Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA
Centro de Comercio y Servicios Regional Cauca.

1. IDENTIFICACION DE LA GUIA

Programa: Tecnólogo en Gestión Bancaria y Entidades financieras
Nombre del Proyecto: Asesoría comercial y financiera: estrategia para fidelización de usuarios del sector financiero
Fase: Ejecución
Actividad de Proyecto: A13 Aplicar la política de crédito para el otorgamiento de las operaciones activas
Actividad de aprendizaje: AA-15 Aplicar las políticas de crédito para el otorgamiento de las operaciones activas, de acuerdo con la normatividad legal vigente y los lineamientos de cada entidad financiera, asesorando al cliente de manera asertiva en un contexto social.
Competencia: 210301003 - Analizar el riesgo crediticio de acuerdo con las políticas institucionales y normatividad vigente**.**
Resultados de Aprendizaje: 272975: Aplicar los criterios y factores determinantes para establecer la solvencia económica, moral y legal en el otorgamiento del crédito de los clientes de acuerdo con los parámetros establecidos en la normatividad vigente y política institucional.
Tiempo del Taller: 5 Horas presenciales.

2. PRESENTACION

Taller No 1 - Innovación en Productos y servicios Financieros: Diseñando para las Necesidades del Consumidor



En un entorno financiero cada vez más dinámico y competitivo, la innovación se ha convertido en un factor crucial para satisfacer las cambiantes necesidades de los consumidores. Este taller está diseñado para empoderar a los participantes en la creación de propuestas innovadoras que transformen los productos y servicios

financieros. A través de un enfoque centrado en el cliente, exploraremos las tendencias actuales, identificaremos oportunidades emergentes y desarrollaremos soluciones que no solo respondan a las expectativas de los consumidores, sino que también impulsen el crecimiento y la sostenibilidad de las instituciones financieras.

Sin embargo, la innovación en el sector financiero debe ir de la mano con una gestión cuidadosa de los riesgos. La estabilidad y confianza en las entidades financieras dependen en gran medida de su capacidad para identificar, analizar y mitigar los riesgos asociados con nuevos productos y servicios. Por ello, este taller también se enfoca en la importancia de evaluar estos riesgos y diseñar estrategias efectivas para minimizarlos, garantizando que las innovaciones propuestas no solo sean atractivas para el mercado, sino también seguras y viables a largo plazo.

Durante este taller, los aprendices trabajarán para analizar los comportamientos y preferencias de los consumidores financieros, aplicar metodologías de innovación y generar propuestas que puedan ser implementadas en el mercado Finanaciero. Al final del taller, cada aprendiz presentará su propuesta, destacando cómo su innovación puede ofrecer valor agregado, mejorar la experiencia del cliente en el sector financiero y gestionar adecuadamente los riesgos asociados

3. ACTIVIDAD DE REFLEXION INICIAL

Procedimiento

Estimado aprendiz, este taller representa una valiosa oportunidad para explorar la creatividad, desafiar el estado actual del sistema financiero y contribuir al desarrollo de un sector más inclusivo, accesible y alineado con las necesidades reales de los consumidores. Inspirados en el video "*De Cero a Billones, la historia real de NU BANK contada por David Vélez y Cristina Junquera*", que se encuentra en la Cibergrafía al final del documento, y utilizando los conocimientos y experiencias adquiridos durante su formación, les invitamos a identificar las necesidades más urgentes de los consumidores financieros.

Su tarea consistirá en proponer un nuevo producto o servicio financiero, o mejorar uno existente, con el objetivo de satisfacer de manera efectiva las expectativas y demandas de los clientes. Les solicitamos considerar los siguientes aspectos clave:

A. Expliquen cómo identificaron la necesidad del consumidor financiero y por qué consideran que es importante abordarla.
B. Detallen claramente las características del producto o servicio que proponen y describan cómo será desarrollado.
C. Diseñen una imagen publicitaria para el producto o servicio, enfocada en capturar la atención y generar un impacto significativo en el consumidor financiero.

D. Analicen y definan los posibles riesgos que podrían surgir durante la implementación de su propuesta en una entidad financiera.

Esperamos que esta actividad fomente el pensamiento crítico y la aplicación práctica de sus conocimientos. Quedamos a la espera de sus propuestas innovadoras y fundamentadas

Evidencia:

1. Cada equipo de trabajo deberá preparar una presentación detallada para compartir con el resto del grupo, en la que exponga el diseño de su propuesta. La presentación deberá argumentar de manera clara y fundamentada cada uno de los aspectos mencionados en los literales anteriores.

2. Deberá cargar en la plataforma indicada por el instructor, dentro del plazo establecido, un informe detallado que incluya el contenido mencionado en el punto anterior.

Ambiente requerido: Aula convencional.
Material de formación: Guía de aprendizaje, equipos tecnológicos, material audiovisual
Tiempo invertido en el desarrollo de la actividad: 5 horas de trabajo presencial
Cibergrafía: Video: https://www.youtube.com/watch?v=1tMJYqgQbe0



Daniel Eduardo Bolaños
Instructor
Red Administrativa y Financiera

Superintendencia Financiera de Colombia

COPIA NO CONTROLADA

Metodología de Riesgos

E-ME-PLA-001
Versión 6
Enero, 2024

COPIA NO CONTROLADA

Copia Controlada: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, puesto que la versión vigente reposa en el aplicativo del SGI.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 6

1. CONTEXTO ORGANIZACIONAL SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA 8

2. GRUPOS DE VALOR DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA 9

3. OBJETIVOS 9

4. ALCANCE 10

5. INSTITUCIONALIDAD 10

5.1 Comité institucional de Gestión y Desempeño 11

5.2 Comité institucional de Coordinación de Control Interno 11

5.3 Lideres de proceso 11

5.4 Segunda línea de defensa 11

5.5 Funcionarios 12

6. METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO 12

6.1 CONOCIMIENTO Y CONTEXTO DE LA ENTIDAD 12

6.2 POLÍTICA DE RIESGOS 14

6.2.1 Lineamientos Generales en la Gestión de Riesgos 15

6.2.2 Niveles de aceptación al riesgo 16

6.3 CARACTERIZACIÓN DEL RIESGO 17

6.3.1 Identificación del riesgo 17

6.3.1.1 Generalidades para todo tipo de riesgo 18

6.3.1.2 identificación Riesgo operativo 19

6.3.1.3 identificación Riesgo corrupción 19

6.3.1.4 identificación Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM) 19

6.3.1.5 Identificación Riesgo de seguridad de la información 20

6.3.1.6 identificación Riesgo Ambiental 20

6.3.1.7 identificación Riesgo de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) 20

6.3.1.8 identificación Riesgo Fiscal 21

6.3.1.9 Identificación Riesgo de proyectos de inversión 21

6.3.2 Descripción o redacción del riesgo 22

6.3.2.1 Riesgo Operativo, Estratégico, Cumplimiento, Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM) y proyectos de inversión 22

6.3.2.2 Riesgos de Corrupción 22

6.3.2.3 Riesgo de Seguridad de la Información 23

6.3.2.4 Riesgo de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) 23

COPIA NO CONTROLADA

6.3.2.5 Riesgo Ambiental 24
6.3.2.6 Riesgo Fiscal 25
6.3.3 Activos de información críticos 25
6.3.4 Identificación de áreas de impacto 26
6.3.5 Identificación de áreas de factores de riesgo 26
6.3.6 Clasificación del riesgo 27
6.4 VALORACIÓN DEL RIESGO 28
6.4.1 Análisis del riesgo 29
6.4.1.1 Probabilidad 29
6.4.1.1.1 Riesgo Estratégico, Operativo, Cumplimiento, proyectos de inversión, Seguridad de la información, Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM) y Ambiental. 30
6.4.1.1.2 Riesgo de Corrupción 30
6.4.1.2 Impacto 31
6.4.1.2.1 Riesgo Estratégico, Operativo, Cumplimiento, proyectos de inversión, Seguridad de la información y Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM). 31
6.4.1.2.2 Riesgo de Corrupción 32
6.4.1.2.3 Riesgo de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) 33
6.4.1.2.4 Riesgo Ambiental 33
6.4.2 Evaluación del riesgo 34
6.4.2.1 Riesgo Inherente 34
6.4.2.2 Identificación de Causas (Sub causas) 35
6.4.2.3 Controles 37
6.4.2.3.1 Diseño y Descripción de controles 37
6.4.2.3.2 Atributos de valoración del Control 40
6.4.2.3.3 Atributos Informativos del Control 41
6.4.2.4 Riesgo Residual 43
6.4.2.4.1 Riesgo Residual en riesgos de corrupción 43
6.4.3 Tratamiento del riesgo residual 43
6.4.3.1 Tratamiento del riesgo corrupción 44
6.4.3.2 Criterios para la Priorización de Riesgos 45
6.5. SEGUIMIENTO Y MONITOREO 45
6.5.1 Seguimiento mensual funcionarios de los procesos y funcionarios de la Oficina Asesora de Planeación. 45
6.5.2 Seguimiento Trimestral- Lideres y Facilitadores de Proceso 46
6.5.3 Reporte de Eventos de Riesgos y/o Materialización de riesgos 47
6.5.4 Seguimiento eficacia de los controles 48
6.6 INFORMACIÓN Y CONSULTA 50
6.6.1 Riesgos de corrupción 50

COPIA CONTROLADA

6.6.2 Canales de Comunicación para el Reporte de Situaciones de Riesgo 50
7. HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO 51
7.1 Planes de mejora para la gestión del riesgo en el SGI 51
8. CRITERIOS PARA LA ACTUALIZACIÓN Y OFICIALIZACIÓN DE MATRICES DE RIESGOS .. 52
8.1 Riesgos Emergentes y/o No Identificados 54
ANEXOS 55
ANEXO 1. Términos y Definiciones 55
Historial de cambios 58

COPIA NO CONTROLADA

Copia Controlada: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, puesto que la versión vigente reposa en el aplicativo del SGI.

INTRODUCCIÓN

La Superintendencia Financiera de Colombia dando cumplimiento a lo establecido por el Decreto 1499 de 2017, por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 y de acuerdo con los lineamientos del Sistema de Gestión Integrado de la Entidad, se compromete a mejorar continuamente la prestación del servicio para el beneficio de la Entidad y sus usuarios con la implementa el modelo para la gestión y administración de riesgos sugerido por la Guía para la Administración del Riesgo y el Modelo de administración de Controles con referencia de las guías definidas para las Entidades Públicas por el Departamento Administrativo de Función Pública (DAFP) - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital.

El riesgo como elemento inherente a las actividades propias de organización, es considerado dentro del Sistema de Gestión Integrado de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). La Gestión de Riesgos en la Entidad busca generar valor agregado a las actividades desarrolladas, mejorar el desempeño de los procesos, fomentar la innovación y contribuir en la consecución de objetivos.

Los riesgos emergentes originados a partir de la globalización, las catástrofes naturales, atentados terroristas y acontecimientos inesperados, las crisis financieras, los nuevos entornos regulatorios a nivel internacional, la innovación tecnológica, la creación de nuevos productos y/o metodologías, exigen a las entidades una adecuada y oportuna gestión del riesgo.

El presente documento comprende la identificación, valoración y evaluación de los riesgos para cada proceso **que conforma el Sistema Integrado de Gestión - SGI**, así como el **diseño, implementación y monitoreo** de actividades de control que **permitan prevenir la materialización del riesgo, que en otras palabras es la disminución de** la probabilidad de ocurrencia y a su vez permiten mitigar las consecuencias de la materialización lo que significa disminuir el impacto de riesgo.

Para la definición de la presente metodología de riesgos se consideraron los siguientes estándares internacionales y nacionales:

a. Nivel internacional

- NTC ISO 31000 Gestión del Riesgo Principios y Directrices: Modelo estándar para la gestión de riesgos.
- Comité COSO: Define la administración de riesgos como uno de los elementos claves del sistema de control y emite la versión de ERM como modelo a seguir.
- ISO/IEC 27032 Sistema de Gestión de Ciberseguridad
- ISO 22316 Resiliencia Organizacional

COPIA CONTROLADA

- NTC ISO 27001 Sistema de Gestión de Seguridad de la información.
- NTC ISO 22301 Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio.
- Principios del Comité de Basilea: Propicia en las entidades bancarias la administración de riesgos.
- Ley Sarbanes Oxley: Responsabiliza a la dirección de reportar sobre el establecimiento y mantenimiento de una estructura de control interno.

b. Nivel nacional

- Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas del Departamento Administrativo de Función Pública (DAFP).
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG): Aplicado a las entidades del estado colombiano, que incluye el componente administrativo de riesgos como parte integral del sistema de control interno.

Para la gestión integral de riesgos, se implementa el modelo ERM (Enterprise Risk Management) el cual es un proceso que permite tratar eficazmente la incertidumbre, identificando los riesgos y las oportunidades, y optimizando la capacidad de generar valor. Usa un enfoque común para evaluar los riesgos dentro de la Entidad, que permita integrar la discusión de riesgos dentro de la planificación estratégica y táctica, la asignación presupuestal, gestión del desempeño y en otros procesos, para la toma de decisiones diaria.

El uso de análisis de escenarios y simulaciones dinámicas puede respaldar la planificación estratégica al analizar las probabilidades y los resultados de diferentes estrategias organizacionales, así como el impacto potencial en las partes interesadas. Así mismo, las lecciones aprendidas pueden ser aprovechadas para la planificación estratégica futura y los planes de respuesta a los nuevos riesgos que puedan surgir.

ERM apoya la misión de la Entidad, gestionando los riesgos de manera integral, estableciendo alertas tempranas y priorizando los riesgos. La priorización de los riesgos deberá considerar entre otras, las causas fundamentales, las fuentes, la probabilidad y los posibles resultados positivos.

La Alta Dirección debe tomar una decisión estratégica sobre el estilo, la forma y la calidad de la administración de riesgos y debe liderar la evaluación y gestión de oportunidades y riesgos, considerando los requisitos y restricciones que influyen en la priorización de los recursos, tales como las preocupaciones de política, las necesidades de la misión, los intereses y prioridades de las partes interesadas, la cultura y el nivel de aceptación.

Por otro lado, los directivos deben determinar y evaluar continuamente la naturaleza y el alcance de los principales riesgos a los que la organización está expuesta y está

COPIA CONTROLADA

dispuesta a asumir para lograr sus objetivos (su apetito por riesgo) y asegurarse de que la planificación y la toma de decisiones reflejen esta evaluación.

1. CONTEXTO ORGANIZACIONAL SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

La Superintendencia Financiera de Colombia, es un organismo técnico adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio, a través de la cual, el Presidente de la República, de acuerdo con la ley, ejerce la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realizan actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público.

De acuerdo con la evaluación técnica adelantada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y aprobada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Superintendencia Bancaria y la Superintendencia de Valores, fueron fusionadas mediante el Decreto 4327 de 2005, la cual en adelante se denomina Superintendencia Financiera de Colombia.

La Entidad ejerce las funciones establecidas en el Decreto 2739 de 1991 y demás normas que la modifiquen o adicionen; el Decreto 663 de 1993, la Ley 964 de 2005 y demás normas que la modifiquen o adicionen, las demás que señalen las normas vigentes y las que le delegue el Presidente de la República.

Para asegurar la disponibilidad de las herramientas y el talento humano necesario para cumplir a cabalidad con las funciones y el propósito de esta, los procesos de la Entidad basados en el ciclo PHVA (Planear, hacer, Verificar y Actuar) garantizan que los recursos que se necesitan para dar cumplimiento a sus funciones estarán a disposición en el lugar y el momento en que se requieran.

Así mismo, la Entidad cuenta con el proceso de Gestión Documental para administrar la documentación que se reciba o se produzca en la misma, con el fin de garantizar su disponibilidad, almacenamiento, conservación y disposición final, de acuerdo con lo establecido en las Tablas de Retención Documental, y demás normas vigentes relacionadas con el tema.

Es así como, la Entidad, apoyada en las mejores prácticas nacionales e internacionales, formula diferentes proyectos, programas, estrategias y/o planes que conducen a estar mejor preparada para enfrentar las vulnerabilidades propias del entorno.

De igual manera, considera la adopción de mejores prácticas en materia de gestión y análisis de riesgos, requerimientos prudenciales, supervisión tanto de las entidades del sistema financiero como de los conglomerados financieros, mecanismos de

Copia Controlada: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, puesto que la versión vigente reposa en el aplicativo del SGI.

resolución, racionalización y mejoramiento de requerimientos y condiciones, entre otros, que incentiven el acceso al sistema financiero.

Para dar cumplimiento a la planeación estratégica es necesario fortalecer la cultura institucional que a lo largo de los años ha distinguido a la Superfinanciera, por su alta calidad técnica, el estricto cumplimiento de la ley en el ejercicio de sus funciones y cero tolerancias frente a la corrupción.

Los integrantes de la Superfinanciera asumen y se comprometen con los valores y principios generales de los servidores públicos colombianos contenidos en el documento "Valores del Servicio Público – Código de Integridad" y establecidos a nivel interno en el Código de Integridad SFC (A-CO-GTH-001).

Su propuesta de valor se centra en un sistema financiero que sea innovador, eficiente y consolidado mediante la oferta de un servicio adecuado por medio de la adopción de nuevas tecnologías. Lo anterior se logra a través de la definición de pilares que determinan la actividad de supervisión, normativa, de protección al consumidor financiero y la labor administrativa de la Entidad con el fin de tener un sistema financiero competitivo, sostenible, incluyente y confiable.

2. GRUPOS DE VALOR DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Para crear valor y asegurar el éxito de las organizaciones a largo plazo, se debe crear y mantener una relación sólida con los diferentes grupos con los que interactúa la Entidad, en un entorno de respeto mutuo, diálogo abierto, identificación de necesidades, búsqueda del mutuo beneficio y apertura al cambio, con personas bien preparadas, competentes, motivadas e interesadas en el bien común.

Los grupos de valor son considerados un elemento esencial en el ejercicio de planeación estratégica. Para la Superfinanciera, los grupos de valor están conformados por todas aquellas personas o entidades que se puedan ver beneficiadas por las actividades que realiza la Entidad, dentro de los cuales se destacan principalmente el Consumidor Financiero, las Entidades Vigiladas, y las otras partes interesadas que incluyen al Gobiernos, Asociaciones, Organismos multilaterales, Academia, Medios de comunicación, entre otros.

3. OBJETIVOS

El presente documento se desarrolla con el fin de relacionar los elementos básicos a tener en cuenta para lograr una gestión de riesgos eficaz y eficiente, que contribuya con la toma de decisiones y el logro de los objetivos institucionales.

Los objetivos principales que busca alcanzar la presente metodología son:

Copia Controlada: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, puesto que la versión vigente reposa en el aplicativo del SGI.

- Garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales a través de la adecuada gestión de los riesgos.
- Generar una cultura de administración y control de riesgos al interior de la Entidad en la que se involucre a todos los funcionarios en las acciones encaminadas a la reducir o mitigar los efectos de la materialización de los riesgos.
- Asegurar la continuidad de la operación en la Entidad ante escenarios adversos.
- Proteger los activos de la organización resguardándolos contra la materialización de los riesgos.
- Robustecer la calidad de los procesos y procedimientos con acciones de prevención y mitigación de riesgos.
- Asegurar el cumplimiento de normas, leyes y regulaciones en materia de gestión de riesgos.
- Integrar la gestión de los riesgos con temas como los riesgos de corrupción, los riesgos en seguridad de la información, la continuidad del negocio, los riesgos de ciberseguridad y la identificación de terceros (lavado de activos y financiación del terrorismo).
- Generar información clara, oportuna y útil para la toma de decisiones de las partes interesadas.

4. ALCANCE

La presente metodología involucra a todos los funcionarios de la entidad y es aplicable a todos los procesos del Sistema de Gestión Integrado de la Superintendencia Financiera de Colombia, con el propósito de apoyar la toma de decisiones en materia de los riesgos a los que pueda estar expuesta de forma tangible o intangible y facilitar el cumplimiento de los objetivos previamente mencionados, así como también de aquellos considerados estratégicos para la organización, con lo que se espera **prevenir y** mitigar los impactos negativos que puedan afectarla mediante la utilización de las herramientas tecnológicas y el conocimiento que aporta su talento humano. La revisión de la presente metodología se hará anualmente o cada vez que se identifiquen cambios en los riesgos o en la normatividad aplicable a la misma.

Así mismo, los proveedores y contratistas que tengan alguna relación contractual con la SFC deben cumplir con los principios, normas de seguridad y controles establecidos por la entidad. Los lineamientos definidos en el presente manual contemplan lo definido por el DAFP y se fortalecen con las buenas prácticas realizadas por otras organizaciones.

5. INSTITUCIONALIDAD

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) define la creación en todas las entidades públicas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, regulado por el Decreto 1499 de 2017 y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, reglamentado a través del artículo 13 de la Ley 87 de 1993 y el Decreto 648 de 2017, para contribuir con la adecuada gestión del riesgo.

COPIA CONTROLADA

La alineación de la Gestión de Riesgo con MIPG se desprende de la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, en la cual se generan los lineamientos para administración de riesgos de la línea estratégica de defensa definida en la Dimensión de Control Interno.

5.1 Comité institucional de Gestión y Desempeño

En este Comité se analiza la gestión del riesgo con base en el seguimiento periódico y se generan las mejoras para fortalecer la administración del riesgo en la Entidad.

5.2 Comité institucional de Coordinación de Control Interno

En este Comité se presenta el análisis de los eventos y los riesgos críticos identificado durante la fase de seguimiento y monitoreo.

5.3 Lideres de proceso

Los líderes de proceso son los responsables de la identificación, valoración, control y monitoreo de los riesgos, en la primera línea.

5.4 Segunda línea de defensa

Es responsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación, actuar como segunda línea de defensa frente a la gestión de riesgos. Las funciones que desempeña se encuentran definidas en el Modelo De Gobierno Resiliencia Operacional (E-MN-PLA-006), no obstante, frente a la gestión de riesgos debe:

- ✓ Coordinar el proceso de gestión y administración del riesgo, bajo las orientaciones de la Alta Dirección.
- ✓ Capacitar a los servidores de la Entidad en la administración y gestión de los riesgos.
- ✓ Asesorar a las áreas de la Entidad y a los funcionarios designados para la gestión del riesgo.
- ✓ Revisar, analizar y consolidar la información para presentar propuestas de correctivos y/o mejoras **a la gestión de riesgos ante** la Alta Dirección.
- ✓ Gestionar con los funcionarios responsables (**Funcionarios de la Oficina Asesora de Planeación,** Lideres, Facilitadores y Enlaces), la alineación de actividades enfocadas en la administración de riesgos y ejecución de controles.

COPIA NO CONTROLADA

✓ Construir **y gestionar el** inventario de controles de riesgos para toda la Entidad, a partir de las actividades de control definidas por cada proceso que compone el Sistema de Gestión Integrado, con el fin de medir la efectividad de estos en la mitigación del riesgo.

5.5 Funcionarios

Son las personas responsables de ejecutar los controles en la operación diaria de la Entidad.

6. METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

La gestión de riesgos en la Entidad se realiza con base en los lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP, quien a su vez toma como referencia conceptual los criterios establecidos en la norma ISO 31000 de 2018.

Diagrama 1. - Fases de la Metodología de Riesgos



Fuente: ISO 31000 y DAFP

Como apoyo para la implementación de la metodología de riesgos en la Entidad, se cuenta con la proforma interna E-PI-PLA-018-Plantilla Contexto Organizacional y Matriz de Riesgos.

6.1 CONOCIMIENTO Y CONTEXTO DE LA ENTIDAD

Copia Controlada: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, puesto que la versión vigente reposa en el aplicativo del SGI.

Dentro de los criterios que se deben considerar para realizar un análisis completo de la Entidad se encuentran el conocimiento de los objetivos estratégicos, la misión, la visión, la planeación estratégica y la caracterización de los procesos (cadena de valor, mapa, planes, proyectos). Así mismo, se requiere identificar el estado actual de los riesgos y la gestión de estos.

a) Cadena de valor

Corresponde al conjunto de actividades que realiza una empresa o entidad necesarias para la elaboración de sus productos y/o servicios para la cual fue creada, generando valor para sus clientes y/o usuarios al entregar productos y/o servicios con calidad. Este conjunto de actividades normalmente se representa gráficamente con el fin mostrar su interacción.

b) Mapa de procesos

Representación gráfica de los procesos (estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación) y sus interrelaciones en la entidad. La cadena de valor permite dimensionar y estructurar los procesos misionales y su alcance. Entendiendo que un proceso es el conjunto de actividades interrelacionadas que necesitan de insumos o entradas para generar resultados.

Con el conjunto de procesos en la entidad se da cumplimiento a la misión, visión y objetivos estratégicos.

c) Caracterización de los procesos

Estructura que permite identificar las características de cada proceso basado en el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), identificando el objetivo, los proveedores, las entradas, las actividades, las salidas y los clientes.

d) Relación objetivos estratégicos, misión, visión, planeación estratégica y la gestión de riesgos

La Entidad debe analizar los objetivos estratégicos y revisar que se encuentren alineados con la misión y la visión institucionales, así como su desdoble hacia los objetivos de los procesos, teniendo en cuenta el aporte que la gestión de riesgos tiene en la toma de decisiones, protegiendo los recursos de la Entidad, mejorando los resultados y optimizando la prestación de servicios a sus usuarios. Así mismo, fortalece el ejercicio del Control Interno en la Entidad.

e) Registro Individual de Contexto de Organizacional

COPIA CONTROLADA

Es la herramienta dispuesta para **realizar** el análisis de contexto para cada uno de los procesos del SGI, la cual identifica las **fortalezas**, oportunidades, **debilidades** y amenazas de este y su incidencia en los objetivos estratégicos de la Entidad.[1]

Es importante considerar que para realizar el análisis interno del proceso se deben identificar las **fortalezas** y debilidades de este, las cuales hacen referencia a los **factores positivos** y negativos que lo afectan.

Por su parte, para realizar el análisis externo se debe considerar las oportunidades y amenazas del proceso, las cuales **corresponden** a las características externas que pueden conducir a la adopción de nuevas posibilidades deseables y viables para abordar las necesidades del proceso y sus partes interesadas y a los factores externos que pueden suponer riesgos para el proceso, respectivamente.

Adicionalmente, para apoyar el **análisis** del contexto, el proceso puede considerar, entre otras, la siguiente información:

- Amenazas y vulnerabilidades cibernéticas.
- Caracterización del proceso.
- Consumidores financieros, clientes, o entidades o agentes económicos involucrados (Grupos de Valor, clientes y partes interesadas, etc.).
- Datos estadísticos de ejecución de los productos de los procesos.
- Indicadores de gestión y cumplimiento de metas.
- Informes de auditoría de gestión, de calidad o de entes externos.
- Inventario de activos de información.
- Lineamientos estratégicos de la Entidad, incluidos los objetivos estratégicos.
- Mapa de procesos y la interacción con otros procesos (E-MA-PLA-002 Matriz interrelación de Procesos).
- Matriz de riesgos vigente.
- **Marco legal y Normativo.**
- Planes de acción y sus resultados.
- Principales documentos o registros que intervienen en las operaciones, cuál es la función que cumplen, quienes los originan, quienes los reciben etc.
- Quejas de usuarios contra las entidades vigiladas y PQRSF.
- Registros que evidencien la ejecución, responsabilidad. frecuencia, como se realiza, desviaciones y efectividad de los controles.
- Reportes de materialización de riesgos y el tratamiento.
- Reportes de no conformidades y salidas no conformes.
- Expectativas y necesidades de las partes interesadas.

6.2 POLÍTICA DE RIESGOS

La Entidad cuenta con la Política Institucional de Gestión de Riesgos la cual define los compromisos y objetivos de la Entidad frente a la gestión integral, oportuna y adecuada en la

[1] **La herramienta definida para la construcción de la matriz es la proforma interna E-PI-PLA-114.**

Copia Controlada: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, puesto que la versión vigente reposa en el aplicativo del SGI.

administración de sus riesgos, alineada con la misión, visión y objetivos estratégicos de la Alta Dirección.[2] Dicha política se operativiza a través del presente documento.

El Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) del MinTIC, está alineado con el marco de referencia de arquitectura TI y soporta transversalmente los otros habilitadores de la política de gobierno digital: seguridad de la información, arquitectura, servicios ciudadanos digitales.

6.2.1 Lineamientos Generales en la Gestión de Riesgos

La gestión de riesgo se realiza de manera integral y estructurada teniendo en cuenta todas las actividades definidas para el cumplimiento de la misión y los objetivos estratégicos de la Entidad, dando un enfoque exhaustivo al análisis de resultados que permitan identificar acciones a implementar.

Es fundamental, previo a la implementación de la presente metodología, considerar el análisis de contexto interno y externo de acuerdo con los objetivos estratégicos de la Entidad y del proceso, con el fin de adaptar la gestión del riesgo de acuerdo con los resultados obtenidos.

Durante el análisis de contexto, es necesario contemplar el propósito y la planeación estratégica de la Entidad, considerando el entorno en donde se desarrolla la actividad de la organización a nivel social, económico, cultural, ambiental, tecnológico, entre otros. De esta forma, se identifican las capacidades para lograr los objetivos estratégicos de la Entidad. El líder del proceso con su equipo de trabajo debe revisar la documentación definida por cada proceso, así como los lineamientos del Plan Estratégico de la Entidad, el cual se encuentra consignado en el sitio web de la Entidad.

Adicionalmente, se debe considerar la participación de las partes interesadas (internas y externas), identificadas en cada proceso, enfocada en obtener diferentes puntos de vista que permitan una mayor comunicación de la gestión de riesgos. Así mismo, se deben considerar la información contenida en el documento Matriz Comprensión de Necesidades y Expectativas Partes Interesadas.[3]

El resultado del análisis de contexto permite identificar **posibles** cambios en los riesgos, con el fin de evaluar la inclusión de nuevas amenazas y mantener o eliminar los identificados en la matriz de riesgos vigente. Dicho ejercicio se realiza cada vez que se presente un cambio en el **análisis de** contexto y/o en la metodología de riesgos, permitiendo una gestión de riesgo dinámica, que cuente con información actualizada y oportuna para la toma de decisiones por parte de los procesos y las partes interesadas.

[2] Se encuentra oficializada en el aplicativo SGI bajo el código E-PT-PLA-009.

[3] Se encuentra oficializada en el aplicativo SGI bajo el código E-MA-PLA-017.

Copia Controlada: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, puesto que la versión vigente reposa en el aplicativo del SGI.

Como resultado de la aplicación de la metodología establecida en el presente documento, se refleja en el diligenciamiento y oficialización en el aplicativo SGI de la Plantilla Contexto Organizacional y Matriz de Riesgos, la cual permite identificar la implementación de cada una de las fases definidas para la adecuada gestión de los riesgos por cada proceso.

Como medio para contribuir con el logro de los objetivos, se establecen actividades de control orientadas a prevenir y mitigar la materialización de los riesgos. Le corresponde a las primeras y **segundas líneas** de defensa el establecimiento de actividades de control relacionadas con los riesgos inherentes a las actividades que desarrolla.

El producto de la actualización de las matrices de riesgos de cada uno de los procesos del Sistema de Gestión Integrado, se generan los mapas de **calor** de riesgos de la Entidad, los cuales, luego de ser **revisados por** el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, se **publican** en el sitio web de la Entidad. Así mismo, se establece el perfil de riesgo y se revalúa o ratifica el apetito por riesgo de la Entidad, **cuando se requiera**.

De igual manera, para la gestión de riesgos el factor humano es un recurso indispensable para su desarrollo, por lo anterior, se cuenta con un plan de capacitación y sensibilización continúa enfocado en establecer la cultura de riesgos y control en toda la Entidad mejorando las capacidades y experiencia disponibles que fomenten la imparcialidad y establecimiento de valores claves para la gestión de riesgos.

Teniendo en cuenta lo anterior, cada proceso debe realizar análisis, valoración y actualización de riesgos de acuerdo con los lineamientos definidos en el presente documento, de tal manera que se identifique e implemente los componentes del marco de referencia que garanticen el éxito de la gestión integral de los riesgos.

El funcionario designado para resolver los conflictos de interés y las incertidumbres frente a la implementación de la presente metodología de riegos es el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y/o Líder del proceso de Planeación, quien realizará el análisis y definirá las recomendaciones pertinentes para el logro de soluciones efectivas.

6.2.2 Niveles de aceptación al riesgo

La Gestión de Riesgos en la Entidad busca generar valor agregado a las actividades que desarrolla, mejorar el desempeño de los procesos, fomentar la innovación y contribuir en la consecución de metas, por lo que requiere que sus estrategias están alineadas con su apetito por riesgo, el cual corresponde al nivel de riesgo que la Entidad quiere aceptar y con el cual se siente cómoda para conseguir sus objetivos.

Teniendo en cuenta que el nivel de riesgo es considerado como la combinación entre la probabilidad de ocurrencia y el impacto de este, es importante definir previamente el nivel de apetito por riesgo y el nivel de tolerancia al riesgo (desviación respecto al apetito por riesgo, que representa una alerta para evitar llegar a la capacidad). Así

COPIA CONTROLADA

mismo, conocer la capacidad de riesgo (nivel máximo de riesgo que la Entidad puede soportar), para definir estrategias alternas que se alineen con la misión, visión, objetivos estratégicos y valores claves de la organización.

Dichos niveles son definidos y actualizados por la Alta Dirección, considerando el perfil de riesgos de la Entidad, los cambios en el contexto organizacional y el plan estratégico.

El perfil de riesgos es el resultado de agregar y promediar las variables probabilidad de ocurrencia e impacto de los riesgos identificados (**probabilidad residual e impacto residual)** y evaluados en los 21 procesos del SGI, los cuales se determinar el nivel de riesgo para la Entidad, con el fin de proporcionar una vista compuesta del riesgo que enfrenta, permitiendo considerar la severidad, el tipo, la interdependencia entre los riesgos y la afectación sobre el logro de los objetivos.

6.3 CARACTERIZACIÓN DEL RIESGO

6.3.1 Identificación del riesgo

El riesgo es la posibilidad de incurrir en pérdidas por eventos potenciales, relacionados con las deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos, que generen un efecto sobre los objetivos de la Entidad.

La identificación del riesgo debe contemplar todas las amenazas, situaciones o actos que puedan causar daño a los objetivos del proceso y/o de la Entidad, estén o no bajo el control de esta.[4]

El primer elemento para la identificación de los riesgos inherentes al proceso es el resultado del análisis de contexto. En esta fase el proceso deberá considerar todas las actividades inmersas dentro del alcance del proceso, con el fin de tener un contexto mucho más amplio para la identificación de riesgos.

En segundo lugar, se debe realizar un análisis del objetivo del proceso con el fin de determinar los siguientes aspectos:

- **Coherencia y elementos de alineación, del objetivo del proceso con todo el marco estratégico (misión, visión, políticas y objetivos estratégicos).**

[4] La identificación y caracterización de los riesgos del proceso se realiza en la proforma interna E-PI-PLA-018- hoja “RIESGOS”.

Copia Controlada: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, puesto que la versión vigente reposa en el aplicativo del SGI.

- **Cumplimiento de características SMART: Específicos (¿Qué?), medibles (¿Cuánto?), alcanzables (¿Cómo?), relevantes (¿Para qué?) y proyectados en el tiempo (¿Cuándo?).[5]**

Y complementariamente es de gran ayuda determinar las actividades críticas o factores claves de éxito, dado que son los que aportan en forma significativa al logro de los objetivos; estos factores constituyen elementos para identificar factores que originan la materialización de los riesgos.

Para realizar la identificación única del riesgo en toda la Entidad, se debe registrar el código del riesgo, en el campo "ID_Riesgo" de la hoja RIESGOS de la proforma interna. Dicho código debe seguir la siguiente estructura:

- Identifique el código del riesgo con las siglas del proceso en el SGI. Ejemplo: PLA, SEG, AUT, FJU, etc.
- Complemente con un consecutivo de tres dígitos. Ejemplo: PLA_001, AUT_003, FJU_015, etc.

Nota: Este lineamiento de la codificación, cambia para riesgos de corrupción.

Para iniciar con la identificación de los posibles riesgos se debe entender plenamente el objetivo y alcance (actividades involucradas en el proceso) del proceso en estudio, con el fin de listar los posibles eventos, acciones, decisiones o incidentes que afecten o impacten al proceso en:

6.3.1.1 Generalidades para todo tipo de riesgo

Se deben identificar:

a. ¿Porqué y cuándo puede suceder? Identificar que incidentes, acciones, decisiones o factores que pueden generar:

i. Impacto en la reputación de la entidad o proceso.
ii. Afectación económica o patrimonial al proceso y por ende a la entidad.
iii. Impacto en la salud física y metal de los colaboradores.
iv. Impacto al medio ambiente.
v. Impacto en la continuidad de la operación

Determine el momento o la etapa en que puede ocurrir de acuerdo con el desarrollo del proceso y tenga en cuenta que para identificar estos factores o eventos utilice toda la información del análisis de contexto elaborado y vigente.

[5] Le corresponde a la Oficina Asesora de Planeación la revisión de los objetivos de la Entidad tanto del orden estratégico como de los procesos, entre sus funciones de calidad, con el fin de que se encuentren definidos correctamente.

COPIA NO CONTROLADA

b. ¿Cómo puede suceder? Para cada uno de los eventos o incidentes identificados se debe establecer el efecto inmediato (más evidente) que se genera. Es decir, la causa más evidente por medio de la cual se ve afectado el proceso o la entidad en materia económica, reputacional, salud de los colaboradores y/o el medio ambiente,

c. En el análisis que realice para identificar los riesgos contemple en primer lugar los riesgos que ya se han materializado.

6.3.1.2 identificación Riesgo operativo

Se deben identificar:

a. Debilidades en las actividades del proceso y/o etapas del trámite que puedan afectar el normal desarrollo y propósito del proceso.
b. La identificación y el análisis de este tipo de riesgo se debe revisar el Análisis de Impacto al Negocio (BIA, por sus siglas en inglés) de los procesos considerados como de primera línea critica frente a la continuidad del negocio.
***c.* Todos los procesos considerados como de línea critica en la continuidad del negocio debe contemplar al menos un riesgos de este tipo.**

Nota: Con el fin de crear alineación con los parámetros del Departamento de la función pública este tipo riesgo es homologable al tipo de riesgo de gestión.

6.3.1.3 identificación Riesgo corrupción

Se deben identificar:

a. Instancias o actividades susceptibles de soborno para desviar lo público hacia el beneficio de un tercero.
b. Instancias en las actividades en las cuales se usa el poder para desviar el resultado normal del trámite.

Nota: Para los riesgos de corrupción se debe iniciar con las iniciales del proceso seguido de la sigla "COR" y finaliza con el consecutivo que asigne el proceso. Ejemplo: PLA_COR_001, DJU_COR_002, DDS_COR_003.

6.3.1.4 identificación Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM)

Se deben identificar

a. Cuáles son las contrapartes (parte interesada: persona natural o jurídica con la que la Entidad, tiene o planifica establecer algún tipo de relación comercial. En esta categoría, se ubican contrapartes como, entre otros: proveedores de productos y/o servicios, empleados en cualquier modalidad de contratación,

COPIA CONTROLADA

clientes y usuarios) con la cual el proceso y sus actividades tiene algún tipo de relación.

b. En que etapas, fases o actividades se tiene esta relación comercial con cada una de las contrapartes.

c. Eventos en donde producto de esta relación con la contraparte la entidad se puede ver expuesta a ser utilizada o tener vínculos con terceros que pretendan el lavado de activos y financiación del terrorismo.

El alcance inicial en las actividades para los riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo se enmarca en la identificación de terceros para las actividades de contratación, nombramiento y agendamiento de reuniones.

El detalle de los lineamientos sobre riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva se encuentra en el Manual Operativo de Lineamientos Transversales en Resiliencia (E-MN-PLA-008).

Los procesos deberán identificar la existencia de riesgos de este tipo en las actividades que desarrollan, y aplicar los lineamientos definidos en la presente metodología para su gestión.

6.3.1.5 Identificación Riesgo de seguridad de la información

Se deben identificar

a. Los activos de información valorados en un nivel de criticidad ALTA. Se deben identificar las amenazas y vulnerabilidades asociados al(los) activo(s) de la información en análisis.

b. Cuáles de las características del activo de la información (confidencialidad, integridad y disponibilidad) en análisis, se ve afectado producto de la amenaza y vulnerabilidad detectada, es decir que la amenaza aprovecha la vulnerabilidad sobre el(los) activo(s) de la información para afectar alguna o varias de las características de los activos de la información.

6.3.1.6 identificación Riesgo Ambiental

Se deben identificar:

a. Los aspectos e impactos ambientales de las actividades que desarrolla el proceso y que han sido catalogados como significativos en la respectiva matriz pueden determinar el riesgo ambiental.

b. Las partes interesadas (proveedores, contratistas y/o autoridades ambientales, etc.) que por el desarrollo de su actividad generen algún tipo de impacto ambiental y que puedan influir en el desempeño ambiental de la Entidad.

6.3.1.7 identificación Riesgo de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

COPIA CONTROLADA

Se deben identificar:

a. **Las actividades (rutinarias y no rutinarias), zonas y sedes inherentes al proceso en dónde puede verse afectada la salud de los colaboradores (incluye contratistas).**
b. **Los peligros en los que se ve expuesto el colaborador en las actividades identificadas. Tenga en cuenta los siguientes tipos de peligro:**
    a. **Peligros biológicos**
    b. **Peligros por carga física**
    c. **Peligro físico**
    d. **Peligros eléctricos**
    e. **Peligros químicos / fisicoquímico**
    f. **Peligros locativos**
    g. **Peligros Psicosociales**
    h. **Peligros Biomecánicos**
    i. **Peligros de condiciones de seguridad**
    j. **Peligros de Fenómenos Naturales**
c. **Determine cuáles de las actividades del proceso se pueden considerar como tarea de alto riesgo:**
    a. **Trabajo en alturas**
    b. **Trabajo en espacio confinados**
    c. **Trabajo con energías peligrosas**
    d. **Trabajo en excavaciones o brechas**
    e. **Trabajos en caliente corte y soldadura**

6.3.1.8 identificación Riesgo Fiscal

Con base en toda la información detectada y analizada en el análisis de contexto del proceso y el alcance de las actividades de este, determine:

a. Situaciones que potencialmente puedan generar riesgo fiscal. Actividades que estén involucradas con la gestión o administración de bienes, recursos y/o patrimonio público (gestión fiscal).
b. Actividades frente a las cuáles se han generado advertencias, alertas o hallazgos por parte de entes de control (internos y externos), en las cuales exista responsabilidad fiscal (últimos 5 años).
c. Identificar cuáles fueron las causas identificadas frente a los diferentes hallazgos o alertas.
d. Materializaciones de riesgo en donde el impacto económico incide sobre el patrimonio público.

Tenga en cuenta que existen tres expresiones de patrimonio público que se derivan del artículo 6 de la Ley 610 de 2000: (i) bienes públicos; (ii) recursos públicos o (iii) intereses patrimoniales de naturaleza pública.

6.3.1.9 Identificación Riesgo de proyectos de inversión

COPIA NO CONTROLADA

Se deben considerar:

a. **La articulación con los riesgos incluidos en la Metodología General Ajustada – MGA Web.**
b. **Procesos que cuenten con proyectos vigentes deberán considerar al menos un riesgo de este tipo.**

La revisión y pertinencia de estos riesgos está a cargo del **Grupo Estrategia y Proyectos.**

6.3.2 Descripción o redacción del riesgo

6.3.2.1 Riesgo Operativo, Estratégico, Cumplimiento, Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM) y proyectos de inversión

Para la descripción o **redacción** del riesgo se debe considerar todos los detalles que sean necesarios para que sea de fácil entendimiento a personas ajenas al proceso. La estructura que se debe seguir para su redacción es la siguiente: Inicia con la frase "Posibilidad de" + Impacto + Causa Inmediata + Causa Raíz.

Ejemplo:



Impacto (¿qué?): Son las consecuencias que puede ocasionar la materialización del riesgo. Ejemplo: Pérdida Económica y/o Reputacional.

Causa Inmediata (¿cómo?): Corresponde las circunstancias o situaciones que generan el impacto. Ejemplos: Multas, sanciones, afectación a la imagen institucional.

Causas Raíz (¿por qué?): Es la causa principal por la cual se puede presentar la causa inmediata. Ejemplo: Inoportunidad en la entrega de productos y/o servicios, reprocesos en la información, actos malintencionados de los funcionarios.

Los riesgos se deben redactar de forma clara, específica y directa sin dar lugar a ambigüedades.

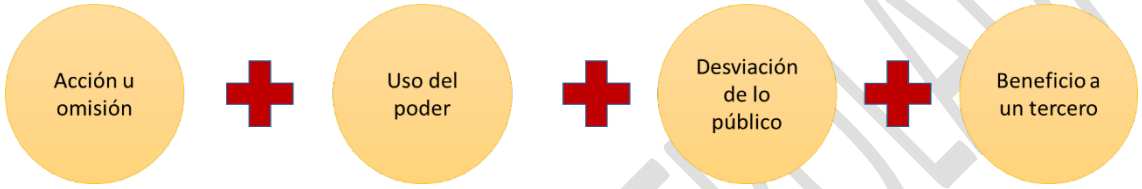
6.3.2.2 Riesgos de Corrupción

COPIA CONTROLADA

Para los riesgos asociados a posibles actos de corrupción, se consideran los siguientes aspectos:

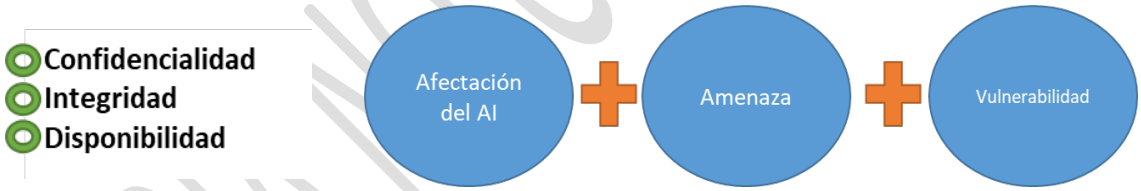
- El riesgo de corrupción se define como la posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.
- Los riesgos de corrupción se establecen sobre procesos.
- El riesgo debe estar descrito de manera clara y precisa. Su redacción no debe dar lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos.

Al redactar un riesgo de corrupción tenga en cuenta que deben estar presentes los siguientes 4 aspectos:



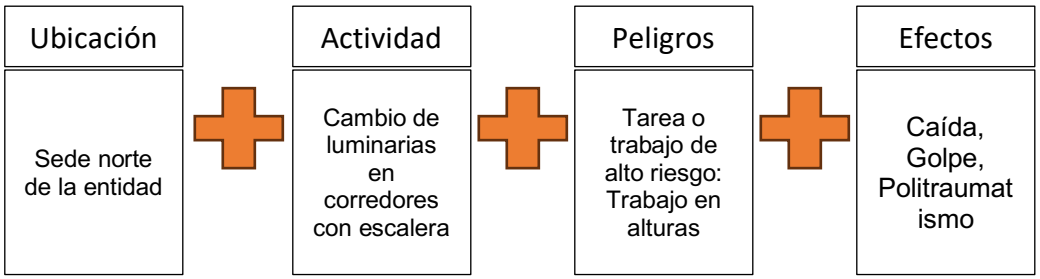
6.3.2.3 Riesgo de Seguridad de la Información

El riesgo a identificar es la mezcla de la afectación del activo de la información, la amenaza y la vulnerabilidad asociada.
Inicie la redacción del riesgo con "Posibilidad de…".



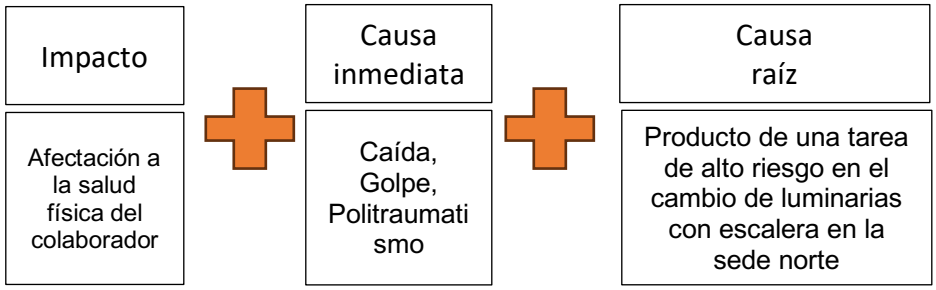
6.3.2.4 Riesgo de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

El riesgo de seguridad y salud en el trabajo mezcla de los siguientes factores



Inicie la redacción del riesgo con "Posibilidad de…".

COPIA NO CONTROLADA



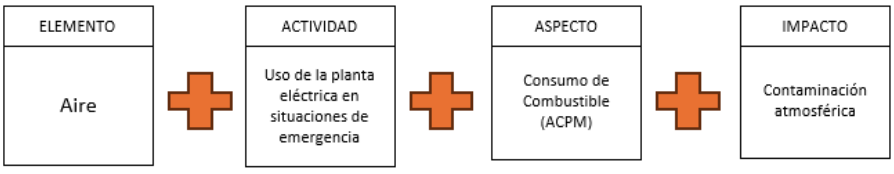
6.3.2.5 Riesgo Ambiental

El riesgo ambiental es la mezcla de elemento, actividad, aspecto e impacto determinados

Es importante tener claro que es un aspecto y un impacto ambiental, para poder describirlo, como esta en el diagrama, no es correcto. Adicionalmente no es coherente decir que por la misma actividad se genera escape de gases que generen efecto invernadero y al tiempo decir que ocurre reducción de emisiones de GEI (por el uso de la planta eléctrica no estamos generando ningún impacto positivo ya que estamos utilizando combustibles fósiles los cuales liberan grandes cantidades de dióxido de carbono y son los principales responsables del calentamiento global, por lo cual aquí el impacto es o contaminación atmosférica o agotamiento de los recursos naturales no renovables por el origen del combustible ”

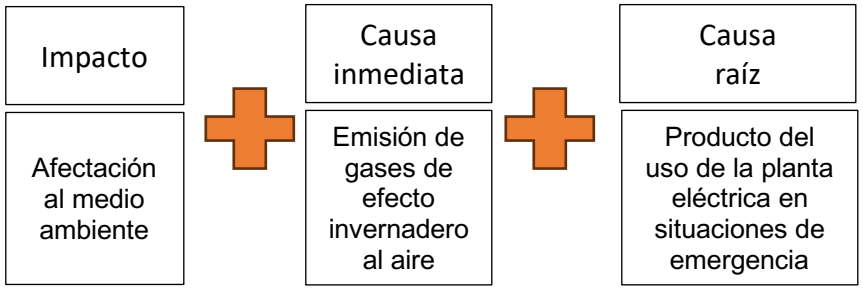
Aspecto: Es el elemento de las actividades o servicios que puede interactuar con el ambiente por lo que decir “planta eléctrica” no es un aspecto es un elemento solamente,
Impacto ambiental: se define y se hace referencia a la afectación que genera sobre el ambiente ese aspecto.

Podría quedar el diagrama así, siguiendo el ejemplo:



Inicie la redacción del riesgo con “Posibilidad de…”.

COPIA NO CONTROLADA



Impacto (¿qué?): Son las consecuencias que puede ocasionar la materialización del riesgo ambiental. Los tipos de impacto definidos para esta tipología son: Reputacional, económico y/o ambiental.

Causa Inmediata (¿cómo?): Corresponde las circunstancias o situaciones que generan el impacto, tales como multas, sanciones, pérdida de imagen, sobrecostos, afectación o cambios al ambiente (consumo de recursos naturales, generación de residuos, contaminación de suelo, aire y/o agua, entre otros).

Causa Raíz (¿por qué?): Corresponde a la circunstancia principal que ocasionan directamente la causa inmediata.

6.3.2.6 Riesgo Fiscal

Para la descripción o redacción del riesgo se debe considerar:
✓ Iniciar con la oración: Posibilidad de, debido a que nos estamos refiriendo al evento potencial.
✓ Impacto: Corresponde al qué. Se refiere al efecto dañoso (potencial daño fiscal) sobre los recursos públicos y/o los bienes y/o intereses patrimoniales de naturaleza pública (área de impacto).
✓ Circunstancia inmediata: Corresponde al cómo. Se refiere a aquella situación por la que se presenta el riesgo; pero no constituye la causa principal o básica -causa raíz- para que se presente el riesgo.
✓ Causa Raíz: Corresponde al por qué; que es el evento (acción u omisión) que de presentarse es causante, es decir, generador directo, causa eficiente o adecuada. Es la condición necesaria, de tal forma que, si ese hecho no se produce, el daño no se genera11.

6.3.3 Activos de información críticos

Un activo de información es cualquier elemento que tenga valor para la organización, sin embargo, en el contexto de seguridad de la información que utiliza la Entidad para funcionar en el entorno digital incluido el ciberespacio, tales como: Aplicaciones de la organización, Servicios Web, Redes, Información Física o digital, Tecnologías de la Información y Tecnologías de Operación.

COPIA CONTROLADA

De acuerdo con el análisis realizado, con apoyo del Grupo de Resiliencia Operacional, se contemplan la priorización de los siguientes activos (en términos generales) para garantizar la atención al ciudadano, proteger y garantizar su funcionamiento y la relación con los grupos de valor o partes interesadas:

- Funcionarios
- Información
- Instalaciones
- Hardware
- Software
- Red
- Imagen

Con base en la identificación de los riesgos de seguridad de la información, se debe relacionar los activos de información críticos del proceso categorizados en el registro de activos de información del proceso con un nivel criticidad "ALTA" (filtrar por la columna V del registro de activos de información del proceso).

6.3.4 Identificación de áreas de impacto

La definición de las áreas de impacto hace referencia a la consecuencia económica y/o reputacional a la que se ven expuestos los procesos ante la materialización del riesgo.

6.3.5 Identificación de áreas de factores de riesgo

Son las áreas o temas fuentes en dónde posiblemente se encuentren las causas originadoras de los riesgos (sub-causas de las causas raíz) que pueden o no generar pérdidas.[6] Para la Entidad se identifican los siguientes factores de riesgos:

- **Procesos:** Eventos relacionados con errores en las actividades que deben realizar los funcionarios de la Entidad (falta de procedimientos, error humano, falta de capacitación, etc.).
- **Talento Humano:** Eventos relacionados con actos con posible dolo e intención hacia actos indebidos (corrupción, soborno, falta de ética, etc.). Adicionalmente, se relaciona con eventos asociados a la seguridad y la salud en el trabajo.
- **Tecnología:** Eventos relacionados con la infraestructura tecnológica de la entidad (software, hardware, telecomunicaciones, etc.).
- **Infraestructura:** Eventos relacionados con la infraestructura física a causa de desastres naturales o daños a activos fijos de la Entidad (inundaciones, incendios, etc.).

[6] El detalle de las variables asociadas a cada factor de riesgo se encuentra en la proforma interna E-PI-PLA-018- hoja "FACTORES DE RIESGO".

COPIA NO CONTROLADA

- **Eventos externos:** Hace referencia a las actividades o eventos externos que no se encuentran bajo el dominio de la Entidad, que afecten directamente los servicios prestados (orden público, vandalismo, etc.).

En caso de identificar nuevos factores de riesgo que interfiera con la caracterización del riesgo, es necesario evaluar y documentar su pertinencia y realizar la respectiva solicitud **a la Oficina Asesora de Planeación, a través del correo PlaneacionSFC@superfinanciera.gov.co** para ser incluido en las herramientas de gestión de riesgos **para** uso de toda la Entidad.

6.3.6 Clasificación del riesgo

Una vez identificado el riesgo, definida la descripción de este y seleccionado la fuente generadora del mismo, se debe definir el tipo de riesgo al que hace referencia.

Los tipos de riesgos identificados en la Entidad son:

- **Riesgo Estratégico: Se asocia a los riesgos que afectan el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad, debido a múltiples elementos o factores no deseados en los procesos que lleguen a impactar. También su pueden considerar eventos que afecten los objetivos estratégicos de la organización pública y por tanto impactan toda la Entidad.**

- **Riesgo Operativo: Corresponde a los riesgos que afectan la operación normal y/o continuidad del proceso y por ende puede afectar en determinado grado la disponibilidad de sus productos y servicios. Es derivado de debilidades o errores en los métodos de los procesos, del personal, de los sistemas y de los controles internos aplicables o bien a causa de acontecimientos externos.**

  Nota: Con el fin de crear alineación con los parámetros del Departamento de la función pública este tipo riesgo es homologable al tipo de riesgo de gestión.

- **Riesgo de Corrupción:** Es la posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado. **Uno de los factores que puede generar dicha desviación es el soborno**.

- **Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM):** Se relaciona con la posibilidad de afectación o daño a la Entidad por ser utilizada como instrumento para la realización de operaciones de lavado de activos y/o canalización de recursos hacia la realización de actividades ilícitas.

COPIA CONTROLADA

- **Riesgo de Cumplimiento:** Son los riesgos relacionados con la capacidad de la Entidad y/o el proceso para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante **las partes interesadas**.

- **Riesgo de Proyectos de Inversión:** Corresponde a los riesgos que pueden llegar a afectar los objetivos de un proyecto de inversión durante el horizonte de ejecución de este. Los riesgos de este tipo se encuentran registrados en la Metodología General Ajustada – MGA. Este tipo de riesgos debe incorporarse en los procesos aplicables.

- **Riesgo de Seguridad de la Información (ciberseguridad): Son los riesgos por medio del cual se ven afectados uno o varios activos de información en sus características de Confidencialidad, Integridad y disponibilidad. Incluye aspectos relacionados con el ambiente físico, digital y las personas. Combinación de probabilidad de ocurrencia de un evento de seguridad de la información y su resultante consecuencia sobre los activos de información.**

- **Riesgo de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST): Son los riesgos que están presentes en todas las actividades de los procesos y que llegan a afectar la salud física y mental de los colaboradores en la entidad.**

- **Riesgo Ambiental: Combinación de probabilidad de ocurrencia de un evento y su resultante consecuencia que puede afectar positiva o negativamente el ambiente. Son riesgos que están presentas en ciertas actividades de los procesos en dónde por su naturaleza se impactan elementos del med ambiente.**

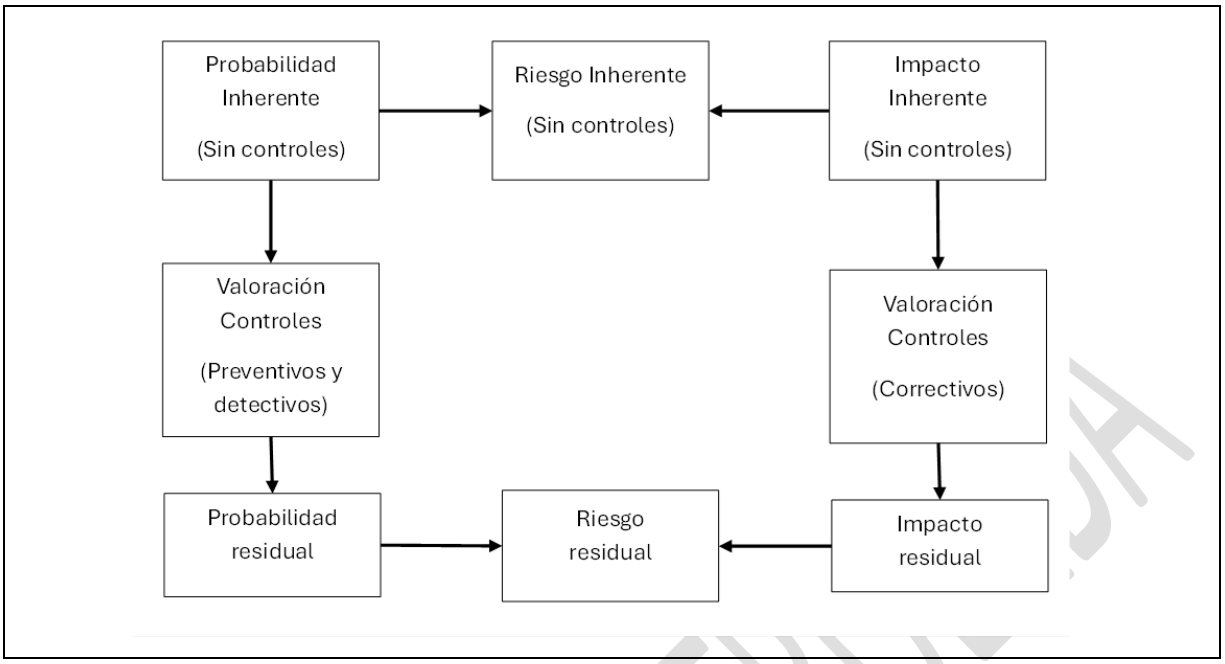
- **Riesgo Fiscal: Efecto dañoso sobre recursos públicos o bienes o intereses patrimoniales de naturaleza pública, a causa de un evento potencial.**

6.4 VALORACIÓN DEL RIESGO

La valoración del riesgo inicia con la definición de la probabilidad de ocurrencia y el nivel de impacto de acuerdo con análisis del proceso y los criterios definidos, para conocer la zona en donde se encuentra el riesgo en el momento inicial (o conocido como Riesgo inherente) y determinar la zona de riesgo final luego de implementar los controles (conocida como Riesgo Residual).

Valor del Riesgo = Probabilidad x Impacto

COPIA CONTROLADA



6.4.1 Análisis del riesgo

En esta etapa se define la probabilidad de ocurrencia y el impacto de los riesgos a los que se ve expuesto el proceso, sin tener en cuenta el efecto que generan los controles en su mitigación (riesgo inherente).

6.4.1.1 Probabilidad

La variable probabilidad de ocurrencia se define con base en el número de veces en que se pasa por el punto de riesgo (actividad originadora del riesgo) en un período de un año o lo que es lo mismo, por la exposición al riesgo.

La probabilidad de ocurrencia del riesgo se analiza según la ***frecuencia*** con la cual se realiza la actividad que puede originar el riesgo, por lo tanto, es importante tomar como referencia la caracterización de cada proceso objeto de análisis. Por ejemplo, para un riesgo relacionado con la publicación semestral de un documento, la frecuencia seria 2 veces al año.

Nota: Cuando el factor de riesgos sea tecnológico, la frecuencia debe ser medida en horas, 1 hora funcionamiento = 1 vez. Por ejemplo, un riesgo relacionado con afectación a la confidencialidad de la información almacenada en activos cibernéticos, la cual está expuesta a ser atacada los 365 días al año las 24 horas, su frecuencia será 365 x 24 =8.760 veces al año.

COPIA NO CONTROLADA

6.4.1.1.1 Riesgo Estratégico, Operativo, Cumplimiento, proyectos de inversión, Seguridad de la información, Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM) y Ambiental.

En el campo "Probabilidad/Frecuencia Inherente", en la Hoja RIESGOS (E-PI-PLA-018), se describirá la frecuencia de la actividad originado del riesgo durante un periodo anual. De acuerdo con esta información, la proforma determina el nivel de probabilidad de ocurrencia, según la siguiente tabla:

Cálculo de la probabilidad

Tabla de Probabilidad			
Nivel	**Nivel**	**Frecuencia de la actividad**	**Probabilidad**
5	**Muy Alta**	La actividad que conlleva el riesgo se realiza más de 5000 veces al año.	100%
4	**Alta**	La actividad que conlleva el riesgo se realiza de 501 a 5000 veces al año.	80%
3	**Media**	La actividad que conlleva el riesgo se realiza de 25 a 500 veces por año.	60%
2	**Baja**	La actividad que conlleva el riesgo se realiza de 3 a 24 veces al año.	40%
1	**Muy Baja**	La actividad que conlleva el riesgo se realiza máximo 2 veces por año.	20%

Fuente: Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - DAFP

6.4.1.1.2 Riesgo de Corrupción

La variable probabilidad de ocurrencia, se determina teniendo en cuenta qué tan posible es que ocurra el riesgo, expresado en términos de frecuencia (número de eventos en un periodo determinado, se trata de hechos que se han materializado o se cuenta con un historial de situaciones o eventos asociados al riesgo) o factibilidad (presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, se trata en este caso de un hecho que no se ha presentado, pero es posible que suceda).

Los niveles de probabilidad para este tipo de riesgos se definen considerando la siguiente tabla:

Cálculo de la probabilidad riesgos de corrupción

Tabla de Probabilidad de Ocurrencia			
Nivel	**Nivel**	**Descripción**	**Frecuencia**
5	**Muy Alta**	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias.	Más de una (1) vez al año.

COPIA NO CONTROLADA

4	**Alta**	Es viable que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias.	Al menos una (1) vez en el último año.
3	**Media**	El evento podrá ocurrir en algún momento.	Al menos una (1) vez en los últimos dos (2) años.
2	**Baja**	El evento puede ocurrir en algún momento.	Al menos una (1) vez en los últimos cinco (5) años.
1	**Muy Baja**	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (Poco comunes o anormales).	No se ha presentado en los últimos cinco (5) años.

Fuente: Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas – DAFP

6.4.1.2 Impacto

6.4.1.2.1 Riesgo Estratégico, Operativo, Cumplimiento, proyectos de inversión, Seguridad de la información y Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM).

Corresponde a la magnitud de la pérdida para la Entidad dado los efectos que tiene la materialización de un riesgo. Se mide desde tres dimensiones: la económica, la reputacional y de continuidad.

La valoración del impacto se realiza de manera independiente para cada riesgo teniendo en cuenta la descripción consignada en la tabla de impacto relacionada a continuación:

Cálculo del Impacto

Tabla de Impacto				
Niveles	**Impacto**	**Afectación económica**	**Reputacional**	**Continuidad**
5	**Catastrófico**	**Mayor a 500 SMLMV**	**El riesgo afecta la imagen de la Entidad a nivel nacional, con efecto publicitario sostenido a nivel país**	**La materialización del riesgo genera interrupción en el proceso y esta a su vez afecta la prestación de bienes y servicios clave del negocio. La función del negocio no puede realizarse**
4	**Mayor**	**Entre 100 y 500 SMLMV**	**El riesgo afecta la imagen de la Entidad con efecto publicitario sostenido a nivel de sector administrativo, nivel departamental o municipal.**	**La materialización del riesgo si genera interrupciones o paradas importantes al proceso, pero**

COPIA NO CONTROLADA

				afecta el objeto del negocio de manera leve.
3	Moderado	Entre 50 y 100 SMLMV	El riesgo afecta la imagen de la Entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos.	La materialización del riesgo si genera interrupciones o paradas importantes al proceso, pero no afectan la función u objeto del negocio.
2	Menor	Entre 10 y 50 SMLMV	El riesgo afecta la imagen de la Entidad internamente, de conocimiento general nivel interno, de junta directiva y accionistas y/o de proveedores.	La materialización del riesgo si genera interrupciones o paradas leves al proceso que no afectan la función u objeto del negocio.
1	Leve	Afectación menor a 10 SMLMV	El riesgo afecta la imagen de algún área de la organización.	La materialización del riesgo no genera interrupciones o paradas al proceso.

Fuente: Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas – DAFP (únicamente impacto económico y reputacional)

Puede existir riesgos que generen afectación económica y reputacional, para estos casos, se toma el impacto que tenga mayor peso en la valoración, es decir, si el impacto económico es "Moderado" y el impacto reputacional es "Mayor", predomina la valoración del impacto reputacional debido a que es la que tiene una mayor valoración. Si la afectación económica y reputacional tienen la misma valoración, se debe seleccionar la opción "Económica y Reputacional" en el campo "Tipo de Impacto" de la hoja RIESGOS en la proforma interna.

El resultado de la etapa de análisis de riesgos busca que la Entidad obtenga información suficiente para:

- **Establecer la probabilidad de ocurrencia de los riesgos, que pueden disminuir la capacidad institucional, para cumplir su propósito o misión.**
- **Medir el impacto, las consecuencias del riesgo sobre las personas, los recursos o la coordinación de las acciones necesarias para el logro de los objetivos institucionales o el desarrollo de los procesos.**
- **Establecer criterios de calificación y evaluación de los riesgos que permiten tomar decisiones pertinentes sobre su tratamiento**.

6.4.1.2.2 Riesgo de Corrupción

Para definir la variable impacto en estos riesgos, el proceso debe diligenciar, en la hoja "IMPACTO CORRUPCIÓN" de la proforma interna, el cuestionario definido para tal fin. De acuerdo con el resultado final de las respuestas positivas, el nivel de impacto estará por:

Tabla de Impacto Corrupción

COPIA NO CONTROLADA

Niveles	Impacto	Corrupción
5	Catastrófico	12 a 19 Respuestas afirmativas
4	Mayor	6 a 11 Respuestas afirmativas
3	Moderado	1 a 5 Respuestas afirmativas

Fuente: Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas – DAFP

Es importante considerar que para este tipo de riesgos no aplican los niveles de impacto leve y menor. Por lo anterior, el nivel de riesgo inherente y residual para este tipo de riesgo no puede ser inferior a Moderado.

6.4.1.2.3 Riesgo de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

La valoración del impacto en los riesgos de SST se realiza teniendo en cuenta la descripción consignada en la tabla relacionada a continuación:

Cálculo del Impacto SST

Tabla de Impacto		
Niveles	Impacto	SST
5	Catastrófico	Muerte de un colaborador
4	Mayor	Lesiones o enfermedades graves irreparables (Incapacidad permanente, parcial o invalidez).
3	Moderado	Lesiones o enfermedades con incapacidad laboral temporal (ILT).
2	Menor	Enfermedades que no requieren incapacidad.
1	Ninguno	Lesiones que no requieren incapacidad.

6.4.1.2.4 Riesgo Ambiental

La valoración del impacto en los riesgos ambientales se realiza teniendo en cuenta la descripción consignada en la tabla relacionada a continuación:

Cálculo del Impacto ambiental

Tabla de Impacto		
Niveles	Impacto	Ambiental
5	Catastrófico	La recuperación, rehabilitación o restauración ecológica o ambiental tarda más de 1 año o es irrecuperable por medios antrópicos

COPIA NO CONTROLADA

4	**Mayor**	**La recuperación, rehabilitación o restauración ecológica o ambiental sucede en el largo plazo (1 año)**
3	**Moderado**	**La recuperación, rehabilitación o restauración ecológica o ambiental sucede en el mediano plazo (6 meses)**
2	**Menor**	**La recuperación, rehabilitación o restauración ecológica o ambiental sucede en el corto plazo (1 semana)**
1	**Ninguno**	**La recuperación, rehabilitación o restauración ecológica o ambiental sucede en el inmediato plazo (1 día)**

6.4.2 Evaluación del riesgo

La evaluación del riesgo consiste en determinar los niveles de riesgo inicial (riesgo inherente) y final (riesgo residual), de acuerdo con las variables definidas anteriormente y los controles que el proceso establezca para su mitigación.

6.4.2.1 Riesgo Inherente

La fase de evaluación del riesgo inicia con la determinación de la zona de riesgo inicial (o RIESGO INHERENTE), a través de la combinación entre las variables probabilidad de ocurrencia e impacto, definidas en la fase de análisis del riesgo, las cuales, de acuerdo con el mapa de calor y los niveles de riesgo definidos por la Entidad, establecen la criticidad de este[7].

Los niveles de riesgos definidos, según la severidad de este, en la Entidad son:

Nivel de Riesgo	
Bajo	
Moderado	
Alto	
Extremo	

Fuente: Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas – DAFP

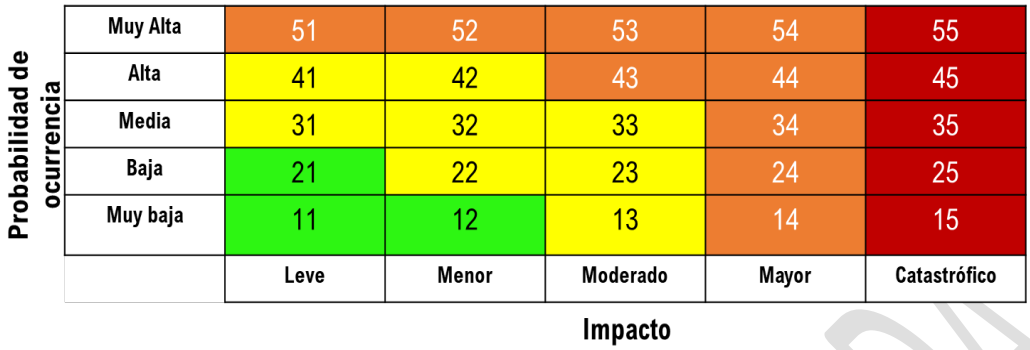
Los cuadrantes del mapa de calor, según la combinación de las variables probabilidad de ocurrencia e impacto son[8]:

[7] El riesgo inherente y el cuadrante en el mapa de calor en donde se ubica el riesgo inicialmente, se generan de manera automática en la proforma interna E-PI-PLA-018, en la hojaRIESGOS, una vez definidas las variables probabilidad de ocurrencia e impacto.

[8] El primer carácter del número de cuadrante indica el nivel de probabilidad en la escala de 1 a 5 y el segundo carácter el impacto.

Copia Controlada: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, puesto que la versión vigente reposa en el aplicativo del SGI.

Mapa de calor de riesgos



Fuente: Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas – DAFP (ajustado por la Entidad)

6.4.2.2 Identificación de Causas (Sub causas)

Una vez se tiene el resultado del riesgo inherente, se debe identificar y analizar las causas (**sub causas**), medios, circunstancias, hechos y/o razones que puedan generar la materialización del riesgo, **a partir de la causa raíz identificada**.

A manera de ejemplo se enumeran las siguientes circunstancias como causas de un riesgo:

- Errores u omisiones en la ejecución de los requisitos establecidos.
- Falta de políticas
- Falta de competencia de los agentes generadores
- Deficiente selección de personal
- Falta de competencia de los funcionarios
- Falta o deficiencia en los filtros para la toma de decisiones.
- Carencia de controles.
- Deficiencia en la comunicación entre procesos
- Necesidad del desarrollo de actividades presenciales
- Dependencia de documentos físicos
- Fallas en acceso remoto
- Contagios/pandemia
- Incumplimiento contractual
- Fallas en la cadena de suministros
- Indisponibilidad de proveedores
- Afectación al presupuesto
- Ciberataque
- Interrupciones no planeadas en servicios de tecnología
- Interrupción del suministro de energía
- Incidentes de seguridad.
- Eventos climáticos extremos
- Desastres naturales

COPIA NO CONTROLADA

Para la codificación de las causas, estas deben iniciar con la sigla “CAU”, seguido del consecutivo de cada una de estas. Ejemplo: CAU_001, CAU_115, etc.

Las causas identificadas pueden aplicar a diferentes riesgos, dentro de la misma matriz, por lo tanto, es importante considerar que no se debe cambiar el código de la causa en cada riesgo, es decir, se mantiene el mismo código de causa independiente del riesgo que se esté manejando.

Para los riesgos de seguridad de la información existen dos tipos de causas específicas, las cuales afectarán directamente a los activos de información:

Causa tipo Amenaza
Una amenaza tiene el potencial de causar daños a activos tales como información, procesos y sistemas y, por lo tanto, a la Entidad. Las amenazas pueden ser de origen natural o humano y podrían ser accidentales o deliberadas, por lo tanto, es recomendable identificar todos los orígenes de las amenazas accidentales como deliberadas.

Las amenazas se deberán identificar genéricamente y por tipo, como por ejemplo Acciones no autorizadas, daño físico, fallas técnicas, cibercriminal.

Como apoyo para la definición de amenazas se puede tomar como referencia la hoja “AMENA y VULNE CIBER“, disponible en la proforma interna E-PI-PLA-018.

Causa tipo Vulnerabilidad
Una vulnerabilidad es una debilidad que puede permitir el ingreso de un agente externo facilitando que un atacante cibernético tenga acceso no autorizado a la información reservada de la Entidad, Para identificar las vulnerabilidades es importante conocer las amenazas comunes, así como el inventario de activos de información.

Se pueden identificar vulnerabilidades en los siguientes temas:

- **Organización.**
- **Procesos y procedimientos.**
- **Personal**
- **Ambiente físico**
- **Configuración del sistema de información.**
- **Hardware, software y equipos de comunicaciones.**
- **Dependencia de partes externas.**

Como apoyo para la definición de amenazas se puede tomar como referencia la hoja “AMENA y VULNE CIBER“, disponible en la proforma interna E-PI-PLA-018.

Para los riesgos ambientales y de seguridad en el trabajo se deben categorizar como peligros.

COPIA CONTROLADA

6.4.2.3 Controles

La Superintendencia Financiera de Colombia cuenta con un sistema de administración y gestión de controles para la gestión **de riesgos y el desarrollo de las actividades propias del proceso**, en el cual se identifican, miden y se monitorean las actividades de control.

Las actividades de control son entendidas como las acciones **de orden detectivo y/o preventivo**, oportunas para evitar la materialización del riesgo y/o la actuación correctiva inmediata ante las eventualidades para mitigar las posibles consecuencias a fin de mantener los niveles de riesgo aceptables.

Le corresponde a la primera **y segunda línea de defensa** el establecimiento de actividades de control, a través de políticas y/o procedimientos. Las actividades de control se orientan para prevenir, detectar y corregir la materialización de los riesgos. Por consiguiente, su efectividad deriva en el logro de los objetivos estratégicos y del proceso.

6.4.2.3.1 Diseño y Descripción de controles

Para la definición y diseño de controles es importante, considerar:

- Debe existir al menos un control por cada causa identificada, **si existen causas sin controles definidos e implementados, se debe incorporar actividades en el plan de tratamiento tendientes a diseñar e implementar los controles necesarios para la gestión de la causa en estudio.**
- No es válido definir el mismo control para dos o más causas diferentes dentro de un mismo riesgo, debido a que se puede presentar alteraciones en la valoración del riesgo residual. En caso de que un control aplique para diferentes causas, se debe unificar las causas en una misma celda.
- Una política por sí sola no es un control, siempre es necesario documentar el control con la estructura definida **o parámetros de calidad definidos en la Superfinanciera, la cual implica un soporte en los documentos metodológicos (procedimientos) de la Entidad.**
- Los controles se precisan a través de los procedimientos del proceso (hacen parte del día a día de los procesos).
- Los controles deben contemplar en su descripción palabras tales como revisar, verificar, cotejar, validar, realizar seguimiento, comprobar, confrontar o evidenciar entre otras que contribuya a confirmar la ejecución y validez de una tarea **que permita prevenir, detectar o corregir una circunstancia.**
- Para adelantar esta etapa, se hace necesario tener claridad sobre los puntos de control existentes en los diferentes procesos, los cuales permiten obtener información para efectos de toma de decisiones.

COPIA CONTROLADA

- En **los riesgos de corrupción** no es posible implementar controles de tipo correctivo, dado que estos buscan disminuir la variable impacto y dada la naturaleza del riesgo no es posible generar desplazamiento en esta.

Para la descripción del control se debe considerar todos los detalles que sean necesarios para que sea de fácil entendimiento a personas ajenas al proceso **y se asegure que las personas responsables de su ejecución utilizan los mismos parámetros en su implementación.** La estructura que se debe seguir para su redacción es la siguiente: Responsable de la Ejecución del Control + Acción + Complemento.

Responsable de la Ejecución del Control: Es el funcionario **(cargo dentro de la entidad)** responsable de ejecutar el control. La definición del responsable debe ser totalmente clara, con el fin de establecer la responsabilidad frente a la ejecución del control. Se debe indicar la escala profesional y/o jerárquica (por ejemplo, el técnico, el profesional, el asesor, líder de proceso, supervisor de contrato, etc.) y el rol que desempeña el responsable (por ejemplo, designado por el líder, encargo de analizar los datos, asignado como administrador del aplicativo). Para los controles de tipo de implementación automática, se debe relacionar el sistema y/o aplicativo que ejecuta la actividad.

Acción: Corresponde a la actividad a desarrollar con el objetivo de prevenir, detectar o corregir la materialización del riesgo. Se debe definir con un verbo que indique la acción que deben realizar como parte del control. Adicionalmente, el control debe tener un propósito que indique para qué se realiza, y debe ser coherente con la causa que busca atacar.

Complemento: Corresponde a los detalles adiciónales que permitan identificar claramente el objeto del control, para cualquier persona que lo lea. El complemento del control debe indicar, al menos:

- La periodicidad en la que se ejecuta el control. **(Frecuencia y reglas de tiempo)**
  Ejemplo: Trimestralmente, la primera semana de los meses abril, julio, octubre y enero de cada vigencia.
- **La forma cómo (parámetros, criterios y especificaciones) se realiza el control, de tal manera que se pueda evaluar si la fuente u origen de la información que sirve para ejecutar el control es confiable para la mitigación del riesgo. Se debe definir claramente los parámetros y criterios de calidad del control, es decir que den respuesta al dato, factor, elemento o característica que es objeto de la acción de control y a su vez cuál es la especificación o criterio a utilizar para saber la conformidad o no de dicho parámetro.**
  Ejemplo:
  Acción_ Revisar informe de consolidación trimestral
  Parámetros_ Revisar las cifras consolidadas del trimestre en la tabla maestra # 15 y revisar el respectivo análisis de cifras del periodo.

COPIA CONTROLADA

Especificaciones_ Las cifras de la tabla maestra deben tener integridad y coherencia con el reporte del ERP maestro, estar en unidades de miles y tener la relación de la fuente de datos.

- Como es el tratamiento de las observaciones o desviaciones como resultado de ejecutar el control, con el fin de conocer el paso a seguir, para los controles detectivos y preventivos. **Se debe definir que decisiones y acciones se deben tomar con respecto a los resultados del control, aceptaciones, concesiones, desviaciones, etc.**
- La evidencia de la ejecución del control, con el fin de conocer los resultados del control. Hay controles en los que su evidencia queda en un flujo a través de una aplicación como un "aprobado" o "revisado" y otros en los que la evidencia es la configuración y programación de la aplicación, cuando es un control automático.
- El nombre de la referencia documental (solo es válido el tipo de documento "procedimiento") con el código de referencia en el SGI, en donde se encuentra documentado el control. (**Esto significa en dónde está documentado)**

Ejemplo:

Responsable	Acción	Complemento
El profesional de Talento Humano encargo de la vinculación de funcionarios	Verifica que la información suministrada por los futuros funcionarios cumpla con los lineamientos de contratación establecidos por la Entidad	A través de la lista de chequeo de requisitos de información e inhabilidades. En caso de cumplir con todos los requisitos, procede a cargar la información en el sistema para continuar con el tramite de contratación. Como evidencia se cuenta con el check list, adjunto en la carpeta de cada servidor. El control se encuentra documentado en el procedimiento A-GU-GTH-004.

La administración de los controles, está a cargo de la **Oficina Asesora de Planeación** y se realiza a través del inventario de controles definido en la proforma interna E-PI-PLA-018, en la hoja INVENTARIO CONTROLES. Este consolida y homologa los controles registrados en las matrices de riesgos de los procesos del SGI, con el fin de unificar la descripción y atributos de estos y realizar un adecuado seguimiento.

El administrador del inventario asignara un código único a cada control, el cual inicia con la sigla "CTRL" seguida de un consecutivo de 3 dígitos. Ejemplo: CTRL_001, CTRL_414.

Teniendo en cuenta que dicho inventario solo podrá ser modificado por **la Oficina Asesora de Planeación**, es necesario enviar las solicitudes o novedades (adicionar nuevos controles, eliminar controles que ya no estén funcionando, modificar la descripción o los atributos de los controles, etc.) que se requieran sobre el mismo, al correo PlaneacionSFC@superfinanciera.gov.co con el fin de evaluar y realizar los ajustes necesarios. **La Oficina Asesora de Planeación contará con un tiempo de diez (10) días hábiles para responder a dicha solicitud**.

COPIA CONTROLADA

Para la inclusión de nuevos controles se debe enviar la propuesta al correo mencionado anteriormente, indicando a que riesgo y causa está destinada su mitigación y será la Oficina Asesora de Planeación quien realice las pruebas de escritorio sobre el diseño, eficiencia y pertinencia de este. Una vez el control cumpla satisfactoriamente con todos los criterios definidos en las pruebas realizadas, la Oficina Asesora de Planeación procederá a actualizar el inventario de controles.

Cuando se solicite realizar la eliminación del control, este será inactivado en el inventario de controles, en la columna "Estado" y por lo tanto, no genera ninguna eficiencia sobre el control.

Los lideres de proceso deben seleccionar en el campo "Código Control", de la hoja RIESGOS" el número de control que mitigue el riesgo en gestión, según el inventario de controles. La proforma traerá automáticamente la descripción y los atributos del control. Para facilitar la búsqueda, se propone identificar los controles según el tipo y/o factor de riesgo.

La Oficina Asesora de Planeación apoyará a los procesos en evaluar la factibilidad de diseñar los planes de contingencia, de continuidad y los controles de tipo técnico para la implementación por parte de la Dirección de Tecnologías de la Información (software o hardware). Por lo anterior, si es viable definir y desarrollar un plan de contingencia o controles técnicos se debe elaborar el plan de acción o de mejora en el aplicativo del SGI.

Para la definición de controles a los riesgos de seguridad de la información, se puede tomar como guía el Anexo A - ISO 27001-2013, el cual se encuentra disponible en la hoja "CONTROLES SEGDIG" de la proforma interna E-PI-PLA-018.

6.4.2.3.2 Atributos de valoración del Control

El valor de un control es entendido como la magnitud numérica por medio del cual este, afecta el nivel de probabilidad y/o impacto del riesgo inherente (de acuerdo al tipo de control) para demostrar la gestión del proceso frente al riesgo. La Entidad considera dos clases de atributos para valorar el control:

a. Tipo de control

- **Preventivo:** Aquellos controles que actúan para eliminar las causas que originan el riesgo, para prevenir su ocurrencia o su materialización (evita un evento no deseado). Se basa en prevenir posibles problemas posteriores en el desarrollo de las actividades cotidianas, por lo tanto, se ejecutan en las entradas del proceso. Este tipo de control disminuye la variable probabilidad de ocurrencia. Ejemplo: Revisiones, mantenimientos, etc.
- **Detectivo:** Controles que están diseñados para identificar las fallas en la entrega de productos y/o servicios del proceso ante un resultado no previsto. Buscan detectar

COPIA NO CONTROLADA

la situación no deseada para que se corrija y se tomen las acciones correspondientes y evitar la materialización del riesgo, por lo tanto, mitigan la variable probabilidad de ocurrencia. Ejemplo: Realizar conciliaciones bancarias, verificación de cumplimiento de requisitos, etc.

- **Correctivo**: Son controles que se diseñan para mitigar los efectos o consecuencias de la materialización de un evento de riesgo, por lo tanto, disminuyen la variable impacto. Ejemplo: Activación de los planes de contingencia, reportes a entes de control, etc.

b. Tipo de implementación

- **Manual:** Actividades diseñadas para ser ejecutadas por una persona, por lo cual se puede generar un error humano.
- **Automático:** Son actividades de procesamiento o validación de información que se ejecutan por un aplicativo de manera automática sin la intervención de personas para su realización.

Tabla de valoración de controles

Características			Peso
Atributos de Valoración	a. Tipo	Preventivo	25%
		Detectivo	15%
		Correctivo	10%
	b. Implementación	Automático	25%
		Manual	15%

Fuente: Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - DAFP

De acuerdo a los valores y pesos cada control podrá tener un máximo de valoración de 50% y un mínimo de 25%.

6.4.2.3.3 Atributos Informativos del Control

La definición de los atributos informativos de los controles permite identificar las **brechas o debilidades frente al adecuado diseño de los mismos. Estos atributos no tienen incidencia sobre la valoración del control y a su vez sobre el impacto de los mismos sobre el valor de riesgo inherente.**

a. Documentación

Todos los controles que se diseñen e identifiquen para la gestión de riesgos deben estar debidamente documentados y el medio oficial en la SFC para documentar un control es el documento metodológico procedimiento.

Dentro de los procedimientos un control se considera que está debidamente documentado cuando cumple con las disposiciones definidas de responsable, acción y complemento (6.4.2.3.1 Diseño y Descripción de controles).

COPIA CONTROLADA

- **Documentado: Hace referencia a los controles que están documentados en los documentos metodológicos (procedimientos) propios de la Entidad.**
- **Sin Documentar: Hace referencia a los controles que, pese a que se ejecutan no se encuentran documentados en ningún procedimiento de la Entidad.**

b. Frecuencia o periodicidad

Todos los controles que se diseñen e identifiquen para la gestión de riesgos deben tener definido claramente una frecuencia de ejecución.

- **Continua:** Se refiere a los controles que se ejecutan con la misma periodicidad con la que se realiza la actividad originadora del riesgo. Tiene una periodicidad definida. (**Diario, semanal, quincenal, mensual, Anual, etc))**
- **Aleatoria:** Se refiere a los controles que no se ejecutan con una periodicidad definida.

c. Evidencia

Todos los controles que se diseñen e identifiquen para la gestión de riesgos deben tener definido claramente un medio de registro, en otras palabras, definir por medio de cual registro se evidencia la ejecución del control y sus responsables.

- **Con Registro:** Hace referencia a los controles que cuentan con evidencia de la ejecución de este. Ejemplo: correos electrónicos, cartas con firma mecánica, firmas digitales, actas de Comités, firma de asistencia a capacitaciones, entre otros.
- **Sin Registro:** Hacen referencia a los controles que se ejecutan, pero al validar algún tipo de evidencia de su ejecución no es posible determinarla.

La evaluación de los controles define el nivel de eficiencia en la mitigación del riesgo, la cual se realiza de manera acumulativa, tomando como referencia el resultado de la medición del control inmediatamente anterior, según los pesos definidos en la siguiente tabla:

Tabla de atributos informativos de los controles

Características		Criterio
Atributos Informativos	Documentación	Documentado
		Sin Documentar
	Frecuencia	Continua
		Aleatoria
	Evidencia	Con Registro
		Sin registro

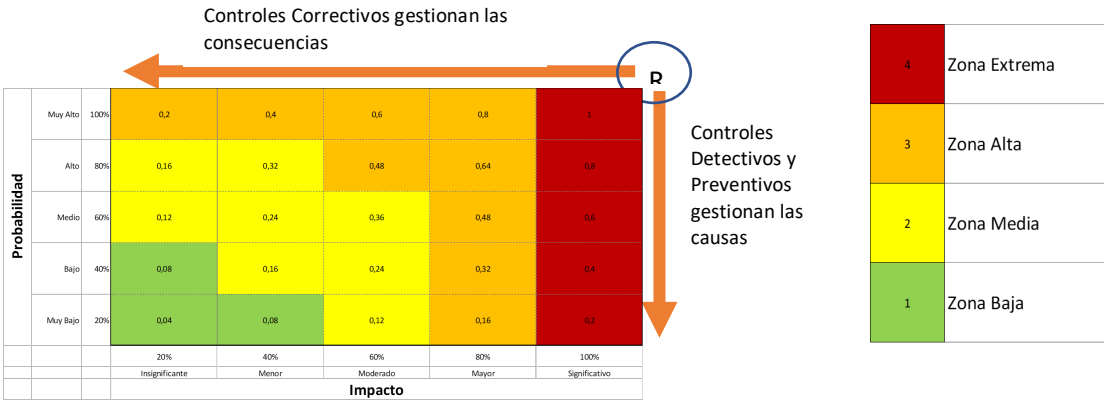
Fuente: Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - DAFP

COPIA CONTROLADA

6.4.2.4 Riesgo Residual

El resultado de la valoración de cada control definidos en la fase de evaluación define el riesgo residual o zona final y el cuadrante en el mapa de calor en el cual se ubica, para establecer el nivel de riesgo final sobre el cual se priorizarán las acciones para la mitigación de este.[9]

La calificación final de cada control afectará de manera individual y secuencial el valor de la probabilidad inherente y el valor del impacto inherente de acuerdo al tipo o propósito del control, tal y como lo define el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP en su "Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas".



6.4.2.4.1 Riesgo Residual en riesgos de corrupción

Los riesgos de corrupción por los niveles de tolerancia en el impacto (el nivel de riesgo inherente y residual para este tipo de riesgo no puede ser inferior a Moderado) no puede llegar a la zona de baja (aceptación del riesgo) del valor del riesgo residual, por tanto anualmente debe existir plan de tratamiento.

Los riesgos de corrupción se pueden compartir, pero no se puede transferir su responsabilidad.

6.4.3 Tratamiento del riesgo residual

En esta fase se definen las acciones para tratar los riesgos residuales que se encuentren por fuera del apetito por riesgo **(zonas: media, alta y extrema)** de la Entidad, con el fin de mitigar la ocurrencia y/o el impacto de la materialización de estos.

[9] El riesgo residual y el cuadrante en el mapa de calor en donde se ubica el riesgo final, se generan de manera automática en la proforma interna E-PI-PLA-018, en la hoja RIESGOS, una vez definidas las causas y controles del riesgo.

Copia Controlada: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, puesto que la versión vigente reposa en el aplicativo del SGI.

Las estrategias para combatir el riesgo se enmarcan en las siguientes categorías:

- **Transferir el riesgo: Se reduce el impacto del riesgo transfiriendo o compartiendo una parte del impacto.** Los dos principales métodos de compartir o transferir parte del riesgo son: seguros y tercerización. Estos mecanismos de transferencia de riesgos deberían estar formalizados a través de un acuerdo contractual.

- **Prevenir o mitigar el riesgo: Con estas acciones se pretende reducir la probabilidad (prevenir) de ocurrencia y/o se mitiga el nivel de impacto (mitigar) del riesgo a través de un plan de tratamiento con actividades encaminadas a:**
  1. **Fortalecer los controles existentes (métodos, herramientas, criterios, evidencias, etc).**
  2. **Diseñar e implementar nuevos controles.**

- **Evitar el riesgo:** Cuando el nivel de riesgo es muy alto, se puede definir abandonar las actividades que dan lugar al riesgo, es decir, no iniciar o no continuar con la actividad que lo provoca. **Se eliminan o se dejan de realizar las actividades que originan el riesgo.**

- **Aceptar el riesgo**: No se implementan medidas que afecte la probabilidad o el impacto del riesgo, asumiendo las consecuencias de la materialización de este.

A la hora de evaluar las opciones existentes en materia de tratamiento del riesgo, los líderes de procesos deberán tener en cuenta el impacto que tiene el riesgo sobre la Entidad y sus partes interesadas, la probabilidad de ocurrencia, el nivel de impacto y la relación costo-beneficio del tratamiento.

Los procesos deben iniciar el tratamiento de los riesgos con la opción de prevenir o mitigar el riesgo, buscando implementar nuevos controles o fortaleciendo los controles existentes. Estas actividades deben establecerse a través de un plan, programa o acción de mejora en el que se defina un responsable, fechas de implementación y de seguimiento y entregables, formalizado en el SGI[10].

Cuando se evidencie que una de las causas del riesgo es derivada de la deficiencia en el conocimiento de los vinculados que ejecutan las actividades del proceso, se deberán definir y gestionar actividades de capacitación y/o sensibilización.

6.4.3.1 Tratamiento del riesgo corrupción

Ya que los riesgos de corrupción no contemplan la aceptación de estos, se debe tener plan de tratamiento permanente el cual alimentará de forma continua el Plan anual de anticorrupción y atención al ciudadano.

[10] El plan de acción definido para el tratamiento de los riesgos, deberá registrase en la hoja TRATAMIENTO RIESGOS", en la proforma interna E-PI-PLA-018, en el campo "Plan de Acción".

Copia Controlada: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, puesto que la versión vigente reposa en el aplicativo del SGI.

Desde el **Grupo de Estrategia y Proyectos** se realiza acompañamiento en la definición, análisis y valoración de los riesgos de corrupción, así como el respectivo seguimiento y actualización del mapa con la periodicidad definida.

6.4.3.2 Criterios para la Priorización de Riesgos

Priorizar la gestión de los riesgos permite identificar aquellos que representan una mayor amenaza para el logro de los objetivos, para responder ante ellos en primer lugar, con los recursos de los que dispone la Entidad.

Para identificar los riesgos sobre los que debe primar el tratamiento y/o la gestión, es importante considerar los siguientes criterios:

- **Riesgos que por su naturaleza se han clasificado como estratégicos y tienen un nivel del riesgo residual extremo y alto.**
- **En segundo lugar, se debe priorizar por el nivel de riesgo residual (después de controles), es decir, según su gravedad. Los procesos deberán establecer acciones que busquen prevenir la materialización de riesgos y/o mitigar el impacto de su materialización, cuando se encuentren en las zonas Alto y Extremo. Priorizando en términos de tiempo y recursos.**
- **Finalmente, se debe considerar la capacitad de gestión del riesgo, lo que implica establecer diferentes acciones para los riesgos residuales en zona moderada.**

6.5. SEGUIMIENTO Y MONITOREO

Con el objetivo de realizar el monitoreo de los riesgos asociados a los procesos, la Oficina Asesora de Planeación, líderes y facilitadores de proceso realizan actividades de seguimiento constantes sobre las novedades en riesgos que permiten tomar acciones tempranas en pro de realizar una adecuada gestión de riesgos. **No obstante,** se deberán realizar **como mínimo** los siguientes seguimientos:

6.5.1 Seguimiento mensual funcionarios de los procesos y funcionarios de la Oficina Asesora de Planeación.

Frente al marco de la gestión de riesgos, **los líderes y facilitadores de los procesos** tienen entre sus responsabilidades de seguimiento, las siguientes:

- **Reportar el avance de las actividades propuestas para el tratamiento de riesgos y el fortalecimiento de los controles (planes de acción) con la debida justificación y adjunte de evidencias en el aplicativo correspondiente.**

COPIA NO CONTROLADA

- **Registrar, analizar y reportar todos eventos y/o materializaciones de riesgos.**

Frente al marco de la gestión de riesgos, los funcionarios de la Oficina Asesora de Planeación tienen entre sus responsabilidades de seguimiento, las siguientes:

- Verificar el avance y cumplimento de las actividades propuestas para el tratamiento de riesgos y el fortalecimiento de los controles (planes de acción).
- Identificación de eventos y/o materializaciones de riesgos
- Validar el cumplimiento y/u oportunidad de entrega del seguimiento trimestral realizado por los procesos

6.5.2 Seguimiento Trimestral- Lideres y Facilitadores de Proceso

Este seguimiento es realizado por los Líderes y Facilitadores de los procesos, con el propósito de identificar novedades frente a los riesgos y controles registrados en las matrices de riesgos y los planes de acción para el tratamiento de los riesgos y/o el fortalecimiento de controles.

Dicho reporte se realiza a través **del correo PlaneacionSFC@superfinanciera.gov.co** en el cual se deberá adjuntar la hoja y "TRATAMIENTO RIESGO" de la proforma interna, con el avance en las actividades propuestas por el proceso. Así mismo, deberá adjuntar o referenciar la ruta en donde se encuentran las evidencias de estas.

El proceso deberá indicar en la hoja "TRATAMIENTO", en el campo "Seguimiento/Observaciones", mínimo:

- El seguimiento y/o avance en el plan de acción para el tratamiento de los riesgos y/o el fortalecimiento de controles.
- Reportar la materialización de los riesgos vigentes en la matriz, durante el trimestre.
- Reportar las novedades que surjan en la evaluación de la continuidad de los riesgos identificados en la matriz de riesgos del proceso, así como la evaluación de las variables probabilidad de ocurrencia e impacto, por parte del proceso.
- Reportar las novedades que se generen del seguimiento a la pertinencia y continuidad de los controles definidos para la mitigación de los riesgos del proceso.
- Reportar la identificación de nuevos riesgos y/o controles para el proceso, con el fin de realizar un acompañamiento en la actualización de la matriz de riesgos, por parte **de la Oficina Asesora de Planeación**.

Si al momento de recibir el reporte no se identificas novedades, frente a los riesgos y controles registrados en las matrices de riesgos, se dará por entendido que estos se mantienen y siguen siendo aplicables al proceso.

El reporte de seguimiento se debe realizar con corte a los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre. Los líderes y/o facilitadores de proceso cuentan con quince

COPIA NO CONTROLADA

(15) días calendario después de la fecha de corte, para el envío del reporte. En caso de coincidir con fin de semana o festivo se correrá la fecha para el siguiente día hábil.

Por su parte, una vez finalizada la fecha máxima de reporte por parte de los procesos, **la Oficina Asesora de Planeación** consolidará, analizará y reportará la información enviada por parte de los procesos. Dicha información es fuente principal para realizar la actualización del perfil de riesgos de la Entidad, los mapas de riesgos y el inventario de controles.

El informe del seguimiento se presenta en los diferentes comités institucionales, según la periodicidad definida para cada uno de estos. Los costos de estos se miden en el tiempo que deben invertir los encargados de generar dichos informes y las herramientas tecnológicas que debe disponer para que la información que llegue a la Alta Dirección sea clara y permita tomar decisiones acertadas en lo referente a la gestión de riesgos.

6.5.3 Reporte de Eventos de Riesgos y/o Materialización de riesgos

Un evento de riesgo es la ocurrencia de una situación adversa, generada por un factor de riesgo, y a su vez genera un impacto para la Entidad y tiene la capacidad de alterar el curso normal de las actividades. Ocurre en un lugar particular en un intervalo de tiempo determinado y puede o no generar una pérdida.

La materialización del riesgo se refiere a la generación de una pérdida para la Entidad (ya se económica, reputacional, **ambiental y/o la salud de los colaboradores**) a causa de la presencia de un evento de riesgo.

Para el reporte del evento o **materialización d**el riesgo, se debe relacionar lo siguiente:

- **Evento –** Qué sucedió.
- **Sitio –** Área o dependencia
- **Cómo sucedió –** Describir la forma cómo ocurrió el evento teniendo en cuenta la actividad del proceso que se estaba realizando.
- **Tiempo –** Cuándo sucedió
- **Efectos** o consecuencias que generó.

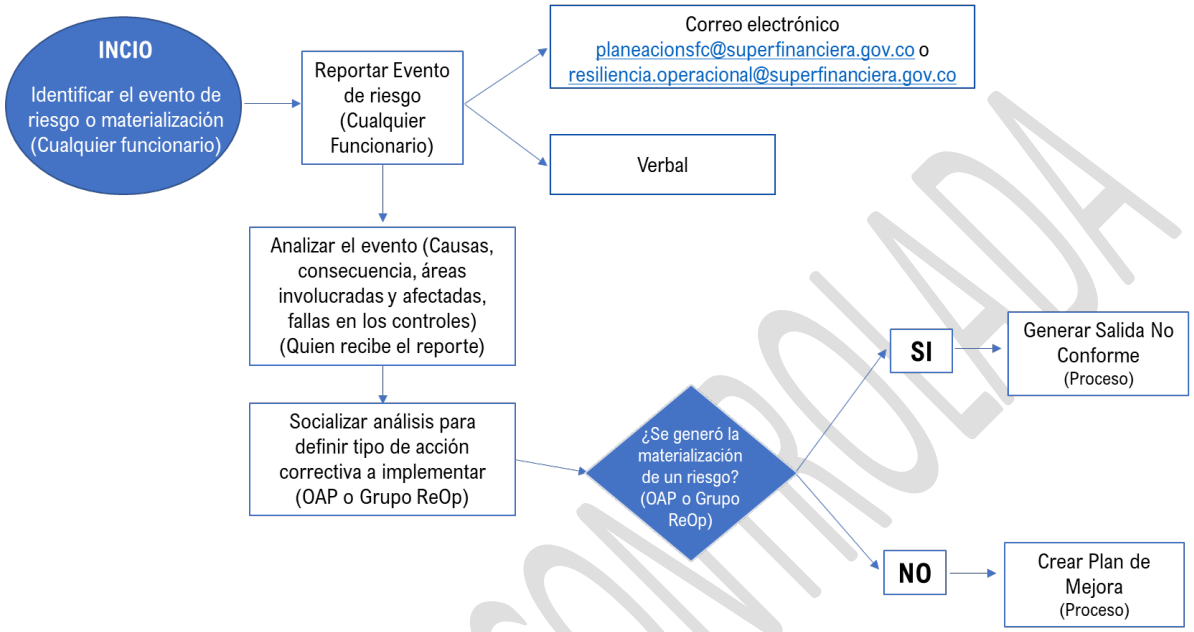
El reporte de los eventos de riesgos y/o sus materializaciones, se realiza siguiendo el procedimiento de gestión de EVIA definido en la Guía de Definición de EVIA (E-GU-PLA-024), al correo resiliencia.operacional@superfinanciera.gov.co o a planeacionsfc@superfinanciera.gov.co.

Para los riesgos de corrupción, los lideres de procesos son responsables de informar al Grupo de Estrategia y Proyectos, la materialización de los riesgos de este tipo, con

COPIA NO CONTROLADA

el fin de establecer en conjunto a las acciones de respuesta para mitigar el impacto de este, a través del correo PlaneacionSFC@superfinanciera.gov.co.

Flujo para la gestión de eventos de riesgos



El registro de EVIA es administrado por el Grupo de Resiliencia Operacional, quien una vez es informado de la situación analizará las causas, consecuencias y demás factores con el fin de solicitar al proceso originador del evento la definición de la acción de mejoramiento para la remediación de este. A partir de la definición del plan, el proceso contara con 8 días hábiles para la definición de la corrección y/o el plan de acción correspondiente. El seguimiento y la gestión de los EVIA es realizado por el Grupo de Resiliencia Operacional.

En caso de rechazar la acción de mejoramiento, el Líder del proceso enviará correo electrónico a PlaneacionSFC@superfinanciera.gov.co informando la causa de dicho rechazo. La Oficina Asesora de Planeación, evaluará la justificación dada y decidirá si da por finalizado el reporte o si procede la creación del plan de acción correspondiente.

Nota: En caso de presentarse conflictos frente a la aceptación o rechazo de la acción de mejora suscrita, se resolverá acogiendo los lineamientos establecidos en el numeral 4.4. del procedimiento E-PR-PLA-019 Mejoramiento del Sistema de Gestión Integrado.

6.5.4 Seguimiento eficacia de los controles

La eficacia de los controles es efectuada como instrumento de seguimiento y monitoreo para determinar el efecto deseado sobre el riesgo. Para identificar dicho nivel se

Copia Controlada: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, puesto que la versión vigente reposa en el aplicativo del SGI.

considerará la valoración de la eficacia a partir de la evaluación de muestras aleatorias de las evidencias de la ejecución de los controles y el criterio experto del funcionario responsable de su ejecución.

Se definen los siguientes criterios y pesos para la evaluación de la eficacia de los controles:

Criterio	Aspecto a evaluar	Peso	Opciones de Respuesta	Valor
1. Ejecución del control	¿La evidencia del control demuestra que se ejecuta de acuerdo con su periodicidad definida? (resultado de muestra aleatoria)	10%	Se ejecuta más del 90% de las veces	10%
			Se ejecuta entre el 60% y 89% de las veces	5%
			Se ejecuta menos del 60% de las veces	0%
	¿La periodicidad definida en el control es apropiada para evitar la materialización del riesgo? ¿Es acorde con la actividad originadora del riesgo?	10%	Apropiada	10%
			Inapropiada	0%
2. Materializaciones de riesgo	# eventos de riesgos presentados/ frecuencia del riesgo (# veces que se realiza la actividad originadora del riesgo en el año)	60%	Entre 0 y el 1%	60%
			Mayor al 1% y el 5%	30%
			Mayor al 5%	0%
3. Hallazgos de auditoría	En ejercicios de auditoría interna o externa, ¿Existen hallazgos asociados al control y las causas que gestiona?	10%	No existen hallazgos	10%
			Existen hallazgos con acciones de mejora formalizadas y en curso.	5%
			Existen hallazgos sin acciones de mejora	0%
4. Documentación metodológica	Todos los controles deben estar documentados y el medio oficial para documentar un control son los procedimientos. ¿El control se encuentra documentado?	10%	No se encuentra documentado	0%
			Se encuentra documentado, pero no cumple con todos los parámetros de calidad	5%
			Se encuentra documentado y cumple con todos los parámetros de calidad	10%
Total Ponderado		100%	Total Puntaje	100%

Una vez se logra establecer la valoración de la eficacia del control, este será clasificado de la siguiente manera, con el fin de proceder con las acciones correspondiente:

Valoración	Clasificación	Descripción de acciones a seguir
Mayor o igual al 85%	Fuerte	La eficacia del control en la mitigación del riesgo es suficiente. No requiere realizar actividades adicionales.
Mayor o igual a 60% y menor a 85%	Moderada	Corresponde a un control que presenta debilidades para la gestión del riesgo. Se debe evaluar los aspectos débiles del control con el fin de gestionar y formalizar acciones para el fortalecimiento del control.

Copia Controlada: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, puesto que la versión vigente reposa en el aplicativo del SGI.

Menor a 60%	**Débil**	**El control presenta deficiencias en eficacia de la mitigación del riesgo. Se debe gestionar la actualización de los riesgos involucrados en el control con el fin de analizar e incorporar las nuevas variables en el análisis del riesgo y poder determinar la eliminación o rediseño del control o la incorporación de nuevos.**

6.6 INFORMACIÓN Y CONSULTA

El proceso de comunicación de la gestión de riesgos debe considerar un alcance hacia todos los funcionarios de la Entidad, promoviendo el aprendizaje continuo, la innovación y el trabajo en equipo, para apoyar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

Es importante asegurarse de que exista una cultura organizacional de riesgos, en donde todos los funcionarios comprendan, de acuerdo con su papel en la Entidad, cuál es la estrategia de riesgo, prioridades, metodologías, tratamientos, herramientas y responsabilidades frente a la gestión de este.

Para asegurar la correcta comunicación hacia las partes interesadas en la gestión de riesgos, se asigna a la Oficina Asesora de Planeación, la función de reportar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y al Comité institucional de Coordinación de Control Interno, la idoneidad y eficacia de los controles, el seguimiento de los tratamientos, la identificación y valoración de nuevos riesgos y cualquier otro aspecto que se considere relevante informar para la toma de decisiones.

6.6.1 Riesgos de corrupción

El resultado de la identificación y la evaluación de los riesgos de corrupción es consolidado por la Oficina Asesora de Planeación y es fuente principal para la generación del mapa de riesgos de corrupción, el cual se encuentra publicado en la página web de la Entidad.

El mapa de riesgos de corrupción es publicado para comentarios de la ciudadanía en la página web de la entidad. Se debe dejar por escrito la evidencia de las modificaciones o ajustes que se realicen al mapa de riesgos de corrupción

6.6.2 Canales de Comunicación para el Reporte de Situaciones de Riesgo

La comunicación del riesgo se refiere al intercambio de información sobre las amenazas que enfrenta la Entidad, tanto por parte de **la Oficina Asesora de Planeación** (divulga información) como por parte de cualquier funcionario que detecte

COPIA NO CONTROLADA

una situación que amenace a la Entidad (**reporta EVIA al Grupo de Resiliencia Operacional).**

Es responsabilidad de cualquier funcionario que detecte una amenaza reportar a la segunda línea de defensa la presencia del hecho.

Los medios de comunicación definidos para el reporte y divulgación de situaciones de riesgos en la Entidad son:

- Correo de PlaneacionSFC@superfinanciera.gov.co para el reporte de materializaciones de riesgo
- Correo de resiliencia.operacional@superfinanciera.gov.co para el reporte de EVIA (Eventos, Vulnerabilidades, Incidentes, Alertas).
- Reporte verbal, el cual deberá ser formalizado por escrito, vía correo electrónico, por el funcionario receptor de la información.
- **Publicaciones** para la divulgación de información sobre la gestión de riesgos por parte de la segunda línea de defensa (**Boletín OAP**).

7. HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO

La Superintendencia Financiera de Colombia cuenta con las siguientes herramientas que contribuyen con la identificación, evaluación y tratamiento de los diferentes tipos de riesgos en la Entidad:

- Mapas de riesgos (Interno/Externo)
- Histórico de riesgos materializados
- Indicadores de gestión por proceso y subproceso
- **Contexto interno y externo del proceso**
- Planes de mejoramiento en el aplicativo del SGI
- Tablero de monitoreo Power BI- Estado de Perfil de Riesgos

7.1 Planes de mejora para la gestión del riesgo en el SGI

Una vez surtida todas las fases definidas en la metodología de riesgos presente, los procesos deberán identificar la necesidad y/o obligatoriedad de crear planes de mejoramiento para la gestión del riesgo, especialmente, de aquellos que se encuentren por fuera del apetito por riesgo de la Entidad.

Los procesos deberán crear oportunidad de mejora en el aplicativo SGI, cuando:

i) Existan riesgos que se encuentren por fuera del apetito por riesgo de la Entidad, dado que requieren implementar actividades de tratamiento del riesgo.
ii) Existan controles que no se encuentren documentados, con el fin de establecer actividades para su formalización.

COPIA CONTROLADA

iii) Existan controles que no generen evidencia de su ejecución, con el fin de establecer actividades para definir el registro del control.

Las actividades definidas en el plan de acción deberán contener **actividad, descripción de la actividad,** el responsable o líder del desarrollo, **la fecha de inicio, fecha fin**, el entregable de dicha actividad, **responsable de la evidencia** y se deberán relacionar en la hoja "TRATAMIENTO RIESGOS", de la proforma interna, **el consecutivo de plan de mejora creado**, previo a la oficialización de la matriz de riesgos en el SGI.

8. CRITERIOS PARA LA ACTUALIZACIÓN Y OFICIALIZACIÓN DE MATRICES DE RIESGOS

Se deberá realizar la actualización de la matriz de riesgos cuando se presenten las siguientes situaciones:

*** Cuando existan cambios a la metodología de riesgos y los elementos de registro.**
*** Cuando exista un cambio de contexto del proceso y/o de la Entidad que lo requiera.**
*** cuando a partir de un evento de riesgo o una materialización del mismo se identifiquen nuevas causas: El análisis y actualización se debe realizar sobre el riesgo en mención.**
*** Cuando exista cierre eficaz de acciones del plan de tratamiento del riesgo. El análisis y actualización se debe realizar sobre el riesgo en gestión de las acciones de tratamiento.**
*** Cuando en la medición de la eficacia de controles se detecten controles con nivel bajo.**
*** Cuando se identifiquen riesgos emergentes y cambiantes.**
*** Cuando existan incumplimientos legales y/o normativos o diferencia entre la valoración de los controles y la evaluación de su eficacia producto de auditorías internas y externas (hallazgos).**
*** Cuando existen actualizaciones de los documentos metodológicos y normativos y estos a su vez impacten en los riesgos del proceso.**

Para realizar la actualización de matrices, es necesario consultar previamente los criterios y lineamientos definidos en la metodología de riesgos aprobada en el aplicativo correspondiente.

Cuando los procesos decidan realizar actualización a su matriz de riesgos, en cualquier momento del año, es necesario que soliciten **a la Oficina Asesora de Planeación** la actualización del inventario de controles, previo a la realización de los ajustes sobre la proforma interna. Para esto se deberá enviar la solicitud al correo PlaneacionSFC@superfinanciera.gov.co, con la matriz de riesgos vigente adjunta.

COPIA NO CONTROLADA

Así mismo, previo a la oficialización de estas en el aplicativo SGI, es necesario contar con el visto bueno por parte de **la Oficina Asesora de Planeación**. Por lo anterior, los lideres y/o facilitadores del proceso deberán enviar al correo PlaneacionSFC@superfinanciera.gov.co, la versión final de la matriz de riesgos que desean actualizar.

La Oficina Asesora de Planeación debe cumplir con las siguientes funciones frente a la actualización de matrices de riesgos:

- Verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la metodología de riesgos, previa oficialización de la matriz de riesgos en el aplicativo SGI. Se deben enviar por escrito las observaciones identificadas en la revisión, para que sea el proceso quien realice los ajustes en la matriz.
- Compartir con el Grupo de Estrategia y Proyectos, los riesgos de proyectos de inversión identificados por los procesos, para que sean ellos quienes realicen la respectiva revisión, con el propósito de validar que se encuentren alineados con lo definido en la MGA-Web.
- **Compartir con el Grupo de Estrategia y Proyectos, los riesgos de corrupción con el fin de identificar los ajustes que consideren necesarios frente al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.**
- Verificar la creación de planes de acción para aquellos procesos que cumplan con alguno de los requisitos mencionados en el numeral 7.1 del presente documento.
- Socializar los ajustes realizados (cuando aplique) en la metodología de riesgos, a los lideres y/o facilitadores del proceso, e integrantes de la Oficina Asesora de Planeación, cuando corresponda.
- Calcular el perfil de riesgos de la Entidad y sus procesos tomando como fuente de información las matrices oficializadas en el aplicativo SGI.
- Actualizar el inventario **institucional** de controles
- Actualizar el Mapa de **calor** de riesgos de la SFC tomando como base la información de las matrices de riesgos de cada proceso oficializada en el SGI.
- **Consolidar el Mapa de Calor de Riesgos de la SFC**.
- Publicar el mapa de riesgos de la Entidad en la página web, luego de ser aprobado en el aplicativo SGI. Con el fin de cumplir con los criterios de seguridad de la información, se genera la versión limitada para publicación en el sitio web de la Entidad. Dicha publicación debe ser solicitada al Grupo de Comunicaciones, vía correo electrónico, relacionando el enlace especifico.

Es importante que los procesos, realicen la codificación de sus matrices de riesgos de acuerdo con los lineamientos establecidos en el procedimiento E-PR-PLA-001 Control de Documentos, así como el diligenciamiento del HISTORIAL DE CAMBIOS en el aplicativo SGI, en el cual se debe registrar todos los cambios realizados en cada versión de la matriz de riesgos del proceso. La nomenclatura definida para oficializar las matrices de riesgos en el SGI es: Inicial de tipo de proceso (1 carácter) - la sigla “MT” que significa matriz- siglas del proceso con las que se identifica en el SGI (3 caracteres) – consecutivo numérico (tres caracteres).

COPIA CONTROLADA

Ejemplos: E-MT-PLA-001, A-MT-GTI-001

8.1 Riesgos Emergentes y/o No Identificados

Los riesgos emergentes son aquellos considerados como los riesgos que actualmente no existen o que aún no se reconocen, pero que podrían surgir a raíz de cambios en el entorno. Para dichos riesgos, no aplica los mismos criterios mencionados anteriormente, porque su frecuencia y sus consecuencias son desconocidas. No obstante, la experiencia muestra que cuando se materializan, tienen un impacto significativo y, por lo tanto, no se pueden ignorar.

Por lo anterior, los procesos frente a la gestión que hacen de los riesgos asociados, deberán identificar cuáles son las amenazas que posiblemente se pueden materializar y que aún no se encuentran incluidas en las matrices de riesgos, dado que si este nace de una actividad que no se ha contemplado en la caracterización del proceso, esta información deberá ser actualizada en las diferentes herramientas de gestión con el fin de controlar aquello que aunque se realiza día a día y se controla, no se tiene documentado formalmente, por lo que la Entidad no podrá tomar acciones pertinentes que puedan ayudar a subsanar las situaciones en caso de que algo pueda ocurrir y por lo tanto afectar a la operatividad de la Entidad.

En caso de que el proceso identifique estos riesgos no documentados, deberán realizar el análisis del tipo de riesgo al que corresponde, para de esta manera proceder con la respectiva aplicación de criterios de acuerdo con lo señalado en el presente documento. La información deberá ser canalizada a través del correo PlaneacionSFC@superfinanciera.gov.co y posteriormente se realizará la revisión y validación de la información desde **la Oficina Asesora de Planeación**.

COPIA NO CONTROLADA

ANEXOS

ANEXO 1. Términos y Definiciones

- **Amenazas:** Causa potencial de un incidente no deseado, el cual puede ocasionar daño a un sistema o a una organización. Una amenaza tiene el potencial de causar daños a activos tales como información, procesos y sistemas y, por lo tanto, a la Entidad.
- **Análisis de riesgos:** Proceso sistemático para entender la naturaleza del riesgo y evaluar la criticidad de reducir el nivel del riesgo.
- **Apetito de riesgo:** Es el nivel de riesgo que la Entidad puede aceptar, relacionado con sus Objetivos, el marco legal y las disposiciones de la Alta Dirección y del Órgano de Gobierno. El apetito de riesgo puede ser diferente para los distintos tipos de riesgos que la Entidad debe o desea gestionar.
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Capacidad de riesgo:** Es el máximo valor del nivel de riesgo que una Entidad puede soportar y a partir del cual se considera por la Alta Dirección y el Órgano de Gobierno que no sería posible el logro de los objetivos de la Entidad.
- **Causas o factores de riesgos:** Son los medios, circunstancias y agentes que generan los riesgos. Todos aquellos factores internos y externos que solos o en combinación con otros, pueden producir la materialización de un riesgo.
- **Causa Inmediata**: Circunstancias bajo las cuales se presenta el riesgo, pero no constituyen la causa principal o base para que se presente el riesgo.
- **Causa Raíz:** Causa principal o básica, corresponde a las razones por la cuales se puede presentar el riesgo.
- **Ciberseguridad**: Preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en el ciberespacio.
- **Compartir el riesgo**: Compartir con otra de las partes el peso de la pérdida o del beneficio de la ganancia proveniente de un riesgo particular a fin de reducir la probabilidad o el impacto de su materialización.
- **Confidencialidad**: Hace referencia a la protección de información cuya divulgación no está autorizada.
- **Consecuencia**: Resultado o impacto de un evento que afecta los objetivos Una consecuencia puede ser cierta o incierta y puede tener efectos positivos o negativos en los objetivos.
- **Control:** Medida que permite reducir o mitigar un riesgo, su implementación y monitoreo está a cargo de los dueños de los procesos.
- **Disponibilidad**: se define como la capacidad de mantener la información clara y accesible en el momento que se requiera, al igual que los recursos necesarios para su uso.
- **Evaluación del control:** Revisión sistemática de los procesos para garantizar que los controles aún son eficaces y adecuados.
- **Evaluación del riesgo:** Proceso de comparar el nivel de riesgo frente a los criterios del riesgo.

COPIA CONTROLADA

- **Evento**: Ocurrencia de un conjunto particular de circunstancias. En ocasiones, se puede hacer referencia a un evento como un “incidente “o “accidente”. También se puede hacer referencia a un evento sin consecuencias, como un cuasi- accidente, incidente, situación de peligro o conato de accidente.
- **Evitar el riesgo**: Decisión de no involucrarse en o retirarse de una situación de riesgo.
- **Frecuencia**: Medición del número de ocurrencias por unidad de tiempo.
- **Gestión del Riesgo**: un proceso efectuado por la alta dirección de la Entidad y por todo el personal para proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos.
- **Identificación del riesgo**: Proceso para determinar qué, cuándo, dónde, porqué y cómo podría suceder un evento que podría afectar el cumplimiento de las actividades y objetivos de cada proceso, con base en esto, se analiza, se identifica y se valora el riesgo.
- **Indicador**: Expresión cualitativa o cuantitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad a través de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre variables, la que, comparada con períodos anteriores, productos similares o una meta o compromiso, permite evaluar el desempeño y su evolución en el tiempo.
- **Integridad:** La información debe ser precisa, exacta desde su creación hasta su destrucción.
- **Impacto**: se entiende como las consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.
- **Nivel de riesgo:** Es el valor que se determina a partir de combinar la probabilidad de ocurrencia de un evento potencialmente dañino y la magnitud del impacto que este evento traería sobre la capacidad institucional de alcanzar los objetivos.
- **Mapa de riesgos:** Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos detallando la descripción de cada uno de éstos y las posibles consecuencias.
- **Monitorear**: Verificar, supervisar, observar críticamente o medir regularmente el progreso de una actividad, una acción o un sistema para identificar los cambios en el nivel de desempeño requerido o esperado.
- **Plan de contingencia**: Parte del plan de manejo de riesgos que contiene las acciones a ejecutar en caso de la materialización del riesgo, con el fin de dar continuidad a la operación y logro de los objetivos de la Entidad.
- **Plan de manejo o tratamiento del riesgo**: Plan de acción propuesto por el grupo de trabajo.
- **Probabilidad:** Se entiende la posibilidad de ocurrencia del riesgo, ésta puede ser medida con criterios de Frecuencia o Factibilidad.
- **Reducción del riesgo:** Acciones que se toman para disminuir la posibilidad, las consecuencias negativas, o ambas, asociadas con un riesgo.
- **Responsables:** Son las dependencias o áreas encargadas de adelantar las acciones propuestas.
- **Riesgo:** Efecto que se causa sobre los objetivos de la Entidad, debido a eventos potenciales que puedan incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos.

Copia Controlada: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, puesto que la versión vigente reposa en el aplicativo del SGI.

- **Riesgo de Gestión**: Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre el cumplimiento de los objetivos. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencias.
- **Riesgo Inherente:** Nivel de riesgo propio de la actividad. El resultado de combinar la probabilidad con el impacto permite determinar el nivel del riesgo inherente, dentro de unas escalas de severidad.
- **Seguimiento**: Recolección regular y sistemática sobre la ejecución del plan, qué sirven para actualizar y mejorar la planeación futura.
- **Sistema de Gestión Ambiental (SGA):** Sistema para mejorar el desempeño ambiental y desarrollar las funciones que se desempeñan en una organización de una forma eficiente sin impactar el medio ambiente.
- **Sistema de Gestión de Calidad**: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio**: Sistema de gestión que busca ayudar a las organizaciones a prepararse para las emergencias, a gestionar las crisis y mejorar su capacidad de recuperación operacional, asegurar la cadena de suministro y protegerse, por ejemplo, su reputación ante una crisis.
- **Sistema de Seguridad de la Información**: Sistema de gestión que, por medio de definición, implementación y mantenimiento de políticas y procedimientos, busca preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de una organización.
- **Tolerancia del riesgo**: Es el valor de la máxima desviación admisible del nivel de riesgo con respecto al valor del Apetito de riesgo determinado por la Entidad.
- **Valoración del riesgo**: Proceso total de identificación del riesgo, análisis del riesgo y evaluación del riesgo.
  Vulnerabilidades: Debilidad o debilidades presentes en los sistemas de información, procesos, equipos, procedimiento o en la calidad de controles, que pueden ser aprovechadas con el fin de causar daño a un activo de información.

COPIA NO CONTROLADA

Historial de cambios

FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS
18/03/2022	1	Versión inicia
15/09/2022	2	Se eliminó la referencia “#LaSuperSomosTodos”
31/10/2022	3	Se incluye al líder del proceso de planeación en los numerales 1.6, 1.6.3.2 y en el anexo 1 términos y definiciones.
4/112022	4	Se realiza ajuste general a la redacción de la metodología. Se reorganiza la estructura de los ítems del documento con el fin de facilitar su entendimiento. Se ajusta el documento considerando los cambios realizados en la nueva proforma interna E-PI-PLA-018-Plantilla Contexto Organizacional y Matriz de Riesgos. Se involucra la gestión integral de riesgos como parte del modelo ERM. Se incluye en el contexto organizacional de la SFC. Se incluye los grupos de valor de la SFC Se ajusta la definición de estrategias DOFA. Se ajusta y unifica la codificación de riesgos, causas y controles Se incluyen lineamientos relacionados con la administración del inventario de controles. Se incorporan los criterios para la priorización de riesgos. Se especifican los criterios a considerar para cada uno de los seguimientos de riesgos. Se documentan los canales de comunicación para el reporte de situaciones de riesgo. Se ajusta y define el flujo para el item “Reporte de Eventos de Riesgos y/o Materialización de riesgos”. Se definen los criterios a considerar para el establecimiento de Planes de mejora para la gestión del riesgo en el SGI Se indica los criterios para la definición de los Riesgos de Primer nivel Se ajustan las responsabilidades del Grupo de Resiliencia Operacional frente a la actualización y oficialización de matrices de riesgos Se incluye el control documental y el manejo del inventario de controles para la oficialización de matrices de riesgo, De acuerdo con los criterios del documento E-PR-PLA-001 Control de Documentos. Se especifican y ajustas los cambios en la metodología de riesgos de gestión para otros riesgos específicos.
31/05/2023	5	- Se elimina el numeral 6.5.3 Seguimiento Anual - Se realiza ajustes generales al documento, dada la eliminación del Seguimiento Anual realizado en las matrices de riesgos. - Se realiza ajustes generales al documento, dado el cambio en el correo electrónico de resiliencia.operacional@superfinanciera.gov.co por el de PlaneacionSFC@superfinanciera.gov.co - Se establece el cambio de la matriz DOFA y estrategias DOFA solo cuando existan cambios de contexto o según los lineamientos institucionales. - Se incluyen como criterios para la definición de causas del riesgo, los hallazgos identificados en auditorías internas y/o externas y Eventos de riesgos presentados en el pasado. - Se incluye como herramienta para la gestión de riesgos el •Tablero de monitoreo Power BI- Estado de Perfil de Riesgos

COPIA CONTROLADA

		- Se ajusta la definición del “Responsable” del control, en el numeral 6.4.2.3 Controles. - Se especifica que el criterio de observaciones del control solo aplica para controles de tipo Detectivo o Preventivo. - Se ajusta el seguimiento mensual por seguimiento Continuo y se establecen nuevos parámetros para su realización. - Se especifica las opciones existentes para el reporte de avance de las estrategias DOFA. - Se incluye el reporte verbal como un canal de comunicación para situaciones de riesgo. -Se incluye el párrafo “En caso de presentarse conflictos frente a la aceptación o rechazo de la acción de mejora suscrita, se resolverá acogiendo los lineamientos establecidos en el numeral 4.4. del procedimiento E-PR-PLA-019 Mejoramiento del Sistema de Gestión Integrado.” - Se establece la actualización de los mapas de riesgo de primer nivel de manera trimestral. - Se incluye el lineamiento “Así mismo, previo a la oficialización de estas en el aplicativo SGI, es necesario contar con el visto bueno por parte del Grupo de Resiliencia Operacional. Por lo anterior, los lideres y/o facilitadores del proceso deberán enviar al correo PlaneacionSFC@superfinanciera.gov.co, la versión final de la matriz de riesgos que desean actualizar.”
31/1/2024	6	-Se realiza ajustes a todo el documento asociados a las responsabilidades de la gestión integral de riesgos de la Oficina Asesora de Planeación y las asociadas al Grupo de Resiliencia Operacional de la Dirección de Tecnologías de la Información. - Se ajusta el medio a través del cual se realizará el seguimiento de riesgos trimestral (correo PlaneacionSFC@superfinanciera.gov.co) -Se elimina los lineamientos asociados a los mapas de riesgos de primer nivel considerando que la información de los mismos se encuentra contenida en el perfil de riesgo. -Se elimina el canal de comunicación “Reportes y solicitudes del SGI” . - Se ajusta el numeral 6.6.2 Reporte de Eventos de Riesgos y/o Materialización de riesgos y la Imagen 2. Flujo para la gestión de eventos de riesgos conforme a la realidad del proceso de reporte EVIA. -Se realiza ajustes de redacción en todo el documento. - Se incorporan tres nuevos tipos de riesgos: SST, Ambiental y Fiscal - Se fusionan o integran 4 tipos de riesgos: a. Operativo y de continuidad y b. Ciberseguridad y seguridad de la información. -Se eliminan los riesgos de primer nivel.

COPIA CONTROLADA

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Centro de Comercio y Servicios
Regional Cauca

1. IDENTIFICACION DE LA GUIA DE TALLER

- **Denominación del Programa de Formación:** Gestión Bancaria y de entidades financieras
- **Código del Programa de Formación**: **121202 VERSION 1**
- **Nombre del Proyecto**: Asesoría comercial y financiera: estrategia para fidelización de usuarios del sector financiero
- **Fase del Proyecto:** Ejecución
- **Actividad de proyecto**: A13 Aplicar la política de crédito para el otorgamiento de las operaciones activas.
- **Actividad de Aprendizaje**: AA-15 Aplicar las políticas de crédito para el otorgamiento de las operaciones activas, de acuerdo con la normatividad legal vigente y los lineamientos de cada entidad financiera, asesorando al cliente de manera asertiva en un contexto social.
- **Competencia:** 210301003 Analizar el riesgo crediticio de acuerdo con las políticas institucionales y normatividad vigente.
- **Resultados de Aprendizaje:** 272975 Aplicar los criterios y fatores determinenetes para establecer la solvencia económica, moral y legal en el otorgamiento del crédito de los clientes de acuerdo con los parámetros establecidos en la normatividad vigente y política institucional.
- **Tiempo invertido en el desarrollo de la actividad**: 8 horas (5 Presenciales y 3 de trabajo autónomo).

2. PRESENTACION

Actividad de aprendizaje – Calculo de capacidad de pago y capacidad de endeudamiento



Antes de adquirir cualquier deuda, por pequeña que sea, es importante realizar un balance consciente de los ingresos, capacidad de pago, los gastos actuales y deudas vigentes, así como de los intereses que habrá que pagar por el nuevo crédito adquirido.

Este cálculo permite determinar la “capacidad de pago”, es decir la cuota máxima que se puede pagar por un crédito. Dicho de otra forma, es la capacidad que se tiene para endeudarse sin caer en la morosidad y atendiendo las necesidades del hogar. Para estimar dicha capacidad de pago, es necesario determinar el ingreso mensual y restarle todos los gastos, de manera que el resultado sean los ingresos libres de cualquier obligación:

Capacidad de pago = ingreso mensual – gasto mensual total

En ***Saber Más, Ser Más*** le recomendamos hacer este análisis de forma estricta y realista, evite calcular su capacidad de pago con base en supuestos como: «El mes entrante reduciré mis gastos a la mitad y así pagare las cuotas del crédito», este tipo de reducciones drásticas pocas veces se pueden lograr y sí ponen en peligro la estabilidad financiera del hogar.

Análisis por parte de las entidades financieras

La capacidad de pago es un factor fundamental a la hora de adjudicar un crédito por parte de una entidad financiera, es responsabilidad de los bancos determinar si su cliente potencial cuenta con la capacidad suficiente para hacerse cargo de la deuda. Si los bancos no realizaran este análisis y adjudicaran créditos sin estudios, se pondría en riesgo la seguridad del sistema financiero y las personas terminarían con créditos que no están en condiciones de pagar. Esto no significa que los bancos solo le prestan a los que tienen «plata», significa que prestan en plazos y modalidades consecuentes con la capacidad de pago de sus clientes.

Beneficios de conocer la capacidad de pago

Calcular periódicamente su capacidad de pago le traerá beneficios como:

1. Pedir créditos ajustados a su presupuesto.

2. Evitar poner en riesgo su tranquilidad financiera.

3. Proyectar el tiempo en que podrá adquirir una nueva obligación para seguir cumpliendo metas.

4. Evitar incurrir en atrasos en el pago de las cuotas de un crédito, y en consecuencia no entra en mora o se ve obligado a solicitar refinanciamientos.

ACTIVIDAD DE APROPIACION DEL CONOCIMIENTO

En esta actividad, realizaremos un análisis integral del perfil financiero del cliente que busca acceder a un crédito. Evaluaremos factores clave como su capacidad de pago, nivel de endeudamiento, historial crediticio y estabilidad financiera. Esta evaluación es fundamental para determinar el nivel de riesgo asociado a la aprobación del crédito y asegurar que el solicitante pueda cumplir con sus obligaciones sin comprometer su estabilidad económica. Al final del análisis, se obtendrán conclusiones que permitirán una decisión informada sobre la viabilidad del crédito solicitado.

Procedimiento

Esta actividad se desarrollará de manera individual. Como analistas de crédito, tendrán la tarea de realizar un análisis exhaustivo de la situación financiera del cliente, comparando la información reportada en las centrales de riesgo con los comprobantes de ingresos. El objetivo es evaluar la **capacidad de pago**, la **capacidad de endeudamiento**, el **porcentaje de endeudamiento** frente a los ingresos y frente a los bienes, lo que permitirá determinar la viabilidad de la solicitud.

Con base en los resultados obtenidos, deberán proponer un enfoque comercial adecuado que facilite la toma de una decisión fundamentada sobre la **aprobación** o **rechazo** del crédito solicitado con argumentos sólidos.

Para el desarrollo de la actividad debe tener en cuenta:

1. Deben analizar el anexo 1(Desprendible de nómina) y el anexo 2(Reporte centrales de información

2. Política de crédito comercial entidad financiera:

- ✓ El máximo plazo de esta línea de crédito según política de crédito son 84 meses, La tasa de interés vigente de este tipo de créditos es:

  Hasta 60 meses - 2,1% M.V.
  61 hasta 72 meses - 2.2% M.V.
  73 hasta 84 meses – 2.3% M.V.
- ✓ Crédito viable para empleados con contrato a término fijo con más de 2 años de antigüedad, termino indefinido con más de 6 meses de antigüedad.
- ✓ Ingresos mininos de 1.5 S.M.M.L.V.
- ✓ No se tiene en cuenta para los cálculos de capacidad de endeudamiento los créditos en condición de codeudor o deudor solidario.
- ✓ El porcentaje para el cálculo de la capacidad de endeudamiento es 35%
- ✓ Para el cálculo de la capacidad de endeudamiento tener en cuenta en el total de gastos, gastos variables correspondientes al 10% del total de los ingresos.
- ✓ Para determinar los ingresos del cliente, solo se tienen en cuenta los

ingresos fijos.

- ✓ Se permite moras máximo de 60 Días en el sector Real, presentando paz y salvo de la entidad reportante.

3. Calcular valor de cuota del crédito, según características solicitadas por el cliente, para esto utilizar la fórmula de Excel:

PAGO (TASA INTERES; PLAZO EN MESES;- MONTO)

Caso Cliente: Dolores de Pecho

1. Es empleada de la empresa Metrex S.A., lleva laborando 7 años, mediante vínculo laboral a término indefinido, desea un crédito para remodelar su vivienda por valor de $60.000.000, dentro de la información financiera reportada por el cliente tenemos:
2.

ACTIVOS		
Efectivo	$	500.000
Inversiones (CDT)	$	3.500.000
Casa	$	165.000.000
Vehículo	$	27.000.000
Bienes enseres	$	15.000.000
TOTAL ACTIVOS	$	211.000.000

Caso Cliente: Armando Casas

1. Es empleado de la fuerza pública, de la institución Policía Nacional, lleva laborando 4 años, mediante vínculo laboral a término indefinido, desea un crédito para compra de vehiculó por valor de $42.000.000, dentro de la información financiera reportada por el cliente tenemos:
2.

ACTIVOS		
Efectivo	$	2.200.000
Inversiones (CDT)	$	0
Casa	$	0
Vehículo	$	12.000.000
Bienes enseres	$	5.000.000
TOTAL ACTIVOS	$	19.200.000

Evidencia:

Deberán presentar un documento en formato PDF que contenga el informe completo del análisis financiero realizado, así como la decisión tomada en su rol de analista de crédito sobre la viabilidad de la solicitud del cliente. El informe debe incluir argumentos sólidos que respalden su evaluación y conclusión. Asegúrense de cargar el documento en la plataforma dentro de la fecha establecida por el instructor.

Daniel Eduardo Bolaños
Instructor
Red Administrativa y Financiera

Banca & Economía

2022

Edición 1357

5 de diciembre de 2022

Dinámica de la cartera de consumo: riesgos y perspectivas

Director:

Alejandro Vera Sandoval

ASOBANCARIA:

Alejandro Vera Sandoval
Presidente (E)

Germán Montoya Moreno
Director Económico

- De forma paralela a la expansión del consumo de los hogares, se ha evidenciado un importante crecimiento de la modalidad de crédito de consumo en el país, el cual ha contribuido a financiar parte del gasto de la acelerada recuperación económica que el país ha venido experimentando durante el último año.
- En agosto de 2022, la cartera de consumo se expandió 10,9% frente al 5,5% real anual de la cartera total. Los créditos de libre inversión y las libranzas son los productos que han jalonado en mayor medida la expansión de este segmento crediticio y a los cuales se les viene haciendo un mayor seguimiento.
- En los últimos meses se destaca la aceleración de la cartera vencida, en particular para las líneas de libre inversión, libranzas y tarjetas crédito (TC), lo cual ha generado índices de deterioro crecientes, en mayor medida para las cosechas más recientes.
- No obstante, el mayor saldo de cartera no se explica solo por un mayor endeudamiento de los consumidores que ya poseían un producto financiero, sino también por más personas nuevas con productos de crédito. Además, las originaciones se han dado en mayor medida para consumidores con buenas calificaciones crediticias, lo que mitiga en parte la preocupación sobre el riesgo de crédito.
- Para los próximos meses, en línea con la moderación del consumo de los hogares dada la coyuntura macroeconómica, se estima que la cartera de consumo acotará su ritmo de crecimiento, cerrando en 2022 con variaciones reales anuales de 6,7% y desacelerándose hacia niveles de 3,7% en 2023.
- Si bien las expectativas de desaceleración de la economía imprimen más riesgo sobre la cartera de consumo, no se prevén grandes deterioros y las provisiones que mantienen las entidades seguirían cubriendo con holgura la cartera vencida.

Para suscribirse a nuestra publicación semanal Banca & Economía, por favor envíe un correo electrónico a bancayeconomia@asobancaria.com

Banca & Economía

2022

Edición 1357

Dinámica de la cartera de consumo: riesgos y perspectivas

Editor

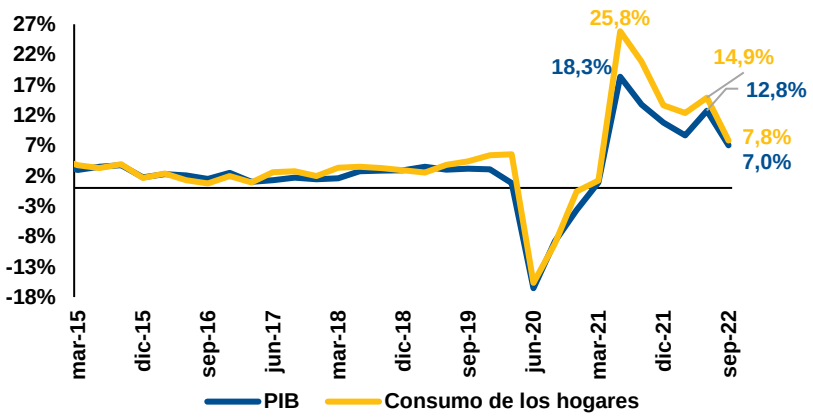
Germán Montoya
Director Económico

Participaron en esta edición:

Ángela Andrea Fajardo Moreno
Daniela Gantiva Parada
Fabián Esteban Reina Gómez
Juan Diego Monje Hernández

La recuperación económica postpandemia se ha reflejado en la dinámica de crecimiento de todos los componentes del gasto del PIB. Los hogares, en particular, han venido reflejando dinámicas positivas en los meses recientes, lo que ha permitido que las altas cifras de crecimiento económico evidenciadas en el país se hayan soportado, en buena parte, en el fuerte repunte del consumo de los hogares (Gráfico 1).

Gráfico 1. Crecimientos anuales del PIB y consumo de los hogares



Fuente: DANE. Elaboración Asobancaria

Derivado de esto, Colombia ha mostrado grandes niveles de crecimiento con respecto a sus pares regionales y, de hecho, se proyecta como el país latinoamericano que más crecerá durante el 2022[1] con un 7,7%, superando ampliamente a países como Brasil (2,8%), México (2,1%) y Chile (2,0%).

Por su parte, el consumo de los hogares ha sido uno de los componentes que más ha contribuido a la variación del Producto Interno Bruto (PIB) durante los últimos trimestres[2]. Aunque la dinámica de gasto se explicó el año pasado por la reducción de los ahorros que los hogares acumularon durante los cierres asociados a la pandemia, recientemente el mayor gasto de los hogares se ha visto impulsado tanto por los salarios como por el crédito.

Así, paralelamente a la expansión de este componente del gasto, se ha evidenciado un importante crecimiento de la modalidad de crédito de consumo en el país que ha contribuido a financiar parte del gasto que esta acelerada recuperación ha venido exhibiendo. Lo anterior puede contrastarse con las altas cifras de crecimiento evidenciadas por esta modalidad a lo largo del 2022 y la constante tendencia al alza que ha mantenido desde abril de 2021 hasta mediados del presente año (Gráfico 2).

[1] International Monetary Fund. 2022. World Economic Outlook: Countering the Cost-of-Living Crisis. Washington, DC. October.
[2] Contribuyendo en 9.1, 11.2 y 5.7pps durante el primer, segundo y tercer trimestre de 2022, respectivamente.

Programación Calendario Eventos 2023
Asobancaria
¡Un año recargado de temáticas clave para impulsar nuestra economía!

25° Congreso de Tesorería
Febrero 9 y 10
Cartagena
Hilton Cartagena

13° CAMP
Marzo 16 y 17
Cali
Centro de Eventos Valle del Pacífico

6° Encuentro Leasing
Mayo 12
Bogotá

22° Congreso Panamericano de Riesgo de LAFTFPADM
Julio 13 y 14
Cartagena
Hilton Cartagena

5° Congreso de Sostenibilidad
Septiembre 8
Bogotá

21° Congreso de Riesgo Financiero
Noviembre 16 y 17
Cartagena
Hyatt Regency

14° Foro de Vivienda
Febrero 24
Bogotá
JW Marriott

11ª Jornada de Libre Competencia
Abril 13
Bogotá
EAN

57ª Convención Bancaria
Junio 14, 15 y 16
Cartagena
Centro de Convenciones Cartagena de Indias

21° Congreso Derecho Financiero
Agosto 24 y 25
Cartagena
Hyatt Regency

16° Congreso de Prevención del Fraude y Seguridad
Octubre 26 y 27
Cartagena

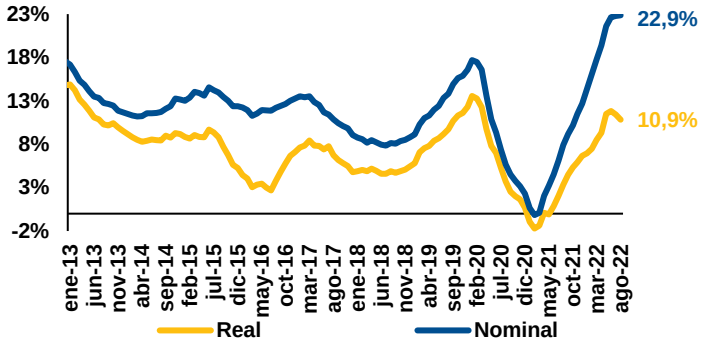
11° Encuentro Tributario
Diciembre 1
Bogotá

Inscripciones:
Call Center
eventos@asobancaria.com
Cel +57 321 456 81 11

Patrocinios:
Sonia Elias
selias@asobancaria.com
+57 320 859 72 85

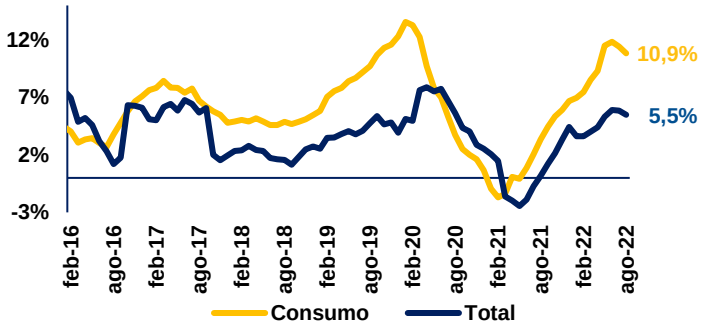
asobancaria colombia
@asobancariaco
@asobancaria
@asobancaria
www.asobancaria.com
Capacitaciones y Eventos

Gráfico 2. Crecimientos anuales de la cartera bruta de consumo



Fuente: Superintendencia Financiera. Elaboración Asobancaria

Gráfico 3. Crecimientos reales anuales de la cartera bruta



Fuente: Superintendencia Financiera. Elaboración Asobancaria

Esta expansión de la cartera de consumo se ha convertido en un tema de especial atención para las entidades bancarias y organismos supervisores y reguladores, pues ha venido acompañada de mayores deterioros[3] en esta modalidad, los cuales implicarían planes de mitigación de riesgos en medio de una desaceleración económica en los próximos meses.

Junto con los deterioros en la calidad de cartera de consumo y los mayores riesgos de impago para las entidades bancarias a futuro, la expansión de esta modalidad de crédito implicaría mayores aprovisionamientos con el fin de no poner en riesgo la estabilidad y robustez del sistema financiero colombiano. Esta situación podría verse agravada a lo largo del año 2023 con la esperada desaceleración económica no solo en Colombia[4] sino en la gran mayoría de países del mundo.

En este escenario, esta edición de Banca y Economía presenta un análisis de la evolución actual de la cartera de consumo, el comportamiento de los principales productos que la componen y de la dinámica en su tasa de interés. Posteriormente, presenta los principales riesgos evidenciados actualmente para esta modalidad y sus diferentes líneas de crédito junto con los manejos prudenciales que estarían llevando a cabo tanto la Superintendencia Financiera como los bancos para mitigar efectos adversos. Finaliza con algunas conclusiones y consideraciones en la materia

Evolución del crédito de consumo

Durante 2022 la cartera de consumo ha sido la que ha presentado el mayor crecimiento entre las 4 modalidades que componen la cartera total. Esta tendencia ha llegado a tal punto que la cartera en cuestión está creciendo al doble del ritmo de la cartera total (Gráfico 3).

Este hecho se vuelve relevante al observar que la cartera de consumo equivale aproximadamente a una tercera parte de la total, de allí que esta modalidad haya sido la que determinó, en mayor medida, la dinámica del crédito en Colombia en los últimos meses.

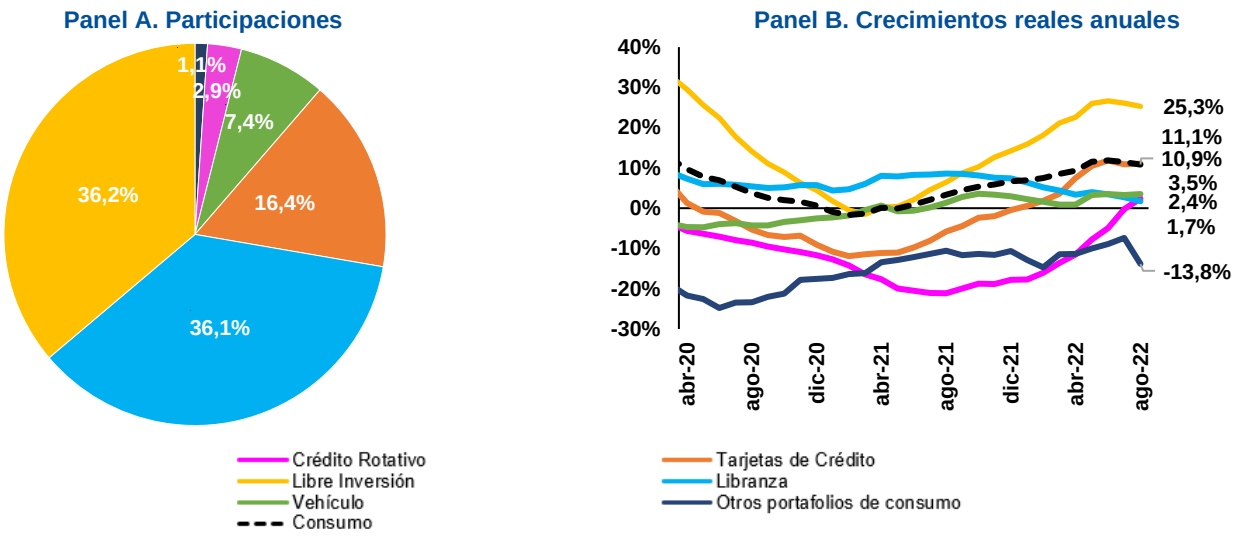
Así mismo, dentro de la cartera de consumo existen varias líneas de crédito que, en su mayoría, evidencian ritmos de crecimiento positivos (Gráfico 4, panel B). Entre estas líneas se destacan dos que abarcan el 72,3% del total de la cartera de consumo (Gráfico 4, panel A): los créditos de libranza y los de libre inversión. Si bien los crecimientos de ambas líneas se han ubicado en terreno positivo desde inicios del 2021, se evidencia una aceleración significativa para los créditos de libre inversión, los cuales se han expandido a tasas reales anuales cercanas al 25,3%. Pese a que en los últimos meses se han estabilizado, aún crecen de forma significativamente alta con respecto al total de la modalidad.

De esta manera, los créditos de libre inversión han sido los que más han contribuido al crecimiento de la cartera de consumo en los últimos meses, pues empezaron a ser ampliamente demandados durante el periodo de recuperación postpandemia. Este aumento puede atribuirse especialmente a la mayor facilidad con la cual las entidades otorgan acceso al mismo apalancado en la digitalización, la cual permite acceder a un crédito de forma más expedita.

Otro punto importante corresponde a los movimientos en la tasa de interés de consumo. Según últimos datos observados al mes de noviembre de 2022, ha sido aquella con el mayor crecimiento anual entre las cuatro modalidades principales (Grafico 5, panel B)). Este incremento responde mayoritariamente a las decisiones en materia de tasa de política monetaria del Banco de la República, aumentos que ya se han trasladado en su totalidad a los créditos de consumo.

[3] Cartera vencida como porcentaje de la cartera bruta total.
[4] El Fondo Monetario Internacional (FMI) proyecta un crecimiento de 2,2% para 2023 y el pronóstico interno de Asobancaria indicaría un 1,5%.

Gráfico 4. Cartera de consumo según sus diferentes líneas de producto[5]

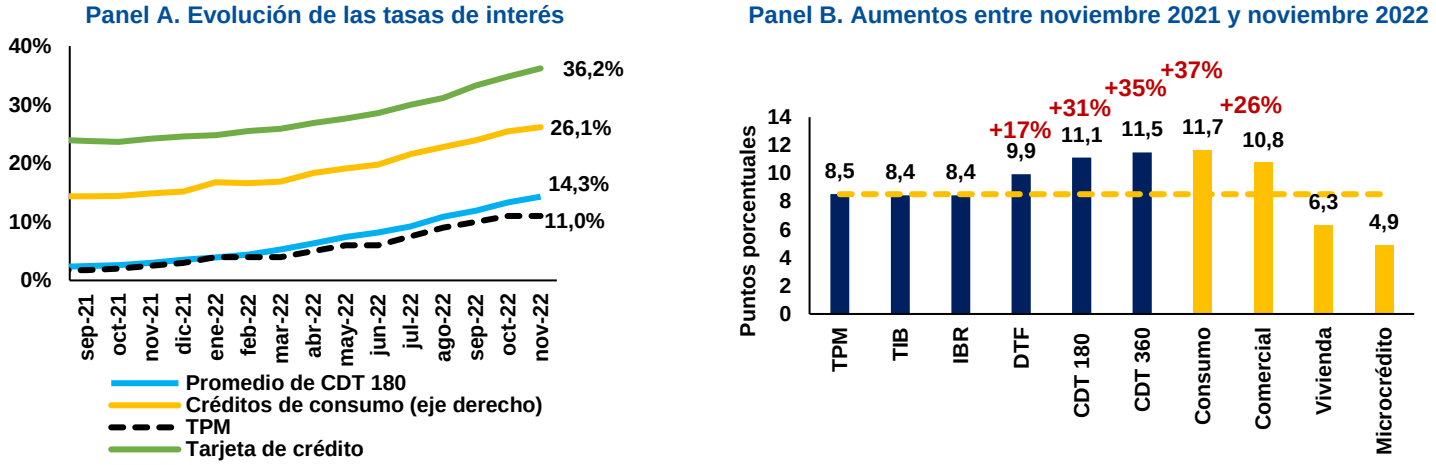


Fuente: Superintendencia Financiera. Elaboración Asobancaria

Desde que empezó el ciclo alcista en octubre de 2021, la tasa de interés del Banco de la República ha aumentado en 9,25pps y se ha traducido en una transmisión que provocó incrementos significativos en la tasa de interés de consumo (Gráfico 5). Debido a esto, la tasa correspondiente a esta modalidad se ubica en un máximo que no se veía desde el año 2008 (26,1%).

Adicionalmente, el aumento en el costo del fondeo también ha llevado a los bancos a incrementar estas tasas. Esto es especialmente claro al ver la tasa de los CDT a 180 días, que ha crecido anualmente en una medida muy similar a la tasa de consumo (11,1pps). Las razones para este incremento del costo del fondeo son, entre otras, la ya mencionada subida de su tasa de referencia por parte del Banco de la República y las medidas tomadas por las entidades para la correcta implementación del Coeficiente de Fondeo Estable Neto (CFEN).

Gráfico 5. Tasas de interés[6]



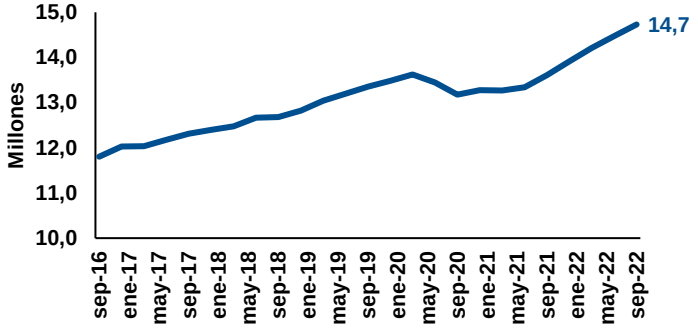
Fuente: Superintendencia Financiera. Elaboración Asobancaria

[5] Cifras con corte a agosto de 2022.
[6] Las tasas de los CDT y de los créditos de consumo corresponden al promedio mensual, la TPM corresponde al fin de periodo. Para noviembre de 2022 se tomaron datos hasta el día 11.

Riesgos de la expansión del crédito de consumo

La expansión del crédito, en particular del crédito de consumo, ha estado acompañada de aumentos en el número de consumidores con al menos un producto de crédito (Gráfico 6), cifra que viene impulsada en su mayoría por el comportamiento de productos de libre inversión y tarjetas de crédito.

Gráfico 6. Número de Consumidores con al menos un producto de crédito en el Sector Financiero y Solidario



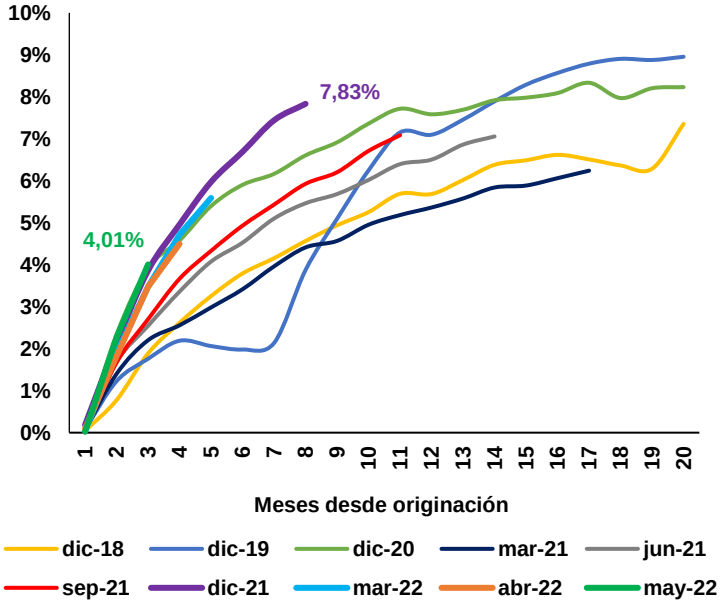
Fuente: Transunion.

Así mismo, en materia de deterioro, el análisis de cosechas de los créditos de consumo demuestra que las colocaciones de diciembre de 2021 evidencian un ritmo de deterioro elevado, presentando una pendiente mucho más empinada que las de periodos pasados y mostrando, a agosto de 2022, deterioros cercanos al 7,8%. Así mismo, se puede ver que este ritmo es mayor para las colocaciones realizadas en mayo de 2022, las cuales a la fecha presentan indicadores de calidad del 4% frente al 3,47% de las colocaciones de marzo y abril de este año para la misma altura de mora (Gráfico 7, Panel A).

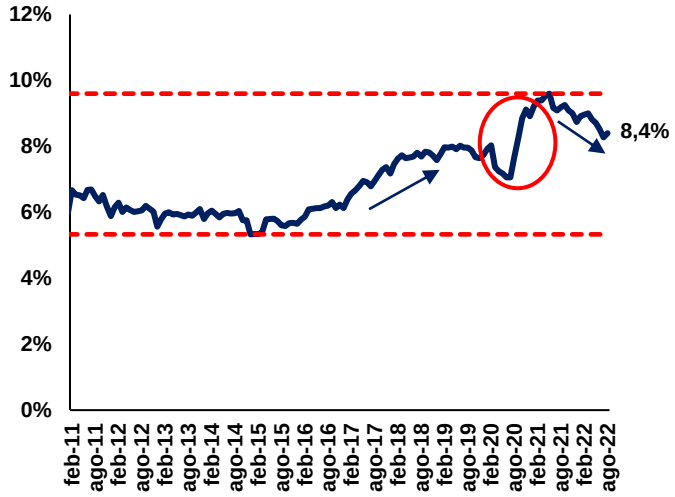
Por su parte, el indicador de calidad de cartera incluyendo castigos (Gráfico 7, Panel B) revela que, luego del repunte de este indicador producto de la materialización de riesgos durante la pandemia, se llegó a ubicar en niveles superiores al 9% durante la mayor parte de 2021. Posteriormente, desde octubre de 2021 se evidencia una mejoría en este indicador por cuenta de las reducciones en el saldo de cartera vencida junto con aceleraciones de la cartera bruta, lo cual responde a un mejor entorno económico y a un balance de riesgos a la baja. Sin embargo, en los meses más recientes se destaca la aceleración de la cartera vencida, lo cual, pese a que actualmente no se configura como un riesgo mayor, requiere de un continuo monitoreo para evitar su materialización.

Gráfico 7. Calidad por cosechas e incluyendo castigos de la cartera de consumo

Panel A. Calidad por cosechas



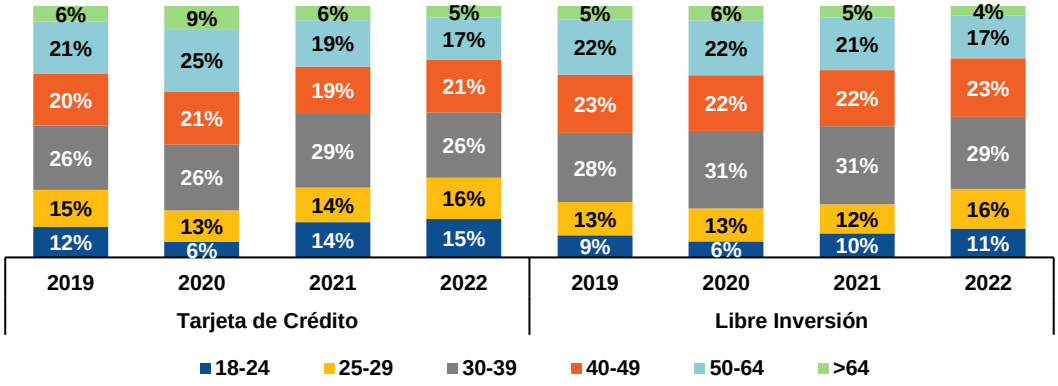
Panel B. Calidad + Castigos



Fuente: Superintendencia Financiera. Elaboración Asobancaria

Por otro lado, en la participación de originaciones de libre inversión y tarjeta de crédito por rangos de edad (Gráfico 8) se evidencia que el porcentaje de jóvenes de 18 a 24 años con tarjeta de crédito ha aumentado entre 2019 y 2022, pasando de 12% a 15%, respectivamente. El caso de créditos de libre inversión es similar, puesto que el porcentaje de jóvenes entre 18 y 29 años aumentó en cerca de 5 pps durante el mismo período.

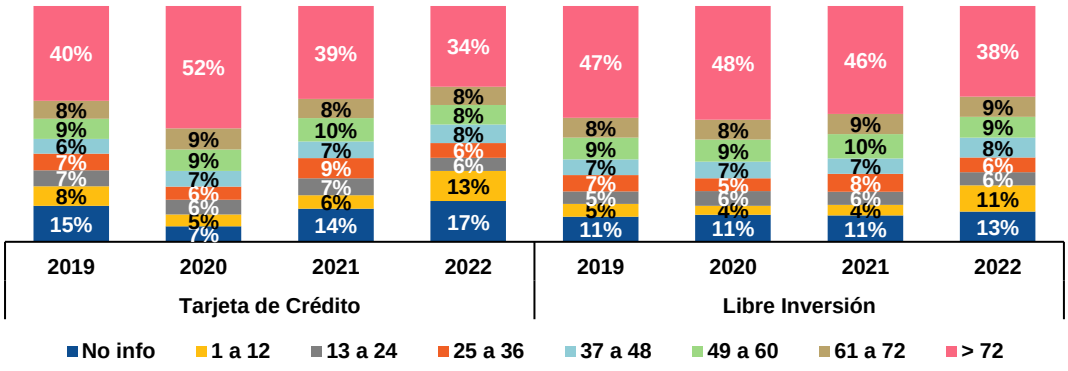
Gráfico 8. Participación de Originaciones de Tarjeta de Crédito y libre inversión por Rango de Edad (mayo, junio, julio 2022)



Fuente: Transunion

En cuanto a la participación por meses de experiencia crediticia de los prestatarios (Gráfico 9), se destaca en tarjeta de crédito un aumento de la franja de 1 a 12 meses (los de menor experiencia), pasando de 8% a 13% entre 2019 y 2022. Así mismo, en libre inversión se destaca el aumento en la participación de 1 a 12 meses, pasando de 5% a 11% en el mismo periodo, lo que evidencia que en los principales segmentos de la cartera se está propendiendo por nuevos créditos dirigidos a individuos con menor experiencia crediticia.

Gráfico 9. Participación de Originaciones de Tarjeta de Crédito y Libre Inversión por Meses de Experiencia Crediticia (mayo, junio, julio 2022)



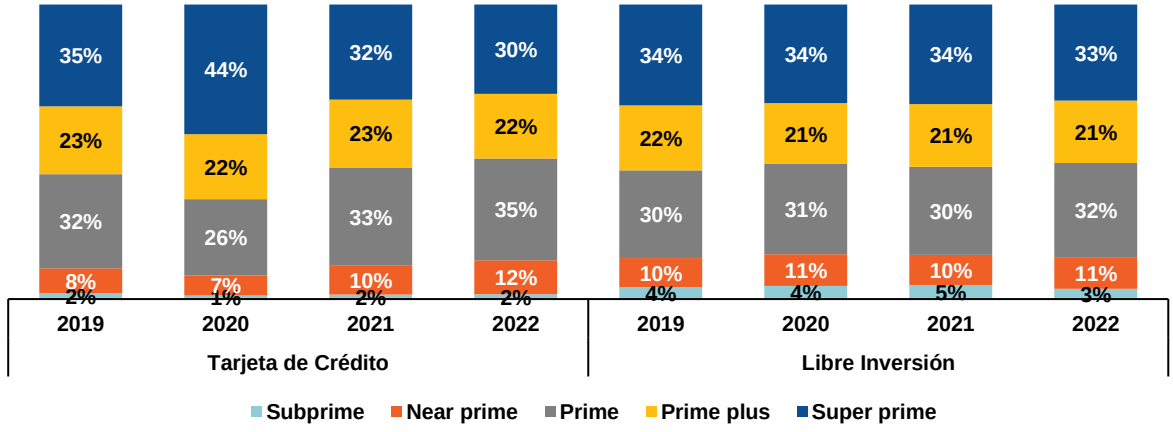
Fuente: Transunion

Pese al aumento en originaciones con preferencia en clientes jóvenes y con menor experiencia crediticia, desagregando las participaciones de tarjeta de crédito y libre inversión según los rangos de riesgo del puntaje CreditVision[7], no se evidencian aumentos sustanciales en la participación de las originaciones por debajo del óptimo (Prime), como lo son Subprime y Near Prime (Gráfico 10). Así mismo, la cartera de más alto riesgo (Subprime) se mantiene en 2% y 4% sobre el total para tarjeta de crédito y libre inversión, respectivamente. Esto demuestra que el esfuerzo de las entidades financieras que ofrecen este tipo de productos ha estado centrado en mantener una buena colocación, por lo que el riesgo de la cartera en su consumo se ha mantenido controlado.

Para el análisis de riesgos de los hogares, el indicador de carga financiera de Transunion, que representa la proporción de cuotas crediticias mensuales[8] con relación al ingreso (Gráfico 11), refleja que, en línea con la expansión del crédito, en el último año la carga financiera de los consumidores se ha incrementado hasta ubicarse en 35% en septiembre de 2022. Si bien esta cifra luce menor a la de los períodos prepandemia, demuestra una leve tendencia al alza que se espera se estabilice en los próximos meses conforme el crédito ceda fruto de las menores expectativas de crecimiento del próximo año.

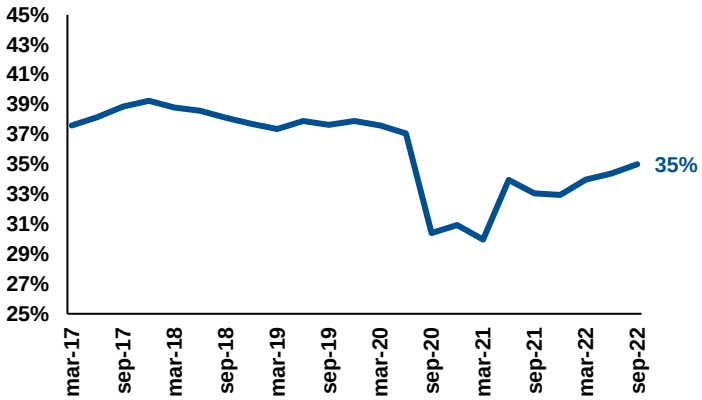
[7] Rangos de Puntaje CreditVision: Subprime: < 500, Near prime: 500-600, Prime: 601-710, Prime plus: 711-775, Super prime: > 775
[8] Cifras de Transunion que incluyen créditos del Sector Financiero y el Sector Solidario

Gráfico 10. Participación de Originaciones de Tarjeta de Crédito y Libre inversión por Riesgo (mayo, junio, julio 2022)



Fuente: Transunion

Gráfico 11. Carga financiera (Total cuotas mensuales/Ingreso estimado mensual)



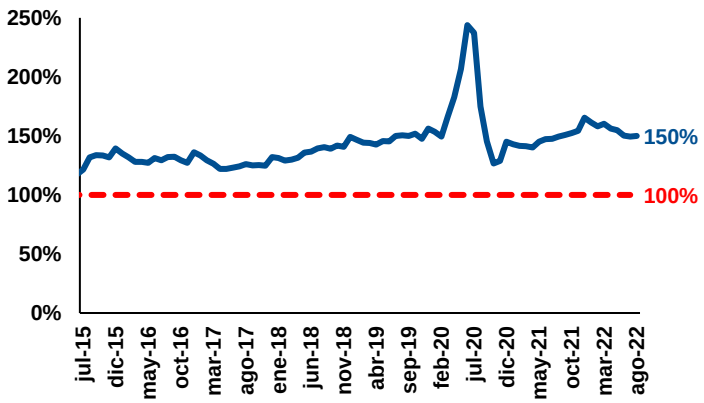
Fuente: Transunion

Medidas de mitigación del riesgo de crédito

La mitigación de riesgos ha sido un pilar de trabajo fundamental de las instituciones financieras, lo cual ha permitido la estabilidad financiera del país. Esto se refleja en indicadores de cobertura superiores a los mínimos regulatorios. En particular, la cobertura de la cartera de consumo presenta un comportamiento satisfactorio, ya que el total de provisiones cubre con holgura el total de la cartera vencida (Gráfico 12).

Bajo esta premisa, y teniendo en cuenta el panorama económico actual de desaceleración y presiones inflacionarias, la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) expidió la Circular Externa (CE) 026 de 2022 por medio del cual imparte instrucciones para la constitución de provisiones por riesgo sobre la cartera de consumo, con el propósito de reconocer la potencial afectación de la capacidad de pago de los deudores ante el panorama económico actual, promover el crecimiento sano y sostenible de la cartera de consumo y aumentar la capacidad del sistema para afrontar la eventual materialización de los riesgos macroeconómicos que se prevén actualmente

Gráfico 12. Indicador de Cobertura de la cartera de Consumo



Fuente: Superintendencia Financiera. Elaboración Asobancaria

Para lo anterior, se incluye en el cálculo del Modelo de Referencia para la Cartera de Consumo (MRCO) un factor de ajuste por plazo, que castiga los plazos remanentes mayores a 72 meses[9], y el cual entrará en vigor a partir del 1 de enero de 2023. Adicionalmente, se crea una provisión general adicional soportada en un análisis prospectivo del potencial deterioro de la cartera de consumo, la cual debe considerar el posible incremento de los niveles de incumplimiento de los deudores a causa de cambios en las condiciones macroeconómicas e idiosincráticas, y el potencial uso de los cupos contingentes por la afectación del ingreso ante la desaceleración económica[10].

[9] No es aplicable a créditos de libranza otorgados a pensionados, ni a los segmentos de Tarjeta de Crédito y Rotativo.
[10] Esta provisión debe ser aprobada por la Junta Directiva u órgano que haga sus veces y deberá constituirse a más tardar el 31 de diciembre de 2022

Es de resaltar que, si bien se ha evidenciado un deterioro de la cartera de consumo en las más recientes cosechas (como se mostró en la sección anterior), las entidades seguirán aplicando análisis prudenciales dentro de sus análisis de riesgo para no poner en peligro los recursos de los colombianos depositados en el sistema, toda vez que la cartera bruta, con corte a agosto de 2022, representa cerca del 91% del total de los depósitos de los establecimientos de crédito

Conclusiones y consideraciones finales

Si bien se evidencian crecimientos importantes en la cartera de consumo, la cual viene impactando de manera significativa a la cartera total, los datos sobre nuevas originaciones demuestran que la reciente preferencia por clientes jóvenes con poca experiencia crediticia no ha afectado significativamente las composiciones de las originaciones por nivel de riesgo, siendo las originaciones con riesgos por encima del óptimo (prime plus y super prime) las que participan mayoritariamente sobre el total.

Pese a que se evidencia un aumento en la carga financiera de los consumidores, el 72% de los encuestados indica que podrá pagar sus obligaciones en su totalidad, cifra que se ubica 11 pps por encima del resultado del segundo trimestre del año.

Así mismo, pese a que los niveles de morosidad se encuentran por encima de los niveles prepandemia, en particular para las originaciones más recientes, el nivel de provisiones de la cartera de consumo supera con holgura el nivel de la cartera vencida. Sumado a esto, el compromiso del sector financiero por mantener la estabilidad y no comprometer los ahorros de los colombianos y el precautelativo accionar de la Superintendencia Financiera derivó en la creación de una provisión general adicional soportada en un análisis prospectivo del potencial deterioro de la cartera de consumo.

Finalmente, las alzas recientes en la tasa de interés generarían mayores desincentivos para el crédito, en particular de consumo, toda vez que el 44% de los encuestados por Transunion están preocupados por el aumento de las tasas de interés, cifra superior en 6pps al resultado en el segundo trimestre del año. Para los próximos meses, en línea con la esperada moderación del consumo de los hogares, se estima que la cartera de consumo merme su ritmo de crecimiento, cerrando en 2022 con variaciones reales anuales de 6,7% y desacelerándose hacia niveles de 3,7% en 2023.

Banca & Economía
2022
Edición 1357

Colombia

Principales indicadores macroeconómicos

	2020			2021					2022			
	T3	T4	**Total**	T1	T2	T3	T4	**Total**	**T1**	**T2**	**T3**	**Total (p)**
Producto Interno Bruto												
PIB Nominal (COP	248,0	278,5		267,7	268,5	305,1	335,9	**1177,2**	327,1	349,6	**373,9**	**1379,6**
PIB Nominal (USD	66,4	76,5	**271,3**	74,7	72,4	79,3	87,5	**303,9**	88,4	82,6	**86,7**	**356,1**
PIB Real (COP Billones)	203,1	228,9	**819,1**	209,6	212,3	231,0	253,7	**906,6**	227,7	239,4	**247,2**	**976,4**
PIB Real (% Var.	-8,8	-3,6	**-7,0**	0,9	18,3	13,7	10,8	**10,7**	8,7	12,8	**7,0**	**7,7**
Precios												
Inflación (IPC, % Var.)	1,9	1,6	**2,5**	1,6	2,9	4,3	5,2	**3,5**	7,8	9,3	**10,83**	**12,2**
Inflación sin alimentos (%)	1,5	1,2	**2,0**	1,0	2,1	3,0	3,1	**2,3**	4,9	6,4	**7,8**	**9,6**
Tipo de cambio	3729	3661	**3693**	3552	3690	3844	3878	**3742**	3913	3915	**4374**	**5024**
Tipo de cambio (Var. %)	11,7	7,5	**12,5**	0,4	-4,0	3,1	5,9	**1,3**	10,1	6,0	…	…
Sector Externo (% del												
Cuenta corriente (USD)	-2033	-3005	**-9347**	-3101	-4050	-4856	-5988	**-17621**	-5418	-4857	-6176	**-16453**
	-3,1	-3,9	**-3,5**	-4,1	-5,5	-6,1	-7,0	**-5,7**	-6,4	**-5,4**	-7,2	**-5,2**
Balanza comercial	-3,3	-3,7	**-3,3**	-3,5	-4,9	-4,7	-4,8	**-4,4**	-4,3	-2,0	-4,2	**-2,0**
Exportaciones F.O.B.	11,9	11,1	**11,9**	12,4	13,2	14,0	14,8	**13,6**	16,5	18.5	18.5	**18,9**
Importaciones F.O.B.	15,2	14,8	**15,2**	15,8	18,0	18,6	19,6	**18,0**	20,7	20,5	22,6	**20,9**
Renta de los factores	-1,7	-1,8	**-1,9**	-2,5	-2,3	-2,9	-3,3	**-2,7**	-4,3	-5,2	-5.5	**-4,3**
Transferencias	3,6	3,2	**3,2**	3,3	3,6	3,5	3,4	**3,4**	3,8	3,3	3,6	**3,4**
Inversión extranjera directa (pasivos) (%PIB)	1,3	2,7	**2,8**	2,8	2,7	3,4	3,0	**3,1**	6,0	5,7	3,9	**3,2**
Sector Público												
Bal. primario del Gobierno	-2,2	-1,3	**-4,9**	-0,7	-0,7	0,6	-2,9	**-3,7**	-0.3	0,3	0,2	**-1,6**
Bal. del Gobierno	-2,9	-1,8	**-7,8**	1,3	1,7	0,4	3,7	**-7,1**	1,2	1,0	1,1	**-5,6**
Bal. primario del SPNF	…	…	**-5,3**	…	…	…		**-5,3**	…	…	…	**-2,0**
Bal. del SPNF	…	…	**-7,6**	…	…	…		**-7,2**	…	…	…	**-6,1**
Indicadores de Deuda												
Deuda externa bruta	…	…	…			50,3	52,8	54,6	54,6	50,3	50,6		**31,5**
Pública		…	…	**33,2**	28,6	29,4	31,4	32,6	32,6	29,2	29,0	…	…
Privada		…	…		20,4	20,9	21,4	21,9	21,9	21,1	21,6	…	…
Deuda bruta del Gobierno Central	66,4	65,0	**65,0**		57,9	60,5	62,1	63,8	**63,8**	55,8	58,5		**59,1**

Colombia

Estados financieros del sistema bancario

	ago-22 (a)	jul-22	ago-21 (b)	Variación real anual entre (a) y (b)
Activo	**890.328**	**880.290**	**769.565**	**4,4%**
Disponible	62.420	58.704	52.230	7,8%
Inversiones y operaciones con derivados	177.007	176.166	166.562	-4,1%
Cartera de crédito	614.079	606.688	525.178	5,5%
Consumo	193.657	190.691	157.618	10,8%
Comercial	314.339	311.236	275.773	2,8%
Vivienda	90.873	89.794	78.573	4,3%
Microcrédito	15.211	14.967	13.214	3,9%
Provisiones	35.748	35.545	37.287	-13,5%
Consumo	13.727	13.385	12.048	2,8%
Comercial	16.891	16.927	17.623	-13,5%
Vivienda	3.198	3.182	2.900	-0,5%
Microcrédito	866	866	1.050	-25,6%
Pasivo	**791.148**	**783.361**	**671.784**	**6,3%**
Instrumentos financieros a costo amortizado	669.700	665.196	591.890	2,1%
Cuentas de ahorro	292.940	295.836	263.717	0,2%
CDT	185.065	174.558	142.465	17,2%
Cuentas Corrientes	81.716	82.129	81.435	-9,5%
Otros pasivos	11.063	11.737	9.683	3,1%
Patrimonio	**99.180**	**96.929**	**97.781**	**-8,5%**
Ganancia / Pérdida del ejercicio (Acumulada)	**11.264**	**9.965**	**8.186**	**24,1%**
Ingresos financieros de cartera	38.094	32.320	27.584	24,6%
Gastos por intereses	13.805	11.013	6.251	99,2%
Margen neto de Intereses	25.459	22.331	21.871	5,0%
Indicadores				**Variación (a) - (b)**
Indicador de calidad de cartera	**3,58**	**3,61**	**4,45**	**-0,87**
Consumo	4,73	4,70	5,12	-0,39
Comercial	3,05	3,11	4,27	-1,22
Vivienda	2,62	2,69	3,36	-0,74
Microcrédito	5,65	5,90	6,82	-1,17
Cubrimiento	**162,6**	**162,2**	**159,5**	**-3,12**
Consumo	149,9	149,4	149,3	0,57
Comercial	176,2	175,1	149,7	26,47
Vivienda	134,4	131,9	109,9	24,51
Microcrédito	100,7	98,1	116,5	-15,79
ROA	1,90%	1,95%	1,60%	0,3
ROE	17,51%	18,27%	12,82%	4,7

Colombia
Principales indicadores de inclusión financiera

	2016	2017	2018	2019	2020				2020	2021			
	Total	Total	Total	Total	T1	T2	T3	T4	Total	T1	T2	T3	T4
Profundización financiera - Cartera/PIB (%) EC + FNA	**47,7**	**46,58**	**47,14**	**47,32**	49,1	51,4	51,9	52,2	**52,2**	52,3	50,7	49,5	49
Efectivo/M2 (%)	**12,5**	**12,18**	**13,09**	**15,05**	13,47	14,68	15,55	16,64	**16,64**	16,02	16,5	16,46	**17,04**
Cobertura													
Municipios con al menos una oficina o un corresponsal bancario	**99,7**	**100**	**99,2**	**99,9**	100	100	100	100	**100**	100	100	100	100
Municipios con al menos una oficina (%)	**73,9**	**73,9**	**74,4**	**74,6**	74,6	74,6	74,6	...	**78,6**				
Municipios con al menos un corresponsal bancario (%)	**99,5**	**100**	**98,3**	**100**	100	100	100	100	**100**				
Acceso													
Productos personas													
Indicador de bancarización (%) SF*	**77,3**	**80,10**	81,4	**82,5**	83,2	85,9	87,1	87,8	**87,8**	**89,4**	**89,4**	**89,9**	**90,5**
Indicador de bancarización (%) EC**	**76,4**	**79,20**	80,5	**81,6**	…	…	86,6	…	**…**	**88,9**	**…**	**89,5**	**…**
Adultos con: (en millones)													
Cuentas de ahorro EC	**23,5**	**25,16**	25,75	**26,6**	…	…	27,5	27,9	**27,9**	**28,4**	**28,3**	**28,5**	**28,9**
Cuenta corriente EC	**1,72**	**1,73**	1,89	**1,97**	…	…	1,92	1,9	**1,9**	**1,9**	**1,9**	**1,9**	**1,9**
Cuentas CAES EC	**2,83**	**2,97**	3,02	**3,03**	…	…	3,03	…	**3,0**	**3,0**	**3,0**	**3,0**	**…**
Cuentas CATS EC	**0,10**	**0,10**	0,71	**3,30**	…	…	7,14	8,1	**8,1**	**9,2**	**10,5**	**11,8**	**…**
Otros productos de ahorro EC	**0,77**	**0,78**	0,81	**0,85**	…	…	0,84	…	**…**	**…**	**0,8**	**0,7**	**…**
Crédito de consumo EC	**8,74**	**9,17**	7,65	**8,42**	…	…	…	…	**…**	**…**	**6,9**	**6,9**	**6,9**
Tarjeta de crédito EC	**9,58**	**10,27**	10,05	**10,53**	…	…	10,59	…	**…**	**…**	**8,1**	**7,7**	**7,9**
Microcrédito EC	**3,56**	**3,68**	3,51	**3,65**	…	…	…	…	**…**	**…**	**2,4**	**2,3**	**2,3**
Crédito de vivienda EC	**1,39**	**1,43**	1,40	**1,45**	…	…	…	…	**…**	**…**	**1,1**	**1,2**	**1,2**
Crédito comercial EC	**1,23**	**1,02**	…	**0,70**	…	…	…	…	**…**	**…**	**0,5**	**0,4**	**…**
Al menos un producto EC	**25,4**	**27,1**	27,64	**29,1**	…	…	…	32	**32**	**32,7**	**32,9**	**33,1**	**33,5**
Uso													
Adultos con: (en porcentaje)													
Algún producto activo SF	**66,3**	**68,6**	68,5	**66,0**	66,8	71,6	73,0	72,6	**72,6**	**74,4**	**74,6**	**75,5**	**74,8**
Algún producto activo EC	**65,1**	**66,9**	67,2	**65,2**	…	…	72,4	…	**…**	**…**	**…**		**…**
Cuentas de ahorro activas EC	**72,0**	**71,8**	68,3	**70,1**	…	…	65,4	…	**64,2**	**62,2**	**65,3**	**65,8**	**65,7**
Cuentas corrientes activas EC	**84,5**	**83,7**	85,5	**85,6**	…	…	82,8	…	**82,3**	**82,3**	**80,2**	**78,5**	**73,7**
Cuentas CAES activas EC	**87,5**	**89,5**	89,7	**82,1**	…	…	82,1	…	**82,1**	**82,1**	**82,1**	**82,1**	**…**
Cuentas CATS activas EC	**96,5**	**96,5**	67,7	**58,3**	…	…	80,8	…	**74,8**	**73,0**	**73,8**	**75,2**	**…**
Otros pdtos. de ahorro activos EC	**66,6**	**62,7**	61,2	**62,8**	…	…	63,8	…	**…**	**…**	**64,6**	**75,6**	**…**
Créditos de consumo activos EC	**82,0**	**83,5**	82,2	**75,7**	…	…	…	…	**…**	**…**	**…**	**…**	**…**
Tarjetas de crédito activas EC	**92,3**	**90,1**	88,7	**79,5**	…	…	76,7	…	**…**	**…**	**…**	**…**	**…**
Microcrédito activos EC	**66,2**	**71,1**	68,9	**58,3**	…	…	…	…	**…**	**…**	**…**	**…**	**…**

Colombia

Principales indicadores de inclusión financiera

	2016	2017	2018	2019	2020				2020	2021			
	Total	Total	Total	Total	T1	T2	T3	T4	Total	T1	T2	T3	T4
Créditos de vivienda activos EC	**79,3**	**78,9**	**77,8**	**78,2**	…	…	…	…	**…**	…	…	…	…
Créditos comerciales activos EC	**85,3**	**84,7**	**…**	**45,5**	…	…	…	…	**…**	…	…	…	…
Acceso													
Productos empresas													
Empresas con: (en miles)													
Al menos un producto EC	**751,0**	**775,2**	**946,5**	**938,8**	933,8	925,3	922,3	925,2	**925,2**	926,4	924,3	923,8	1023,6
Cuenta de ahorro EC	**500,8**	**522,7**	**649,4**	**649,1**	648,5	637,1	637,1	639,8	**639,8**	644.0	642,2	645,4	734,6
Cuenta corriente EC	**420,9**	**430,7**	**502,9**	**499,7**	492,8	491,6	488,7	491,3	**491,3**	489,0	489,3	489,2	510,5
Otros productos de ahorro EC	**15,24**	**14,12**	**13,9**	**13,8**	15,4	16,0	14,9	…	**15,3**	14,9	14,6	14,5	…
Crédito comercial EC	**242,5**	**243,6**	**277,8**	**285,9**	288,3	291,3	…	…	**…**	…	219,4	215,6	211,6
Crédito de consumo EC	**98,72**	**102,5**	**105,8**	**104,9**	103,9	103,4	…	…	**…**	…	78,6	76,1	76,2
Tarjeta de crédito EC	**79,96**	**94,35**	**106,9**	**113,0**	114,1	113,9	…	…	**…**	…	92,7	91,1	91,9
Al menos un producto EC	**751,0**	**775,1**	**…**	**…**	…	…	…	…	**…**	…	287,4	282,8	280,2
Uso													
Productos empresas													
Empresas con: (en porcentaje)													
Algún producto activo EC	**74,7**	**73,3**	**71,5**	**68,34**	68,00	68,06	67,63	66,84	**68,04**	…	…	…	…
			71,6	**68,36**	68,02	68,04	67,65	…	**68,07**	68,3	68,1	68,1	70,5
Algún producto activo SF	**74,7**	**73,3**	**47,6**	**45,8**	44,8	44,7	44,0	…	**…**	…	44,6	44,8	50,1
Cuentas de ahorro activas EC	**49,1**	**47,2**	**49,2**	**52,0**	55,0	55,4	57,2	…	**…**	…	…	…	…
Otros pdtos. de ahorro activos EC	**57,5**	**51,2**	**89,0**	**89,7**	90,7	91,0	91,1	…	**…**	…	91,6	91,9	92,5
Cuentas corrientes activas EC	**89,1**	**88,5**	**57,2**	**50,3**	49,9	49,0	…	…	**…**	…	…	…	…
Microcréditos activos EC	**63,2**	**62,0**	**83,9**	**78,2**	77,7	77,4		…	**…**	…	…	…	…
Créditos de consumo activos EC	**84,9**	**85,1**	**90,2**	**80,3**	80,5	79,8	…	…	**…**	…	….	…	…
Tarjetas de crédito activas EC	**88,6**	**89,4**	**91,6**	**77,1**	77,3	73,0		…	**…**	…	…	…	…
Créditos comerciales activos EC	**91,3**	**90,8**											
Operaciones (semestral)													
Total operaciones (millones)	**4.926**	**5.462**	**6.332**	**8,194**	-	4,685	-	5,220	**9,911**	4,938	…	6,221	…
No monetarias (Participación)	**48,0**	**50,3**	**54,2**	**57,9**	-	64,0	-	60,0	**61,7**	55,4	…	56,7	…
Monetarias (Participación)	**52,0**	**49,7**	**45,8**	**42,0**	-	36,0	-	40,0	**38,2**	44,6	…	43,3	…
No monetarias (Crecimiento anual)	**22,22**	**16,01**	**25,1**	**38,3**	-	31,0	-	27,4	**28,9**	-8,7	…	12,4	…
Monetarias (Crecimiento anual)	**6,79**	**6,14**	**6,7**	**18,8**	-	1,3	-	17,2	**10,0**	30,5	…	29,3	…
Tarjetas													
Crédito vigentes (millones)	**14,93**	**14,89**	**15,28**	**16,05**	16,33	15,47	14,48	14,67	**14,67**	14,86	14,59	15,01	15,60
Débito vigentes (millones)	**25,17**	**27,52**	**29,57**	**33,09**	34,11	34,51	35,42	36,38	**36,38**	39,21	38,36	39,67	40,82
Ticket promedio compra crédito	**205,8**	**201,8**	**194,4**	**203,8**	176,2	179,3	188,6	207,8	**207,8**	197,6	208,2	201,4	219,9
Ticket promedio compra débito	**138,3**	**133,4**	**131,4**	**126,0**	113,6	126,0	123,6	129,3	**129,3**	116,77	118,1	114,5	124,9

MANUAL DE FORMACIÓN

ATENCIÓN AL CLIENTE



FÓR-MATE
ACADEMIA FORMACIÓN

Introducción

Objetivos

Objetivo General
Objetivos Específicos

Concepto

Módulo I

El Cliente/La Clienta
¿Cómo evalúa el cliente/la cliente tu servicio?
La importancia de saber mirar, escuchar y preguntar al cliente
La Comunicación con el cliente/la clienta
Comunicación Verbal
Comunicación No Verbal

Módulo II

Calidad y Procesos del Servicio al Cliente
Las necesidades del consumidor/a
Evaluación del comportamiento de atención
Motivación y Recompensas

Módulo III

Pasos para una excelente atención al cliente
Elementos Básicos del Servicio al cliente
Importancia del Servicio al cliente

Módulo IV

Expectativas con respecto al servicio
La Calidad en el servicio al cliente
Estrategias del servicio al cliente
Componentes básicos de un buen servicio
Habilidades de comunicación con los clientes
¿Qué harías con los reclamos de tus clientes/as?
Los diez mandamientos del servicio al cliente

INTRODUCCIÓN

El presente "MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE" tiene como **objetivo proponer a los/as emprendedores/as algunas cuestiones relativas a la atención al/a cliente/a al momento de vender un determinado producto o servicio**, con la expectativa de que se comprenda la importancia de mejorar las habilidades y destrezas en la relación con los y las clientes. También se incluyen casos prácticos que orienten la reflexión de los/as emprendedores/as sobre las mejores prácticas de atención a los y las clientes.

Este Manual comprende **cuatro módulos** en las que los/as emprendedores/as puedan **identificar situaciones que podrían suceder en los negocios en las prácticas de atención a los clientes.**

En el **primer módulo**: se aborda una definición de lo que es "cliente" y los elementos clave que buscan los/as clientes al momento de acudir a un establecimiento para la provisión de bienes y/o servicios. Además se demuestra la importancia de observar las tres cualidades de un/a buen/a vendedor/a: mirar, escuchar y preguntar.

En el **segundo módulo**: se enseña el proceso de organizar el servicio de atención al cliente, donde se destacan los tres elementos clave para un eficiente proceso. Así mismo se detallan los tipos de clientes y la forma en cómo tratarlos.

En el **tercer módulo**: se detallan los pasos que debe observar un/a emprendedor/a para practicar una excelente atención con sus clientes, para lograr resultados positivos en la realización de los productos de la empresa.

Y en el **cuarto módulo**: se establecen algunas pautas para responder a los reclamos de los/as clientes, tratando de encontrar las mejores soluciones que reviertan en el mejor prestigio para la empresa.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Ofrecer a los/as emprendedores/as un soporte teórico sobre los aspectos relacionados con la atención al cliente, para que incorporen en forma eficiente las buenas prácticas al momento de interactuar con sus clientes/as, mediante la implementación de varios mecanismos y estrategias con la simulación de actividades prácticas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Conocer lo que los/as clientes necesitan para sentirse satisfechos/as.
2. Identificar los tipos de clientes, para saber cómo tratarlos, en el momento oportuno.
3. Dar a conocer a los/as emprendedores/as los pasos para una excelente atención a los/as clientes a partir de casos prácticos.
4. Determinar qué medidas tomar cuando existen reclamos de los/as clientes.

CONCEPTO

Es el conjunto de **actividades interrelacionadas** que ofrece un suministrador con el fin de que el/la cliente obtenga el producto o servicio en el momento y lugar. El servicio al cliente es una potente herramienta de mercado. Se trata de una herramienta que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

Servicio al Cliente es “Un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los/as Clientes (que nos compran y nos permiten ser viables) como en la forma de atender a los/as Clientes Internos, diversas áreas de nuestra propia empresa.

Servicio al Cliente, es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los/as clientes y generar en ellos algún nivel de satisfacción.

Para determinar cuales son las exigencias que el/la cliente demanda se debe realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer, además de definir la importancia que le da el consumidor a cada uno.

Así, si ya se conoce qué servicios requieren los/as clientes, ahora se tiene que detectar la cantidad y calidad que ellos desean; para hacerlo, se puede recurrir a varios elementos tales como:

- ✓ Encuestas periódicas a consumidores
- ✓ Buzones de sugerencias
- ✓ Sistemas de quejas
- ✓ Reclamaciones

Al hablar de servicio al cliente, estamos hablando de una condición indispensable para lograr que se alcancen las metas y objetivos propuestos. Para llevar a cabo esta condición, el servicio al cliente necesita de personas creativas, serviciales y aptas para prestar dicho servicio.

MÓDULO I

EL CLIENTE/LA CLIENTA

"A los/as clientes/clientas hay que tratarlos/as como ellos/as quieren ser tratados/as"

Es cualquier persona que tiene una necesidad o deseo por satisfacer, y que tiende a solicitar y utilizar los servicios brindados por una empresa o persona que ofrece dichos servicios.

Los cuatro factores para una buena atención al cliente son:

- Presentación personal
- Sonrisa
- Amabilidad
- Educación

La atención al/la cliente, la excelencia en el servicio constituye una de las bases fundamentales para el éxito y desarrollo de una empresa en el mercado.

¿CÓMO EVALÚA EL CLIENTE/ LA CLIENTA TU SERVICIO?

Atención y servicio no son lo mismo, el cliente o la clienta se fija en todos los detalles y reacciona ante ellos. Debes conocer los cinco elementos básicos a valorar para mantener un eficiente control sobre los procesos de atención al cliente.

Los **elementos básicos** a tener en cuenta son:

- **Elementos tangibles**: Como las instalaciones y los equipos de la empresa, la presentación del personal, los materiales de comunicación y la exhibición de los productos.

- **Cumplimiento**: Implica desarrollar el servicio prometido oportunamente, es decir, lo que el/la vendedor/a ofrece en palabras, lo cumpla con la entrega del producto o servicio.

- **Disposición**: Es ayudar a los/as clientes/as a escoger el producto, proporcionándoles una asesoría para que se sienta satisfechos/as.

- **Cualidades del personal**: Los/as vendedores/as deben demostrar que son competentes en su trabajo y capaces de inspirar confianza.

- **Empatía**: Los/as vendedores/as deben conocer al cliente/la clienta, entender sus necesidades y mantener con él/ella una comunicación positiva y permanente.

LA IMPORTANCIA DE SABER:
MIRAR, ESCUCHAR y PREGUNTAR AL CLIENTE

MIRE

➡ Cuando usted atiende a alguien, evite desviar la mirada de su oyente.
➡ Si sus ojos se distraen, su mente también lo hará.
➡ Evite distracciones y utilice sus ojos y oídos para concentrar su atención.

ESCUCHE

➡ Nunca se debe interrumpir a un/a cliente mientras habla.
➡ Espere hasta que haya terminado de hablar, para ayudarlo.
➡ Recuerde que cuando el cliente o la clienta está hablando, también está comprando.

PREGUNTE

Cuando usted hace preguntas bien pensadas, asegura al cliente/clienta con quién habla que usted es capaz de analizar y manejar la tarea asignada.

RECUERDA:

Darte la oportunidad de escuchar, mirar y saber interpretar a los/as clientes/as son las herramientas más útiles. Escuchar y darles lo que necesitan, genera satisfacción y esto se traduce en clientes/as fieles.

LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE/LA CLIENTA

En la atención al cliente uno de los aspectos más importantes es la COMUNICACIÓN, pues es la base de las buenas relaciones con el cliente/la clienta, ésta consiste en: la transmisión de información desde un emisor, hasta un receptor, por medio de un canal.

En la comunicación con el cliente/la clienta debemos prestar atención tanto a la comunicación verbal como a la no verbal.

Comunicación verbal

La comunicación verbal utiliza palabras habladas o escritas para transmitir el mensaje, ésta debe ser coherente con la "vía oral". Aspectos que debe cuidar:

Chillona: denota descortesía

Quebradiza: Denota tristeza

Serena: Denota seguridad y compresión

Fuerte: Denota autoridad

El volumen o intensidad de la voz: Al gritar se producen sonidos muy desagradables. Cuando la intensidad de la voz disminuye, el ambiente se hace confidencial. Nunca se hablará en voz demasiado alta.

El acento: Ha de utilizarse para pronunciar con claridad.

El tono y la entonación: No es conveniente mantener el mismo tono en la conversación, cada momento requiere cierta entonación predominante.

El uso del lenguaje: No es conveniente utilizar tecnicismos o vulgarismos con el cliente/la clienta. Utilizando el lenguaje correctamente, hemos de adaptarnos a su vocabulario y colocarnos a su nivel.

Saber escuchar: Escuchar no consiste simplemente en callarse y oír. Una escucha eficaz es un medio para establecer el clima de confianza entre el cliente/la clienta y el vendedor/la vendedora.

Comunicación no verbal

Este tipo de comunicación llamado "lenguaje corporal", se produce en situación cara a cara, ya que la comunicación es a partir de los gestos que expresan emociones y sentimientos.

Los mensajes no verbales pueden cumplir varias funciones:

- ✓ Reemplazar las palabras.
- ✓ Repetir lo que se dice (adiós con palabras y adiós con la mano).

RECUERDA:

La comunicación no verbal nos permite expresarnos positivamente con nuestros gestos y posturas.

Aspectos que debe cuidar:

Expresión facial:

Para el/la vendedor/a es conveniente conservar la sonrisa, pues demuestra acuerdo y entendimiento con quienes la intercambian.

Contacto ocular:

La mirada puede abrir o cerrar los canales comunicativos. Es una señal de comunicación, mientras que una mirada directa, pero no insistente, ni fija, puede ser un gran apoyo en la situación de comunicación con el/la cliente/a.

Gestos y movimientos con el cuerpo:

De todas las partes del cuerpo las manos son las que más amplían la expresividad del rostro, ya que a veces contribuyen a esclarecer el mensaje verbal poco claro.

Positivo: Las manos abiertas indican aceptación:

Negativo: Las manos cerradas indican rechazo o nerviosismo.

Negativo: Los brazos cruzados, pueden indicar superioridad, indiferencia.

Negativo: Si se mueve mucho, actitud de nerviosismo.

Postura corporal:

Refleja actitudes sobre uno mismo y su relación con los/as demás.

Positivo: Estar de pie cuando se recibe a una persona indica buena disposición.

Negativo: Estar de perfil o de espaldas, indica rechazo.

RECUERDA:

El trato personalizado, es la mejor manera de amarrar y fidelizar clientes/as

MÓDULO II

CALIDAD y PROCESOS DEL SERVICIO AL CLIENTE

Considera los siguientes elementos fundamentales, al hacer un seguimiento de los procesos de atención al cliente.

Elementos:

- ➡ Determinación de las necesidades del cliente.
- ➡ Evaluación de servicio de calidad.
- ➡ Análisis de recompensas y motivación.

LAS NECESIDADES DEL CONSUMIDOR/ DE LA CONSUMIDORA

Preguntarse como emprendedor/a lo siguiente:

- ➡ ¿Quiénes son mis clientes/as?: Determinar con qué tipos de personas va a tratar en la empresa.
- ➡ Tipos de clientes/as y cómo tratarlos/as.

El cliente/a discutidor/a

- ✦ Características: Son agresivos/as por naturaleza y seguramente no estarán de acuerdo por cada cosa que digamos.
- ✦ Como tratarlo/a:
  - Solicitarle su opinión.
  - Hablar suavemente pero firme.
  - Concentrar la conversación en los puntos en que se está de acuerdo.

El/la cliente/a enojado/a

- Características: No hay que negar su enojo. Evitar decirle, "No hay motivo para enojarse".
- Como tratarlo/a:
  - No ponerse a la defensiva.
  - Calmar el enojo.
  - No hay que prometer lo que no se puede cumplir.
  - Hay que ser solidario/a.
  - Negociar una solución.

El/la cliente/a conversador/a

- Características: Estas personas pueden ocupar mucho de nuestro tiempo.
- Como tratarlo/a:
  - No hay que tratar de sacárselo de encima.
  - Se debe demostrar interés y tener un poco de paciencia.

El/la cliente/a ofensivo/a

- Características: Cuando tenemos una persona ofensiva delante es muy fácil volverse "irónico" ¡NO LO HAGA!
- Como tratarlo/a: Lo mejor es ser: Amable, excepcionalmente amable.

El/la cliente/a infeliz

- Características: Entran en un negocio y hacen esta afirmación: "Estoy seguro que no tienen lo que busco".
- Como tratarlo/a:
  - No hay que intentar cambiarlos/las.
  - Se debe procurar de mejorar la situación.
  - Mostrarse amable y comprensivo/a.
  - Tratar de colaborar y satisfacer lo que están buscando.

El/la cliente/a que siempre se queja

- ✦ Características: No hay nada que le guste. El servicio es malo, precios son caros, etc.
- ✦ Como tratarlo/a:
  - Hay que asumir que es parte de su personalidad.
  - Se debe intentar separar las quejas reales de las falsas.

El/la cliente/a exigente

- ✦ Características: Es el/la que interrumpe y pide atención inmediata.
- ✦ Como tratarlo/a: Hay que tratarlos/as con respeto, pero no acceder a sus demandas.

El/la cliente/a coqueteador/a

- ✦ Características: Las insinuaciones, comentarios que realiza pueden provenir tanto de hombres como de mujeres.
- ✦ Como tratarlo/os:
  - Se debe mantener una actitud calmada, ubicada y profesionalismo en todo momento.
  - Ayudarles a encontrar lo que buscan y así se van lo más rápido posible.

El/la cliente/a que no habla y el/la cliente/a indeciso/a

- ✦ Características: Es callado/a y no menciona al/la vendedor/a lo que quiere comprar.
- ✦ Como tratarlo/a:
  - Hay que tener paciencia y ayudarlos/as.
  - Sugerirles alternativas y colaborar en la decisión de compra.

EVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO DE ATENCIÓN

Tiene que ver con la parte de atención del cliente. A continuación se presentan algunas reglas importantes para la persona que atiende:

- ➡ Mostrar atención.
- ➡ Tener una presentación adecuada.
- ➡ Atención personal y amable.
- ➡ Tener a mano la información adecuada.
- ➡ Expresión corporal y oral adecuada.

MOTIVACIÓN y RECOMPENSAS

Si tiene empleados/as en su negocio, mantenerlos motivados/as es fundamental en la atención al cliente. El ánimo, la disposición de atención y las competencias nacen de dos factores fundamentales:

Valoración del trabajo: Hay que saber valorar el trabajo realizado por cada vendedor/a.

- Instrumentos: Puede ser una remuneración monetaria adicional, sistemas de bonos o comisiones.
- Ejemplo: Si se vende una cantidad extra de productos, se le entregará al/la vendedor/a un dinero extra como comisiones, a parte de su sueldo.

Motivación: Se deben mantener motivadas a las personas que ejercen la atención al cliente.

- Instrumentos: Incentivos en el negocio, condiciones laborales mejores, talleres de motivación, integración, dinámicas de participación etc.
- Ejemplo: Realizar reuniones de integración donde los/as trabajadores/as participen en las actividades que les interesa.

MÓDULO III

PASOS PARA UNA EXCELENTE ATENCIÓN AL CLIENTE

Debes tener en cuenta los siguientes puntos:

1.- Mostrar atención; para que un negocio funcione debidamente lo primero a realizar en el momento que ingresa un/a cliente/a es demostrarle que para usted es una persona importante.

Caso 1: Usted va a comprar zapatos para su hijo/a, y sabe que existen varios comercios en la ciudad que se dedican a la venta de zapatos para niños/as y decide entrar a una tienda en cuyas vitrinas hay modelos muy interesantes. Al entrar, usted recorre la tienda sin que nadie lo atienda, ¿qué haría?

- Se retira de la tienda y busca los zapatos en otra.
- Se acerca hasta donde los/as vendedores/as y pregunta.

Usualmente lo que el/la cliente/a busca al entrar a un negocio es ser recibido/a con un saludo o un "Siga, en qué puedo ayudarle" y al momento de recorrer la tienda escuchar "Venga, le muestro lo que tenemos".

2.- Tener una presentación adecuada; un/a cliente/a es muy observador/a y para nada le gustan que el/la vendedor/a descuide su imagen.

Caso 2: Si Usted va a comprar un kilo de patatas para el almuerzo y en la tienda, el/la vendedor/a esta desarreglado/a y al venderle las patatas este/a, tienen algunas manchas y se lo entregan en una funda que se ve poco limpia ¿Usted qué haría?:

- Volvería a comprar en el mismo lugar.
- Busca una nueva tienda donde comprar patatas.

Los/as clientes/as siempre esperan que la persona que los atienda se vea bien y que el producto esté bien presentado y se vea "nuevo", "elegante" o "cuidado".

3.- Atención personal y amable; El/la cliente/a es su publicidad gratuita, si es atendido/a de forma cordial; este/a dirá a todos/as lo bien que fue recibido/a en su negocio y es más probable no solo que regrese, sino que traiga a más clientes.

Caso 3: Si Usted va a realizar sus compras a la tienda de la esquina y lo atienden después de un buen tiempo y de mala gana diciendo frases como "que va a llevar" o "son ocho euros y no tengo suelto", usted ¿qué diría acerca de cómo lo atendieron?

- Que no saben tratar al cliente y que no volverá.
- Que es normal que lo atiendan así.

Los/as clientes/as siempre van por ahí diciendo como lo/la trataron, por ello es importante que usted lo atienda de forma amable, respetuosa y se despida con una frase como: "fue un placer atenderle, pase un buen día y regrese pronto".

ELEMENTOS BÁSICOS DEL SERVICIO AL CLIENTE

El servicio al cliente es un concepto complejo dentro de la organización empresarial, y por lo tanto consta de diversos elementos que lo desarrollan en función de la venta, ya sea antes, durante y después.

Antes de la venta:

La prioridad de nuestra empresa es escuchar las necesidades del cliente y mantener una comunicación constante.

- Transmisión de la política del servicio al cliente
- Adecuada estructura organizativa
- Flexibilidad del sistema
- Servicios de gestión y apoyo

Durante la venta:

- Disponibilidad de Existencias, información de pedidos y precisión en tal información: Envíos especiales de mercancía y transportes

Después de la venta

- Sustitución del producto y trazabilidad de éste.
- Instalación, garantía, alteraciones, etc.
- Reclamaciones, quejas y devoluciones al cliente
- Clasificación según la temporalidad

Además, el servicio de atención al cliente consta de diferentes partes donde la empresa tiene en cuenta las posibles acciones que puedan suceder durante el tratamiento al cliente. Por lo tanto, el circuito de atención al cliente sería el siguiente:

IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE

Los clientes constituyen el elemento vital e impulsador de las empresas, ya que hacia ellos va dirigido el producto o servicio final; por ello desde pequeñas y medianas empresas hasta las más importantes corporaciones, el tratamiento efectivo al cliente ha sido y es una de las herramientas principales para la captación y mantenimiento de su clientela. Así, las empresas que están orientadas al servicio al cliente son las que más probabilidad de éxito tienen en el futuro.

El mundo de los negocios está lleno de frases que son comunes sobre el servicio al cliente:

- El cliente es el rey
- El cliente siempre tiene la razón
- Lo primero son los clientes
- Cuida tus clientes que ellos te cuidarán a ti

En contrapartida, el prestar un mal servicio al cliente, puede traer consecuencias negativas sobre las percepciones de los clientes: Se pierde la confianza y no crea fidelidad.



Consecuencias:

- El servicio se brinda en una forma poco profesional
- «He sido tratado/a como un objeto, no como una persona»
- El servicio no ha sido efectuado correctamente la primera vez
- El servicio se prestó en forma incompetente con pésimos resultados
- La situación empeoró después del servicio
- «He sido tratado/a con muy mala educación»
- El servicio no se prestó en el plazo previsto
- El precio pagado fue mayor que el que se pactó al principio
- Otras causas menores

En cambio, una atención rápida y sin errores, puede causar una grata impresión y ocasionar que el cliente se vuelva fiel al servicio.

Los puntos más importantes son:

- Fidelización de la clientela
- Output de la cadena de suministros

En definitiva, un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas tan poderosas como los descuentos, la publicidad o la venta personal.

MÓDULO IV

EXPECTATIVAS CON RESPECTO AL SERVICIO

Dichas expectativas se definen como las actitudes que el/la cliente/a asuma con respecto a una compañía, lo que a su vez se va relacionando con el producto, tanto como con el servicio que se presta.

Debido a la importancia de las expectativas generadas, se dan dos factores:

Factores Intrínsecos (internos):

Influyen en la respuesta del empleado/a hacia el/la cliente/a, y hacia los demás, y dichos factores se pueden ir mejorando mediante entrenamiento para así satisfacer al cliente de la mejor manera posible.

Según Leroy M. Buckner, en su libro *Servicio a clientes. Curso práctico De mercadotecnia*, se dan cuatro factores que influyen en el cliente:

Eficiencia: Se puede catalogar de eficiente a una empresa, si proporciona al cliente respuestas, información relacionada, sin demoras.

Confianza: Este factor va relacionado con la actitud de la persona que presta el servicio, es decir, la que se encarga de resolver dudas y proporcionar información.

Interés personal: Si el cliente capta que a su problema se le presta especial atención, esto puede generar una buena relación.

Confiabilidad: Se es confiable cuando se cumplen los cometidos que el cliente buscaba.

Factores Extrínsecos (externos):

Según Leroy M. Buckner, estos factores son ajenos a la respuesta dada por el empleado/a de la empresa:

Influencia de los medios: Los medios de comunicación son una parte importante ya que por medio de ellos es que se puede expresar visualmente lo que la empresa ofrece, y así dar una influencia de manera positiva.

Fama: Esta va a ser dada a conocer dependiendo de las experiencias de otros clientes sobre el mismo servicio. Es así como se transmiten las expectativas positivas o negativas.



LA CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE

La calidad en el servicio al cliente, siempre es relativa y se puede dividir en:

- La calidad objetiva: es la que tiene que ver con el servicio físico.
- La calidad subjetiva es el hecho de la satisfacción del cliente debido al conocimiento de sus expectativas y percepciones hacia dicho servicio.

Cuando un/a cliente/a valora la calidad de un servicio, no separa sus componentes. Lo juzga como un todo, y por ello cuando existe algún defecto en un elemento de un servicio, el/la cliente/a tiende a generalizar los defectos a todo el servicio. Es por eso que en materia de servicios, la calidad o es total o no existe.

Así, desde el punto de vista comercial y con el fin de mejorar el compromiso con la calidad del servicio con los/las clientes/as, se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Brindar un servicio confiable.
- Anticipar los riesgos e identificar y aprovechar las oportunidades de desarrollo.
- Optimizar las funciones operativas y administrativas de medición, facturación, recaudación y gestión de cobro.
- Asegurar, con la participación de todos lo que trabajan en la empresa, un excelente nivel de atención a clientes.
- Construir y transmitir una imagen comprometida con la calidad, llamando al cliente a formar una asociación a largo plazo.
- Mejoramiento de los sistemas operativos y de gestión con el fin de optimizar la relación integral “uno a uno” con nuestros clientes.
- Desarrollar herramientas de información que nos permitan anticipar las necesidades de nuestros clientes.

Principios de la calidad del servicio

- El cliente es el único juez de la calidad del servicio.
- El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio siempre y cuando quiera más.
- La empresa tiene que formular prometidas que permitan conseguir los objetivos, ganar dinero y distinguirse entre los competidores.

ESTRATEGIAS DEL SERVICIO AL CLIENTE

- El liderazgo de la alta gerencia es la base de la cadena.
- La calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados.
- La satisfacción de los empleados impulsa su lealtad.
- La lealtad de los empleados impulsa la productividad.
- La productividad de los empleados impulsa el valor del servicio.
- El valor del servicio impulsa la satisfacción del cliente.
- La satisfacción del cliente impulsa la lealtad del cliente.
- La lealtad del cliente impulsa las utilidades y la consecución de nuevos públicos.

Cualquier empresa debe mantener un estricto control sobre los procesos internos de atención al cliente, y es necesario que la atención al cliente sea de la más alta calidad para establecer una relación comercial.

COMPONENTES BÁSICOS DE UN BUEN SERVICIO

Cuando se atiende a un/a cliente/a tenemos en cuenta todos los detalles, tanto básicos como extras que podamos ofrecer. Siempre hay que tener en mente que un servicio de calidad incorpora todos los componentes en él para obtener la máxima satisfacción en la experiencia del cliente.

Para tener un servicio de calidad, debemos **cumplir** los diez componentes básicos:

***Seguridad*:** Sólo está bien cubierta cuando podemos decir que brindamos al cliente cero riesgos, cero peligros y cero dudas en el servicio.

***Credibilidad*:** Hay que demostrar seguridad absoluta para crear un ambiente de confianza, además hay que ser veraces y honestos, no hay que prometer o mentir con tal de realizar la venta.

***Comunicación*:** Se debe mantener bien informado al cliente utilizando un lenguaje oral y corporal sencillo que pueda entender, si ya hemos cubierto los aspectos de seguridad y credibilidad, seguramente será más sencillo mantener abierto el canal de comunicación cliente – empresa.

***Comprensión del cliente*:** Hay que mantener una buena comunicación que permita saber qué desea, cuándo lo desea y cómo lo desea, con el esfuerzo de ser empáticos.

***Accesibilidad*:** Para dar un excelente servicio debemos tener varias vías de contacto con el cliente (buzones de sugerencias, quejas y reclamos, tanto físicamente como en el sitio Web…) además de establecer un conducto regular dentro de la organización para este tipo de observaciones, no se trata de crear burocracia sino de establecer acciones reales que permitan sacarles provecho a las fallas que nuestros clientes han detectado.

***Cortesía*:** Atención, simpatía, respeto y amabilidad del personal. Es más fácil cautivar a nuestros clientes si les damos un excelente trato y brindamos una gran atención.

***Profesionalismo*:** Posesión de destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio, de parte de todos los miembros de la organización.

***Capacidad de respuesta*:** Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Nuestros clientes no tienen por qué rogarnos para ser atendidos/as, ni para que sus dificultades o problemas sean solucionados, debemos estar al tanto de las dificultades, para estar un paso adelante de ellas y una buena forma de hacerlo es retroalimentándonos con las observaciones nuestros clientes.

***Fiabilidad*:** Es la capacidad de nuestra organización de ejecutar el servicio de forma fiable, sin contratiempos ni problemas, este componente se ata directamente a la seguridad y a la credibilidad.

***Elementos tangibles*:** Se trata de mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas, los equipos, contar con el personal adecuado y los materiales de comunicación que permitan acercarnos al cliente.

Una vez cumplidos estos componentes básicos, podremos adicionar detalles extras que permitan agregar aun más valor y mayores niveles de satisfacción para nuestros clientes.

HABILIDADES DE COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

Aun cuando la empresa conoce las expectativas de los clientes, es muy posible que no desarrolle estrategias que conlleven a satisfacerlas.

Existen ciertas habilidades que debe desarrollar todo el personal de una organización, no solo los empleados frontline, en orden de cumplir las expectativas del cliente, estas destrezas se refieren a la comunicación y son:

RECUERDA:

DIAGNOSTICAR –> ESCUCHAR –> PREGUNTAR –> SENTIR

HABILIDAD: DIAGNOSTICAR

A todos nos impactan ciertas características de una persona cuando la vemos por primera ocasión, su físico, sus movimientos corporales, su forma de vestir, su contacto personal con nosotros o con otras personas, en fin, varios aspectos que nos llaman la atención o simplemente no lo hacen. Por ello, para lograr esta sensación de impacto en los clientes, es muy importante cuidar el comportamiento no verbal, porque es la primera impresión que se lleva el/la cliente/a.

El comportamiento no verbal está compuesto por las características mencionadas anteriormente, a las cuales se les suma el entorno y el *paralenguaje* (signos, tonos y gestos que acompañan el lenguaje).

La habilidad de diagnosticar se refiere entonces a que las personas, en general, las determinamos por las primeras apreciaciones, ciertos niveles de "calidad" o "necesidad" relacionados con la apariencia.

***Importante*: Algunos estudios hechos en los EE.UU. evidencian la importancia del comportamiento no verbal, ya que se ha demostrado que cerca del 45% de un mensaje se expresa con el cuerpo.**

HABILIDAD: ESCUCHAR

El sentido del oído es una de las características con las que contamos los seres humanos y los animales, oír es un comportamiento deliberado con el cual nacemos casi todos. Escuchar va más allá del hecho de oír, oír es una acción refleja, mientras que escuchar es una habilidad, que aunque natural, debe ser desarrollada.

Importante: Para conseguir un buen conocimiento del cliente, así como para mantener una sólida relación con él, debemos desarrollar la habilidad de escuchar.

Pero ¿por qué escuchamos?, hay varias razones, entre ellas:

- ✓ Es una manera natural de adquirir información
- ✓ Así podemos entablar relaciones, hacer amigos
- ✓ Para que quien habla se sienta reconocido
- ✓ Para disfrutar, para relajarnos…

Y cuáles son los elementos que tenemos que desarrollar para mejorar nuestro nivel, como escuchas y así detectar de la mejor manera las necesidades del cliente:

La percepción: Hay que prestar atención verdadera (percibir y entender) a las expresiones de las personas.

Las distracciones: Al momento de escuchar a un/a cliente/a no nos podemos permitir estar desconcentrados/as, en ese momento tenemos que estar 100% con el/a cliente y enfocados en lo que nos está comunicando.

La evaluación: Debemos aprender a analizar tomándonos el tiempo necesario para ello, seleccionando lo que estamos escuchando o ya escuchamos y determinando lo que es realmente importante.

HABILIDAD: PREGUNTAR

Esta tercera habilidad de comunicación es muy importante porque es la manera más directa y sencilla para recoger la información de quién tenemos en frente, además, es una forma de mostrar interés y empatía por nuestro interlocutor.

***Importante*: Para desarrollar esta habilidad se debe cuidar de la forma en que preguntamos y de la expresión de la pregunta.**

La forma en que preguntamos tiene que ver con el vocabulario utilizado, la estructura, es decir, si lanzamos preguntas abiertas o con múltiples alternativas, si son directas o no, etc. Se debe tratar de ofrecer diferentes alternativas, cuando sea posible, al/a cliente/a, además el vocabulario siempre ha de ser respetuoso y amable.

La expresión de la pregunta se relaciona con el ritmo, que no es más que la cantidad, frecuencia y secuencia de las palabras y con la actitud, es decir, expresiones de aprobación o reprobación, intolerancia o cercanía, al efectuar la pregunta debemos ser neutrales.

HABILIDAD: SENTIR

Mediante esta habilidad transmitimos empatía y allanamos el camino a los buenos resultados. Con sentir nos referimos a ponernos en el lugar de nuestros/as clientes/as a sentir lo que el/la otro/a siente con respecto a una situación o problema particular. Para desarrollar esta habilidad debemos saber diagnosticar, escuchar y preguntar, además debemos conocernos muy bien a nosotros mismo, nuestros servicios y las capacidades de la empresa, así podremos comprender más fácilmente y ponernos en el lugar del/la cliente/a, ya que, sólo así llegamos a conocerlo/a verdaderamente.

¿QUÉ HARÍAS CON LOS RECLAMOS DE TUS CLIENTES?

Debemos tratar las reclamaciones aplicando los siguientes pasos:

1 **Escuchar atentamente**
Dejar que el/la cliente/a exponga su punto de vista y los motivos que le inducen a quejarse.

2 **Respetar la opinión del/la cliente/a**
Anotar en un papel todos los datos aportados por el/la cliente/a (en caso de ser necesario), mostrando interés por sus opiniones.

3 **Comprometerse**
Si la reclamación tiene solución, comprometerse con el/la cliente/a indicándoles forma y fecha en que se solucionara el problema.

4 **Controlar**
Realizar el seguimiento oportuno para que se solucione la reclamación, en caso de que no seamos nosotros directamente los encargados de hacerlo.

RECUERDA:

Lo más importante es NO buscar excusas

LOS DIEZ MANDAMIENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE

Cuando una empresa que se dedica a cumplir los intereses de sus clientes, por consiguiente son lo más importante para el grupo por lo que nuestra mayor motivación son ellos y tendremos en cuenta diferentes puntos:

- ✓ Es la persona más importante de nuestro negocio y siempre tendrá la razón.
- ✓ No depende de nosotros/as, nosotros/as dependemos de él o ella.
- ✓ Nos está comprando un servicio y no haciéndonos un favor.
- ✓ Es el propósito de nuestro trabajo, no una interrupción al mismo.
- ✓ Es un ser humano de carne y hueso con sentimientos y emociones, y no una fría estadística.
- ✓ Es la parte más importante de nuestro negocio y no alguien ajeno al mismo.
- ✓ Es una persona que nos trae sus necesidades y deseos y es nuestra misión satisfacerlo.
- ✓ Es merecedor/a de un trato cordial por parte de la empresa.
- ✓ Es alguien a quien debemos complacer y no alguien con quien discutir o confrontar.
- ✓ Es la fuente de vida de nuestro negocio.

Cuando una empresa cumple estos requisitos y, por consecuencia, obtendremos grandes beneficios.

Se debe aprender y aplicar todos los siguientes conocimientos:

CORTESÍA: El trato al cliente siempre debe ser cortés donde encuentre en el grupo un saludo cordial, una agradable sonrisa sin hacerle esperar, crear un trato personal y familiar con él/ella mismo/a, dirigiéndonos a él/ella por su nombre, con el fin de hacerle sentir importante y que perciba que le somos útiles.

ATENCIÓN RÁPIDA: A nadie le agrada esperar o sentirse ignorado, por lo que si llega un/a cliente/a y estamos ocupados/as, nos dirigimos a él o ella y de forma sonriente y por su nombre si se sabe. Un ejemplo sería: "*en un momento estaré con usted"*.

CONFIABILIDAD: Los/las clientes/as esperan encontrar lo que buscan o que alguien responda a sus preguntas. Cuando hablamos con el/la cliente/a, debemos recordar que nosotros somos la empresa. Si una queja del cliente/a es válida, se piden excusas en nombre de la empresa y se procede a subsanar el problema de inmediato. Por consiguiente, cabe destacar que si no podemos resolver el problema del cliente/a, debemos buscar una alternativa para solucionar su asunto.

ATENCIÓN PERSONALIZADA: Ligado a la cortesía, al cliente/a le agrada y le hace sentir importante la atención personalizada. Una forma de personalizar el servicio es llamar al cliente/a por su nombre, y en caso de un/a cliente/a ya conocido, saber un poco de antemano el motivo de su visita.

PERSONAL BIEN INFORMADO: El cliente espera recibir de los empleados/as encargados/as de brindar un servicio, una información completa y segura respecto de los servicios que ofrecemos, para lo que entra en juego la formación recibida y el sentido de pertenencia al grupo.

SIMPATÍA: El trato comercial con el cliente/a no debe ser frío ni distante, sino por el contrario responder a sus necesidades con delicadeza y cordialidad.

APARIENCIA: Es muy importante en la primera toma de contacto con el cliente/a, su físico, sus movimientos corporales, su contacto personal con nosotros/as o con otras personas, en fin varios aspectos que nos llaman la atención o simplemente no lo hacen. Por lo que, cuidaremos mucho nuestra apariencia física y un entorno de trabajo ordenado y limpio.

CONCLUSIÓN

El éxito depende fundamentalmente de la demanda de los/as clientes. Ellos/as son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en el juego de los negocios.

Si la empresa no satisface las necesidades y deseos de sus clientes tendrá una existencia muy corta. Todos los esfuerzos deben estar orientados hacia el o la cliente, porque él o ella es el verdadero/a impulsor/a de todas las actividades de la empresa. De nada sirve que el servicio sea de buena calidad, a precio competitivo o esté bien presentado, si no existen compradores.

FRASES SUSTITUTAS

FRASE PROHIBIDA	FRASE SUSTITUTA
NO LO SE…	LO VOY A INVESTIGAR…
NO PODEMOS HACER ESO…	LE OFREZCO ESTA ALTERNATIVA…
TIENE QUE…	LE SUGIERO O USTED NECESITA…
UN SEGUNDO O UN MOMENTO…	PODRÍA ESPERAR UN MOMENTO POR FAVOR…
NO AL INICIO DE UNA FRASE…	OFRECER UNA ALTERNATIVA…

¡Ya has terminado!

Pulsa aquí:

Comenzar Examen



FÓR-MATE
ACADEMIA FORMACIÓN

CÓDIGO	NOMBRE
1	**ACTIVO**
11	**EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO**
1105	**CAJA**
110505	EFECTIVO
110510	CHEQUES
110515	DEPÓSITOS POR PRIMAS RECAUDADAS
110520	CAJA MENOR
1110	**BANCO DE LA REPÚBLICA**
111005	CUENTA CORRIENTE BANCARIA
111010	CERTIFICADOS DE CAMBIO PROPIOS
111015	CERTIFICADOS DE CAMBIO EN ADMINISTRACIÓN
111020	DEPÓSITOS DE CONTRACCIÓN MONETARIA
1115	**BANCOS Y OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS**
111505	BANCOS NACIONALES
111510	BANCOS DEL EXTERIOR
111515	CORRESPONSALES
111520	SUCURSALES EN EL EXTRANJERO
111525	DEPÓSITOS POR PRIMAS RECAUDADAS
111595	OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS
1120	**CANJE**
1125	**ADMINISTRACIÓN DE LIQUIDEZ**
1130	**REMESAS EN TRÁNSITO**
113005	CHEQUES PAÍS
113010	CHEQUES SOBRE EL EXTERIOR
1132	**FONDOS EN TRANSITO**
1135	**FONDOS ESPECIALES**
1140	**EFECTIVO RESTRINGIDO**
1150	**OTRAS OPERACIONES EQUIVALENTES A EFECTIVO**
115005	OPERACIONES MONETARIAS
115010	INVERSIONES
115015	PARTICIPACIÓN EN FONDOS A LA VISTA
115095	OTROS
12	**OPERACIONES DEL MERCADO MONETARIO Y RELACIONADAS**
1205	**FONDOS INTERASOCIADOS ACTIVOS**
120505	COMPAÑÍAS DE SEGUROS GENERALES

CÓDIGO	NOMBRE
120510	COMPAÑÍAS DE SEGUROS DE VIDA
120515	SOCIEDADES DE REASEGUROS
120520	SOCIEDADES DE CAPITALIZACIÓN
1210	**FONDOS INTERBANCARIOS VENDIDOS ORDINARIOS**
121005	BANCOS
121010	CORPORACIONES FINANCIERAS
121015	COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO
121020	BANCO DE LA REPÚBLICA
121025	TESORERÍA GENERAL DE LA NACIÓN
121030	ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO
121035	RESIDENTES DEL EXTERIOR
121095	OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS
1215	**OPERACIONES DE REPORTO O REPO**
121505	COMPROMISOS DE TRANSFERENCIA EN OPERACIONES DE REPO ABIERTO
121510	COMPROMISOS DE TRANSFERENCIA EN OPERACIONES DE REPO CERRADO
121515	CUPONES POR RECIBIR DE VALORES EN OPERACIONES REPO
121520	CUENTAS POR COBRAR POR INCUMPLIMIENTO O TERMINACIÓN ANTICIPADA EN OPERACIONES REPO
121525	LLAMADO AL MARGEN ENTREGADO EN DINERO EN OPERACIONES REPO
1220	**OPERACIONES SIMULTÁNEAS**
122005	COMPROMISOS DE TRANSFERENCIA DE INVERSIONES EN OPERACIONES SIMULTÁNEAS
122010	CUPONES POR RECIBIR DE VALORES EN OPERACIONES SIMULTÁNEAS
122015	CUENTAS POR COBRAR POR INCUMPLIMIENTO O TERMINACIÓN ANTICIPADA EN OPERACIONES SIMULTÁNEAS
122020	LLAMADO AL MARGEN ENTREGADO EN DINERO EN OPERACIONES SIMULTÁNEAS
1225	**OPERACIONES DE TRANSFERENCIA TEMPORAL DE VALORES**
122505	COMPROMISOS ORIGINADOS EN OPERACIONES DE TRANSFERENCIA TEMPORAL DE VALORES
122510	RENDIMIENTOS POR COBRAR DE COMPROMISOS EN OPERACIONES DE TRANSFERENCIA TEMPORAL DE VALORES
122515	CUPONES POR RECIBIR DE VALORES EN OPERACIONES DE TRANSFERENCIA TEMPORAL DE VALORES
122520	CUENTAS POR COBRAR POR INCUMPLIMIENTO O TERMINACIÓN ANTICIPADA EN OPERACIONES DE TRANSFERENCIA TEMPORAL DE VALORES
122525	LLAMADO AL MARGEN EN OPERACIONES DE TRANSFERENCIA TEMPORAL DE VALORES
1285	**DERECHOS DE RECOMPRA DE CARTERA NEGOCIADA**
13	**INVERSIONES Y OPERACIONES CON DERIVADOS**
1301	**INVERSIONES A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS - INSTRUMENTOS REPRESENTATIVOS DE DEUDA**
130105	TÍTULOS DE TESORERÍA –TES

CÓDIGO	NOMBRE
130110	OTROS TÍTULOS EMITIDOS POR EL GOBIERNO NACIONAL
130115	OTROS EMISORES NACIONALES
130120	EMISORES EXTRANJEROS
1302	**INVERSIONES A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS - INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO**
130205	EMISORES NACIONALES
130210	EMISORES EXTRANJEROS
1303	**INVERSIONES A COSTO AMORTIZADO**
130305	TITULOS DE TESORERÍA - TES
130310	OTROS TÍTULOS EMITIDOS POR EL GOBIERNO NACIONAL
130315	OTROS EMISORES NACIONALES
130320	EMISORES EXTRANJEROS
1304	**INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN EL ORI**
130405	EMISORES NACIONALES
130410	EMISORES EXTRANJEROS
1305	**INVERSIONES A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS ENTREGADOS EN OPERACIONES DE MERCADO MONETARIO - INSTRUMENTOS REPRESENTATIVOS DE DEUDA (DERECHOS DE TRANSFERENCIA)**
130505	TÍTULOS DE TESORERÍA –TES
130510	OTROS TÍTULOS EMITIDOS POR EL GOBIERNO NACIONAL
130515	OTROS EMISORES NACIONALES
130520	EMISORES EXTRANJEROS
1306	**INVERSIONES A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS ENTREGADOS EN OPERACIONES DE MERCADO MONETARIO - INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO (DERECHOS DE TRANSFERENCIA)**
130605	EMISORES NACIONALES
130610	EMISORES EXTRANJEROS
1307	**INVERSIONES A COSTO AMORTIZADO CON CAMBIOS EN RESULTADOS ENTREGADOS EN OPERACIONES DE MERCADO MONETARIO - INSTRUMENTOS REPRESENTATIVOS DE DEUDA (DERECHOS DE TRANSFERENCIA)**
130705	TÍTULOS DE TESORERÍA –TES
130710	OTROS TÍTULOS EMITIDOS POR EL GOBIERNO NACIONAL
130715	OTROS EMISORES NACIONALES
130720	EMISORES EXTRANJEROS

CÓDIGO	NOMBRE
1308	**INVERSIONES A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN EL ORI ENTREGADOS EN OPERACIONES DE MERCADO MONETARIO - INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO**
130805	EMISORES NACIONALES
130810	EMISORES EXTRANJEROS
1309	**INVERSIONES A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS ENTREGADAS EN GARANTÍA DE OPERACIONES CON INSTRUMENTOS DERIVADOS - INSTRUMENTOS REPRESENTATIVOS DE DEUDA**
130905	TÍTULOS DE TESORERÍA –TES
130910	OTROS TÍTULOS EMITIDOS POR EL GOBIERNO NACIONAL
130915	OTROS EMISORES NACIONALES
130920	EMISORES EXTRANJEROS
1310	**INVERSIONES A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS ENTREGADOS EN GARANTÍA DE OPERACIONES CON INSTRUMENTOS DERIVADOS - INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO**
131005	EMISORES NACIONALES
131010	EMISORES EXTRANJEROS
1311	**INVERSIONES A COSTO AMORTIZADO CON CAMBIOS EN RESULTADOS ENTREGADOS EN GARANTÍA DE OPERACIONES CON INSTRUMENTOS DERIVADOS - INSTRUMENTOS REPRESENTATIVOS DE DEUDA**
131105	TÍTULOS DE TESORERÍA –TES
131110	OTROS TÍTULOS EMITIDOS POR EL GOBIERNO NACIONAL
131115	OTROS EMISORES NACIONALES
131120	EMISORES EXTRANJEROS
1312	**INVERSIONES A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN EL ORI ENTREGADOS EN GARANTÍA DE OPERACIONES CON INSTRUMENTOS DERIVADOS - INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO**
131205	EMISORES NACIONALES
131210	EMISORES EXTRANJEROS
1313	**INVERSIONES A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS - INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO - POR EXCEDENTES DE ÓRDENES DE COMPRA**
131305	EMISORES NACIONALES
131310	EMISORES EXTRANJEROS

CÓDIGO	NOMBRE
1314	**INVERSIONES A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS - INSTRUMENTOS REPRESENTATIVOS DE DEUDA - POR EXCEDENTES DE ÓRDENES DE COMPRA**
131405	TÍTULOS DE TESORERÍA –TES
131410	OTROS TÍTULOS EMITIDOS POR EL GOBIERNO NACIONAL
131415	OTROS EMISORES NACIONALES
131420	EMISORES EXTRANJEROS
1315	**INVERSIONES EN SUBSIDIARIAS Y FILIALES**
131505	SUBSIDIARIAS Y FILIALES NACIONALES
131510	SUBSIDIARIAS Y FILIALES EXTRANJERAS
131515	INVERSIONES OBLIGATORIAS EN INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO
1316	**INVERSIONES EN ASOCIADAS Y PARTICIPACIONES EN NEGOCIOS CONJUNTOS**
131605	ASOCIADAS NACIONALES
131610	ASOCIADAS EXTRANJERAS
131615	NEGOCIOS CONJUNTOS NACIONALES
131620	NEGOCIOS CONJUNTOS EXTRANJEROS
1318	**INVERSIONES PATRIMONIALES EN ENTIDADES EN LIQUIDACIÓN**
1319	**INVERSIONES EN TÍTULOS SOBRE PRODUCTOS Y EN PRODUCTOS AGROPECUARIOS Y AGROINDUSTRIALES - MERCADO SECUNDARIO**
1320	**INVERSIONES EN OPERACIONES CONJUNTAS**
1350	**OPERACIONES CARRUSEL**
135005	DERECHOS EN COMPROMISOS DE COMPRA
135010	DERECHOS EN COMPROMISOS DE VENTA
135015	OBLIGACIONES EN COMPROMISOS DE COMPRA
135020	OBLIGACIONES EN COMPROMISOS DE VENTA
1351	**OPERACIONES DE CONTADO**
135105	DERECHOS DE COMPRA SOBRE DIVISAS
135110	DERECHOS DE VENTA SOBRE DIVISAS
135115	DERECHOS DE COMPRA SOBRE TÍTULOS
135120	DERECHOS DE VENTA SOBRE TÍTULOS
135125	DERECHOS – OTROS
135130	OBLIGACIONES DE COMPRA SOBRE DIVISAS
135135	OBLIGACIONES DE VENTA SOBRE DIVISAS
135140	OBLIGACIONES DE COMPRA SOBRE TÍTULOS
135145	OBLIGACIONES DE VENTA SOBRE TÍTULOS
135195	OBLIGACIONES – OTROS
1352	**CONTRATOS FORWARD - DE NEGOCIACIÓN**
135205	DE MONEDAS (PESO/DÓLAR)
135210	DE MONEDAS (DIFERENTES PESO/DÓLAR)

CÓDIGO	NOMBRE
135215	DE TASAS DE INTERÉS
135220	DE TÍTULOS
135295	OTROS
1353	**CONTRATOS DE FUTUROS – DE NEGOCIACIÓN**
135305	DE MONEDAS
135310	DE TASAS DE INTERÉS
135315	DE TÍTULOS
135320	DE ÍNDICES
135395	OTROS
1354	**SWAPS – DE NEGOCIACIÓN**
135405	DE MONEDAS
135410	DE TASAS DE INTERÉS
135495	OTROS
1355	**OPCIONES DE NEGOCIACIÓN**
135505	COMPRA CALLS DE MONEDAS
135510	COMPRA CALLS DE TASAS DE INTERÉS
135515	COMPRA CALLS DE TÍTULOS
135520	COMPRA CALLS DE ÍNDICES
135525	COMPRA CALLS – OTRAS
135530	COMPRA PUTS DE MONEDAS
135535	COMPRA PUTS DE TASAS DE INTERÉS
135540	COMPRA PUTS DE TÍTULOS
135545	COMPRA PUTS DE ÍNDICES
135550	COMPRA PUTS – OTRAS
135595	COMPRA OPCIONES – OTRAS
1356	**CONTRATOS FORWARD - DE COBERTURA**
135605	DE MONEDAS (PESO/DÓLAR)
135610	DE MONEDAS (DIFERENTES PESO/DÓLAR)
135615	DE TASAS DE INTERÉS
135620	DE TÍTULOS
135695	OTROS
1357	**CONTRATOS DE FUTUROS – DE COBERTURA**
135705	DE MONEDAS
135710	DE INTERÉS
135715	DE TÍTULOS
135720	DE ÍNDICES
135795	OTROS
1358	**SWAPS – DE COBERTURA**
135805	DE MONEDAS
135810	DE TASAS DE INTERÉS
135895	OTROS

CÓDIGO	NOMBRE
1359	**OPCIONES DE COBERTURA**
135905	COMPRA CALLS DE MONEDAS
135910	COMPRA CALLS DE TASAS DE INTERÉS
135915	COMPRA CALLS DE TÍTULOS
135920	COMPRA CALLS DE ÍNDICES
135925	COMPRA CALLS – OTRAS
135930	COMPRA PUTS DE MONEDAS
135935	COMPRA PUTS DE TASAS DE INTERÉS
135940	COMPRA PUTS DE TÍTULOS
135945	COMPRA PUTS DE ÍNDICES
135950	COMPRA PUTS – OTRAS
135995	COMPRA OPCIONES – OTRAS
1360	**IINVERSIONES DERECHOS FIDUCIARIOS**
1380	**OTRAS INVERSIONES DE LAS RESERVAS INTERNACIONALES**
138005	PORTAFOLIO EN ADMINISTRACION
138010	OTRAS
1381	**MECANISMOS ESPECIALES DE PAGOS INTERNACIONALES**
138105	DERECHOS ESPECIALES DE GIRO
138110	PESOS ANDINOS
138115	CONVENIOS INTERNACIONALES
138120	COMPENSACIONES PENDIENTES DE PAGO - VENCIDAS
138195	OTROS
1382	**APORTES EN ORGANISMOS Y ENTIDADES INTERNACIONALES**
138205	FONDO MONETARIO INTERNACIONAL
138210	FONDO LATINOAMERICANO DE RESERVAS
138215	ASOCIACION INTERNACIONAL DE FOMENTO
138220	BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO
138225	BANCO MUNDIAL (BIRF)
138230	BANCO DE DESARROLLO DEL CARIBE
138235	CORPORACION ANDINA DE FOMENTO
138240	CORPORACION FINANCIERA INTERNACIONAL
138245	CORPORACION INTERAMERICANA DE INVERSION
138250	BANCO DE PAGOS INTERNACIONALES - BPI
14	**CARTERA DE CRÉDITOS Y OPERACIONES DE LEASING FINANCIERO**
1402	**CON GARANTÍA HIPOTECARIA (CAPITALIZADORAS)**
140205	CATEGORÍA A RIESGO NORMAL
140210	CATEGORÍA B RIESGO ACEPTABLE
140215	CATEGORÍA C RIESGO APRECIABLE
140220	CATEGORÍA D RIESGO SIGNIFICATIVO
140225	CATEGORÍA E RIESGO DE INCOBRABILIDAD

CÓDIGO	NOMBRE
1404	**CARTERA DE VIVIENDA Y OPERACIONES DE LEASING HABITACIONAL**
140405	CATEGORÍA A RIESGO NORMAL CARTERA DE VIVIENDA
140410	CATEGORÍA A RIESGO NORMAL LEASING HABITACIONAL
140415	CATEGORÍA B RIESGO ACEPTABLE CARTERA DE VIVIENDA
140420	CATEGORÍA B RIESGO ACEPTABLE LEASING HABITACIONAL
140425	CATEGORÍA C RIESGO APRECIABLE CARTERA DE VIVIENDA
140430	CATEGORÍA C RIESGO APRECIABLE LEASING HABITACIONAL
140435	CATEGORÍA D RIESGO SIGNIFICATIVO CARTERA DE VIVIENDA
140440	CATEGORÍA D RIESGO SIGNIFICATIVO LEASING HABITACIONAL
140445	CATEGORÍA E RIESGO DE INCOBRABILIDAD CARTERA DE VIVIENDA
140450	CATEGORÍA E RIESGO DE INCOBRABILIDAD LEASING HABITACIONAL
1405	**SOBRE TÍTULOS DE CAPITALIZACIÓN**
140505	PLANES TRADICIONALES
140510	PLANES EN UVR
1406	**CARTERA DE CRÉDITOS – ACTIVIDAD ASEGURADORA**
140605	CON GARANTÍA HIPOTECARIA
140610	CON GARANTÍA PRENDARIA
1408	**CARTERA Y OPERACIONES DE LEASING DE CONSUMO**
140805	CATEGORÍA A RIESGO NORMAL CARTERA Y OPERACIONES DE LEASING DE CONSUMO
140810	CATEGORÍA B RIESGO ACEPTABLE CARTERA Y OPERACIONES DE LEASING DE CONSUMO
140815	CATEGORÍA C RIESGO APRECIABLE CARTERA Y OPERACIONES DE LEASING DE CONSUMO
140820	CATEGORÍA D RIESGO SIGNIFICATIVO CARTERA Y OPERACIONES DE LEASING DE CONSUMO
140825	CATEGORÍA E RIESGO DE INCOBRABILIDAD CARTERA Y OPERACIONES DE LEASING DE CONSUMO
1410	**CARTERA Y OPERACIONES DE LEASING COMERCIALES**
141005	CATEGORÍA A RIESGO NORMAL CARTERA Y OPERACIONES DE LEASING COMERCIALES
141010	CATEGORÍA B RIESGO ACEPTABLE CARTERA Y OPERACIONES DE LEASING COMERCIALES
141015	CATEGORÍA C RIESGO APRECIABLE, CARTERA Y OPERACIONES DE LEASING COMERCIALES
141020	CATEGORÍA D RIESGO SIGNIFICATIVO CARTERA Y OPERACIONES DE LEASING COMERCIALES
141025	CATEGORÍA E RIESGO DE INCOBRABILIDAD CARTERA Y OPERACIONES DE LEASING COMERCIALES
1412	**CARTERA Y LEASING DE MICROCRÉDITOS**
141205	CATEGORÍA A RIESGO NORMAL
141210	CATEGORÍA B RIESGO ACEPTABLE
141215	CATEGORÍA C RIESGO APRECIABLE
141220	CATEGORÍA D RIESGO SIGNIFICATIVO
141225	CATEGORÍA E RIESGO DE INCOBRABILIDAD
1413	**OTRA CARTERA DE CRÈDITOS ADMINISTRADA EN NEGOCIOS FIDUCIARIOS**

CÓDIGO	NOMBRE
1414	**PRÉSTAMOS A EMPLEADOS**
141405	CATEGORÍA A RIESGO NORMAL, VIVIENDA
141410	CATEGORÍA B RIESGO ACEPTABLE, VIVIENDA
141415	CATEGORÍA C RIESGO APRECIABLE, VIVIENDA
141420	CATEGORÍA D RIESGO SIGNIFICATIVO, VIVIENDA
141425	CATEGORÍA E RIESGO DE INCOBRABILIDAD, VIVIENDA
141430	CATEGORÍA A RIESGO NORMAL, LEASING HABITACIONAL
141435	CATEGORÍA B RIESGO ACEPTABLE, LEASING HABITACIONAL
141440	CATEGORÍA C RIESGO APRECIABLE, LEASING HABITACIONAL
141445	CATEGORÍA D RIESGO SIGNIFICATIVO, LEASING HABITACIONAL
141450	CATEGORÍA E RIESGO DE INCOBRABILIDAD, LEASING HABITACIONAL
141460	CATEGORÍA A RIESGO NORMAL, CONSUMO
141465	CATEGORÍA B RIESGO ACEPTABLE, CONSUMO
141470	CATEGORÍA C RIESGO APRECIABLE, CONSUMO
141475	CATEGORÍA D RIESGO SIGNIFICATIVO, CONSUMO
141480	CATEGORÍA E RIESGO DE INCOBRABILIDAD, CONSUMO
1416	**DERECHOS DE TRANSFERENCIA DE CARTERA DE CRÉDITOS POR OPERACIONES DE APOYOS TRANSITORIOS DE LIQUIDEZ**
141605	VIVIENDA
141610	CONSUMO
141615	MICROCRÉDITO
141620	COMERCIAL
1420	**SOBRE PÓLIZAS**
142005	VIDA
142010	DE AHORRO CON PARTICIPACIÓN
142015	EMITIDAS EN UVR
1422	**REMUNERACIÓN DE INTERMEDIACIÓN**
142205	COMISIONES
142295	OTRAS
1424	**OTROS CONCEPTOS - ACTIVIDAD ASEGURADORA**
142405	POR FINANCIACIÓN DE PRIMAS
142495	OTROS
1487	**DETERIORO COMPONENTE CONTRACÍCLICO INDIVIDUAL**
148705	CRÉDITOS Y OPERACIONES DE LEASING DE CONSUMO
148710	CRÉDITOS Y OPERACIONES DE LEASING COMERCIALES
1488	**DETERIORO (PROVISIÓN) PRÉSTAMOS A EMPLEADOS**
148805	CATEGORÍA A RIESGO NORMAL, VIVIENDA
148810	CATEGORÍA B RIESGO ACEPTABLE, VIVIENDA
148815	CATEGORÍA C RIESGO APRECIABLE, VIVIENDA
148820	CATEGORÍA D RIESGO SIGNIFICATIVO, VIVIENDA

CÓDIGO	NOMBRE
148825	CATEGORÍA E RIESGO DE INCOBRABILIDAD, VIVIENDA
148830	CATEGORÍA A RIESGO NORMAL, LEASING HABITACIONAL
148835	CATEGORÍA B RIESGO ACEPTABLE, LEASING HABITACIONAL
148840	CATEGORÍA C RIESGO APRECIABLE, LEASING HABITACIONAL
148845	CATEGORÍA D RIESGO SIGNIFICATIVO, LEASING HABITACIONAL
148850	CATEGORÍA E RIESGO DE INCOBRABILIDAD, LEASING HABITACIONAL
148860	CATEGORÍA A RIESGO NORMAL, CONSUMO
148865	CATEGORÍA B RIESGO ACEPTABLE, CONSUMO
148870	CATEGORÍA C RIESGO APRECIABLE, CONSUMO
148875	CATEGORÍA D RIESGO SIGNIFICATIVO, CONSUMO
148880	CATEGORÍA E RIESGO DE INCOBRABILIDAD, CONSUMO
1489	**DETERIORO (PROVISIÓN) CARTERA DE VIVIENDA Y LEASING HABITACIONAL**
148905	CATEGORÍA A - CRÉDITO NORMAL CARTERA DE VIVIENDA
148910	CATEGORÍA A - CRÉDITO NORMAL LEASING HABITACIONAL
148915	CATEGORÍA B - CRÉDITO ACEPTABLE CARTERA DE VIVIENDA
148920	CATEGORÍA B - CRÉDITO ACEPTABLE LEASING HABITACIONAL
148925	CATEGORÍA C - CRÉDITO APRECIABLE CARTERA DE VIVIENDA
148930	CATEGORÍA C - CRÉDITO APRECIABLE LEASING HABITACIONAL
148935	CATEGORÍA D - CRÉDITO SIGNIFICATIVO CARTERA DE VIVIENDA
148940	CATEGORÍA D - CRÉDITO SIGNIFICATIVO LEASING HABITACIONAL
148945	CATEGORÍA E - CRÉDITO IRRECUPERABLE CARTERA DE VIVIENDA
148950	CATEGORÍA E - CRÉDITO IRRECUPERABLE LEASING HABITACIONAL
1491	**DETERIORO (PROVISIÓN) CARTERA Y OPERACIONES DE LEASING DE CONSUMO**
149105	CATEGORÍA A - CRÉDITO NORMAL CARTERA DE CONSUMO
149110	CATEGORÍA B - CRÉDITO ACEPTABLE CARTERA DE CONSUMO
149115	CATEGORÍA C - CRÉDITO APRECIABLE CARTERA DE CONSUMO
149120	CATEGORÍA D - CRÉDITO SIGNIFICATIVO CARTERA DE CONSUMO
149125	CATEGORÍA E - CRÉDITO IRRECUPERABLE CARTERA DE CONSUMO
1493	**DETERIORO (PROVISIÓN) MICROCRÉDITOS**
149305	CATEGORÍA A - CRÉDITO NORMAL
149310	CATEGORÍA B - CRÉDITO ACEPTABLE
149315	CATEGORÍA C - CRÉDITO APRECIABLE
149320	CATEGORÍA D - CRÉDITO SIGNIFICATIVO
149325	CATEGORÍA E - CRÉDITO IRRECUPERABLE
1494	**DETERIORO (PROVISIÓN) OTRA CARTERA DE CRÉDITO ADMNISTRADA A TRAVÉS DE NEGOCIOS FIDUCIARIOS**
1495	**DETERIORO (PROVISIÓN) CRÉDITOS Y OPERACIONES DE LEASING COMERCIALES**
149505	CATEGORÍA A - CRÉDITO NORMAL
149510	CATEGORÍA B - CRÉDITO ACEPTABLE
149515	CATEGORÍA C - CRÉDITO APRECIABLE
149520	CATEGORÍA D - CRÉDITO SIGNIFICATIVO
149525	CATEGORÍA E - CRÉDITO IRRECUPERABLE
1496	**DETERIORO CARTERA SOBRE TÍTULOS DE CAPITALIZACIÓN**

CÓDIGO	NOMBRE
149605	PLANES TRADICIONALES
149610	PLANES EN UVR
1497	**DETERIORO CARTERA ENTIDADES ASEGURADORAS**
149705	CON GARANTÍA HIPOTECARIA
149710	CON GARANTÍA PRENDARIA
1498	**DETERIORO (PROVISIÓN) GENERAL**
149805	VIVIENDA Y LEASING HABITACIONAL
149810	MICROCREDITO
149815	CONSUMO
149820	COMERCIAL
1499	**DETERIORO OTROS CONCEPTOS DE CARTERA DE CRÉDITOS**
149905	SOBRE PÓLIZAS
149910	POR FINANCIACIÓN DE PRIMAS
149995	OTROS
15	**INVENTARIOS**
1505	**MATERIAS PRIMAS**
1510	**BIENES PRODUCIDOS**
1515	**PRODUCTOS EN PROCESO**
1520	**OBRAS DE CONSTRUCCIÓN EN CURSO**
152005	COSTO TERRENOS
152010	COSTOS DIRECTOS PRELIMINARES
152015	COSTOS DIRECTOS OBRA
152020	COSTOS INDIRECTOS PLANOS, LICENCIAS Y ESTUDIOS
152025	COSTOS INDIRECTOS PUBLICIDAD
152030	COSTOS INDIRECTOS COMISIONES FIDUCIARIAS
152035	OTROS COSTOS INDIRECTOS
1525	**OBRAS DE URBANISMO**
1530	**CONTRATOS EN EJECUCIÓN**
1535	**CULTIVOS EN DESARROLLO**
1540	**PRODUCTOS TERMINADOS**
1545	**MERCANCÍAS NO FABRICADAS POR LA EMPRESA**
1550	**BIENES RAÍCES PARA LA VENTA**
1555	**SEMOVIENTES**

CÓDIGO	NOMBRE
1560	**TERRENOS**
1565	**MATERIALES, REPUESTOS Y ACCESORIOS**
1570	**ENVASES Y EMPAQUES**
1575	**INVENTARIOS EN TRANSITO**
1580	**INVENTARIOS EN PODER DE TERCEROS**
1585	**INVENTARIOS DE OPERACIONES CONJUNTAS**
1587	**METALES PRECIOSOS**
158705	ORO
158710	PLATA
158715	PLATINO
158720	OTROS METALES ADHERENTES
1595	**OTROS INVENTARIOS**
1597	**DETERIORO DE INVENTARIOS**
16	**CUENTAS POR COBRAR**
1601	**OPERACIONES DE RESERVAS INTERNACIONALES**
160105	VENTA DE INVERSIONES
160115	VENTA DE MONEDAS
160195	OTRAS
1602	**PARA ALCANZAR RENTABILIDAD MÍNIMA - FONDOS DE PENSIONES - SEG. SOCIAL**
1604	**CUENTAS CORRIENTES COMERCIALES**
1605	**INTERESES**
160505	FONDOS INTERBANCARIOS VENDIDOS Y PACTOS DE REVENTA
160510	CATEGORÍA A RIESGO NORMAL, VIVIENDA
160512	CATEGORÍA B RIESGO ACEPTABLE, VIVIENDA
160514	CATEGORÍA C RIESGO APRECIABLE, VIVIENDA
160516	CATEGORÍA D RIESGO SIGNIFICATIVO, VIVIENDA
160518	CATEGORÍA E RIESGO DE INCOBRABILIDAD, VIVIENDA
160520	CATEGORÍA A RIESGO NORMAL, CONSUMO
160522	CATEGORÍA B RIESGO ACEPTABLE, CONSUMO
160524	CATEGORÍA C RIESGO APRECIABLE, CONSUMO
160526	CATEGORÍA D RIESGO SIGNIFICATIVO, CONSUMO
160528	CATEGORÍA E RIESGO DE INCOBRABILIDAD, CONSUMO
160530	CATEGORÍA A RIESGO NORMAL, MICROCRÉDITO

CÓDIGO	NOMBRE
160532	CATEGORÍA B RIESGO ACEPTABLE, MICROCRÉDITO
160534	CATEGORÍA C RIESGO APRECIABLE, MICROCRÉDITO
160536	CATEGORÍA D RIESGO SIGNIFICATIVO, MICROCRÉDITO
160538	CATEGORÍA E RIESGO DE INCOBRABILIDAD, MICROCRÉDITO
160540	CATEGORÍA A RIESGO NORMAL, COMERCIAL
160542	CATEGORÍA B RIESGO ACEPTABLE, COMERCIAL
160544	CATEGORÍA C RIESGO APRECIABLE, COMERCIAL
160546	CATEGORÍA D RIESGO SIGNIFICATIVO, COMERCIAL
160548	CATEGORÍA E RIESGO DE INCOBRABILIDAD, COMERCIAL
160550	MORA EN TRASLADO DE CESANTÍAS AL FNA
160555	DIFERENCIAL DE TASAS
160560	DEPÓSITOS DE CONTRACCIÓN MONETARIA
160595	OTROS
1606	**A RETROGARANTES**
1607	**CESANTÍAS CAUSADAS SECTOR PÚBLICO**
1608	**COMPONENTE FINANCIERO OPERACIONES DE LEASING FINANCIERO**
160810	CATEGORÍA A RIESGO NORMAL, LEASING HABITACIONAL
160812	CATEGORÍA B RIESGO ACEPTABLE, LEASING HABITACIONAL
160814	CATEGORÍA C RIESGO APRECIABLE, LEASING HABITACIONAL
160816	CATEGORÍA D RIESGO SIGNIFICATIVO, LEASING HABITACIONAL
160818	CATEGORÍA E RIESGO DE INCOBRABILIDAD, LEASING HABITACIONAL
160820	CATEGORÍA A RIESGO NORMAL, CONSUMO
160822	CATEGORÍA B RIESGO ACEPTABLE, CONSUMO
160824	CATEGORÍA C RIESGO APRECIABLE, CONSUMO
160826	CATEGORÍA D RIESGO SIGNIFICATIVO, CONSUMO
160828	CATEGORÍA E RIESGO DE INCOBRABILIDAD, CONSUMO
160830	CATEGORÍA A RIESGO NORMAL, MICROCRÉDITO
160832	CATEGORÍA B RIESGO ACEPTABLE, MICROCRÉDITO
160834	CATEGORÍA C RIESGO APRECIABLE, MICROCRÉDITO
160836	CATEGORÍA D RIESGO SIGNIFICATIVO, MICROCRÉDITO
160838	CATEGORÍA E RIESGO DE INCOBRABILIDAD, MICROCRÉDITO
160840	CATEGORÍA A RIESGO NORMAL, COMERCIAL
160842	CATEGORÍA B RIESGO ACEPTABLE, COMERCIAL
160844	CATEGORÍA C RIESGO APRECIABLE, COMERCIAL
160846	CATEGORÍA D RIESGO SIGNIFICATIVO, COMERCIAL
160848	CATEGORÍA E RIESGO DE INCOBRABILIDAD, COMERCIAL
1609	**DIVIDENDOS Y PARTICIPACIONES**
160905	MATRIZ, FILIALES, SUBSIDIARIAS
160910	OTRAS PERSONAS JURÍDICAS
1610	**COMISIONES**
161005	ACEPTACIONES BANCARIAS
161010	CARTAS DE CRÉDITO
161015	AVALES

CÓDIGO	NOMBRE
161020	GARANTÍAS BANCARIAS
161025	SERVICIOS BANCARIOS
161030	NEGOCIOS FIDUCIARIOS
161035	GIROS
161040	USO MEDIOS DE PAGO DIFERENTES DE EFECTIVO
161042	ADMINISTRACIÓN FONDO DE CESANTÍA PORTAFOLIO DE CORTO PLAZO
161044	ADMINISTRACIÓN FONDO DE CESANTÍA PORTAFOLIO DE LARGO PLAZO
161046	ADMINISTRACIÓN FONDO DE PENSIONES OBLIGATORIAS
161048	ADMINISTRACIÓN PENSIONES POR RETIRO PROGRAMADO
161050	ADMINISTRACIÓN RECURSOS AFILIADOS CESANTES
161052	ADMINISTRACIÓN FONDO DE PENSIONES VOLUNTARIAS
161054	ADMINISTRACIÓN PASIVOS PENSIONALES ENTIDADES TERRITORIALES Y SUS DESCENTRALIZADAS
161056	ADMINISTRACIÓN FONPET
161058	ADMINISTRACIÓN PASIVOS PENSIONALES POR REACTIVACIÓN ECONÓMICA
161060	PRIVATIZACIONES
161065	CAPITAL GARANTÍA
161070	CUOTAS DE MANEJO DE TARJETAS DE CRÉDITO
161095	OTRAS
1611	**SERVICIOS DE ALMACENAJE**
161105	ALMACÉN BODEGAS PROPIAS
161110	ALMACÉN BODEGAS PARTICULARES
161115	ALMACÉN MERCANCÍAS EN TRANSITO
161120	ALMACÉN SILOS
161125	AGENCIAMIENTO ADUANERO
161130	OPERACIONES COMPRA VENTA
161135	MANEJO Y DISTRIBUCIÓN
161140	TRATAMIENTO DE MERCANCÍAS
161145	MOVILIZACIÓN Y TRANSPORTE DE MERCANCÍAS
161150	ALMACENAJE
161195	OTRAS
1612	**ARRENDAMIENTOS**
161205	DE BIENES PROPIOS
161210	DE BIENES ADJUDICADOS
1613	**CÁNONES DE BIENES DADOS EN LEASING OPERACIONAL**
161305	CATEGORÍA A - CRÉDITO NORMAL, CONSUMO
161310	CATEGORÍA B - CRÉDITO ACEPTABLE, CONSUMO
161315	CATEGORÍA C - CRÉDITO APRECIABLE, CONSUMO
161320	CATEGORÍA D - CRÉDITO SIGNIFICATIVO, CONSUMO
161325	CATEGORÍA E - CRÉDITO IRRECUPERABLE, CONSUMO
161330	CATEGORÍA A - CRÉDITO NORMAL, COMERCIAL
161335	CATEGORÍA B - CRÉDITO ACEPTABLE, COMERCIAL
161340	CATEGORÍA C - CRÉDITO APRECIABLE, COMERCIAL
161345	CATEGORÍA D - CRÉDITO SIGNIFICATIVO, COMERCIAL

CÓDIGO	NOMBRE
161350	CATEGORÍA E - CRÉDITO IRRECUPERABLE, COMERCIAL
161355	CATEGORÍA A - CRÉDITO NORMAL, MICROCRÉDITOS
161360	CATEGORÍA B - CRÉDITO ACEPTABLE, MICROCRÉDITOS
161365	CATEGORÍA C - CRÉDITO APRECIABLE, MICROCRÉDITOS
161370	CATEGORÍA D - CRÉDITO SIGNIFICATIVO, MICROCRÉDITOS
161375	CATEGORÍA E - CRÉDITO IRRECUPERABLE, MICROCRÉDITOS
1614	**VENTA DE BIENES Y SERVICIOS**
161405	BIENES
161410	SERVICIOS
161415	TRANSFERENCIA DE FONDOS DE COMPENSACIÓN Y LIQUIDACIÓN
1616	**DEUDORES**
161605	HONORARIOS
161610	SERVICIOS
161615	FINANCIACIÓN DE VALORES
161620	INTERESES
161625	REDENCIONES
161630	PRECIO POR TRANSFERENCIA TEMPORAL DE VALORES
161695	OTROS
1617	**POR LIQUIDACIÓN DE OPERACIONES CON DERIVADOS**
161705	BANCOS
161710	CORPORACIONES FINANCIERAS
161715	SOCIEDADES COMISIONISTAS DE BOLSA DE VALORES
161795	OTROS
1618	**BOLSA DE VALORES Y AGROPECUARIAS**
161805	COMISIONES POR COBRAR
161895	OTROS CONCEPTOS
1619	**COMISIONISTAS DE BOLSA DE VALORES Y AGROPECUARIAS**
161905	SERVICIOS DE BOLSA POR LIQUIDAR
161910	SERVICIOS DE CÁMARA DE COMPENSACIÓN AGROPECUARIAS POR LIQUIDAR
161995	OTROS CONCEPTOS
1620	**EMISORES DE VALORES Y DE TÍTULOS SOBRE PRODUCTOS AGROPECUARIOS Y AGROINDUSTRIALES**
162005	INSCRIPCIÓN DE TÍTULOS
162010	INSCRIPCIÓN DE TÍTULOS SOBRE Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS
162095	OTROS
1621	**PARTICIPANTES**
162105	POR SERVICIOS DE CÁMARA DE COMPENSACIÓN DE DIVISAS
162110	POR INCUMPLIMIENTO DE PARTICIPACIONES
162115	POR SERVICIOS DE CÁMARA DE RIESGO CENTRAL DE CONTRAPARTE
162195	POR OTROS CONCEPTOS

CÓDIGO	NOMBRE
1622	**POR ADMINISTRACIÓN**
162205	FONDO DE INVERSIÓN COLECTIVA
162210	FONDOS DE CAPITAL EXTRANJERO
162215	CONTRATOS DE COMISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE VALORES
162220	ADMINISTRACIÓN PORTAFOLIO DE TERCEROS
162225	DEPÓSITOS CENTRALIZADOS DE VALORES
162230	OPERACIÓN BOLSA DE VALORES
162235	OPERACIÓN BOLSAS AGROPECUARIAS
1625	**DE EMPRESAS PATROCINADORAS**
162505	APORTES DE AFILIADOS
162510	CONTRIBUCIONES DE LA EMPRESA
1626	**A CASA MATRIZ, SUBSIDIARIAS, RELACIONADAS Y ASOCIADAS**
162605	CASA MATRIZ
162610	SUBSIDIARIAS
162615	RELACIONADAS Y ASOCIADAS
162695	OTRAS
1627	**A SOCIOS Y ACCIONISTAS**
162705	A SOCIOS
162710	A ACCIONISTAS
162715	A ASOCIADOS
1628	**DEPÓSITOS**
162805	PARA SERVICIOS
162810	PARA CONTRATOS
162815	PARA JUICIOS EJECUTIVOS
162820	PARA ADQUISICIÓN DE ACCIONES O CUOTAS SOCIALES
162825	EN GARANTÍA
162830	EN CONTRATOS DE FUTUROS Y OPERACIONES A PLAZO - EFECTIVO
162895	OTROS
1629	**TÍTULOS BEPS-INCENTIVO PERIÓDICO**
1630	**IMPUESTOS**
163005	ANTICIPOS DE IMPUESTOS DE RENTA Y COMPLEMENTARIOS
163010	ANTICIPOS DE IMPUESTOS DE INDUSTRIA Y COMERCIO
163015	RETENCIÓN EN LA FUENTE
163020	IMPUESTO A LAS VENTAS RETENIDO
163025	SOBRANTES EN LIQUIDACIÓN PRIVADA DE IMPUESTOS
163030	CONTRIBUCIONES
163035	IMPUESTOS DESCONTABLES
163040	IMPUESTO A LAS VENTAS
163045	IMPUESTO SOBRE LA RENTA PARA LA EQUIDAD- CREE
163095	OTROS

CÓDIGO	NOMBRE
1632	**ANTICIPOS A CONTRATOS Y PROVEEDORES**
1634	**A EMPLEADOS**
163405	VIVIENDA
163410	VEHÍCULOS
163415	EDUCACIÓN
163420	SALUD Y SIMILARES
163425	CALAMIDAD DOMÉSTICA
163430	PRIMA DE SEGUROS
163495	OTROS
1635	**PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES**
163525	PRIVATIZACIONES
163530	GIROS
163595	OTROS
1636	**PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES, VIVIENDA**
163605	CATEGORÍA A RIESGO NORMAL
163610	CATEGORÍA B RIESGO ACEPTABLE
163615	CATEGORÍA C RIESGO APRECIABLE
163620	CATEGORÍA D RIESGO SIGNIFICATIVO
163625	CATEGORÍA E RIESGO DE INCOBRABILIDAD
1637	**PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES, CONSUMO**
163705	CATEGORÍA A RIESGO NORMAL
163710	CATEGORÍA B RIESGO ACEPTABLE
163715	CATEGORÍA C RIESGO APRECIABLE
163720	CATEGORÍA D RIESGO SIGNIFICATIVO
163725	CATEGORÍA E RIESGO DE INCOBRABILIDAD
1638	**PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES, MICROCRÉDITO**
163805	CATEGORÍA A RIESGO NORMAL
163810	CATEGORÍA B RIESGO ACEPTABLE
163815	CATEGORÍA C RIESGO APRECIABLE
163820	CATEGORÍA D RIESGO SIGNIFICATIVO
163825	CATEGORÍA E RIESGO DE INCOBRABILIDAD
1639	**PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES, COMERCIAL**
163905	CATEGORÍA A RIESGO NORMAL
163910	CATEGORÍA B RIESGO ACEPTABLE
163915	CATEGORÍA C RIESGO APRECIABLE
163920	CATEGORÍA D RIESGO SIGNIFICATIVO
163925	CATEGORÍA E RIESGO DE INCOBRABILIDAD
1641	**A DIRECTORES**
1642	**APORTES POR COBRAR**

CÓDIGO	NOMBRE
1643	**EN OPERACIONES CONJUNTAS**
1644	**PROMESAS DE COMPRA VENTA**
1645	**RETENCIÓN SOBRE CONTRATOS**
1647	**RECLAMACIONES**
1648	**PRESTACIÓN DE SERVICIOS**
1649	**RECURSOS ENTREGADOS EN ADMINISTRACIÓN**
1652	**CLIENTES**
165205	COMPRAS POR CUMPLIR
165210	COMPRAS POR CUMPLIR TÍTULOS SOBRE PRODUCTOS AGROPECUARIOS Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS
1653	**LIQUIDACIÓN Y COMPENSACIÓN**
165305	BOLSAS DE VALORES
165310	BOLSAS DE BIENES Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS Y AGROINDUSTRIALES
165315	SISTEMAS CENTRALIZADOS DE OPERACIONES
165320	SOCIEDADES COMISIONISTAS DE BOLSAS DE VALORES
165325	COMISIONISTAS DE BOLSAS DE BIENES Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS Y AGROINDUSTRIALES
1654	**POR CONTRATOS DE COLOCACIÓN**
165405	TÍTULOS COLOCADOS POR COBRAR
165410	TÍTULOS SOBRE PRODUCTOS AGROPECUARIOS COLOCADOS POR COBRAR
1658	**ENTIDADES EN INTERVENCIÓN**
165805	SEGUROS DE DEPÓSITO PAGADOS
165810	DERECHOS POR COMPRA DE ACREENCIAS
165815	PRÉSTAMOS Y/O APOYOS DE LIQUIDEZ
165895	OTROS
1665	**FONDOS DE GARANTÍAS**
166505	SEGURO DE DEPÓSITOS
166510	COSTO DE GARANTÍA
166515	RECAUDOS PENDIENTES CARTERA HIPOTECARIA
166520	NACIÓN – CAPITALIZACIONES
166525	FOGACOOP
1666	**ACUERDOS DE CONCESIÓN DE SERVICIOS**
1670	**PROCESO DE TITULARIZACIÓN**
167005	EMISOR
167010	INVERSIONISTA

CÓDIGO	NOMBRE
1671	**COMPAÑÍAS CEDENTES INTERIOR CUENTA CORRIENTE**
167105	PRIMAS ACEPTADAS POR RECAUDAR
167195	OTROS CONCEPTOS
1672	**DEPÓSITOS EN PODER DE CEDENTES INTERIOR**
1673	**COMPAÑÍAS CEDENTES EXTERIOR CUENTA CORRIENTE**
1674	**DEPÓSITOS EN PODER DE CEDENTES EXTERIOR**
1675	**COASEGURADORES CUENTA CORRIENTE ACEPTADOS**
1676	**COASEGURADORES CUENTA CORRIENTE CEDIDOS**
1677	**REASEGURADORES INTERIOR CUENTA CORRIENTE**
1678	**REASEGURADORES EXTERIOR CUENTA CORRIENTE**
1679	**SEGURO DE CRÉDITO A LA EXPORTACIÓN CUENTA CORRIENTE**
167905	BANCO DE COMERCIO EXTERIOR – BANCOLDEX
1680	**RESERVAS TÉCNICAS PARTE REASEGURADORES**
168005	PARA SINIESTROS PENDIENTES PARTE REASEGURADORES DEL INTERIOR
168010	PARA SINIESTROS PENDIENTES PARTE REASEGURADORES DEL EXTERIOR
168015	DE RIESGOS EN CURSO REASEGURADORES DEL INTERIOR
168020	DE RIESGOS EN CURSO REASEGURADORES DEL EXTERIOR
168025	PARA SINIESTROS NO AVISADOS
168095	DETERIORO RESERVAS TÉCNICAS PARTE REASEGURADORES
1681	**SINIESTROS PENDIENTES GARANTIZADOS POR LA NACIÓN**
168105	SEGURO DE CRÉDITO A LA EXPORTACIÓN PARA RIESGOS POLÍTICOS Y EXTRAORDINARIOS
1682	**DEPÓSITO DE RESERVA A REASEGURADORES DEL EXTERIOR**
1683	**INTERMEDIARIOS DE SEGUROS**
168305	AGENTES COLOCADORES DE SEGUROS-ANTICIPO COMISIONES
168310	AGENCIAS COLOCADORAS DE SEGUROS-ANTICIPO COMISIONES
168315	SOCIEDADES CORREDORAS DE SEGUROS-ANTICIPO COMISIONES
168320	DESCUENTOS
168325	DEDUCCIONES
168330	PROPAGANDA FACTURADA
1684	**PRIMAS POR RECAUDAR**
168405	NEGOCIOS DIRECTOS
168410	COASEGURO ACEPTADO
168415	COASEGURO CEDIDO
168420	POR CANCELACIÓN AUTOMÁTICA

CÓDIGO	NOMBRE
1685	**SISTEMA GENERAL DE RIESGOS LABORALES**
168505	EMPLEADORES
168510	ADMINISTRADORAS DE RIESGOS LABORALES
168515	PROMOTORAS DE SALUD
168520	INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD
168595	OTRAS
1686	**OTRAS ACTIVIDAD ASEGURADORA**
168605	CÁMARA DE COMPENSACIÓN DEL SOAT
168610	COSTOS CONTRATOS NO PROPORCIONALES
168615	FONDO NACIONAL DE BOMBEROS
168695	OTRAS
1690	**DIVERSAS**
169005	CUOTAS PARTES PENSIONES DE JUBILACIÓN
169010	RECLAMOS A COMPAÑÍAS ASEGURADORAS
169015	CONTRIBUCIONES
169020	PRIMAS DE SEGURO DE INVALIDEZ Y SOBREVIVENCIA
169025	SEGUROS POR COBRAR
169030	A TRANSPORTADORES
169095	OTRAS
1692	**DETERIORO (PROVISIÓN) CUENTAS POR COBRAR, MICROCRÉDITOS**
169205	CATEGORÍA A - CRÉDITO NORMAL, INTERESES
169210	CATEGORÍA B - CRÉDITO ACEPTABLE, INTERESES
169215	CATEGORÍA C - CRÉDITO APRECIABLE, INTERESES
169220	CATEGORÍA D - CRÉDITO SIGNIFICATIVO, INTERESES
169225	CATEGORÍA E - CRÉDITO IRRECUPERABLE, INTERESES
169230	CATEGORÍA A - CRÉDITO NORMAL, PAGO POR CUENTA DE CLIENTES
169235	CATEGORÍA B - CRÉDITO ACEPTABLE, PAGO POR CUENTA DE CLIENTES
169240	CATEGORÍA C - CRÉDITO APRECIABLE, PAGO POR CUENTA DE CLIENTES
169245	CATEGORÍA D - CRÉDITO SIGNIFICATIVO, PAGO POR CUENTA DE CLIENTES
169250	CATEGORÍA E - CRÉDITO IRRECUPERABLE, PAGO POR CUENTA DE CLIENTES
169255	CATEGORÍA A - CRÉDITO NORMAL, CÁNONES BIENES DADOS EN LEASING OPERACIONAL
169260	CATEGORÍA B - CRÉDITO ACEPTABLE, CÁNONES BIENES DADOS EN LEASING OPERACIONAL
169265	CATEGORÍA C - CRÉDITO APRECIABLE, CÁNONES BIENES DADOS EN LEASING OPERACIONAL
169270	CATEGORÍA D - CRÉDITO SIGNIFICATIVO, CÁNONES BIENES DADOS EN LEASING OPERACIONAL
169275	CATEGORÍA E - CRÉDITO IRRECUPERABLE, CÁNONES BIENES DADOS EN LEASING OPERACIONAL
169276	CATEGORIA A – RIESGO NORMAL, COMPONENTE FINANCIERO
169278	CATEGORIA B – RIESGO ACEPTABLE, COMPONENTE FINANCIERO
169280	CATEGORIA C – RIESGO APRECIABLE, COMPONENTE FINANCIERO
169282	CATEGORIA D – RIESGO SIGNIFICATIVO, COMPONENTE FINANCIERO
169284	CATEGORIA E – RIESGO DE INCOBRABILIDAD, COMPONENTE FINANCIERO

CÓDIGO	NOMBRE
1693	**TRANSFERENCIA ANUAL A CARGO DE LAS EMPRESAS**
1694	**DETERIORO (PROVISIÓN) CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES**
169410	COMISIONES
169415	SERVICIOS DE ALMACENAJE
169430	VENTA DE BIENES Y SERVICIOS
169440	PROMETIENTES VENDEDORES
169450	HONORARIOS
169452	CATEGORÍA A - CRÉDITO NORMAL, INTERESES
169453	CATEGORÍA B - CRÉDITO ACEPTABLE, INTERESES
169454	CATEGORÍA C - CRÉDITO APRECIABLE, INTERESES
169456	CATEGORÍA D - CRÉDITO SIGNIFICATIVO, INTERESES
169457	CATEGORÍA E - CRÉDITO IRRECUPERABLE, INTERESES
169462	CATEGORÍA A- CRÉDITO NORMAL, PAGO POR CUENTA DE CLIENTES
169463	CATEGORÍA B - CRÉDITO ACEPTABLE, PAGO POR CUENTA DE CLIENTES
169464	CATEGORÍA C - CRÉDITO APRECIABLE, PAGO POR CUENTA DE CLIENTES
169466	CATEGORÍA D - CRÉDITO SIGNIFICATIVO, PAGO POR CUENTA DE CLIENTES
169467	CATEGORÍA E - CRÉDITO IRRECUPERABLE, PAGO POR CUENTA DE CLIENTES
169469	CATEGORÍA A - CRÉDITO NORMAL, CÁNONES BIENES DADOS EN LEASING OPERACIONAL
169470	CATEGORÍA B - CRÉDITO ACEPTABLE, CÁNONES BIENES DADOS EN LEASING OPERACIONAL
169471	CATEGORÍA C - CRÉDITO APRECIABLE, CÁNONES BIENES DADOS EN LEASING OPERACIONAL
169472	CATEGORÍA D - CRÉDITO SIGNIFICATIVO, CÁNONES BIENES DADOS EN LEASING OPERACIONAL
169473	CATEGORÍA E - CRÉDITO IRRECUPERABLE, CÁNONES BIENES DADOS EN LEASING OPERACIONAL
169476	CATEGORIA A – RIESGO NORMAL, COMPONENTE FINANCIERO
169478	CATEGORIA B – RIESGO ACEPTABLE, COMPONENTE FINANCIERO
169480	CATEGORIA C – RIESGO APRECIABLE, COMPONENTE FINANCIERO
169482	CATEGORIA D – RIESGO SIGNIFICATIVO, COMPONENTE FINANCIERO
169484	CATEGORIA E – RIESGO DE INCOBRABILIDAD, COMPONENTE FINANCIERO
169495	OTRAS
1695	**DETERIORO CUENTAS POR COBRAR ACTIVIDAD ASEGURADORA**
169505	PRIMAS POR RECAUDAR
169510	COASEGURADORES
169515	REASEGURADORES
169520	SISTEMA DE RIESGOS LABORALES
1696	**DETERIORO (PROVISIÓN) CUENTAS POR COBRAR DE CONSUMO**
169610	COMISIONES
169615	SERVICIOS DE ALMACENAJE
169630	VENTA DE BIENES Y SERVICIOS
169640	PROMETIENTES VENDEDORES
169650	HONORARIOS

CÓDIGO	NOMBRE
169652	CATEGORÍA A - CRÉDITO NORMAL, INTERESES
169653	CATEGORÍA B - CRÉDITO ACEPTABLE, INTERESES
169654	CATEGORÍA C - CRÉDITO APRECIABLE, INTERESES
169656	CATEGORÍA D - CRÉDITO SIGNIFICATIVO, INTERESES
169657	CATEGORÍA E - CRÉDITO IRRECUPERABLE, INTERESES
169662	CATEGORÍA A- CRÉDITO NORMAL, PAGO POR CUENTA DE CLIENTES
169663	CATEGORÍA B - CRÉDITO ACEPTABLE, PAGO POR CUENTA DE CLIENTES
169664	CATEGORÍA C - CRÉDITO APRECIABLE, PAGO POR CUENTA DE CLIENTES
169666	CATEGORÍA D - CRÉDITO SIGNIFICATIVO, PAGO POR CUENTA DE CLIENTES
169667	CATEGORÍA E - CRÉDITO IRRECUPERABLE, PAGO POR CUENTA DE CLIENTES
169669	CATEGORÍA A - CRÉDITO NORMAL, CÁNONES BIENES DADOS EN LEASING OPERACIONAL
169670	CATEGORÍA B - CRÉDITO ACEPTABLE, CÁNONES BIENES DADOS EN LEASING OPERACIONAL
169671	CATEGORÍA C - CRÉDITO APRECIABLE, CÁNONES BIENES DADOS EN LEASING OPERACIONAL
169672	CATEGORÍA D - CRÉDITO SIGNIFICATIVO, CÁNONES BIENES DADOS EN LEASING OPERACIONAL
169673	CATEGORÍA E - CRÉDITO IRRECUPERABLE, CÁNONES BIENES DADOS EN LEASING OPERACIONAL
169676	CATEGORIA A – RIESGO NORMAL, COMPONENTE FINANCIERO
169678	CATEGORIA B – RIESGO ACEPTABLE, COMPONENTE FINANCIERO
169680	CATEGORIA C – RIESGO APRECIABLE, COMPONENTE FINANCIERO
169682	CATEGORIA D – RIESGO SIGNIFICATIVO, COMPONENTE FINANCIERO
169684	CATEGORIA E – RIESGO DE INCOBRABILIDAD, COMPONENTE FINANCIERO
169695	OTRAS
1697	**DETERIORO (PROVISIÓN) CUENTAS POR COBRAR DE VIVIENDA**
169705	CATEGORÍA A - CRÉDITO NORMAL, INTERESES
169710	CATEGORÍA B - CRÉDITO ACEPTABLE, INTERESES
169715	CATEGORÍA C - CRÉDITO APRECIABLE, INTERESES
169720	CATEGORÍA D - CRÉDITO SIGNIFICATIVO, INTERESES
169725	CATEGORÍA E - CRÉDITO IRRECUPERABLE, INTERESES
169730	CATEGORÍA A - CRÉDITO NORMAL, PAGO POR CUENTA DE CLIENTES
169735	CATEGORÍA B - CRÉDITO ACEPTABLE, PAGO POR CUENTA DE CLIENTES
169740	CATEGORÍA C - CRÉDITO APRECIABLE, PAGO POR CUENTA DE CLIENTES
169745	CATEGORÍA D - CRÉDITO SIGNIFICATIVO, PAGO POR CUENTA DE CLIENTES
169750	CATEGORÍA E - CRÉDITO IRRECUPERABLE, PAGO POR CUENTA DE CLIENTES
169755	CATEGORIA A- RIESGO NORMAL, COMPONENTE FINANCIERO LEASING HABITACIONAL
169760	CATEGORIA B- RIESGO ACEPTABLE COMPONENTE FINANCIERO, LEASING HABITACIONAL
169765	CATEGORIA C- RIESGO APRECIABLE, COMPONENTE FINANCIERO, LEASING HABITACIONAL
169770	CATEGORÍA D- RIESGO SIGNIFICATIVO, COMPONENTE FINANCIERO, LEASING HABITACIONAL
169775	CATEGORÍA E-RIESGO DE INCOBRABILIDAD, COMPONENTE FINANCIERO, LEASING HABITACIONAL
1698	**DETERIORO (PROVISIONES) OTRAS CUENTAS POR COBRAR**

CÓDIGO	NOMBRE
169805	DIVIDENDOS Y PARTICIPACIONES
169810	ARRENDAMIENTOS
169815	COMISIONES PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES - GIROS DEL EXTERIOR
169820	PRÉSTAMOS A EMPLEADOS
169825	ENTIDADES EN INTERVENCIÓN
169830	PRÉSTAMOS A ENTIDADES INSCRITAS
169895	OTRAS
1699	**DETERIORO (PROVISIÓN) CUENTAS POR COBRAR COMPONENTE CONTRACÍCLICO INDIVIDUAL**
169905	CRÉDITOS Y OPERACIONES DE LEASING DE CONSUMO
169910	OPERACIONES DE LEASING OPERACIONAL DE CONSUMO
169915	CRÉDITOS Y OPERACIONES DE LEASING COMERCIAL
169920	OPERACIONES DE LEASING OPERACIONAL COMERCIAL
17	**ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA**
1701	**BIENES RECIBIDOS EN PAGO**
170105	BIENES MUEBLES
170110	BIENES INMUEBLES DESTINADOS A VIVIENDA
170115	BIENES INMUEBLES DIFERENTES A VIVIENDA
170120	POR PAGO DE INVERSIONES
170195	OTROS
1702	**BIENES RESTITUIDOS DE CONTRATOS DE LEASING**
170205	MAQUINARIA Y EQUIPO
170210	VEHÍCULOS
170215	MUEBLES Y ENSERES
170220	BARCOS, TRENES, AVIONES Y SIMILARES
170225	EQUIPO DE COMPUTACIÓN
170230	BIENES INMUEBLES
170235	BIENES INMUEBLES EN LEASING HABITACIONAL
170240	SEMOVIENTES
170295	OTROS
1703	**OPERACIONES DISCONTINUADAS**
170305	TERRENOS
170310	MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN Y MATERIAS PRIMAS
170315	PRODUCTOS EN PROCESO
170320	MERCANCÍAS
170325	VEHÍCULOS
170330	INMUEBLES
170395	OTROS
1704	**ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA DISTRIBUIR A LOS PROPIETARIOS**
1705	**OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA**

CÓDIGO	NOMBRE
170505	TERRENOS
170510	MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN Y MATERIAS PRIMAS
170515	PRODUCTOS EN PROCESO
170520	MERCANCÍAS
170525	VEHÍCULOS
170530	INMUEBLES
170595	OTROS
1775	**DETERIORO ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA**
177505	BIENES RECIBIDOS EN PAGO
177510	BIENES RESTITUIDOS DE CONTRATOS DE LEASING
177515	OPERACIONES DISCONTINUADAS
177520	ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA DISTRIBUIR A LOS PROPIETARIOS
177525	OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA
18	**ACTIVOS MATERIALES**
1801	**PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO**
180102	TERRENOS
180104	EDIFICIOS
180106	SILOS
180108	BODEGAS
180110	MAQUINARIA
180112	VEHÍCULOS
180114	BUQUES
180116	AERONAVES
180118	EQUIPO DE TRANSPORTE
180120	ENSERES Y ACCESORIOS
180122	EQUIPO DE OFICINA
180124	EQUIPO INFORMÁTICO
180126	EQUIPO DE REDES Y COMUNICACIÓN
180128	PROPIEDADES EN OPERACIONES CONJUNTAS
180130	MAQUINARIA, PLANTA Y EQUIPO EN MONTAJE
180132	MATERIALES PROYECTOS PETROLEROS
180134	EQUIPO MÉDICO - CIENTÍFICO
180136	EQUIPO DE HOTELES Y RESTAURANTES
180138	FLOTA Y EQUIPO DE TRANSPORTE, TRACCIÓN Y ELEVACIÓN
180140	FLOTA Y EQUIPO FÉRREO
180142	REDES, LÍNEAS Y CABLES
180144	ARMAMENTO DE VIGILANCIA
180146	ENVASES Y EMPAQUES
180148	VÍAS DE COMUNICACIÓN Y ACCESO
180150	ACTIVOS TANGIBLES DE EXPLORACIÓN Y EVALUACIÓN
180152	MINAS Y CANTERAS
180154	POZOS ARTESIANOS
180156	YACIMIENTOS
180158	GASODUCTOS

CÓDIGO	NOMBRE
180160	REVALUACIÓN PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO
180162	DEPRECIACIÓN Y AGOTAMIENTO PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO
180164	DETERIORO PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO
180195	OTROS
1816	**PROPIEDADES Y EQUIPO EN ARRENDAMIENTO OPERATIVO**
181605	MAQUINARIA Y EQUIPO
181610	VEHÍCULOS
181615	MUEBLES Y ENSERES
181620	BARCOS, TRENES, AVIONES Y SIMILARES
181625	EQUIPO DE COMPUTACIÓN
181630	BIENES INMUEBLES
181635	SEMOVIENTES
181640	PROGRAMAS PARA COMPUTADOR –SOFTWARE
181695	OTROS
181696	REVALUACIÓN
181697	DEPRECIACIÓN Y AGOTAMIENTO
181698	DETERIORO
1818	**MEJORAS EN PROPIEDADES AJENAS**
181805	MEJORAS EN PROPIEDADES AJENAS
181897	DEPRECIACION Y/O AMORTIZACION ACUMULADA
181898	DETERIORO
1820	**PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO NO EXPLOTADOS**
182005	PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO NO EXPLOTADOS
182096	REVALUACIÓN
182097	DEPRECIACIÓN Y AGOTAMIENTO
182098	DETERIORO
1822	**OTRAS PROPIEDADES Y EQUIPO**
182201	OTRAS PROPIEDADES Y EQUIPO
182296	REVALUACIÓN
182297	DEPRECIACIÓN Y AGOTAMIENTO
182298	DETERIORO
1823	**CONSTRUCCIONES EN CURSO**
182305	COSTO TERRENOS
182310	COSTOS DIRECTOS PRELIMINARES
182315	COSTOS DIRECTOS OBRA
182320	COSTOS INDIRECTOS PLANOS, LICENCIAS Y ESTUDIOS
182325	COSTOS INDIRECTOS PUBLICIDAD
182330	COSTOS INDIRECTOS COMISIONES FIDUCIARIAS
182335	OTROS COSTOS INDIRECTOS
1824	**BIENES TERMINADOS**

CÓDIGO	NOMBRE
1827	**PROPIEDADES DE INVERSIÓN**
182705	PROPIEDADES DE INVERSIÓN
182710	DETERIORO PROPIEDADES DE INVERSIÓN
182715	VALORACIÓN DE PROPIEDADES DE INVERSIÓN
182720	DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDADES DE INVERSIÓN
1828	**ACTIVOS BIOLÓGICOS**
182805	SEMOVIENTES
182815	PLANTACIONES
182820	PRODUCTOS AGRÍCOLAS
182825	VALORACIÓN
182830	AGOTAMIENTO
182835	DETERIORO
182895	OTROS
19	**OTROS ACTIVOS**
1905	**IMPORTACIONES EN CURSO**
1910	**IMPUESTO DIFERIDO**
1911	**ACTIVOS INTANGIBLES**
191105	PLUSVALÍA
191110	MARCAS COMERCIALES
191115	DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL, PATENTES, Y OTROS DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL, SERVICIO Y DERECHOS DE OPERACIÓN
191120	CONCESIONES Y FRANQUICIAS
191125	OTROS DERECHOS
191130	LICENCIAS
191135	PROGRAMAS Y APLICACIONES INFORMÁTICAS
191140	PUESTOS EN BOLSAS DE VALORES
191145	PUESTOS EN BOLSAS DE BIENES Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS Y AGROINDUSTRIALES
191150	ACTIVOS INTANGIBLES RELACIONADOS CON CLIENTES
191155	SERVIDUMBRES
191160	OTROS ACTIVOS INTANGIBLES
191165	AMORTIZACIÓN ACUMULADA
191170	DETERIORO DEL VALOR DE INTANGIBLES
1915	**CERTIFICADOS DE CAMBIO EN ADMINISTRACIÓN**
1920	**DEPÓSITOS PROVISIONALES BANCO DE LA REPÚBLICA**
192005	REEMBOLSOS DE LA ENTIDAD
192010	PAGOS EXTERIOR CLIENTES
192015	DEPÓSITOS COLATERALES
1925	**GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO**

CÓDIGO	NOMBRE
192505	SEGUROS
192510	COSTOS DE CONTRATOS NO PROPORCIONALES
192515	COMISIONES A INTERMEDIARIOS DE SEGUROS
192520	COMISIONES CONTRATOS DE RESASEGUROS
192595	OTROS
1930	**CARTAS DE CRÉDITO DE PAGO DIFERIDO**
1935	**REVALUACIÓN DE OTROS ACTIVOS**
1940	**BIENES DE ARTE Y CULTURA**
194005	OBRAS DE ARTE
194010	BIBLIOTECA
194015	MUSEO DEL ORO
194020	COLECCIONES
194025	ARCHIVO HISTÓRICO
194095	OTROS
1945	**BIENES ENTREGADOS A TERCEROS**
1950	**ACTIVIDADES EN OPERACIONES CONJUNTAS**
1955	**OPERACIONES DE APOYO A ENTIDADES INSCRITAS**
195505	CAPITALIZACIONES
195510	ACTIVOS ADQUIRIDOS
1957	**ESPECIES VALORADAS**
195705	MAQUINAS PORTEADORAS
195710	ESTAMPILLAS
195795	OTRAS
1960	**DIVERSOS**
196005	APORTES EN SUCURSALES EXTRANJERAS
196015	ARMAMENTO
196020	RECURSOS CESIÓN GOBIERNO NACIONAL
196095	OTROS
1995	**DETERIORO OTROS ACTIVOS**
2	**PASIVO**
21	**INSTRUMENTOS FINANCIEROS A COSTO AMORTIZADO**
2105	**DEPÓSITOS EN CUENTA CORRIENTE**
210505	CUENTAS CORRIENTES PRIVADAS ACTIVAS
210510	CUENTAS CORRIENTES PRIVADAS INACTIVAS
210515	CUENTAS CORRIENTES OFICIALES ACTIVAS

CÓDIGO	NOMBRE
210520	CUENTAS CORRIENTES SECTOR PUBLICO
210525	CUENTAS CORRIENTES SECTOR FINANCIERO
210530	CUENTAS CORRIENTES OFICIALES INACTIVAS
210595	OTROS
2106	**DEPÓSITOS SIMPLES**
2107	**CERTIFICADOS DE DEPÓSITO A TERMINO**
210705	EMITIDOS MENOS DE 6 MESES
210710	EMITIDOS IGUAL A 6 MESES Y MENOR DE 12 MESES
210715	EMITIDOS IGUAL A 12 MESES Y MENOR DE 18 MESES
210720	EMITIDOS IGUAL O SUPERIOR A 18 MESES
2108	**DEPÓSITOS DE AHORRO**
210805	ORDINARIOS ACTIVOS
210810	ORDINARIOS INACTIVOS
210815	CON CERTIFICADO A TERMINO
2109	**CUENTAS DE AHORRO ESPECIAL**
210905	EN UNIDADES DE VALOR REAL
210910	EN PESOS
2110	**CERTIFICADOS DE AHORRO DE VALOR REAL**
211005	INFERIOR A 6 MESES
211010	IGUAL A 6 E INFERIOR A 12 MESES
211015	PLAZO FIJO DE 1 AÑO
211020	SUPERIOR A 12 MESES E INFERIOR A 18 MESES
211025	SUPERIOR O IGUAL A 18 MESES
2111	**DOCUMENTOS POR PAGAR**
2112	**CUENTA CENTRALIZADA**
2113	**FONDOS EN FIDEICOMISO Y CUENTAS ESPECIALES**
211305	FIDEICOMISOS DE INVERSIÓN
211310	FIDEICOMISOS INMOBILIARIOS
211315	FIDEICOMISOS DE ADMINISTRACIÓN
211320	OTROS FIDEICOMISOS
2114	**CESANTÍAS ADMINISTRADAS FONDO NACIONAL AHORRO**
211405	AFILIADOS SECTOR PÚBLICO
211410	AFILIADOS SECTOR PRIVADO
211415	DOCEAVAS PARTES ESTIMADAS
211420	INTERESES DOCEAVAS PARTES ESTIMADAS
211425	CESANTÍAS SIN REPORTE
211430	IPC CESANTÍAS SIN REPORTE
211435	SALDOS INACTIVOS
211440	IPC SALDOS INACTIVOS

CÓDIGO	NOMBRE
211445	SALDOS A FAVOR DE ENTIDADES NOMINADORAS
2115	**BANCOS Y CORRESPONSALES**
211505	BANCOS
211510	CORRESPONSALES
211515	SUCURSALES EN EL EXTRANJERO
2116	**DEPÓSITOS ESPECIALES**
211605	DE LA NACIÓN
211610	DEL BANCO DE LA REPUBLICA
211615	DE GARANTÍA
211620	PARA COMPRA CERTIFICADOS DE CAMBIO
211625	PARA PAGOS AL EXTERIOR
211630	JUDICIALES
211635	CAUCIONES JUDICIALES
211640	PAGO ARRENDAMIENTOS
211645	PAGO TÍTULOS VALORES
211650	PARA COMPRA DE MERCANCÍAS
211660	ANTICIPOS CLIENTES ADUANA
211665	DEPÓSITOS CONTRACTUALES
211670	DEPÓSITOS PERMANENTES
211675	DEPÓSITOS PARA LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS
211680	CONTRACCIÓN MONETARIA
211685	DEPÓSITOS POR ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS-FONADE
211695	OTROS
2117	**EXIGIBILIDADES POR SERVICIOS**
211705	GIROS POR PAGAR DEL EXTERIOR
211710	GIROS POR PAGAR DEL PAÍS
211715	COBRANZAS POR LIQUIDAR
211720	CHEQUES DE GERENCIA
211725	CHEQUES CERTIFICADOS
211730	CHEQUES VIAJEROS
211735	CHEQUES CON PROVISIÓN GARANTIZADA
211795	OTROS
2118	**SERVICIOS DE RECAUDO**
2119	**ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS**
2120	**DEPÓSITOS ELECTRÓNICOS**
212005	DEPÓSITOS DE DINERO ELECTRÓNICOS
212010	DEPÓSITOS ELECTRÓNICOS TRANSACCIONALES
2121	**CUENTAS POR PAGAR POR LIQUIDACIÓN DE OPERACIONES CON DERIVADOS**
212105	BANCOS
212110	CORPORACIONES FINANCIERAS
212115	SOCIEDADES COMISIONISTAS DE BOLSAS DE VALORES

CÓDIGO	NOMBRE
212195	OTROS
2122	**FONDOS INTERBANCARIOS COMPRADOS ORDINARIOS**
212205	BANCOS
212210	CORPORACIONES FINANCIERAS
212215	COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO
212220	BANCO DE LA REPÚBLICA
212225	TESORERÍA GENERAL DE LA NACIÓN
212230	ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO
212235	RESIDENTES DEL EXTERIOR
212295	OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS
2123	**FONDOS INTERASOCIADAS PASIVOS**
212305	COMPAÑÍAS DE SEGUROS GENERALES
212310	COMPAÑÍAS DE SEGUROS DE VIDA
212315	SOCIEDADES DE REASEGUROS
212320	SOCIEDADES DE CAPITALIZACIÓN
2124	**OPERACIONES DE REPORTO O REPO**
212405	COMPROMISOS DE TRANSFERENCIA EN OPERACIONES DE REPO ABIERTO
212410	COMPROMISOS DE TRANSFERENCIA EN OPERACIONES DE REPO CERRADO
212415	CUPONES POR RECIBIR DE VALORES EN OPERACIONES REPO
212420	CUENTAS POR PAGAR POR INCUMPLIMIENTO O TERMINACIÓN ANTICIPADA EN OPERACIONES REPO
212425	LLAMADO AL MARGEN ENTREGADO EN DINERO EN OPERACIONES REPO
212430	OPERACIONES REPO DE CONTRACCION MONETARIA
2125	**OPERACIONES SIMULTÁNEAS**
212505	COMPROMISOS DE TRANSFERENCIA DE INVERSIONES EN OPERACIONES SIMULTÁNEAS
212510	CUPONES POR RECIBIR DE VALORES EN OPERACIONES SIMULTÁNEAS
212515	CUENTAS POR PAGAR POR INCUMPLIMIENTO O TERMINACIÓN ANTICIPADA EN OPERACIONES SIMULTÁNEAS
212520	LLAMADO AL MARGEN ENTREGADO EN DINERO EN OPERACIONES SIMULTÁNEAS
2126	**OPERACIONES DE TRANSFERENCIA TEMPORAL DE VALORES**
212605	COMPROMISOS ORIGINADOS EN OPERACIONES DE TRANSFERENCIA TEMPORAL DE VALORES
212610	RENDIMIENTOS POR COBRAR DE COMPROMISOS EN OPERACIONES DE TRANSFERENCIA TEMPORAL DE VALORES
212615	CUPONES POR RECIBIR DE VALORES EN OPERACIONES DE TRANSFERENCIA TEMPORAL DE VALORES
212620	CUENTAS POR PAGAR POR INCUMPLIMIENTO O TERMINACIÓN ANTICIPADA EN OPERACIONES DE TRANSFERENCIA TEMPORAL DE VALORES
212625	LLAMADO AL MARGEN EN OPERACIONES DE TRANSFERENCIA TEMPORAL DE VALORES
2127	**BILLETES EN CIRCULACIÓN-BANCO DE LA REPÚBLICA**
212705	BILLETES EMITIDOS
212710	BILLETES DEL BANCO EN CAJA (DB)

CÓDIGO	NOMBRE
2128	**MECANISMOS ESPECIALES DE PAGOS INTERNACIONALES**
212805	CONVENIOS INTERNACIONALES
212810	DERECHOS ESPECIALES DE GIRO - ASIGNADOS
212815	PESOS ANDINOS - ASIGNADOS
212820	ORDENES DE PAGO NO PRESENTADAS AL COBRO
212895	OTROS
2129	**COMPROMISOS ORIGINADOS EN POSICIONES EN CORTO**
212905	COMPROMISOS ORIGINADOS EN POSICIONES EN CORTO DE OPERACIONES REPO ABIERTO
212910	COMPROMISOS ORIGINADOS EN POSICIONES EN CORTO DE OPERACIONES SIMULTÁNEAS
212915	COMPROMISOS ORIGINADOS EN POSICIONES EN CORTO DE OPERACIONES TTV
2130	**TÍTULOS DE INVERSIÓN EN CIRCULACIÓN**
213005	BONOS DE FOMENTO URBANO
213006	DE GARANTÍA GENERAL MENOR DE 18 MESES
213007	BONOS DE GARANTÍA GENERAL IGUAL O SUPERIOR A 18 MESES
213008	BONOS OPCIONALMENTE CONVERTIBLES EN ACCIONES
213009	BONOS OTROS MENOR DE 18 MESES
213010	BONOS OTROS IGUAL O SUPERIOR A 18 MESES
213011	BONOS HIPOTECARIOS
213012	BONOS SUBORDINADOS
213013	BONOS ORDINARIOS
213014	CÉDULAS DE CAPITALIZACIÓN
213015	CÉDULAS HIPOTECARIAS
213016	CÉDULAS DE AHORRO Y VIVIENDA
213017	PAPELES COMERCIALES
213018	TÍTULOS DE DESARROLLO AGROPECUARIO CLASE "A"
213019	TÍTULOS DE DESARROLLO AGROPECUARIO CLASE "B"
213020	TÍTULOS DE DESARROLLO AGROPECUARIO CLASE "C"
213021	TÍTULOS COLOCADOS EN PROCESO DE TITULARIZACIÓN
213022	TÍTULOS POR EMITIR EN PROCESOS DE TITULARIZACIÓN
213023	TÍTULOS AUTORIZADOS POR EMITIR PROCESOS DE TITULARIZACIÓN
213024	CERTIFICADOS ELÉCTRICOS VALORIZABLES
213025	TÍTULOS ENERGÉTICOS DE RENTABILIDAD
213026	BONOS OBLIGATORIAMENTE CONVERTIBLES EN ACCIONES
213027	ACCIONES PREFERENTES
2132	**TÍTULOS DE REGULACIÓN MONETARIA Y CAMBIARIA - BANCO REPÚBLICA**
213205	TÍTULOS DE PARTICIPACIÓN
213210	TÍTULOS DEL BANCO DE LA REPÚBLICA - TBR
213215	CERTIFICADOS DE CAMBIO
213220	TÍTULOS CANJEABLES
213225	OTROS TÍTULOS

CÓDIGO	NOMBRE
2146	**TÍTULOS DE REGULACIÓN MONETARIA Y CAMBIARIA**
2147	**OPERACIONES DE CRÉDITO PÚBLICO INTERNAS DE CORTO PLAZO**
2148	**OPERACIONES DE CRÉDITO PÚBLICO INTERNAS DE LARGO PLAZO**
2149	**OPERACIONES DE CRÉDITO PÚBLICO EXTERNAS DE CORTO PLAZO**
2150	**OPERACIONES DE CRÉDITO PÚBLICO EXTERNAS DE LARGO PLAZO**
2151	**OPERACIONES DE FINANCIAMIENTO INTERNAS DE CORTO PLAZO**
2152	**OPERACIONES DE FINANCIAMIENTO INTERNAS DE LARGO PLAZO**
2153	**OPERACIONES DE FINANCIAMIENTO EXTERNAS DE CORTO PLAZO**
2154	**OPERACIONES DE FINANCIAMIENTO EXTERNAS DE LARGO PLAZO**
2155	**ACTIVIDADES DE OPERACIONES CONJUNTAS**
2156	**CUENTAS CANCELADAS**
215605	CUENTAS CORRIENTES BANCARIAS
215610	CUENTAS DE AHORRO
22	**INSTRUMENTOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE**
2205	**CONTRATOS FORWARD - DE NEGOCIACIÓN**
220505	DE MONEDAS (PESO/DÓLAR)
220510	DE MONEDAS (DIFERENTES PESO/DÓLAR)
220515	DE TASAS DE INTERÉS
220520	DE TÍTULOS
220595	OTROS
2210	**CONTRATOS DE FUTUROS – DE NEGOCIACIÓN**
221005	DE MONEDAS
221010	DE TASAS DE INTERÉS
221015	DE TÍTULOS
221020	DE ÍNDICES
221095	OTROS
2215	**SWAPS – DE NEGOCIACIÓN**
221505	DE MONEDAS
221510	DE TASAS DE INTERÉS
221595	OTROS
2220	**OPCIONES DE NEGOCIACIÓN**
222005	VENTA CALLS DE MONEDAS
222010	VENTA CALLS DE TASAS DE INTERÉS

CÓDIGO	NOMBRE
222015	VENTA CALLS DE TÍTULOS
222020	VENTA CALLS DE ÍNDICES
222025	VENTA CALLS – OTRAS
222030	VENTA PUTS DE MONEDAS
222035	VENTA PUTS DE TASAS DE INTERÉS
222040	VENTA PUTS DE TÍTULOS
222045	VENTA PUTS DE ÍNDICES
222050	VENTA PUTS – OTRAS
222055	VENTA OPCIONES – OTRAS
2225	**CONTRATOS FORWARD - DE COBERTURA**
222505	DE MONEDAS (PESO/DÓLAR)
222510	DE MONEDAS (DIFERENTES PESO/DÓLAR)
222515	DE TASAS DE INTERÉS
222520	DE TÍTULOS
222595	OTROS
2230	**CONTRATOS DE FUTUROS – DE COBERTURA**
223005	DE MONEDAS
223010	DE INTERÉS
223015	DE TÍTULOS
223020	DE ÍNDICES
223095	OTROS
2235	**SWAPS – DE COBERTURA**
223505	DE MONEDAS
223510	DE TASAS DE INTERÉS
223595	OTROS
2240	**OPCIONES DE COBERTURA**
224005	VENTA CALLS DE MONEDAS
224010	VENTA CALLS DE TASAS DE INTERÉS
224015	VENTA CALLS DE TÍTULOS
224020	VENTA CALLS DE ÍNDICES
224025	VENTA CALLS – OTRAS
224030	VENTA PUTS DE MONEDAS
224035	VENTA PUTS DE TASAS DE INTERÉS
224040	VENTA PUTS DE TÍTULOS
224045	VENTA PUTS DE ÍNDICES
224050	VENTA PUTS – OTRAS
224055	VENTA OPCIONES – OTRAS
2245	**TÍTULOS DE INVERSIÓN EN CIRCULACIÓN**
224505	BONOS DE FOMENTO URBANO
224506	DE GARANTÍA GENERAL MENOR DE 18 MESES
224507	BONOS DE GARANTÍA GENERAL IGUAL O SUPERIOR A 18 MESES
224508	BONOS OPCIONALMENTE CONVERTIBLES EN ACCIONES

CÓDIGO	NOMBRE
224509	BONOS OTROS MENOR DE 18 MESES
224510	BONOS OTROS IGUAL O SUPERIOR A 18 MESES
224511	BONOS HIPOTECARIOS
224512	BONOS SUBORDINADOS
224513	BONOS ORDINARIOS
224514	CÉDULAS DE CAPITALIZACIÓN
224515	CÉDULAS HIPOTECARIAS
224516	CÉDULAS DE AHORRO Y VIVIENDA
224517	PAPELES COMERCIALES
224518	TÍTULOS DE DESARROLLO AGROPECUARIO CLASE "A"
224519	TÍTULOS DE DESARROLLO AGROPECUARIO CLASE "B"
224520	TÍTULOS DE DESARROLLO AGROPECUARIO CLASE "C"
224521	TÍTULOS COLOCADOS EN PROCESO DE TITULARIZACIÓN
224522	TÍTULOS POR EMITIR EN PROCESOS DE TITULARIZACIÓN
224523	TÍTULOS AUTORIZADOS POR EMITIR PROCESOS DE TITULARIZACIÓN
224524	CERTIFICADOS ELÉCTRICOS VALORIZABLES
224525	TÍTULOS ENERGÉTICOS DE RENTABILIDAD
224526	BONOS OBLIGATORIAMENTE CONVERTIBLES EN ACCIONES
224527	ACCIONES PREFERENTES
2250	**OPERACIONES DE CONTADO**
225005	DERECHOS DE COMPRA SOBRE DIVISAS
225010	DERECHOS DE VENTA SOBRE DIVISAS
225015	DERECHOS DE COMPRA SOBRE TÍTULOS
225020	DERECHOS DE VENTA SOBRE TÍTULOS
225025	DERECHOS – OTROS
225030	OBLIGACIONES DE COMPRA SOBRE DIVISAS
225035	OBLIGACIONES DE VENTA SOBRE DIVISAS
225040	OBLIGACIONES DE COMPRA SOBRE TÍTULOS
225045	OBLIGACIONES DE VENTA SOBRE TÍTULOS
225095	OBLIGACIONES – OTROS
23	**APORTES DE CAPITAL**
2305	**DERECHOS O SUSCRIPCIONES**
230505	DERECHOS DE INVERSIÓN
230510	APORTES POR IDENTIFICAR
2310	**VALOR NETO**
231005	APORTE LEGALES ORDINARIOS
231010	APORTE LEGALES EXTRAORDINARIOS
231015	UTILIDADES REINVERTIDAS
231020	CONTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA -CONSOLIDADA-
231025	FONDO DE PERSEVERANCIA
231030	CONTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA (EXTRAORDINARIA SIN CONDICIÓN)
231035	CONTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA -POR CONSOLIDAR-
231040	CONTRIBUCIONES EXTRAORDINARIAS DE LA EMPRESA (CON CONDICIÓN)

CÓDIGO	NOMBRE
231045	RENDIMIENTOS POR APORTES EXTRAORDINARIOS (CON CONDICIÓN)
231050	FONDO DE PERSEVERANCIA EN TRANSITO
231055	RENDIMIENTOS FONDO DE PERSEVERANCIA EN TRANSITO
2357	**CUOTAS Y APORTES POR DEVOLVER**
24	**CRÉDITOS DE BANCOS Y OTRAS OBLIGACIONES FINANCIERAS**
2405	**BANCO DE LA REPÚBLICA**
240505	DESCUENTOS
240510	CRÉDITOS DE CONVENIO
240515	ENTIDADES FINANCIERAS EXTERIOR
240520	ORGANISMOS INTERNACIONALES
240525	APOYOS TRANSITORIOS DE LIQUIDEZ
2410	**BANCO DE COMERCIO EXTERIOR (BANCOLDEX)**
241005	CRÉDITOS
241010	DESCUENTOS
2415	**FONDOS DE GARANTÍAS**
241505	PARA SU SOLIDEZ PATRIMONIAL
241595	OTROS
2420	**FINAGRO**
2425	**FINDETER**
2430	**FINANCIERA ENERGÉTICA NACIONAL (FEN)**
243005	FONDO DE DESARROLLO ELÉCTRICO
2435	**OTROS BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS PAÍS**
243505	CRÉDITOS
243510	DESCUBIERTOS EN CUENTA CORRIENTE BANCARIA
243515	CRÉDITOS HIPOTECARIOS
243520	PAGARES
243525	CARTAS DE CRÉDITO
243530	ACEPTACIONES
243555	CRÉDITOS ORDINARIOS
243560	CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO FINANCIERO (LEASING)
2440	**BANCOS EXTERIOR**
244005	CRÉDITOS
244010	SOBREGIROS
244015	PAGARES
244020	CARTAS DE CRÉDITO
244025	ACEPTACIONES
244030	FINANCIACIÓN INVERSIONES EN EL EXTERIOR
244035	ENTIDADES FINANCIERAS EXTERIOR

CÓDIGO	NOMBRE
244040	ORGANISMOS INTERNACIONALES
244045	BANCO MUNDIAL
244050	BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO
244055	CORPORACIÓN ANDINA DE FOMENTO
244095	OTROS
2445	**ORGANISMOS NACIONALES**
244505	FEDERACIÓN NACIONAL DE CAFETEROS
244595	OTROS
2450	**CRÉDITOS DE ORGANISMOS INTERNACIONALES**
245005	BANCO MUNDIAL (BIRF)
245010	BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO
245015	ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE FOMENTO
245020	CORPORACIÓN ANDINA DE FOMENTO
245025	BANCO DE DESARROLLO DEL CARIBE
245030	FONDO LATINOAMERICANO DE RESERVAS
245035	CORPORACION INTERAMERICANA DE INVERSION
245095	OTROS
2455	**OBLIGACIONES POR APORTES EN ORGANISMOS INTERNACIONALES**
245505	FONDO MONETARIO INTERNACIONAL
245510	ASOCIACION INTERNACIONAL DE FOMENTO
245515	BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO
245520	BANCO MUNDIAL (BIRF)
245525	BANCO DE DESARROLLO DEL CARIBE
245595	OTRAS
2490	**OTRAS OBLIGACIONES FINANCIERAS**
249005	PARTICULARES
249010	GUBERNAMENTALES
25	**CUENTAS POR PAGAR**
2501	**COMISIONES Y HONORARIOS**
250105	HONORARIOS
250110	COMISIONES
250115	COMISIONES FIDUCIARIAS
250195	OTRAS
2502	**COSTOS Y GASTOS POR PAGAR**
250205	SERVICIOS
250210	GASTOS LEGALES
250215	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES
250220	GASTOS DE VIAJE
250225	GASTOS FINANCIEROS
250230	POR OPERACIONES DE CAPTACIÓN Y SERVICIOS FINANCIEROS

CÓDIGO	NOMBRE
250295	OTROS
2503	**IMPUESTOS**
250305	RENTA Y COMPLEMENTARIOS
250310	INDUSTRIA Y COMERCIO
250315	PREDIAL
250320	TIMBRES
250325	VEHÍCULOS
250330	CREE
250335	A LAS VENTAS RETENIDO
250340	SOBRE LAS VENTAS POR PAGAR
250345	SOBRETASAS Y OTROS
2504	**DIVIDENDOS Y EXCEDENTES**
250405	DIVIDENDOS
250410	PARTICIPACIONES
250415	RENDIMIENTOS POR PAGAR
2505	**ARRENDAMIENTOS**
2506	**CONTRIBUCIÓN SOBRE TRANSACCIONES**
250605	SOBRE CUENTAS CORRIENTES
250610	SOBRE CUENTAS DE AHORRO
250615	SOBRE ABONOS EN CUENTA
250620	SOBRE EXPEDICIÓN DE CHEQUES DE GERENCIA
250625	SOBRE RECOMPRA DE CARTERA O DE TÍTULOS
250630	SOBRE PAGOS POR CRÉDITOS INTERBANCARIOS
250635	AUTORETENCIÓN SOBRE RECURSOS EN CUENTAS DE DEPÓSITO EN EL BANCO DE LA REPÚBLICA
250640	CONTRIBUCIÓN DESCONTABLE (DB)
250645	SOBRE OTRAS TRANSACCIONES
2507	**PROMETIENTES COMPRADORES**
250705	BIENES INMUEBLES
250710	BIENES MUEBLES
2508	**DEPÓSITOS RECIBIDOS**
250805	PARA INCENTIVOS A AGRICULTORES ENTIDADES GUBERNAMENTALES
250810	DE CONTRACCIÒN MONETARIA
250895	OTROS DEPÓSITOS
2509	**DERECHOS PATRIMONIALES DE CLIENTES**
2510	**OTROS USUARIOS**
2511	**PROVEEDORES Y SERVICIOS POR PAGAR**
251105	PROVEEDORES

CÓDIGO	NOMBRE
251110	SERVICIOS
251115	ADECUACIÓN E INSTALACIÓN DE OFICINAS
251195	OTROS
2512	**PROVEEDORES DE COMPAÑÍAS VINCULADAS**
2513	**PROVEEDORES DE CASA MATRIZ**
2514	**CONTRIBUCIONES, AFILIACIONES Y TRANSFERENCIAS**
251405	SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
251406	CÁMARA DE COMERCIO
251407	ASOCIACIÓN BANCARIA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS DE COLOMBIA
251408	FASECOLDA
251409	ASOCIACIÓN NACIONAL DE INSTITUCIONES FINANCIERAS ANIF
251410	FONDO DE GARANTIAS INSTITUCIONES FINANCIERAS
251411	SERVIBANCA
251412	FENALPROSE
251413	ASCREDIBANCO
251414	RED MULTICOLOR
251415	REDEBAN
251416	CONFEDERACIÓN DE COOPERATIVAS DE COLOMBIA
251417	CONFEDERACIÓN LATINOAMERICANA DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO
251418	FONDO NACIONAL DE BOMBEROS
251419	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
251420	FEDERACIÓN NACIONAL DE AGENTES DE ADUANA
251421	ACOAS
251422	FEDERACIÓN COLOMBIANA DE COMPAÑÍAS DE LEASING - FEDELEASING
251423	ORGANIZACIÓN DE COOPERATIVAS DE AMÉRICA
251424	FOSYGA
251425	FONDO DE PREVENCIÓN VIAL NACIONAL
251426	FONDO DE RIESGOS LABORALES
251427	TASA DE SOSTENIBILIDAD DEL RUNT
251428	OTRAS AGREMIACIONES
251429	ASOBOLSA
251495	OTRAS
2515	**POR CONTRATOS DE COLOCACIÓN**
251505	EFECTIVO RECAUDADO
251510	TÍTULOS COLOCADOS POR COBRAR
2516	**CLIENTES**
251605	CARTERA CLIENTES
251610	COMPRAS Y VENTAS
251615	COMPRAS Y VENTAS TÍTULOS SOBRE Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS
251620	COMPRAS POR CUMPLIR (DB)
251625	COMPRAS POR CUMPLIR TÍTULOS SOBRE Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS (DB)
251630	CLIENTES VARIOS POR SALDOS MENORES

CÓDIGO	NOMBRE
251635	CLIENTES VARIOS CHEQUES NO COBRADOS
2517	**LIQUIDACIÓN Y COMPENSACIÓN**
251705	BOLSAS DE VALORES
251710	BOLSAS DE BIENES Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS Y AGROINDUSTRIALES
251715	COMISIONISTAS DE BOLSAS DE VALORES
251720	COMISIONES POR PAGAR
251725	COMISIONES EN TÍTULOS SOBRE PRODUCTOS Y EN PRODUCTOS AGROPECUARIOS Y AGROINDUSTRIALES
2518	**OTROS USUARIOS**
251805	SOCIEDADES COMISIONISTAS DE BOLSA
251810	SOCIEDADES COMISIONISTAS DE BOLSAS AGROPECUARIAS Y AGROINDUSTRIALES
2519	**RETENCIONES Y APORTES LABORALES**
251905	RETENCIONES EN LA FUENTE
251910	JUDICIALES
251915	SINDICATOS
251920	COOPERATIVAS
251925	FONDO DE EMPLEADOS
251930	COLPENSIONES
251935	CAJA COMPENSACIÓN FAMILIAR, ICBF Y SENA
251940	FONDOS DE PENSIONES
251945	RETENCIONES Y APORTES DE NOMINA
251995	OTROS
2520	**OPERACIONES DE RESERVAS INTERNACIONALES**
252005	COMPRA DE INVERSIONES
252010	COMPRA DE MONEDAS
252015	ADMINISTRACION Y CUSTODIA DE FONDOS EN EL EXTERIOR
2521	**ÓRDENES DE COMPRA POR UTILIZAR**
2522	**ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES**
2523	**TRANSFERENCIAS POR PAGAR**
2524	**PROCESO DE TITULARIZACIÓN**
252405	ORIGINADOR
252410	EMISOR
2525	**ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DEL EXTERIOR**
2526	**CUENTAS CORRIENTES COMERCIALES**
2527	**INSTALAMENTOS POR PAGAR**

CÓDIGO	NOMBRE
2528	**REGALÍAS POR PAGAR**
2529	**MULTAS Y SANCIONES, LITIGIOS, INDEMNIZACIONES Y DEMANDAS**
252905	MULTAS Y SANCIONES SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
252910	MULTAS Y SANCIONES OTRAS AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS
252915	INDEMNIZACIONES A CLIENTES
252920	LABORALES
252925	DEMANDAS POR INCUMPLIMIENTO DE CONTRATOS
252995	OTROS
2530	**ACREEDORES OFICIALES**
2531	**ACREEDORES VARIOS**
2532	**DEUDAS CON DIRECTORES**
2533	**DEUDAS CON ACCIONISTAS O SOCIOS**
2534	**PRIMAS DE SEGURO**
253405	INVALIDEZ Y SOBREVIVENCIA
253410	OTRAS
2537	**CUENTAS POR PAGAR A ASEGURADORAS**
253705	POR PRIMAS RECAUDADAS
253710	POR INTERESES
253715	REMUNERACIÓN COBRADA EN EXCESO
2538	**INTERESES DE TÍTULOS EMITIDOS**
2539	**SEGURO DE DEPÓSITOS LIQUIDADO POR PAGAR**
2540	**FONDO DE GARANTÍAS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS**
254005	RECAUDOS CARTERA DE FOGAFIN
254010	CRÉDITOS FOGAFIN CAPITAL
254015	CRÉDITOS FOGAFIN INTERESES
2541	**COMPAÑÍAS CEDENTES INTERIOR CUENTA CORRIENTE**
2542	**COMPAÑÍAS CEDENTES EXTERIOR CUENTA CORRIENTE**
2543	**COASEGURADORES CUENTA CORRIENTE ACEPTADOS**
2544	**COASEGURADORES CUENTA CORRIENTE CEDIDOS**
2545	**OBLIGACIONES A FAVOR DE ASEGURADOS VIDA**
2546	**DEPÓSITOS PARA EXPEDICIÓN DE PÓLIZAS**

CÓDIGO	NOMBRE
254605	SOLICITUD DE PÓLIZAS
254610	REHABILITACIÓN DE PÓLIZAS
254615	DEPÓSITOS PÓLIZAS DIRECTAS
254620	DEPÓSITOS PÓLIZAS COASEGURO CEDIDO
2547	**DIVIDENDOS POR PAGAR A ASEGURADOS VIDA**
2548	**REASEGURADORES INTERIOR CUENTA CORRIENTE**
254805	PRIMAS CEDIDAS POR PAGAR
254810	OTROS CONCEPTOS
2549	**DEPÓSITOS RETENIDOS A REASEGURADORES INTERIOR**
2550	**SEGURO DE CRÉDITO A LA EXPORTACIÓN CUENTA CORRIENTE**
255005	BANCO DE COMERCIO EXTERIOR - BANCOLDEX
2551	**REASEGURADORES EXTERIOR CUENTA CORRIENTE**
2552	**SINIESTROS LIQUIDADOS POR PAGAR**
2553	**SISTEMA GENERAL DE RIESGOS LABORALES**
255305	AFILIADOS Y BENEFICIARIOS
255310	ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD
255315	INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD
255320	APORTES SISTEMA GENERAL DE PENSIONES Y SALUD
255325	ADMINISTRADORAS DE RIESGOS LABORALES
255330	RECAUDOS POR DESAFILIACIÓN AUTOMÁTICA
255395	OTRAS
2554	**OBLIGACIONES A FAVOR DE INTERMEDIARIOS**
255405	COMISIONES
255410	OTRAS
2555	**OBLIGACIONES DE TÍTULOS**
255505	SORTEADOS
255510	VENCIDOS
255515	RESCINDIDOS
255520	VENCIDOS CON CUOTAS EN MORA NO PRESCRITOS
255525	CUPONES VENCIDOS POR PAGAR
255530	BONIFICACIONES SOBRE TÍTULOS SORTEADOS O VENCIDOS
255535	DEPÓSITOS PARA REHABILITACIÓN DE TÍTULOS
255540	CUOTAS ANTICIPADAS
2556	**CUENTAS POR PAGAR A CASA MATRIZ, SUBSIDIARIAS, RELACIONADAS Y ASOCIADAS.**
255605	CASA MATRIZ
255610	SUBSIDIARIAS
255615	RELACIONADAS
255620	ASOCIADAS

CÓDIGO	NOMBRE
255625	OTRAS
2558	**PASIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS**
2559	**RETIROS DE APORTES Y ANULACIONES**
255905	RETIROS
255910	APORTES
2560	**ACUERDOS DE CONCESIÓN DE SERVICIOS**
2565	**SUBVENCIONES DEL GOBIERNO**
2566	**TITULOS BEPS-INCENTIVO PERIÒDICO**
2570	**RENDIMIENTOS ACREEDORES FIDUCIARIOS**
2590	**DIVERSAS**
259005	CUOTAS PARTES PENSIONES DE JUBILACIÓN
259010	CHEQUES GIRADOS NO COBRADOS
259015	VALORES REINTEGRAR DACIÓN EN PAGO
259020	DONACIONES DE TERCEROS POR PAGAR
259030	VALORES RECIBIDOS POR PRIVATIZACIONES
259040	CUENTAS POR PAGAR EXASOCIADOS
259045	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA
259050	SEGUROS
259055	OBLIGACIONES SOCIOS
259065	NACIÓN LEY 546 DE 1999
259070	PRIMAS POR RECAUDAR DE COASEGURO CEDIDO
259075	CÁMARA DE COMPENSACIÓN DEL SOAT
259080	CUENTAS POR PAGAR A COMPAÑÍAS VINCULADAS
259085	CUENTAS POR PAGAR A CONTRATISTAS
259090	CUENTAS POR PAGAR EN OPERACIONES CONJUNTAS
259095	OTRAS
2595	**OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS**
259505	PASIVOS INCLUIDOS EN GRUPOS DE ACTIVOS PARA SU DISPOSICIÓN CLASIFICADOS COMO MANTENIDOS PARA LA VENTA
2596	**TRANSFERENCIA ANUAL A CARGO DE LAS EMPRESAS**
26	**RESERVAS TÉCNICAS**
2610	**DE RIESGOS EN CURSO**
261005	SEGUROS DE DAÑOS
261010	SEGUROS DE PERSONAS
261015	SEGURO OBLIGATORIO DE DAÑOS CORPORALES CAUSADOS A LAS PERSONAS EN ACCIDENTES DE TRÁNSITO SOAT

CÓDIGO	NOMBRE
2615	**RESERVA MATEMÁTICA**
261505	VIDA INDIVIDUAL
261510	RIESGOS LABORALES
261515	SEGUROS DE PENSIONES OBLIGATORIAS
261520	SEGUROS DE PENSIONES VOLUNTARIAS
261525	SEGURO EDUCATIVO
261530	PARTE REASEGURADORES
261595	OTRAS
2620	**RESERVA SEGURO DE VIDA DE AHORRO CON PARTICIPACIÓN**
2625	**RESERVA DE INSUFICIENCIA DE ACTIVOS**
2630	**DEPÓSITO DE RESERVA A REASEGURADORES DEL EXTERIOR**
263005	A CARGO DE REASEGURADORES
263010	A CARGO DE LA COMPAÑÍA
2635	**TÉCNICA DE TÍTULOS VIGENTES**
263505	CON CUOTAS AL DÍA
263510	CON CUOTAS EN MORA
263515	DESVIACIONES
263520	CUPONES POR PAGAR
263525	INTERESES Y SORTEOS
263530	PLANES EN UVR
263595	OTROS DERECHOS ESTIPULADOS
2640	**RESERVA DESVIACIÓN DE SINIESTRALIDAD**
264005	SEGURO DE TERREMOTO
264010	SEGURO DE CRÉDITO A LA EXPORTACIÓN
264015	RIESGOS LABORALES
2645	**RESERVA DE RIESGOS CATASTRÓFICOS**
2650	**RESERVA PARA SINIESTROS AVISADOS**
265005	SEGUROS DE DAÑOS
265010	SEGUROS DE PERSONAS
265015	SEGUROS PREVISIONALES
265020	RIESGOS LABORALES
265025	SEGURO OBLIGATORIO DE DAÑOS CORPORALES CAUSADOS A LAS PERSONAS EN ACCIDENTES DE TRÁNSITO SOAT
265030	PAGOS DE BENEFICIOS EDUCATIVOS
2655	**RESERVA PARA SINIESTROS NO AVISADOS**
265505	SEGUROS DE DAÑOS
265510	SEGUROS DE PERSONAS
265515	SEGUROS PREVISIONALES

CÓDIGO	NOMBRE
265520	RIESGOS LABORALES
265525	SEGUROS OBLIGATORIOS
2660	**RESERVA PARA SINIESTROS PENDIENTES GARANTIZADOS POR LA NACIÓN**
266005	SEGURO DE CRÉDITO A LA EXPORTACIÓN PARA RIESGOS POLÍTICOS Y EXTRAORDINARIOS
2665	**RESERVAS ESPECIALES**
266505	REASEGURADORES INTERIOR
266510	REASEGURADORES EXTERIOR
266515	RIESGOS LABORALES
266595	OTRAS
2680	**RESERVAS SEGURO DE DEPÓSITOS**
268005	SEGURO DE DEPÓSITOS INSTITUCIONES FINANCIERAS
268010	SEGURO DE DEPÓSITOS ENTIDADES COOPERATIVAS
268015	GARANTÍAS OTORGADAS FONDOS DE CESANTÍAS
268020	TÉCNICAS GARANTÍAS OTORGADAS FONDOS DE PENSIONES
268025	PENSIONES ADMINISTRADORAS DE RIESGOS LABORALES
268030	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE GARANTÍAS –FNG- (RESERVA DE SINIESTRALIDAD)
27	**OBLIGACIONES LABORALES**
2705	**NOMINA POR PAGAR**
2710	**CESANTÍAS**
2715	**INTERESES SOBRE CESANTÍAS**
2720	**VACACIONES**
2725	**PRIMA LEGAL**
2730	**PRIMA EXTRALEGAL**
2735	**BONIFICACIONES**
2740	**FONDOS DE PENSIONES**
2745	**PROVISIONES CORRIENTES POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS**
2750	**PROVISIONES NO CORRIENTES POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS**
2752	**PROVISIONES NO CORRIENTES POR BENEFICIOS POST-EMPLEO A LOS EMPLEADOS**
275205	APORTACIONES DEFINIDAS
275210	BENEFICIOS DEFINIDOS
2755	**BONOS PENSIONALES**

CÓDIGO	NOMBRE
2760	**INDEMNIZACIONES LABORALES**
2765	**PENSION DE JUBILACIÓN**
276505	CÁLCULO ACTUARIAL PENSIONES DE JUBILACIÓN (CR)
276510	PENSIÓN DE JUBILACIÓN POR AMORTIZAR (DB)
2795	**OTROS BENEFICIOS**
28	**PROVISIONES**
2805	**CONTRIBUCIONES Y AFILIACIONES**
280505	SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
280510	CÁMARA DE COMERCIO
280515	ASOCIACIÓN BANCARIA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS DE COLOMBIA
280520	FASECOLDA
280525	ASOCIACIÓN NACIONAL DE INSTITUCIONES FINANCIERAS ANIF
280530	FONDO DE GARANTÍAS INSTITUCIONES FINANCIERAS
280535	SERVIBANCA
280540	FENALPROSE
280545	ASCREDIBANCO
280550	RED MULTICOLOR
280555	REDEBAN
280560	CONFEDERACIÓN DE COOPERATIVAS DE COLOMBIA
280565	CONFEDERACIÓN LATINOAMERICANA DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO
280570	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
280575	FEDERACIÓN NACIONAL DE AGENTES DE ADUANA
280580	ACOAS
280585	FEDERACIÓN COLOMBIANA DE COMPAÑÍAS DE LEASING - FEDELEASING
280590	ORGANIZACIÓN DE COOPERATIVAS DE AMÉRICA
280591	ASOFIDUCIARIAS
280592	ASOBOLSA
280595	OTRAS
2807	**PASIVOS POR COSTOS DE REESTRUCTURACIÓN**
2808	**CONTRATOS ONEROSOS**
2809	**OBLIGACIONES IMPLÍCITAS**
2810	**OBLIGACIONES LEGALES**
2811	**OBRAS DE URBANISMO**
2812	**MANTENIMIENTO Y REPARACIONES**
2813	**MULTAS Y SANCIONES SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

CÓDIGO	NOMBRE
281305	EXCESOS (DEFECTOS) DE COLOCACIONES DE CARTERA
281310	EXCESO EN ADQUISICIÓN INVERSIONES O ACTIVOS FIJOS
281315	DEFECTOS EN INVERSIONES
281320	DEFECTO EN INVERSIONES DE LAS RESERVAS Y OBLIGATORIAS
281325	DEFECTOS DE ENCAJE
281330	MARGEN DE SOLVENCIA
281335	POSICIÓN PROPIA
281340	OTRAS
2814	**MULTAS Y SANCIONES, LITIGIOS, INDEMNIZACIONES Y DEMANDAS**
281405	MULTAS Y SANCIONES OTRAS AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS
281410	INDEMNIZACIONES A CLIENTES
281415	OTRAS INDEMNIZACIONES
281420	DEMANDAS LABORALES
281425	DEMANDAS POR INCUMPLIMIENTO DE CONTRATOS
281430	LITIGIOS EN PROCESO EJECUTIVO
281435	OTROS LITIGIOS EN PROCESO ADMINISTRATIVO JUDICIAL O ARBITRAL
281495	OTRAS
2815	**RIESGOS DE LIQUIDEZ Y DE TASA DE INTERÉS**
281505	RIESGO DE LIQUIDEZ
281510	RIESGO DE TASA DE INTERÉS
2816	**PARA OBLIGACIONES DE GARANTÍAS**
2818	**EN OPERACIONES CONJUNTAS**
2819	**DIVERSAS**
2820	**OBLIGACIONES A FAVOR DE INTERMEDIARIOS DE SEGUROS**
282005	COMISIONES
282010	OTRAS
2821	**PARA ALCANZAR LA RENTABILIDAD MÍNIMA**
282105	FONDO DE CESANTÍA
282110	FONDO DE PENSIONES
282115	RETIROS POR PAGAR DE LOS TIPOS DE FONDOS CONSERVADOR, DE MAYOR RIESGO O ESPECIAL DE RETIRO PROGRAMADO
282120	RETIRO DE APORTES DEL PORTAFOLIO DE LARGO PLAZO
2822	**PROVISIONES FONDOS DE GARANTÍAS**
282205	SINIESTROS AVISADOS
282210	RIESGOS EN CURSO
282215	DEVOLUCIÓN PRIMAS
282220	CAPITAL GARANTÍA
282225	OTRAS

CÓDIGO	NOMBRE
2823	**OTRAS PROVISIONES**
29	**OTROS PASIVOS**
2906	**FONDO PROGRAMAS PREVENCIÓN E INVESTIGACIÓN - ATEP**
2907	**INGRESOS ANTICIPADOS**
290705	INTERESES
290710	COMISIONES
290715	ARRENDAMIENTOS
290720	SERVICIOS DE ALMACÉN
290725	PRIMAS SEGURO DE DEPÓSITOS
290730	COMISIONES CONTRATOS DE RESASEGURO
290735	COMISIONES RECIBIDAS POR PRODUCTOS DERIVADOS
290740	VALOR FACIAL MONEDA METALICA EMITIDA
290745	UTILIDAD POR AJUSTE EN VALORACION DE TITULOS DE RENTA FIJA
290795	OTROS
2908	**INTERESES ORIGINADOS EN PROCESOS DE REESTRUCTURACIÓN**
2909	**CARTERA DE CRÉDITOS EXPRESADA EN UVR**
2910	**CERTIFICADOS DE CAMBIO EN ADMINISTRACIÓN**
2911	**DEPÓSITOS EN TRÁMITE PAGOS EXTERIOR**
2913	**CARTAS DE CRÉDITO DE PAGO DIFERIDO**
2914	**ANTICIPOS INCREMENTO DE CAPITAL**
2916	**OTROS PASIVOS EN NEGOCIOS CONJUNTOS**
2917	**OPERACIONES FONDOS DE GARANTÍAS**
2919	**FONDOS COOPERATIVOS ESPECÍFICOS**
291905	DE EDUCACIÓN
291910	DE SOLIDARIDAD
291915	PARA RECREACIÓN
291920	MEJORAS DE VIVIENDA
291925	PREVENCIÓN Y SEGURIDAD SOCIAL
291930	FONDO SOCIAL
291995	OTROS
2920	**RETENCIONES A TERCEROS SOBRE CONTRATOS**
2930	**CUENTAS EN PARTICIPACIÓN**

CÓDIGO	NOMBRE
2931	**ANTICIPOS Y AVANCES RECIBIDOS**
293105	DE PARTICULARES
293110	SOBRE CONTRATOS
293115	CONTRIBUCIONES ESPECIALES DE LA EMPRESA
293120	PARA FUTURA SUSCRIPCIÓN DE ACCIONES
293125	PARA FUTURO PAGO DE CUOTAS O DERECHOS SOCIALES
293130	PARA GARANTÍA DE CONTRATOS
293135	FONDO DE PERSEVERANCIA
293140	DE LICITACIONES
293195	OTROS
2940	**ABONOS DIFERIDOS**
294005	PRIMA EN COLOCACIÒN TÌTULOS DE INVERSIÒN
294095	OTROS
2950	**DERECHOS DE FIDEICOMISO EN PROCESOS DE TITULARIZACIÓN**
2960	**DERECHO RESIDUAL /DEFICIT DEL VEHÍCULO DE PROPÓSITO ESPECIAL**
2970	**VALORACIÓN DEL PROCESO DE TITULARIZACIÓN**
297005	POR GASTOS
297010	POR GASTOS CON REFERENCIA A LA TIR DEL PASIVO
297015	CON PROVEEDORES CON MECANISMOS DE COBERTURA
2990	**DIVERSOS**
299005	ABONOS PARA APLICAR A OBLIGACIONES AL COBRO
299010	SOBRANTES EN CAJA
299015	SOBRANTES EN CANJE
299020	SOBRANTES SEGURO DE DEPÓSITOS
299025	SOBRANTES COSTO DE GARANTÍA
299030	SOBRANTES DE PRIMAS
299035	CONSORCIOS O UNIONES TEMPORALES
299040	INGRESOS RECIBIDOS PARA TERCEROS
299095	OTROS
3	**PATRIMONIO**
31	**CAPITAL SOCIAL**
3105	**CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO**
310505	CAPITAL AUTORIZADO
310510	CAPITAL POR SUSCRIBIR
310515	CAPITAL SUSCRITO
310520	CAPITAL SUSCRITO POR COBRAR
3110	**ACCIONES, CUOTAS O PARTES DE INTERÉS SOCIAL PROPIAS READQUIRIDAS (DB)**

CÓDIGO	NOMBRE
3115	**APORTES SOCIALES**
311505	CUOTAS O PARTES DE INTERÉS SOCIAL
3120	**CAPITAL MINIMO E IRREDUCTIBLE SECCION AHORROS**
3125	**APORTES DEL ESTADO**
3130	**DIVIDENDOS DECRETADOS EN ACCIONES**
313005	DIVIDENDOS DECRETADOS EN ACCIONES
313010	PARTICIPACIONES DECRETADAS EN CUOTAS SOCIALES
313015	APORTES DECRETADOS EN ESPECIE
3150	**PARTICIPACIONES NO CONTROLADORAS**
3155	**CAPITAL ASIGNADO**
32	**RESERVAS**
3205	**RESERVA LEGAL**
320505	APROPIACIÓN DE UTILIDADES LIQUIDAS
320510	PARA PROTECCIÓN DE APORTES SOCIALES
3210	**RESERVAS ESTATUTARIAS**
321005	PARA REPOSICIÓN DE ACTIVOS
321010	PARA FUTUROS ENSANCHES
321015	PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES
321020	RESERVA DE RESULTADOS CAMBIARIOS
321025	RESERVA PARA FLUCTUACIONES DE MONEDAS
321030	RESERVA PARA PROTECCION DE ACTIVOS
321095	OTRAS
3215	**RESERVAS OCASIONALES**
321505	A DISPOSICIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA
321510	PARA PROTECCIÓN DE INVERSIONES
321520	PARA PROTECCIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS
321525	PARA BENEFICENCIA Y DONACIONES
321530	POR DISPOSICIONES FISCALES
321535	PARA READQUISICIÓN DE ACCIONES
321540	ACCIONES PROPIAS READQUIRIDAS (-)
321545	PARA ADQUISICIÓN, MEJORA O REMODELACIÓN DE PROPIEDADES Y EQUIPO
321550	PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES
321555	PARA CAPITAL DE TRABAJO
321695	OTRAS
3225	**RESERVA FONDOS DE GARANTÍAS**
322505	SEGURO DE DEPÓSITO ENTIDADES COOPERATIVAS
322510	RESERVAS OBLIGATORIAS

CÓDIGO	NOMBRE
322515	RESERVAS POR DISPOSICIONES FISCALES
322520	PARA PROTECCIÓN DE APORTES SOCIALES
322595	OTRAS
3230	**OTRAS RESERVAS**
323005	RESERVAS DE ESTABILIZACIÓN
323010	RESERVAS PARA PROTECCIÓN DE BIENES RECIBIDOS EN PAGO
3235	**RESERVA DE ESTABILIZACION MONETARIA Y CAMBIARIA**
33	**PATRIMONIO AUTÓNOMO FP**
3305	**CUENTAS INDIVIDUALES DE AHORRO PENSIONAL**
330505	COTIZACIONES DE PENSIÓN
330510	OBLIGATORIAS
330515	VOLUNTARIAS
330520	FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL
3310	**COTIZACIONES DE AFILIADOS VINCULADOS A OTRA ADMINISTRADORA**
331005	COTIZACIONES DE PENSIÓN DE AFILIADOS VINCULADOS A OTRA ADMINISTRADORA
3315	**RECAUDOS EN PROCESO**
331505	POR VERIFICAR
331510	CON DIFERENCIAS EN PROCESO VERIFICACIÓN
331515	PENDIENTES DE PLANILLAS
331520	POR TRASLADOS NO ACREDITADOS
3320	**COTIZACIONES DE AFILIADOS EN PROCESO DE ACREDITACIÓN**
332005	COTIZACIONES DE AFILIADOS EN PROCESO DE ACREDITACIÓN
3325	**RESERVA DE ESTABILIZACIÓN DE RENDIMIENTOS**
3330	**APORTES DE AFILIADOS EN EXCESO**
333005	APORTES DE AFILIADOS EN EXCESO
3335	**COMISIONES Y SEGUROS POR TRASLADAR**
333505	COMISIÓN POR ADMINISTRACIÓN DEL FONDO
333510	SEGUROS RECIBIDOS PENDIENTES DE TRANSFERIR
3340	**APORTES POR TRASLADAR AL FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL Y FONDO DE GARANTÍA**
334005	FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL
334010	SUBCUENTA DE SOLIDARIDAD
334015	SUBCUENTA DE SUBSISTENCIA - AFILIADOS
334020	FONDO DE GARANTÍA DE PENSIÓN MÍNIMA DEL RÉGIMEN DE AHORRO INDIVIDUAL
34	**PATRIMONIO AUTÓNOMO**

CÓDIGO	NOMBRE
3405	**CUENTAS INDIVIDUALES DE CAPITALIZACIÓN**
340505	AUXILIOS Y APORTES DE CESANTÍA
340510	AUXILIOS Y APORTES DE CESANTÍA AFILIADOS DEPENDIENTES DESTINADOS AL MECANISMO DE PROTECCION AL CESANTE
340515	APORTES VOLUNTARIOS AFILIADOS INDEPENDIENTES
340520	AUXILIOS Y APORTES VOLUNTARIOS DE CESANTÍA AFILIADOS INDEPENDIENTES DESTINADOS AL MECANISMO DE PROTECCION AL CESANTE
340525	AUXILIOS DE CESANTIAS TRABAJADORES RETIRADOS
340530	AUXILIOS DE CESANTIAS TRABAJADORES RETIRADOS DESTINADOS AL MECANISMO DE PROTECCIÒN AL CESANTE
3410	**AUXILIOS Y APORTES DE AFILIADOS VINCULADOS A OTRA ADMINISTRADORA**
341005	AUXILIOS Y APORTES DE CESANTÍA DE AFILIADOS VINCULADOS A OTRA ADMINISTRADORA
3415	**RECAUDOS EN PROCESO**
341505	POR VERIFICAR
341510	CON DIFERENCIAS EN PROCESO VERIFICACIÓN
341515	PENDIENTES DE PLANILLAS
341520	POR TRASLADOS NO ACREDITADOS
3420	**AUXILIOS Y APORTES DE AFILIADOS EN PROCESO DE ACREDITACIÓN**
342005	AUXILIOS Y APORTES DE CESANTÍA DE AFILIADOS EN PROCESO DE ACREDITACIÓN
342010	APORTES VOLUNTARIOS DE CESANTÍA DE AFILIADOS INDEPENDIENTES EN PROCESO DE ACREDITACIÓN
3425	**RESERVA DE ESTABILIZACIÓN DE RENDIMIENTOS**
35	**PATRIMONIO ESPECIALES**
3505	**ACREEDORES FIDUCIARIOS**
350505	APORTES EN DINERO
350510	APORTES CONSORCIOS
350515	APORTES EN ESPECIE
350520	APORTES POR IDENTIFICAR
3510	**PAGOS (DB) PATRIMONIO BIENES FIDEICOMITIDOS**
351005	RESTITUCIONES DE APORTES
351010	PAGOS A TERCEROS
3515	**PATRIMONIO SECCIONES ESPECIALES**
351505	ACTIVIDAD ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD
351510	SECCIÓN DE AHORRO Y CRÉDITO ENTIDADES COOPERATIVAS
3520	**CUENTAS INDIVIDUALES APORTES BEPS**
36	**PATRIMONIO REGIMEN DE PRIMA MEDIA**

CÓDIGO	NOMBRE
3605	**RESERVA PARA PENSIÒN DE PRIMA MEDIA**
360505	COTIZACIONES OBLIGATORIAS
360510	RESERVA RÉGIMEN DE TRANSICIÓN
360515	RESERVA RÉGIMEN DE PENSIONES ESPECIALES TRANSITORIAS
360520	RESERVAS PRESTACIONES EXTRALEGALES
360530	RESERVA LEY 100
360535	FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL
360540	COTIZACIONES DE PENSIÓN DE AFILIADOS VINCULADOS A OTRA ADMINISTRADORA
360545	RECAUDOS EN PROCESO
360550	TRASLADO DE RÉGIMEN O A OTROS FONDOS EN PROCESO
360555	COTIZACIONES DE PENSIÓN DE AFILIADOS EN PROCESO DE ACREDITACIÓN
360570	COTIZACIÓN DE AFILIADOS EN EXCESO
360575	PATRIMONIO ASIGNADO - PROGRAMAS ESPECIALES
360580	RESERVA PRESTACIONES EXTRALEGALES
360585	RESERVA EMPRESAS NO APORTANTES
37	**FONDOS DE DESTINACIÓN ESPECÍFICA**
3705	**AMORTIZACIÓN DE APORTES SOCIALES**
3710	**FONDO DE GARANTÍAS**
3715	**FONDOS DE CAPITAL**
3720	**FONDO DE REVALORACIÓN DE APORTES**
372005	FONDO DE REVALORIZACIÓN DE APORTES
3725	**OTROS FONDOS**
3730	**FONDO ESPECIAL**
38	**SUPERÁVIT O DÉFICIT**
3805	**PRIMA EN COLOCACIÓN DE ACCIONES**
380505	PRIMA EN COLOCACIÓN DE ACCIONES
380510	PRIMA EN COLOCACIÓN DE ACCIONES POR COBRAR (DB)
380515	PRIMA EN COLOCACIÓN DE CUOTAS O PARTES DE INTERÉS SOCIAL
380520	PRIMA EN COLOCACIÓN DE APORTES
3810	**CONTRIBUCIONES**
3815	**GANANCIAS O PÉRDIDAS NO REALIZADAS (ORI)**
381505	REVALORIZACIÓN ACTIVOS
381510	INSTRUMENTOS FINANCIEROS MEDIDOS AL VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN EL ORI
381515	VARIACIÓN DEL VALOR RAZONABLE DE OTROS ACTIVOS
381520	DIFERENCIA EN CAMBIOS POR INVERSIONES EN ASOCIADAS Y SUBORDINADAS
381525	COBERTURA DE FLUJO DE EFECTIVO

CÓDIGO	NOMBRE
381530	AJUSTES DE CONVERSIÓN
381535	AJUSTES ASOCIADAS
381540	GANANCIAS O PÉRDIDAS PARTICIPACIONES NO CONTROLADORAS
381595	OTROS AL PATRIMONIO NETO
3820	**SUPERÁVIT POR EL MÉTODO DE PARTICIPACIÓN PATRIMONIAL**
3825	**ARTICULO 6 LEY 4/80**
382505	ACCIONES FORZOSAS
382510	DIVIDENDOS DE ACCIONES FORZOSAS
3830	**LIQUIDACIÓN CUENTA ESPECIAL DE CAMBIOS**
3835	**AJUSTE EN CAMBIOS RESERVAS INTERNACIONALES**
383505	RESERVAS INTERNACIONALES
3840	**INVERSION NETA EN ACTIVOS PARA LA ACTIVIDAD CULTURAL**
39	**GANANCIAS O PÉRDIDAS**
3905	**GANANCIAS ACUMULADAS EJERCICIOS ANTERIORES**
3910	**PÉRDIDAS ACUMULADAS EJERCICIOS ANTERIORES**
3915	**GANANCIA DEL EJERCICIO**
3920	**PÉRDIDA DEL EJERCICIO**
3925	**GANANCIA O PÉRDIDA PARTICIPACIONES NO CONTROLADORAS**
3930	**RESULTADOS ACUMULADOS PROCESO DE CONVERGENCIA A NIIFS**
393005	GANANCIA
393010	PÉRDIDA
4	**INGRESOS DE OPERACIONES**
41	**INGRESOS DE OPERACIONES ORDINARIAS GENERALES**
4101	**INDUSTRIAL Y DE SERVICIOS**
410105	CONSTRUCCIONES
410110	AGRICULTURA, GANADERÍA, CAZA Y SILVICULTURA
410115	PESCA
410120	MINAS Y MINERALES (CANTERAS)
410125	ALIMENTICIOS, BEBIDAS Y ALCOHOLES
410130	INDUSTRIAS MANUFACTURERAS
410135	SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA
410140	COMERCIO AL POR MAYOR Y AL POR MENOR
410150	SERVICIOS HOTELEROS Y DE PROMOCIÓN TURÍSTICA

CÓDIGO	NOMBRE
410152	SERVICIO DE TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO
410154	SERVICIO DE COMUNICACIONES
410156	SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES
410160	ACTIVIDADES INMOBILIARIAS, EMPRESARIALES Y DE ALQUILER
410165	SERVICIOS EDUCATIVOS
410170	SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD
410175	OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS COMUNITARIOS, SOCIALES Y PERSONALES
410180	SERVICIOS INFORMÁTICOS
410185	PARTICIPACIONES EN CONCESIONES
410190	ARRENDAMIENTOS
410195	OTROS
4102	**INGRESOS FINANCIEROS CARTERA**
410202	CRÉDITOS COMERCIALES
410204	CRÉDITOS DE CONSUMO
410206	CARTERA DE TARJETAS DE CRÉDITO COMERCIAL
410208	SOBREGIROS CRÉDITOS COMERCIALES
410210	CRÉDITOS DE VIVIENDA Y LEASING HABITACIONAL
410212	MICROCRÉDITOS
410214	CARTERA DE TARJETAS DE CRÉDITO CONSUMO
410216	SOBREGIROS CRÉDITOS CONSUMO
410218	OPERACIONES FACTORING
410220	CONCEPTOS REPUTADOS INTERESES
410222	OPERACIONES DE DESCUENTO DE CARTERA COMERCIAL
410224	OPERACIONES DE DESCUENTO DE CARTERA DE CONSUMO
410226	OPERACIONES DE DESCUENTO DE CARTERA DE VIVIENDA Y LEASING HABITACIONAL
410228	OPERACIONES DE DESCUENTO DE CARTERA DE MICROCRÉDITO
410230	OPERACIONES DE REDESCUENTO DE CARTERA CONSUMO
410232	OPERACIONES DE REDESCUENTO DE CARTERA DE VIVIENDA Y LEASING HABITACIONAL
410234	OPERACIONES DE REDESCUENTO DE CARTERA COMERCIAL
410236	OPERACIONES DE REDESCUENTO DE CARTERA DE MICROCRÉDITO
410238	MORATORIOS CARTERA DE CONSUMO
410240	MORATORIOS CARTERA DE VIVIENDA Y LEASING HABITACIONAL
410242	MORATORIOS CARTERA COMERCIAL
410244	MORATORIOS CARTERA DE MICROCRÉDITO
410246	LINEAS DE CREDITO EXTERNAS
410248	DEUDA EXTERNA PRIVADA - RESOL. 33/84 Y 17/87
410250	CUPOS DE LIQUIDEZ SISTEMA FINANCIERO
410295	OTROS
4103	**INGRESOS FINANCIEROS OPERACIONES DEL MERCADO MONETARIO**
410305	DEPÓSITOS A LA VISTA
410310	FONDOS INTERBANCARIOS VENDIDOS ORDINARIOS
410315	TÍTULOS DE INVERSIÓN EN CIRCULACIÓN
410320	MORA EN TRASLADO DE CESANTÍAS AL FNA
410325	CRÉDITOS CON GARANTÍA HIPOTECARIA
410330	SOBRE TÍTULOS DE CAPITALIZACIÓN

CÓDIGO	NOMBRE
410335	CRÉDITOS CON GARANTÍA PRENDARIA
410340	SOBRE PÓLIZAS
410345	MORATORIOS POR RECAUDO DE COTIZACIONES
410350	RENDIMIENTOS POR COMPROMISOS DE TRANSFERENCIA EN OPERACIONES REPO
410355	RENDIMIENTOS POR COMPROMISOS DE TRANSFERENCIA EN OPERACIONES SIMULTÁNEAS
410360	RENDIMIENTOS POR COMPROMISOS EN OPERACIONES DE TRANSFERENCIA TEMPORAL DE VALORES
410365	DIFERENCIAL DE TASAS
410370	RENDIMIENTOS FINANCIEROS POR LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS
410375	INTERESES GANADOS FOGAFIN
410380	DEPÓSITOS DE CONTRACCIÓN MONETARIA
410385	UTILIDAD POR PARTICIPACIÓN EN LA FORMACIÓN DEL IBR
410390	OTROS CONCEPTOS
410395	OTROS INTERESES
4104	**INGRESOS FINANCIEROS INVERSIONES**
410405	RENDIMIENTOS PRODUCTOS AGROPECUARIAS
410410	RENDIMIENTOS PRODUCTOS AGROINDUSTRIALES
410415	RENDIMIENTOS INSUMOS AGROPECUARIOS Y AGROINDUSTRIALES
410420	RENDIMIENTOS SERVICIOS AGROPECUARIOS Y AGROINDUSTRIALES
410425	RENDIMIENTOS DOCUMENTOS SOBRE PRODUCTOS AGROPECUARIOS Y AGROINDUSTRIALES
410430	RENDIMIENTOS OTRAS ESPECIES
410495	RENDIMIENTOS OTROS
4105	**OTROS INTERESES BANCO REPÚBLICA**
410505	DEPÓSITOS EN ORO
410510	CONVENIOS INTERNACIONALES
410515	APORTES EN ORGANISMOS INTERNACIONALES
410520	DEPÓSITOS DE PLATINO
410595	OTROS INTERESES
4106	**VALORACIÓN POR TRANSFERENCIA TEMPORAL DE VALORES**
410605	EN TÍTULOS DE DEUDA
410610	EN TÍTULOS PARTICIPATIVOS
4107	**POR VALORACIÓN DE INVERSIONES A VALOR RAZONABLE - INSTRUMENTOS DE DEUDA**
410705	POR AUMENTO EN EL VALOR RAZONABLE
4108	**POR VALORACIÓN DE INVERSIONES A VALOR RAZONABLE - INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO**
410805	POR INCREMENTO EN EL VALOR DE MERCADO
4109	**POR FINANCIACIÓN DE VALORES**
410905	INTERESES

CÓDIGO	NOMBRE
4110	**REAJUSTE DE LA UNIDAD DE VALOR REAL UVR**
411005	DEPÓSITOS A LA VISTA
411010	CARTERA DE CRÉDITOS
411015	OPERACIONES DE LEASING FINANCIERO
4111	**INGRESO COSTO AMORTIZADO DE INVERSIONES**
411105	POR INCREMENTO EN EL VALOR PRESENTE
4112	**POR VALORACIÓN DE CARRUSELES**
411205	POR COMPROMISOS DE COMPRA
411210	POR COMPROMISOS DE VENTA
4113	**POR SERVICIOS**
411305	SERVICIOS DE BOLSA A COMISIONISTAS
411310	SERVICIO DE LABORATORIO
411315	SERVICIO DE SUPERVISIÓN Y ANÁLISIS DE CALIDAD DE PRODUCCIÓN ALMACENADA
411320	SERVICIO DE CERTIFICACIÓN SOBRE PRECIOS
411325	INSCRIPCIÓN DE TÍTULOS
411330	CUSTODIA DE VALORES
411335	OPERACIONES MARTILLO
411340	SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE VALORES O TÍTULOS
411345	ADMINISTRACIÓN DE VALORES
411350	TRANSACCIONES
411355	CUOTA DE AFILIACIÓN
411360	CUOTA DE SOSTENIMIENTO
411365	PUBLICACIONES Y SUSCRIPCIÓN
411370	SEMINARIOS Y OTRAS CAPACITACIONES
411375	GRAVÁMENES, CERTIFICACIONES Y CONSTANCIAS
411380	INCUMPLIMIENTO DE OPERACIONES
411382	DE INFORMACIÓN
411385	POR SERVICIOS DE COMPENSACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE DIVISAS
411387	POR SERVICIOS DE NEGOCIACIÓN Y REGISTRO DE OPERACIONES SOBRE DIVISAS
411390	POR SERVICIOS DE COMPENSACIÓN Y LIQUIDACIÓN - CRCC
411392	POR SERVICIOS DE NEGOCIACIÓN Y REGISTRO DE OPERACIONES SOBRE VALORES
411395	OTROS
4114	**FINANCIEROS - FONDOS DE GARANTÍAS - FONDOS MUTUOS DE INVERSIÓN**
411405	RENDIMIENTOS FINANCIEROS, COMPROMISOS DE REVENTA - REPOS - SIMULTÁNEAS Y CARRUSELES
411410	REAJUSTE MONETARIO - UVR
411415	DIVIDENDOS
411420	DIFERENCIA EN CAMBIO
411495	OTROS RENDIMIENTOS FINANCIEROS
4115	**COMISIONES Y/O HONORARIOS**
411502	ACEPTACIONES (BANCARIAS)
411504	CARTAS DE CRÉDITO
411506	AVALES

CÓDIGO	NOMBRE
411508	GARANTÍAS BANCARIAS
411510	SERVICIOS BANCARIOS
411512	NEGOCIOS FIDUCIARIOS (COMISIONES Y HONORARIOS)
411514	ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS A TARJETAS DE CRÉDITO Y DEBITO
411516	USO MEDIOS DE PAGO DIFERENTES DE EFECTIVO
411518	SERVICIO RED DE OFICINAS
411520	DE ADMINISTRACIÓN-FONDO DE CESANTÍA PORTAFOLIO DE CORTO PLAZO
411522	DE ADMINISTRACIÓN-FONDO DE CESANTÍA PORTAFOLIO DE LARGO PLAZO
411524	POR RETIROS PARCIALES-FONDO DE CESANTÍA PORTAFOLIO DE CORTO PLAZO
411526	POR RETIROS PARCIALES-FONDO DE CESANTÍA PORTAFOLIO DE LARGO PLAZO
411528	DE ADMINISTRACIÓN FONDO DE PENSIONES OBLIGATORIAS
411530	DE ADMINISTRACIÓN PENSIONES POR RETIRO PROGRAMADO
411532	DE ADMINISTRACIÓN RECURSOS AFILIADOS CESANTES
411534	POR TRASLADO DE AFILIADOS
411536	ADMINISTRACIÓN APORTES VOLUNTARIOS FONDOS DE PENSIONES OBLIGATORIAS
411538	DE ADMINISTRACIÓN FONDO DE PENSIONES VOLUNTARIAS
411540	DE ADMINISTRACIÓN PASIVOS PENSIONALES ENTIDADES TERRITORIALES Y SUS DESCENTRALIZADAS
411542	DE ADMINISTRACIÓN FONPET
411544	DE ADMINISTRACIÓN PASIVOS PENSIONALES POR REACTIVACIÓN ECONÓMICA
411546	DE SEGUROS PREVISIONALES
411548	POR GIROS
411550	DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS LABORALES
411552	PRIVATIZACIONES
411554	CAPITAL GARANTÍA
411556	CUOTAS DE MANEJO DE TARJETAS DE CRÉDITO
411558	CUOTAS DE MANEJO DE TARJETAS DEBITO
411560	POR PRODUCTOS DERIVADOS
411561	POR GARANTÍAS - FNG-
411562	CORRETAJE DE VALORES
411563	CORRETAJE DE PRODUCTOS AGROPECUARIOS
411564	CONTRATO DE COMISIÓN
411565	CONTRATO DE COMISIÓN TÍTULOS SOBRE Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS
411566	CONTRATOS DE COLOCACIÓN DE TÍTULOS
411567	CONTRATOS DE FUTUROS
411568	CONTRATOS DE OPCIONES
411569	ADMINISTRACIÓN DE FONDOS DE INVERSIÓN COLECTIVA
411570	ADMINISTRACIÓN DE VALORES
411571	ADMINISTRACIÓN DE PORTAFOLIOS DE VALORES DE TERCEROS
411572	ADMINISTRACIÓN FONDOS DE CAPITAL EXTRANJERO
411573	CONTRATOS DE CORRESPONSALÍA
411574	CONTRATOS DE LIQUIDEZ
411575	PRECIO POR TRANSFERENCIA TEMPORAL DE VALORES
411576	POR CALIFICACIÓN DE VALORES
411577	ASESORÍAS
411578	COMPRA-VENTA DE DIVISAS
411579	HONORARIOS POR FUNDICION Y ENSAYE METALES PRECIOSOS

CÓDIGO	NOMBRE
411580	COMISIONES LINEAS DE CREDITO EXTERNAS
411595	OTRAS
4116	**VALORACIÓN DEL ORO**
411605	ORO CALIDAD CERTIFICADA - MONETARIO
411610	ORO FINO - MONETARIO
411615	ORO FINO - NO MONETARIO
411620	ORO SIN AFINAR - NO MONETARIO
4117	**INGRESOS POR RETROGARANTES**
4118	**UTILIDAD EN VENTA DE ORO**
411805	EN EL EXTERIOR
411810	PARA USOS INDUSTRIALES
411815	MONEDAS DE ORO
411820	PROCESO METALURGICO
4119	**INGRESOS POR EMISIÓN DE MONEDA METÁLICA**
411905	VALOR FACIAL MONEDA METALICA EMITIDA
411910	COSTO RECUPERADO MONEDA DESTRUIDA
4120	**SERVICIOS DE ALMACÉN**
412005	ALMACÉN BODEGAS PROPIAS
412010	ALMACÉN BODEGAS PARTICULARES
412015	ALMACÉN MERCANCÍAS EN TRANSITO
412020	ALMACÉN SILOS
412025	AGENCIAMIENTO ADUANERO
412030	OPERACIONES COMPRA VENTA
412035	MANEJO Y DISTRIBUCIÓN
412040	TRATAMIENTO DE MERCANCÍAS
412045	MOVILIZACIÓN Y TRANSPORTE DE MERCANCÍAS
412050	ALMACENAJE
412095	OTRAS
4121	**PRIMAS EMITIDAS**
412105	SEGUROS DE DAÑOS
412110	SEGURO OBLIGATORIO DE DAÑOS CORPORALES CAUSADOS A LAS PERSONAS EN ACCIDENTES DE TRÁNSITO SOAT
412115	SEGUROS PREVISIONALES
412120	RIESGOS LABORALES
412125	SEGUROS CON CÁLCULO DE RESERVA MATEMÁTICA
412130	SEGUROS DE PERSONAS
412135	SEGURO EDUCATIVO
412140	COASEGURO ACEPTADO
412145	PRIMAS ACEPTADAS EN CÁMARA DE COMPENSACIÓN SOAT
412150	PRIMAS CEDIDAS EN CÁMARA DE COMPENSACIÓN SOAT (DB)
412155	CANCELACIONES Y/O ANULACIONES

CÓDIGO	NOMBRE
4122	**LIBERACIÓN RESERVA DE RIESGOS EN CURSO**
412205	SEGUROS DE DAÑOS
412210	SEGUROS DE PERSONAS
412215	SEGURO OBLIGATORIO DE DAÑOS CORPORALES CAUSADOS A LAS PERSONAS EN ACCIDENTES DE TRÁNSITO SOAT
4123	**POR VALORACIÓN DE POSICIONES EN CORTO DE OPERACIONES REPO ABIERTO, SIMULTÁNEAS Y TRANSFERENCIA TEMPORAL DE VALORES**
412305	OPERACIONES REPO ABIERTO
412310	OPERACIONES SIMULTÁNEAS
412315	OPERACIONES DE TRANSFERENCIA TEMPORAL DE VALORES
4124	**LIBERACIÓN RESERVA MATEMÁTICA**
412405	VIDA INDIVIDUAL
412410	RIESGOS LABORALES
412415	PENSIONES OBLIGATORIAS
412420	SEGUROS DE PENSIONES VOLUNTARIAS
412425	SEGURO EDUCATIVO
412495	OTRAS
4125	**POR VENTA DE INVERSIONES**
412505	A VALOR RAZONABLE - INSTRUMENTOS DE DEUDA
412510	A VALOR RAZONABLE - INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO
412515	INVERSIONES A COSTO AMORTIZADO
412520	INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO CON EFECTOS EN EL ORI
4126	**LIBERACIÓN RESERVA SEGURO DE VIDA DE AHORRO CON PARTICIPACIÓN**
412605	LIBERACIÓN RESERVA SEGURO DE VIDA DE AHORRO CON PARTICIPACIÓN
4127	**POR VENTA DE CARTERA**
4128	**VALORACIÓN DE OPERACIONES DE CONTADO**
412805	CONTRATOS DE COMPRA DE DIVISAS
412810	CONTRATOS DE VENTA DE DIVISAS
412815	CONTRATOS DE COMPRA DE TÍTULOS
412820	CONTRATOS DE VENTA DE TÍTULOS
412895	CONTRATOS – OTROS
4129	**VALORACIÓN DE DERIVADOS - DE NEGOCIACIÓN**
412905	FORWARDS DE MONEDAS (PESO/DÓLAR)
412907	FORWARDS DE MONEDAS (DIFERENTES PESO/DÓLAR)
412910	FORWARDS DE TASAS DE INTERÉS
412912	FORWARDS DE TÍTULOS
412915	FORWARDS - OTROS
412917	FUTUROS DE MONEDAS
412920	FUTUROS DE TASAS DE INTERÉS

CÓDIGO	NOMBRE
412922	FUTUROS DE TÍTULOS
412925	FUTUROS DE ÍNDICES
412927	FUTUROS - OTROS
412930	SWAPS DE MONEDAS
412932	SWAPS DE TASAS DE INTERÉS
412935	SWAPS - OTROS
412937	OPCIONES CALLS MONEDAS
412940	OPCIONES PUT DE MONEDAS
412942	OPCIONES CALLS DE TASAS DE INTERÉS
412945	OPCIONES PUTS DE TASAS DE INTERÉS
412947	OPCIONES CALLS DE TÍTULOS
412950	OPCIONES PUTS DE TÍTULOS
412952	OPCIONES CALLS DE ÍNDICES
412955	OPCIONES PUTS DE ÍNDICES
412957	OPCIONES CALL - OTROS
412960	OPCIONES PUTS – OTRAS
4130	**POR VENTA DE ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA**
413005	BIENES RECIBIDOS EN PAGO
413010	BIENES RESTITUIDOS DE CONTRATO DE LEASING
413015	OPERACIONES DISCONTINUADAS
413020	ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA DISTRIBUIR A LOS PROPIETARIOS
413095	OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA
4131	**POR VENTA DE PROPIEDADES Y EQUIPO**
413105	TERRENOS
413110	EDIFICIOS
413115	EQUIPO, MUEBLES Y ENSERES DE OFICINA
413120	EQUIPO DE COMPUTACIÓN
413125	VEHÍCULOS
413130	EQUIPO DE MOVILIZACIÓN Y MAQUINARIA
413135	SILOS
413140	BODEGAS
413145	BIENES RURALES
413150	SEMOVIENTES
413195	OTROS
4132	**REEMBOLSO SINIESTROS GARANTIZADOS POR LA NACIÓN**
413205	SEGURO DE CRÉDITO A LA EXPORTACIÓN
4133	**LIBERACIÓN RESERVA TÍTULOS VIGENTES**
413305	CON CUOTAS AL DÍA
413310	CON CUOTAS EN MORA
413315	DESVIACIONES
413320	CUPONES POR PAGAR
413325	INTERESES Y SORTEOS
413330	PLANES EN UVR

CÓDIGO	NOMBRE
413395	OTROS DERECHOS ESTIPULADOS
4134	**LIBERACIÓN RESERVA DESVIACIÓN DE SINIESTRALIDAD**
413405	SEGURO DE TERREMOTO
413410	SEGURO DE CRÉDITO A LA EXPORTACIÓN
413415	RIESGOS LABORALES
4135	**CAMBIOS**
413505	POR REEXPRESIÓN DE ACTIVOS DE LA POSICIÓN PROPIA
413510	POR REALIZACIÓN DE ACTIVOS DE LA POSICIÓN PROPIA
413515	POR REEXPRESIÓN DE OTROS ACTIVOS
413520	POR REALIZACIÓN DE OTROS ACTIVOS
413525	POR REEXPRESIÓN DE PASIVOS DE LA POSICIÓN PROPIA
413530	POR LIQUIDACIÓN DE PASIVOS DE LA POSICIÓN PROPIA
413535	POR REEXPRESIÓN DE OTROS PASIVOS
413540	POR LIQUIDACIÓN DE OTROS PASIVOS
4136	**LIBERACIÓN RESERVA PARA SINIESTROS NO AVISADOS**
413605	SEGUROS DE DAÑOS
413610	SEGUROS DE PERSONAS
413615	SEGUROS PREVISIONALES
413620	RIESGOS LABORALES
413625	SEGURO OBLIGATORIO DE DAÑOS CORPORALES CAUSADOS A LAS PERSONAS EN ACCIDENTES DE TRÁNSITO - SOAT
4137	**LIBERACIÓN RESERVA PARA SINIESTROS AVISADOS**
413705	SEGUROS DE DAÑOS
413710	SEGUROS DE PERSONAS
413715	SEGUROS PREVISIONALES
413720	RIESGOS LABORALES
413725	SEGURO OBLIGATORIO DE DAÑOS CORPORALES CAUSADOS A LAS PERSONAS EN ACCIDENTES DE TRÁNSITO SOAT
4138	**LIBERACIÓN RESERVAS ESPECIALES**
413805	SEGUROS GENERALES
413810	RIESGOS LABORALES
413895	OTRAS
4139	**VALORACIÓN DE DERIVADOS - DE COBERTURA**
413905	FORWARDS DE MONEDAS (PESO/DÓLAR)
413907	FORWARDS DE MONEDAS (DIFERENTES PESO/DÓLAR)
413910	FORWARDS DE TASAS DE INTERÉS
413912	FORWARDS DE TÍTULOS
413915	FORWARDS - OTROS
413917	FUTUROS DE MONEDAS
413920	FUTUROS DE TASAS DE INTERÉS
413922	FUTUROS DE TÍTULOS
413925	FUTUROS DE ÍNDICES
413927	FUTUROS - OTROS

CÓDIGO	NOMBRE
413930	SWAPS DE MONEDAS
413932	SWAPS DE TASAS DE INTERÉS
413935	SWAPS - OTROS
413937	OPCIONES CALLS MONEDAS
413940	OPCIONES PUT DE MONEDAS
413942	OPCIONES CALLS DE TASAS DE INTERÉS
413945	OPCIONES PUTS DE TASAS DE INTERÉS
413947	OPCIONES CALLS DE TÍTULOS
413950	OPCIONES PUTS DE TÍTULOS
413952	OPCIONES CALLS DE ÍNDICES
413955	OPCIONES PUTS DE ÍNDICES
413957	OPCIONES CALL - OTROS
413960	OPCIONES PUTS – OTRAS
4140	**DIVIDENDOS Y PARTICIPACIONES**
414005	MATRIZ, FILIALES, SUBSIDIARIAS
414010	OTRAS PERSONAS JURÍDICAS
4141	**CUOTAS RECAUDADAS**
414105	TÍTULOS NUEVOS
414110	TÍTULOS ANTIGUOS
4142	**REASEGUROS INTERIOR**
414205	PRIMAS ACEPTADAS SEGUROS DE DAÑOS
414210	PRIMAS ACEPTADAS SEGUROS DE PERSONAS
414215	PRIMAS ACEPTADAS SEGUROS PREVISIONALES
414220	PRIMAS ACEPTADAS RIESGOS LABORALES
414225	PRIMAS ACEPTADAS SEGUROS OBLIGATORIOS
414230	PRIMAS ACEPTADAS SEGUROS CON CÁLCULO DE RESERVA MATEMÁTICA
414235	INGRESOS CONTRATOS NO PROPORCIONALES
414240	INGRESOS SOBRE CESIONES
414245	INGRESOS SOBRE CESIONES SEGUROS OBLIGATORIOS
414250	REEMBOLSO DE SINIESTROS SOBRE CESIONES
414255	REEMBOLSO DE SINIESTROS DE CONTRATOS NO PROPORCIONALES
414260	SALVAMENTOS DE ACEPTACIONES
414265	PARTICIPACIÓN EN UTILIDADES DE REASEGURADORES
414270	INTERESES RECONOCIDOS POR COMPAÑÍAS CEDENTES
414275	GASTOS RECONOCIDOS POR REASEGURADORES
414280	CANCELACIONES Y/O ANULACIONES PRIMAS DE REASEGUROS CEDIDOS
414285	CANCELACIONES Y/O ANULACIONES OTROS GASTOS POR REASEGUROS
4143	**REMUNERACIÓN DE INTERMEDIACIÓN**
414305	DE SEGUROS
414310	DE CAPITALIZACIÓN
414315	SEGUROS SEGURIDAD SOCIAL
414320	DE ADMINISTRACIÓN DE COASEGURO
414395	OTRAS

CÓDIGO	NOMBRE
4144	**REASEGUROS EXTERIOR**
414405	PRIMAS ACEPTADAS SEGUROS DE DAÑOS
414410	PRIMAS ACEPTADAS SEGUROS DE PERSONAS
414415	PRIMAS ACEPTADAS SEGUROS PREVISIONALES
414420	PRIMAS ACEPTADAS RIESGOS LABORALES
414425	PRIMAS ACEPTADAS CON CÁLCULO DE RESERVA MATEMÁTICA
414430	INGRESOS CONTRATOS NO PROPORCIONALES
414435	INGRESOS SOBRE CESIONES
414440	REEMBOLSO DE SINIESTROS SOBRE CESIONES
414445	REEMBOLSO DE SINIESTROS DE CONTRATOS NO PROPORCIONALES
414450	SALVAMENTOS DE ACEPTACIONES
414455	PARTICIPACIÓN EN UTILIDADES DE REASEGURADORES
414460	INTERESES RECONOCIDOS POR COMPAÑÍAS CEDENTES
414465	GASTOS RECONOCIDOS POR REASEGURADORES
414470	CANCELACIONES Y/O ANULACIONES PRIMAS DE REASEGUROS CEDIDOS
414475	CANCELACIONES Y/O ANULACIONES OTROS GASTOS POR REASEGUROS
4145	**ARRENDAMIENTOS**
414505	CAJILLAS DE SEGURIDAD
414510	MEDIOS DE PAGO
414515	INMUEBLES
414595	OTROS
4147	**RESERVA DE INSUFICIENCIA DE ACTIVOS**
4148	**RESERVA DE RIESGOS CATASTRÓFICOS**
4150	**POR EL MÉTODO DE PARTICIPACIÓN PATRIMONIAL**
415005	NEGOCIOS CONJUNTOS
415095	OTROS
4155	**ACTIVIDADES EN OPERACIONES CONJUNTAS**
4158	**INGRESOS PARTICIPACIÓN NO CONTROLADORAS**
4165	**PRIMAS**
416505	SEGURO DE DEPÓSITOS
416510	COSTO DE GARANTÍA
4170	**INSCRIPCIÓN DE ENTIDADES**
417005	SEGURO DE DEPÓSITOS
417010	COSTO DE GARANTÍA
4172	**OPERACIONES DE APOYO Y TRANSFERENCIAS**
417205	OPERACIONES DE APOYO
417210	TRANSFERENCIAS DE LA NACIÓN
4173	**DESCUENTO DE PROVEEDORES**

CÓDIGO	NOMBRE
4176	**VENTA DE OTROS SERVICIOS**
4177	**RENDIMIENTOS POR ANULACIONES**
4180	**REVERSIÓN DE LA PÉRDIDA POR DETERIORO**
418005	TERRENOS Y CONSTRUCCIONES
418010	MAQUINARIA
418015	VEHÍCULOS
418020	ENSERES Y ACCESORIOS
418025	EQUIPO DE OFICINA
418030	EQUIPO INFORMÁTICO
418035	EQUIPO DE REDES Y COMUNICACIÓN
418040	ACTIVOS TANGIBLES DE EXPLORACIÓN Y EVALUACIÓN
418045	MEJORAS DE DERECHOS DE ARRENDAMIENTO
418050	PROPIEDADES Y EQUIPO EN ARRENDAMIENTO OPERATIVO
418055	BIENES RURALES
418060	CONSTRUCCIONES EN PROCESO
418070	INVENTARIOS
418075	ACTIVOS INTANGIBLES
418095	OTROS
4185	**VALORACIÓN DEL ACTIVO BIOLÓGICO**
418505	SEMOVIENTES
418510	OTROS ANIMALES
418515	PLANTACIONES
418520	PRODUCTOS AGRÍCOLAS
4190	**PUESTOS EN BOLSAS DE VALORES**
419005	PUESTOS EN BOLSAS DE BIENES Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS Y AGROINDUSTRIALES
419010	PUESTOS EN BOLSAS DE VALORES
4191	**RECUPERACIONES RIESGO OPERATIVO**
419105	RECUPERACIONES POR SEGUROS- RIESGO OPERATIVO
419110	RECUPERACIONES DIFERENTES A SEGUROS- RIESGO OPERATIVO
4192	**INDEMNIZACIONES**
419205	POR SINIESTRO
419210	POR SUMINISTROS
419215	LUCRO CESANTE COMPAÑÍAS DE SEGUROS
419220	DAÑO EMERGENTE COMPAÑÍAS DE SEGUROS
419225	POR PÉRDIDA DE INVERSIONES
419230	POR INCUMPLIMIENTO DE CONTRATOS
419235	DE TERCEROS
419295	OTROS

CÓDIGO	NOMBRE
4193	**INGRESOS POR SUBVENCIONES DEL GOBIERNO**
4195	**DIVERSOS**
419505	VENTA DE CHEQUERAS
419510	INFORMACIÓN COMERCIAL
419515	CLAUSULA PENAL
419520	CONTRIBUCIONES
419525	SALVAMENTOS DE SEGUROS LIQUIDADOS Y REALIZADOS
419530	RECOBROS Y RECUPERACIONES
419535	VALORES DE RESCISIÓN TÍTULOS VENCIDOS Y PRESCRITOS
419540	INGRESOS OPERACIONALES CONSORCIOS O UNIONES TEMPORALES
419545	RIESGOS LABORALES
419550	REEMBOLSOS POR ENFERMEDAD LABORAL
419555	FONDO NACIONAL DE BOMBEROS
419560	VENTA DE PLATA, PLATINO Y ADHERENTES
419565	INGRESOS DE ACTIVIDADES CULTURALES
419570	INGRESOS DE ACTIVIDADES CAMBIARIAS
419575	MERCANCIAS, PUBLICACIONES Y ARÍCULOS PARA LA VENTA
419595	OTROS
4196	**INGRESOS OPERACIONALES LEASING**
419605	CÁNONES DE ARRENDAMIENTO DE LEASING OPERATIVO
419610	UTILIDAD EN VENTA DE ACTIVOS EN LEASING FINANCIERO
419615	UTILIDAD EN VENTA DE ACTIVOS EN LEASING OPERATIVO
419620	SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO EN CONTRATOS DE LEASING FINANCIERO
419625	COMPONENTE FINANCIERO DE LEASING FINANCIERO -CONSUMO
419630	COMPONENTE FINANCIERO DE LEASING FINANCIERO -COMERCIAL
419635	COMPONENTE FINANCIERO DE LEASING FINANCIERO -MICROCRÉDITO
419640	COMPONENTE FINANCIERO DE LEASING HABITACIONAL
4198	**RECUPERACIONES DETERIORO (PROVISIÓN)**
419805	REINTEGRO PROVISIONES CUENTAS POR COBRAR
419810	REINTEGRO PROVISIONES DE CARTERA DE CREDITOS
419815	REINTEGRO PROVISIONES DE OPERACIONES DE LEASING FINANCIERO
419820	REINTEGRO PROVISIONES DE OPERACIONES DE LEASING OPERATIVO
419825	REINTEGRO PROVISIONES COMPONENTE INDIVIDUAL CONTRACÍCLICO DE CARTERA DE CRÉDITOS Y OPERACIONES DE LEASING DE CONSUMO
419830	REINTEGRO PROVISIONES COMPONENTE INDIVIDUAL CONTRACÍCLICO DE OPERACIONES DE LEASING OPERACIONAL DE CONSUMO
419835	REINTEGRO PROVISIONES COMPONENTE INDIVIDUAL CONTRACÍCLICO DE CARTERA DE CRÉDITOS Y OPERACIONES DE LEASING COMERCIALES
419840	REINTEGRO PROVISIONES COMPONENTE INDIVIDUAL CONTRACÍCLICO DE CARTERA DE OPERACIONES DE LEASING OPERACIONAL COMERCIAL
419845	REINTEGRO PROVISIONES COMPONENTE INDIVIDUAL CONTRACÍCLICO DE OPERACIONES DE LEASING HABITACIONAL
419850	REINTEGRO PROVISIONES COMPONENTE INDIVIDUAL CONTRACÍCLICO DE CUENTAS POR COBRAR
419855	RECUPERACIÓN CARTERA Y OPERACIONES DE LEASING CASTIGADAS

CÓDIGO	NOMBRE
5	**GASTOS**
51	**GASTOS DE OPERACIONES**
5101	**INTERESES TÍTULOS DE REGULACION MONETARIA Y CAMBIARIA**
510105	INTERESES SOBRE TÍTULOS DEL BANCO DE LA REPÚBLICA - TBR
510110	CERTIFICADOS DE CAMBIO
510115	TÍTULOS CANJEABLES
510195	OTROS TÍTULOS
5102	**INTERESES DEPÓSITOS Y EXIGIBILIDADES**
510205	DEPÓSITOS DE AHORRO ORDINARIO
510210	DEPÓSITOS DE AHORRO DE VALOR CONSTANTE
510215	CERTIFICADOS DE AHORRO A TERMINO
510220	CDT O CERTIFICADOS DE AHORRO DE VALOR CONSTANTE EMITIDOS A MENOS DE 6 MESES
510225	CDT O CERTIFICADOS DE AHORRO DE VALOR CONSTANTE EMITIDOS IGUAL A 6 MESES Y MENOR A 12 MESES
510230	CDT O CERTIFICADOS DE AHORRO DE VALOR CONSTANTE EMITIDOS IGUAL O SUPERIOR A 12 MESES
510235	PÉRDIDA DE PODER ADQUISITIVO - CESANTÍAS
510240	INTERESES DOCEAVAS PARTES ESTIMADAS
510295	OTROS INTERESES
510297	RIESGO OPERATIVO
5103	**INTERESES CRÉDITOS DE BANCOS Y OTRAS OBLIGACIONES FINANCIERAS**
510305	CRÉDITOS ORDINARIOS Y EXTRAORDINARIOS BANCO DE LA REPÚBLICA
510310	CRÉDITOS BANCOS
510315	REDESCUENTOS BANCO DE LA REPÚBLICA
510320	REDESCUENTOS OTRAS ENTIDADES
510325	BANCOS DEL EXTERIOR Y LINEAS DE REDESCUENTO EN DOLARES
510330	LINEAS DE CREDITO EXTERNO
510335	CONVENIOS INTERNACIONALES
510340	APORTES EN ORGANISMOS INTERNACIONALES
510345	DEPÓSITOS DE CONTRACCION MONETARIA
510350	INTERESES MORATORIOS
510395	OTROS CRÉDITOS
510397	RIESGO OPERATIVO
5104	**POR OPERACIONES REPO, SIMULTÁNEAS, TRANSFERENCIA TEMPORAL DE VALORES Y OTROS INTERESES**
510405	FONDOS INTERBANCARIOS COMPRADOS ORDINARIOS
510410	FONDOS INTERASOCIADAS PASIVOS

CÓDIGO	NOMBRE
510415	PRIMA AMORTIZADA DE CARTERA
510420	INTERESES Y AMORTIZACION DESCUENTO TÍTULOS DE INVERSION
510425	INTERESES Y AMORTIZACION DESCUENTO BOCEAS
510430	MORATORIOS EN PAGO DE SINIESTROS
510435	MORATORIOS EN PAGO DE MESADAS PENSIONALES
510440	RENDIMIENTOS POR COMPROMISOS DE TRANSFERENCIA EN OPERACIONES REPO
510445	RENDIMIENTOS POR COMPROMISOS DE TRANSFERENCIA EN OPERACIONES SIMULTÁNEAS
510450	POR COMPROMISOS EN OPERACIONES DE TRANSFERENCIA TEMPORAL DE VALORES
510460	DIFERENCIAL DE TASAS
510465	APORTE CONTRACTUAL POR LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS
510470	INTERESES DEVENGADOS A FAVOR DE FOGAFIN
510475	PÉRDIDA POR PARTICIPACIÓN EN LA FORMACIÓN DEL IBR
510495	OTROS INTERESES
510497	RIESGO OPERATIVO
5105	**PÉRDIDA EN VENTA DE BIENES RECIBIDOS EN PAGO Y RESTITUIDOS**
510505	BIENES INMUEBLES
510510	BIENES MUEBLES
510597	RIESGO OPERATIVO
5106	**VALORACIÓN INVERSIONES A VALOR RAZONABLE - INSTRUMENTOS DE DEUDA.**
510605	POR DISMINUCION EN EL VALOR RAZONABLE
5107	**VALORACIÓN DE INVERSIONES A COSTO AMORTIZADO**
5108	**VALORACIÓN DE INVERSIONES A VALOR RAZONABLE - INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO.**
510805	POR DISMINUCION EN EL VALOR RAZONABLE
5110	**REAJUSTE DE LA UNIDAD DE VALOR REAL UVR**
511005	CUENTAS DE AHORRO DE VALOR CONSTANTE
511010	CERTIFICADOS DE AHORRO DE VALOR CONSTANTE HASTA 6 MESES
511015	CERTIFICADOS DE AHORRO DE VALOR CONSTANTE ENTRE 6 Y 12 MESES
511020	CERTIFICADOS DE AHORRO DE VALOR CONSTANTE MAS DE 12 MESES
511025	CRÉDITOS
511030	BONOS DE FOMENTO URBANO
511035	BONOS DE GARANTÍA GENERAL
511095	OTROS
5111	**VALORACIÓN DEL ORO**
511105	ORO CALIDAD CERTIFICADA - MONETARIO
511110	ORO FINO - MONETARIO
511115	ORO FINO - NO MONETARIO
511120	ORO SIN AFINAR - NO MONETARIO
5112	**VALORACIÓN DE CARRUSELES**

CÓDIGO	NOMBRE
511205	POR COMPROMISOS DE COMPRA
511210	POR COMPROMISOS DE VENTA
5113	**SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN E INTERMEDIACIÓN**
511305	DE BOLSAS DE VALORES
511310	DE BOLSAS DE BIENES Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS Y AGROINDUSTRIALES
511315	ADMINISTRACIÓN DE VALORES O TÍTULOS
511320	TRANSFERENCIA DE VALORES O TÍTULOS
511325	CUSTODIA DE VALORES O TÍTULOS
511330	DE INFORMACIÓN
511335	GRAVÁMENES, CERTIFICACIONES Y CONSTANCIAS
511340	DE INCUMPLIMIENTO
511345	SERVICIOS SISTEMAS DE NEGOCIACIÓN
511395	OTROS
511397	RIESGO OPERATIVO
5114	**DE SISTEMATIZACION**
511405	GASTOS DE SISTEMATIZACION
511497	RIESGO OPERATIVO
5115	**COMISIONES**
511503	ACEPTACIONES BANCARIAS
511506	CARTAS DE CRÉDITO
511509	AVALES
511512	SERVICIOS BANCARIOS
511515	GARANTIAS BANCARIAS
511518	NEGOCIOS FIDUCIARIOS
511521	SERVICIO RED DE OFICINAS
511524	POR AFILIACIONES AL FONDO DE CESANTIA
511527	POR AFILIACIONES A LOS FONDOS DE PENSIONES
511530	SERVICIO DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN A LOS OPERADORES
511533	SERVICIO DE RECAUDO DE APORTES A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS
511536	DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS LABORALES
511539	POR GARANTÍAS –FNG-
511542	ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES SEGURO PREVISIONAL
511545	PRECIO POR TRANSFERENCIA TEMPORAL DE VALORES
511548	ADMINISTRACIÓN DE FONDO DE INVERSIÓN COLECTIVA
511551	COMISIONES POR VENTAS Y SERVICIOS
511554	ADMINISTRACION Y MANEJO DE FONDOS EN EL EXTERIOR
511557	CORRESPONSALES EN EL EXTERIOR
511560	POR COMPROMISO LINEAS DE CREDITO EXTERNAS
511563	POR CREDITO LINEAS DE CREDITO EXTERNAS
511566	POR PREPAGO LINEAS DE CREDITO EXTERNAS
511569	OPERACIONES DE METALES PRECIOSOS
511595	OTROS
511597	RIESGO OPERATIVO

CÓDIGO	NOMBRE
5116	**ASAMBLEAS Y SIMPOSIOS**
511605	ASAMBLEAS Y SIMPOSIOS
511597	RIESGO OPERATIVO
5117	**POR RETROGARANTES**
511705	POR RETROGARANTES
511797	RIESGO OPERATIVO
5118	**LEGALES**
511805	NOTARIALES
511810	REGISTRO MERCANTIL
511815	TRAMITES Y LICENCIAS
511895	OTROS
511897	RIESGO OPERATIVO
5119	**POR VALORACIÓN POR TRANSFERENCIA TEMPORAL DE VALORES**
511905	EN TÍTULOS DE DEUDA
511910	EN TÍTULOS PARTICIPATIVOS
5120	**BENEFICIOS A EMPLEADOS**
512001	SALARIO INTEGRAL
512002	SUELDOS
512003	HORAS EXTRAS
512004	AUXILIO DE TRANSPORTE
512005	SUBSIDIO DE ALIMENTACION
512006	CESANTIAS
512007	INTERESES SOBRE CESANTIAS
512008	PRIMA LEGAL
512009	PRIMA EXTRALEGAL
512010	VACACIONES
512011	PRIMA DE VACACIONES
512012	PRIMA DE ANTIGÜEDAD
512013	PENSIONES DE JUBILACION
512015	BONIFICACIONES
512016	INDEMNIZACIONES
512017	VIATICOS
512019	APORTES CAJA COMPENSACION FAMILIAR, ICBF Y SENA
512024	COMISIONES
512025	INCAPACIDADES
512026	DOTACIÓN Y SUMINISTRO A EMPLEADOS
512027	SEGUROS
512028	CAPACITACIÓN AL PERSONAL
512029	GASTOS DEPORTIVOS Y DE RECREACIÓN
512030	APORTES POR SALUD
512031	APORTES POR PENSIONES
512032	APORTES SINDICALES
512033	DE REPRESENTACIÓN

CÓDIGO	NOMBRE
512034	SUBSIDIO CONVENCIÓN
512035	CESANTIAS AGENTES
512036	INTERESES SOBRE CESANTIAS AGENTES
512037	PARTICIPACIÓN DE LOS EMPLEADOS EN LAS UTILIDADES
512043	OTROS BENEFICIOS A EMPLEADOS
512097	RIESGO OPERATIVO
5121	**SINIESTROS LIQUIDADOS**
512105	SEGUROS DE DAÑOS
512110	SEGUROS DE PERSONAS
512115	SEGUROS PREVISIONALES
512120	SEGUROS CON CALCULO DE RESERVA MATEMÁTICA
512125	RIESGOS LABORALES
512130	HONORARIOS POR AJUSTE DE SINIESTROS
512135	SEGURO OBLIGATORIO DE DAÑOS CORPORALES CAUSADOS A LAS PERSONAS EN ACCIDENTES DE TRANSITO SOAT
512197	RIESGO OPERATIVO
5122	**SERVICIOS DE ALMACENADORAS**
512205	SERVICIOS DE ALMACENAJE
512295	OTROS
512297	RIESGO OPERATIVO
5123	**POR VALORACIÓN EN POSICIONES EN CORTO DE OPERACIONES REPO ABIERTO, SIMULTÁNEAS Y TRANSFERENCIA TEMPORAL DE VALORES**
512305	OPERACIONES REPO
512310	OPERACIONES SIMULTÁNEAS
512315	OPERACIONES DE TRANSFERENCIA TEMPORAL DE VALORES
5124	**POR VENTA DE PROPIEDADES Y EQUIPO**
512405	TERRENOS
512410	EDIFICIOS
512415	EQUIPO, MUEBLES Y ENSERES DE OFICINA
512420	EQUIPO DE COMPUTACION
512425	VEHICULOS
512430	EQUIPO DE MOVILIZACION Y MAQUINARIA
512435	SILOS
512440	BODEGAS
512445	BIENES RURALES
512450	SEMOVIENTES
512497	RIESGO OPERATIVO
5125	**POR VENTA DE INVERSIONES**
512505	A VALOR RAZONABLE - INSTRUMENTOS DE DEUDA
512510	A VALOR RAZONABLE - INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO

CÓDIGO	NOMBRE
512515	A COSTO AMORTIZADO
512520	INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO CON EFECTOS EN EL ORI
512525	PRODUCTOS AGROPECUARIOS
512530	PRODUCTOS AGROINDUSTRIALES
512535	INSUMOS AGROPECUARIOS Y AGROINDUSTRIALES
512540	DOCUMENTOS SOBRE PRODUCTOS AGROPECUARIOS Y
512545	OTRAS ESPECIES AGRÍCOLAS Y AGROINDUSTRIALES
512595	OTROS
512597	RIESGO OPERATIVO
5126	**ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA**
512605	INMUEBLES
512610	TERRENOS
512697	RIESGO OPERATIVO
5127	**PÉRDIDA EN VENTA DE CARTERA**
512705	PÉRDIDA EN VENTA DE CARTERA
512797	RIESGO OPERATIVO
5128	**PÉRDIDA EN LA VALORACION DE OPERACIONES DE CONTADO**
512805	CONTRATOS DE COMPRA DE DIVISAS
512810	CONTRATOS DE VENTA DE DIVISAS
512815	CONTRATOS DE COMPRA DE TÍTULOS
512820	CONTRATOS DE VENTA DE TÍTULOS
512895	CONTRATOS – OTROS
5129	**VALORACION DE DERIVADOS – DE NEGOCIACIÓN**
512905	FORWARDS DE MONEDAS (PESO/DÓLAR)
512907	FORWARDS DE MONEDAS (DIFERENTES PESO/DÓLAR)
512910	FORWARDS DE TASAS DE INTERÉS
512912	FORWARDS DE TÍTULOS
512915	FORWARDS - OTROS
512917	FUTUROS DE MONEDAS
512920	FUTUROS DE TASAS DE INTERÉS
512922	FUTUROS DE TÍTULOS
512925	FUTUROS DE ÍNDICES
512927	FUTUROS - OTROS
512930	SWAPS DE MONEDAS
512932	SWAPS DE TASAS DE INTERÉS
512935	SWAPS - OTROS
512937	OPCIONES CALLS MONEDAS
512940	OPCIONES PUT DE MONEDAS
512942	OPCIONES CALLS DE TASAS DE INTERÉS
512945	OPCIONES PUTS DE TASAS DE INTERÉS
512947	OPCIONES CALLS DE TÍTULOS
512950	OPCIONES PUTS DE TÍTULOS
512952	OPCIONES CALLS DE ÍNDICES

CÓDIGO	NOMBRE
512955	OPCIONES PUTS DE ÍNDICES
512957	OPCIONES CALL - OTROS
512960	OPCIONES PUTS – OTRAS
5130	**HONORARIOS**
513005	EVALUACIÓN RIESGOS DE SEGUROS
513010	JUNTA DIRECTIVA
513015	REVISORÍA FISCAL Y AUDITORIA EXTERNA
513020	AVALÚOS
513025	ASESORÍAS JURÍDICAS
513030	ASESORÍAS FINANCIERAS
513035	NEGOCIOS FIDUCIARIOS
513040	RIESGOS LABORALES
513045	OPERACIONES METALES PRECIOSOS
513050	ACTIVIDAD CULTURAL
513095	OTROS
513097	RIESGO OPERATIVO
5131	**POR VENTA DE OTROS ACTIVOS**
513105	APORTES PERMANENTES
513110	BIENES DE ARTE Y CULTURA
513115	CARTERA DE CRÉDITOS
513197	RIESGO OPERATIVO
5132	**POR VENTA DE ACTIVOS BIOLÓGICOS**
5133	**PÉRDIDA POR SINIESTROS-RIESGO OPERATIVO**
513305	PÉRDIDAS POR SINIESTROS
513310	CONSTRUCCIONES EN CURSO
513315	EDIFICIOS
513320	MAQUINARIA MUEBLES Y ENSERES
513325	EQUIPO DE COMPUTACIÓN
513330	VEHÍCULOS
513335	EFECTIVO Y CANJE
513340	TÍTULOS VALORES
513345	CARTERA DE CRÉDITOS
513395	OTROS ACTIVOS
5134	**ADECUACIÓN E INSTALACIÓN**
5135	**CAMBIOS**
513505	POR REEXPRESION DE PASIVOS DE LA POSICIÓN PROPIA
513510	POR LIQUIDACIÓN DE PASIVOS DE LA POSICIÓN PROPIA
513515	POR REEXPRESIÓN DE OTROS PASIVOS
513520	POR LIQUIDACIÓN DE OTROS PASIVOS
513525	POR REEXPRESIÓN DE ACTIVOS DE LA POSICIÓN PROPIA
513530	POR REALIZACIÓN DE ACTIVOS DE LA POSICIÓN PROPIA

CÓDIGO	NOMBRE
513535	POR REEXPRESIÓN DE OTROS ACTIVOS
513540	POR REALIZACIÓN DE OTROS ACTIVOS
5136	**CONSTITUCIÓN RESERVA DE RIESGOS EN CURSO**
513605	SEGUROS DE DAÑOS
513610	SEGUROS DE PERSONAS
513615	SEGURO OBLIGATORIO DE DAÑOS CORPORALES CAUSADOS A LAS PERSONAS EN ACCIDENTES DE TRÁNSITO SOAT
5137	**CONSTITUCIÓN RESERVA MATEMÁTICA**
513705	VIDA INDIVIDUAL
513710	RIESGOS LABORALES
513715	PENSIONES OBLIGATORIAS
513720	SEGUROS DE PENSIONES VOLUNTARIAS
513725	SEGURO EDUCATIVO
513795	OTRAS
5138	**CONSTITUCIÓN RESERVA SEGURO DE VIDA DE AHORRO CON PARTICIPACIÓN**
513805	CONSTITUCIÓN RESERVA SEGURO DE VIDA DE AHORRO CON PARTICIPACIÓN
5139	**POR VALORACIÓN DE DERIVADOS – DE COBERTURA**
513905	FORWARDS DE MONEDAS (PESO/DÓLAR)
513907	FORWARDS DE MONEDAS (DIFERENTES PESO/DÓLAR)
513910	FORWARDS DE TASAS DE INTERÉS
513912	FORWARDS DE TÍTULOS
513915	FORWARDS - OTROS
513917	FUTUROS DE MONEDAS
513920	FUTUROS DE TASAS DE INTERÉS
513922	FUTUROS DE TÍTULOS
513925	FUTUROS DE ÍNDICES
513927	FUTUROS - OTROS
513930	SWAPS DE MONEDAS
513932	SWAPS DE TASAS DE INTERÉS
513935	SWAPS – OTROS
513937	OPCIONES CALLS MONEDAS
513940	OPCIONES PUT DE MONEDAS
513942	OPCIONES CALLS DE TASAS DE INTERÉS
513945	OPCIONES PUTS DE TASAS DE INTERÉS
513947	OPCIONES CALLS DE TÍTULOS
513950	OPCIONES PUTS DE TÍTULOS
513952	OPCIONES CALLS DE ÍNDICES
513955	OPCIONES PUTS DE ÍNDICES
513957	OPCIONES CALL - OTROS
513960	OPCIONES PUTS – OTRAS
5140	**IMPUESTOS Y TASAS**
514005	IMPUESTOS Y TASAS

CÓDIGO	NOMBRE
514097	RIESGO OPERATIVO
5141	**POR EL MÉTODO DE PARTICIPACIÓN PATRIMONIAL**
514105	NEGOCIOS CONJUNTOS
514195	OTROS
5142	**CONSTITUCIÓN RESERVA DE TÍTULOS VIGENTES**
514205	CON CUOTAS AL DIA
514210	CON CUOTAS EN MORA
514215	DESVIACIONES
514220	CUPONES POR PAGAR
514225	INTERESES Y SORTEOS
514230	PLANES EN UVR
514295	OTROS DERECHOS ESTIPULADOS
5143	**CONSTITUCIÓN RESERVA DESVIACIÓN DE SINIESTRALIDAD**
514305	SEGURO DE TERREMOTO
514310	SEGURO DE CRÉDITO A LA EXPORTACIÓN
514315	RIESGOS LABORALES
5144	**CONSTITUCIÓN RESERVA PARA SINIESTROS NO AVISADOS**
514405	SEGUROS DE DAÑOS
514410	SEGUROS DE PERSONAS
514415	SEGUROS PREVISIONALES
514420	RIESGOS LABORALES
514425	SEGURO OBLIGATORIO DE DAÑOS CORPORALES CAUSADOS A LAS PERSONAS EN ACCIDENTES DE TRÁNSITO SOAT
5145	**ARRENDAMIENTOS**
514505	EQUIPO DE COMPUTACIÓN
514510	LOCALES Y OFICINAS
514515	PARQUEADEROS
514525	PREDIOS RURALES
514535	MAQUINARIA Y EQUIPO
514540	BODEGAS Y SILOS
514545	EQUIPO DE OFICINA
514550	EQUIPO DE COMPUTACIÓN-ARL
514555	LOCALES Y OFICINAS-ARL
514525	OTROS ARL
514595	OTROS
514597	RIESGO OPERATIVO
5146	**CONSTITUCIÓN RESERVA PARA SINIESTROS AVISADOS**
514605	SEGUROS DE DAÑOS
514610	SEGUROS DE PERSONAS
514615	SEGUROS PREVISIONALES
514620	RIESGOS LABORALES

CÓDIGO	NOMBRE
514625	SEGURO OBLIGATORIO DE DAÑOS CORPORALES CAUSADOS A LAS PERSONAS EN ACCIDENTES DE TRÁNSITO SOAT
5147	**COSTOS DE AUDITORIA E INVESTIGACIÓN DE SINIESTROS**
514705	COSTOS DE AUDITORIA E INVESTIGACIÓN DE SINIESTROS RAMOS DE SEGUROS
514710	COSTOS DE AUDITORIA RIESGOS LABORALES
5148	**CONSTITUCIÓN RESERVAS ESPECIALES**
514805	SEGUROS GENERALES
514810	RIESGOS LABORALES
514895	OTRAS
5149	**VALORES RECONOCIDOS**
514905	TÍTULOS SORTEADOS
514910	VENCIMIENTOS
514915	RESCISIONES
514920	CUPONES
514925	BONIFICACIONES
514930	RESCATES
514997	RIESGO OPERATIVO
5150	**CONTRIBUCIONES, AFILIACIONES Y TRANSFERENCIAS**
515005	SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
515008	CÁMARA DE COMERCIO
515010	ASOCIACIÓN BANCARIA Y DE ENTIDADES FINANCIERAS DE COLOMBIA
515013	FASECOLDA
515014	FASECOLDA ARL
515015	ASOCIACIÓN NACIONAL DE INSTITUCIONES FINANCIERAS ANIF
515020	FONDO DE GARANTÍAS INSTITUCIONES FINANCIERAS
515025	SERVIBANCA
515028	FENALPROSE
515030	ASCREDIBANCO
515035	RED MULTICOLOR
515037	REDEBAN
515045	CONFEDERACIÓN DE COOPERATIVAS DE COLOMBIA
515050	CONFEDERACIÓN LATINOAMERICANA DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO
515053	FONDO NACIONAL DE BOMBEROS
515055	CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
515060	FEDERACIÓN NACIONAL DE AGENTES DE ADUANA
515063	ACOAS
515065	FEDERACIÓN COLOMBIANA DE COMPAÑÍAS DE LEASING - FEDELEASING
515070	ORGANIZACIÓN DE COOPERATIVAS DE AMÉRICA
515082	FOSYGA
515083	FONDO DE PREVENCIÓN VIAL NACIONAL
515085	FONDO DE RIESGOS LABORALES
515095	OTRAS ENTIDADES Y AGREMIACIONES
515097	RIESGO OPERATIVO

CÓDIGO	NOMBRE
5151	**REASEGUROS INTERIOR**
515105	PRIMAS CEDIDAS SEGUROS DE DAÑOS
515110	PRIMAS CEDIDAS SEGUROS DE PERSONAS
515115	PRIMAS CEDIDAS SEGUROS PREVISIONALES
515120	PRIMAS CEDIDAS RIESGOS LABORALES
515125	PRIMAS CEDIDAS SEGUROS OBLIGATORIOS
515130	PRIMAS CEDIDAS CON CÁLCULO DE RESERVA MATEMÁTICA
515135	COSTOS CONTRATOS NO PROPORCIONALES
515140	GASTOS SOBRE ACEPTACIONES
515145	GASTOS SOBRE ACEPTACIONES SEGUROS OBLIGATORIOS
515150	SINIESTROS DE ACEPTACIONES
515155	SINIESTROS DE ACEPTACIONES CONTRATOS NO PROPORCIONALES
515160	SALVAMENTOS PARTE REASEGURADA
515165	PARTICIPACION DE UTILIDADES A COMPAÑIAS CEDENTES
515170	INTERESES RECONOCIDOS
515175	GASTOS RECONOCIDOS A COMPAÑÍAS CEDENTES
515180	CANCELACIONES Y/O ANULACIONES PRIMAS DE REASEGUROS ACEPTADOS
515185	CANCELACIONES Y/O ANULACIONES OTROS INGRESOS POR REASEGUROS
515197	RIESGO OPERATIVO
5152	**REMUNERACIÓN A FAVOR DE INTERMEDIARIOS**
515205	SEGUROS OBLIGATORIOS
515210	SEGUROS DE DAÑOS Y DE PERSONAS
515215	DE CAPITALIZACIÓN
515220	SEGUROS SEGURIDAD SOCIAL
515225	DE COASEGURO ACEPTADO
515230	DE RIESGOS LABORALES
515297	RIESGO OPERATIVO
5153	**SERVICIOS MÍNIMOS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN-RIESGOS LABORALES**
515305	PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN-RIESGOS LABORALES-ACTIVIDADES BÁSICAS
515310	SERVICIOS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
515397	RIESGO OPERATIVO
5154	**REASEGUROS EXTERIOR**
515405	PRIMAS CEDIDAS SEGUROS DE DAÑOS
515410	PRIMAS CEDIDAS SEGUROS DE PERSONAS
515415	PRIMAS CEDIDAS SEGUROS PREVISIONALES
515420	PRIMAS CEDIDAS RIESGOS LABORALES
515425	PRIMAS CEDIDAS SEGUROS OBLIGATORIOS
515430	PRIMAS CEDIDAS SEGUROS CON CÁLCULO DE RESERVA MATEMÁTICA
515435	COSTOS CONTRATOS NO PROPORCIONALES
515440	GASTOS SOBRE ACEPTACIONES
515445	SINIESTROS DE ACEPTACIONES
515450	SINIESTROS DE ACEPTACIONES CONTRATOS NO PROPORCIONALES
515455	SALVAMENTOS PARTE REASEGURADA

CÓDIGO	NOMBRE
515460	PARTICIPACIÓN DE UTILIDADES A COMPAÑÍAS CEDENTES
515465	INTERESES RECONOCIDOS
515470	GASTOS RECONOCIDOS A COMPAÑÍAS CEDENTES
515475	CANCELACIONES Y/O ANULACIONES PRIMAS DE REASEGUROS ACEPTADOS
515480	CANCELACIONES Y/O ANULACIONES OTROS INGRESOS POR REASEGUROS
515497	RIESGO OPERATIVO
5155	**SEGUROS**
515505	MANEJO
515510	CUMPLIMIENTO
515515	CORRIENTE DÉBIL
515520	VIDA COLECTIVA
515525	RESPONSABILIDAD CIVIL
515530	INFIDELIDAD Y RIESGOS FINANCIEROS
515535	INCENDIO Y/O TERREMOTO-RIESGOS LABORALES
515540	RESPONSABILIDAD CIVIL-RIESGOS LABORALES
515545	INFIDELIDAD Y RIESGOS FINANCIEROS-RIESGOS LABORALES
515550	INCENDIO Y TERREMOTO
515555	SUSTRACCIÓN
515560	VEHÍCULOS
515565	ACCIDENTES PERSONALES
515570	SEGURO DE DEPÓSITOS
515575	OBLIGATORIO ACCIDENTE DE TRANSITO
515580	PARA OPERACIONES EN BOLSA
515585	TRANSPORTE DE MERCANCÍA
515588	PROTECCIÓN DE VALORES
515590	OTROS SEGUROS POR RIESGOS LABORALES
515595	OTROS
515597	RIESGO OPERATIVO
5156	**OTROS COSTOS RIESGOS LABORALES**
515605	DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN
515610	GARANTÍA DE CALIDAD
515695	OTROS
515697	RIESGO OPERATIVO
5157	**PARTICIPACIÓN DE UTILIDADES**
515705	SEGUROS PREVISIONALES
515797	RIESGO OPERATIVO
5158	**PARTICIPACIÓN NO CONTROLADORA**
5159	**POR VENTA Y RETIRO DE BIENES**
5160	**MANTENIMIENTO Y REPARACIONES**
516005	EQUIPO DE COMPUTACIÓN
516010	EQUIPO DE OFICINA

CÓDIGO	NOMBRE
516015	MUEBLES Y ENSERES
516020	VEHÍCULOS
516025	EQUIPO DE COMPUTACIÓN-RIESGOS LABORALES
516030	EQUIPO DE OFICINA-RIESGOS LABORALES
516035	MUEBLES Y ENSERES-RIESGOS LABORALES
516040	VEHÍCULOS-RIESGOS LABORALES
516045	PREDIOS RURALES
516050	EQUIPO DE MOVILIZACIÓN Y MAQUINARIA
516055	BODEGAS Y SILOS
516060	EDIFICACIONES
516065	OTROS DERIVADOS DE RIESGOS LABORALES
516070	PROPIEDADES DE INVERSIÓN
516095	OTROS
516097	RIESGO OPERATIVO
5161	**RESERVA DE INSUFICIENCIA DE ACTIVOS**
5162	**RESERVA DE RIESGOS CATASTRÓFICOS**
5163	**GASTOS DE PERSONAL-ARL**
516306	SUELDOS
516309	DE REPRESENTACIÓN
516312	HORAS EXTRAS
516315	SUBSIDIO DE CONVENCIÓN
516318	AUXILIO DE TRANSPORTE
516321	SUBSIDIO DE ALIMENTACIÓN
516324	CESANTÍAS EMPLEADOS
516327	CESANTÍAS AGENTES
516330	INTERESES SOBRE CESANTÍAS EMPLEADOS
516333	INTERESES SOBRE CESANTÍAS AGENTES
516336	PRIMA LEGAL
516339	PRIMA EXTRALEGAL
516342	VACACIONES
516345	PRIMA DE VACACIONES
516348	PRIMA DE ANTIGÜEDAD
516351	PENSIONES DE JUBILACIÓN
516354	OTRAS PRESTACIONES SOCIALES
516357	BONIFICACIONES
516360	INDEMNIZACIONES
516363	VIÁTICOS
516366	APORTES ISS EN LIQUIDACIÓN
516369	APORTES CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR ICBF Y SENA-SALARIO INTEGRAL
516372	AUXILIOS AL PERSONAL
516375	APORTES CAJA DE COMPENSACIÓN ICBF Y SENA
516378	APORTES FONDOS DE PENSIONES
516381	OTROS APORTES Y AUXILIOS AL PERSONAL
516397	RIESGO OPERATIVO

CÓDIGO	NOMBRE
5164	**DIVERSOS RIESGOS LABORALES**
516405	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA RIESGOS LABORALES
516410	RELACIONES PÚBLICAS RIESGOS LABORALES
516415	ÚTILES Y PAPELERÍA RIESGOS LABORALES
516420	PROCESAMIENTO ELECTRÓNICO DE DATOS RIESGOS LABORALES
516425	PUBLICACIONES Y SUSCRIPCIONES RIESGOS LABORALES
516430	TRANSPORTE RIESGOS LABORALES
516435	SERVICIOS DE ASEO Y VIGILANCIA RIESGOS LABORALES
516440	SERVICIOS TEMPORALES RIESGOS LABORALES
516445	SERVICIOS PÚBLICOS RIESGOS LABORALES
516450	GASTOS DE VIAJE RIESGOS LABORALES
516455	IMPUESTOS RIESGOS LABORALES
516495	OTROS RIESGOS LABORALES
5165	**ADECUACIÓN E INSTALACIÓN**
516505	INSTALACIONES ELÉCTRICAS
516510	ARREGLOS ORNAMENTALES
516515	REPARACIONES LOCATIVAS
516520	INSTALACIONES ELÉCTRICAS-RIESGOS LABORALES
516525	ARREGLOS ORNAMENTALES-RIESGOS LABORALES
516530	REPARACIONES LOCATIVAS-RIESGOS LABORALES
516595	OTROS
516597	RIESGO OPERATIVO
5166	**ACTIVIDADES EN OPERACIONES CONJUNTAS**
5167	**RENDIMIENTOS ACREEDORES FIDUCIARIOS**
5168	**PERDIDA EN VENTA DE ORO**
516805	EN EL EXTERIOR
516810	PARA USOS INDUSTRIALES
516815	MONEDAS DE ORO
516820	PROCESO METALURGICO
5170	**DETERIORO (PROVISIONES)**
517005	CARTERA DE CRÉDITOS
517010	OPERACIONES DE LEASING FINANCIERO
517015	OPERACIONES DE LEASING OPERATIVO
517020	CUENTAS POR COBRAR
517025	CUENTAS POR COBRAR ACTIVIDAD ASEGURADORA
517030	BIENES RECIBIDOS EN PAGO Y RESTITUIDOS
517035	PARA PROTECCIÓN SEMOVIENTES
517045	RIESGO DE LIQUIDEZ
517050	FONDO DE CESANTÍA
517055	FONDO DE PENSIONES
517060	RIESGO DE TASA DE INTERÉS

CÓDIGO	NOMBRE
517065	PRIMAS DEVUELTAS
517070	CAPITAL GARANTÍA – FOGAFIN
517075	POR DETERIORO EN EL VALOR DE LOS ACTIVOS PPE
517080	PÉRDIDA POR DETERIORO DEL VALOR DE LOS ACTIVOS INTANGIBLES
517085	POR DETERIORO DEL VALOR DE LOS ACTIVOS BIOLÓGICOS
517095	POR DETERIORO EN EL VALOR DE OTROS ACTIVOS
5171	**COMPONENTE CONTRACÍCLICO DETERIORO (PROVISIONES) INDIVIDUALES**
517105	CRÉDITOS Y OPERACIONES DE LEASING DE CONSUMO
517110	OPERACIONES DE LEASING OPERACIONAL DE CONSUMO
517115	CRÉDITOS Y OPERACIONES DE LEASING COMERCIALES
517120	OPERACIONES DE LEASING OPERACIONAL COMERCIAL
517125	OPERACIONES DE LEASING HABITACIONAL
517125	CUENTAS POR COBRAR
5172	**MULTAS Y SANCIONES, LITIGIOS, INDEMNIZACIONES Y DEMANDAS-RIESGO OPERATIVO**
517205	MULTAS Y SANCIONES SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA - DESENCAJE
517210	MULTAS Y SANCIONES SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA – APALANCAMIENTO
517215	MULTAS Y SANCIONES SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA - POSICIÓN PROPIA
517220	MULTAS Y SANCIONES SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA - OTRAS
517225	MULTAS Y SANCIONES OTRAS AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS
517230	INDEMNIZACIONES A CLIENTES
517235	OTRAS INDEMNIZACIONES
517240	DEMANDAS LABORALES
517245	DEMANDAS POR INCUMPLIMIENTO DE CONTRATOS
517250	LITIGIOS EN PROCESO EJECUTIVO
517255	OTROS LITIGIOS EN PROCESO ADMINISTRATIVO JUDICIAL O ARBITRAL
517295	OTRAS
5173	**RESERVAS TÉCNICAS FONDOS DE GARANTÍAS**
517305	SEGURO DE DEPÓSITO DE INSTITUCIONES FINANCIERAS
517310	SEGURO DE DEPÓSITO DE ENTIDADES COOPERATIVAS
517315	GARANTÍAS OTORGADAS FONDOS DE CESANTÍAS
517320	GARANTÍAS OTORGADAS FONDOS DE PENSIONES
517325	PENSIONES ADMINISTRADORAS DE RIESGOS LABORALES
517330	RESERVA POR ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE GARANTÍAS –FNG-
5174	**PAGOS SINIESTROS SIN RECUPERACIÓN**
517405	PAGOS SINIESTROS SIN RECUPERACIONES
517497	PAGOS SINIESTROS SIN RECUPERACIÓN-RIESGO OPERATIVO
5175	**DEPRECIACIÓN DE LA PPE**
517502	TERRENOS Y CONSTRUCCIONES
517504	MAQUINARIA

CÓDIGO	NOMBRE
517506	VEHÍCULOS
517508	ENSERES Y ACCESORIOS
517510	EQUIPO DE OFICINA
517512	EQUIPO INFORMÁTICO
517514	EQUIPO DE REDES Y COMUNICACIÓN
517516	ACTIVOS TANGIBLES DE EXPLORACIÓN Y EVALUACIÓN
517518	MEJORAS DE DERECHOS DE ARRENDAMIENTO
517520	PROPIEDADES Y EQUIPO EN ARRENDAMIENTO OPERATIVO
517522	BIENES RURALES
517524	EDIFICIOS-RIESGOS LABORALES
517525	MUEBLES Y ENSERES DE OFICINA-RIESGOS LABORALES
517526	EQUIPO DE COMPUTACIÓN-RIESGOS LABORALES
517527	VEHÍCULOS-RIESGOS LABORALES
517528	BIENES REALIZABLES-RIESGOS LABORALES
517529	CONSTRUCCIONES EN PROCESO
517531	OTRAS PROPIEDADES Y EQUIPO
517532	COMPENSACIÓN EXIGIBLE DE TERCEROS POR PARTIDAS DE LA PPE QUE ESTABAN DETERIORADAS DE VALOR, PÉRDIDAS O ABANDONADAS
517533	PROPIEDADES DE INVERSIÓN
5176	**DEPRECIACIÓN DE LOS ACTIVOS BIOLÓGICOS**
517605	SEMOVIENTES
517610	OTROS ANIMALES
517615	PLANTACIONES
517620	PRODUCTOS AGRÍCOLAS
517695	OTROS
5180	**AMORTIZACIÓN DE ACTIVOS INTANGIBLES**
518005	PLUSVALÍA
518010	MARCAS COMERCIALES
518015	ACTIVOS INTANGIBLES PARA EXPLORACIÓN Y EVALUACIÓN
518020	PROGRAMAS Y APLICACIONES INFORMÁTICAS
518025	LICENCIAS Y FRANQUICIAS
518030	DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL, PATENTES, Y OTROS
518035	DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL, SERVICIOS Y DERECHOS DE OPERACIÓN
518040	FÓRMULAS, MODELOS, DISEÑOS Y PROTOTIPOS
518045	ACTIVOS INTANGIBLES RELACIONADOS CON CLIENTES
518050	PUESTOS EN BOLSAS DE VALORES
518055	PUESTOS EN BOLSAS DE BIENES Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS Y AGROINDUSTRIALES
518060	MEJORAS A PROPIEDADES TOMADAS EN ARRENDAMIENTO
518065	SEMOVIENTES EN LEASING
518070	PROGRAMAS PARA COMPUTADOR SOFTWARE DADOS EN LEASING
518075	AMORTIZACIONES RIESGOS LABORALES
5182	**PÉRDIDA POR VALORACIÓN DEL ACTIVO BIOLÓGICO**
518205	SEMOVIENTES
518210	OTROS ANIMALES

CÓDIGO	NOMBRE
518215	PLANTACIONES
518220	PRODUCTOS AGRÍCOLAS
518295	OTROS
5183	**COSTO DE EMISIÓN ESPECIES MONETARIAS**
518305	BILLETES
518310	MONEDA METÁLICA
518315	VALOR FACIAL MONEDA DESTRUIDA
5190	**DIVERSOS**
519005	SERVICIO DE ASEO Y VIGILANCIA
519010	SERVICIOS TEMPORALES
519015	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA
519020	RELACIONES PÚBLICAS
519025	SERVICIOS PÚBLICOS
519030	PROCESAMIENTO ELECTRÓNICO DE DATOS
519035	GASTOS DE VIAJE
519040	TRANSPORTE
519045	ÚTILES Y PAPELERÍA
519050	GASTOS OPERACIONALES CONSORCIOS O UNIONES TEMPORALES
519055	ÚTILES Y PAPELERÍA RIESGOS LABORALES
519060	TRANSPORTE RIESGOS LABORALES
519065	PUBLICACIONES Y SUSCRIPCIONES
519070	DONACIONES
519075	PÉRDIDA EN VENTA DE ACTIVOS EN LEASING
519085	GASTOS DE REPRESENTACIÓN
519090	GASTOS BANCARIOS
519092	CALIFICACIÓN DE RIESGOS
519095	OTROS
519097	RIESGO OPERATIVO
55	**COSTOS**
5505	**COSTO DE VENTAS DE BIENES**
550505	AGRICULTURA, GANADERÍA, CAZA Y SILVICULTURA
550510	PESCA
550515	MINAS Y MINERALES (CANTERAS)
550520	ALIMENTICIOS, BEBIDAS Y ALCOHOLES
550525	INDUSTRIAS MANUFACTURERAS
550530	COMERCIO AL POR MAYOR Y AL POR MENOR
550535	IMPUESTOS Y TASAS
550540	BIENES PRODUCIDOS
550545	BIENES COMERCIALIZADOS
550550	DE MERCANCÍAS
550555	DE MATERIAS PRIMAS
550560	DE MATERIALES INDIRECTOS
550565	COMPRA DE ENERGÍA

CÓDIGO	NOMBRE
550570	COSTOS DE VENTAS EN NEGOCIOS Y ACUERDOS CONJUNTOS
550595	OTROS
5510	**COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS**
551005	ACTIVIDAD FINANCIERA
551010	IMPUESTOS Y TASAS
551015	SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA
551020	CONSTRUCCIONES
551025	SERVICIOS HOTELEROS Y DE PROMOCIÓN TURÍSTICA
551030	TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO Y COMUNICACIONES
551035	SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES
551040	ACTIVIDADES INMOBILIARIAS, EMPRESARIALES Y DE ALQUILER
551045	SERVICIOS DE APOYO INDUSTRIAL
551050	SERVICIOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA
551055	SERVICIOS EDUCATIVOS
551060	SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD
551065	SERVICIOS PÚBLICOS
551070	OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS COMUNITARIOS, SOCIALES Y PERSONALES
551075	ARRENDAMIENTOS
551080	COMISIONES Y/O HONORARIOS
551095	OTROS
56	**COSTOS DE PRODUCCIÓN**
5605	**PRODUCCIÓN DE BIENES**
560502	MATERIA PRIMA
560504	MANO DE OBRA DIRECTA - SERVICIOS PERSONALES
560506	COSTOS INDIRECTOS
560508	SEMOVIENTES
560510	PRODUCTOS AGROPECUARIOS, DE SILVICULTURA, AVICULTURA Y PESCA
560512	PETRÓLEO CRUDO
560514	GAS NATURAL
560516	PRODUCTOS DE MINAS
560518	SAL
560520	IMPRESOS Y PUBLICACIONES
560522	COMBUSTIBLES Y OTROS DERIVADOS DEL PETRÓLEO
560524	LUBRICANTES
560526	ADITIVOS
560528	PRODUCTOS QUÍMICOS
560530	SUBPRODUCTOS
560532	MEDICAMENTOS
560534	MEDICAMENTOS DE USO VETERINARIO
560536	PRODUCTOS ARTESANALES
560538	PRODUCTOS METALÚRGICOS Y DE MICROFUNDICIÓN
560540	PRODUCTOS BÉLICOS Y EXPLOSIVOS
560542	PRODUCTOS DE MADERA
560544	LICORES, BEBIDAS Y ALCOHOLES

CÓDIGO	NOMBRE
560546	PRODUCTOS ALIMENTICIOS
560548	CONSTRUCCIONES
560550	ESPECIES MONETARIAS
560552	PRODUCTOS PETROQUÍMICOS
560554	PRENDAS DE VESTIR Y CALZADO
560556	EQUIPOS
560558	HONORARIOS
560560	ARRENDAMIENTOS
560562	SEGUROS
560564	IMPUESTOS Y TASAS
560566	DEPRECIACIONES
560568	AMORTIZACIONES
560570	AGOTAMIENTO
560572	OTROS BIENES PRODUCIDOS
560574	SERVICIOS EDUCATIVOS
560576	SERVICIOS DE SALUD
560578	SERVICIOS DE TRANSPORTE
560580	SERVICIOS PÚBLICOS
560582	SERVICIOS HOTELEROS Y DE PROMOCIÓN TURÍSTICA
560584	SERVICIOS DE APOYO INDUSTRIAL
560586	SERVICIOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA
560588	OTROS SERVICIOS
57	**IMPUESTO DE RENTA Y COMPLEMENTARIOS**
5705	**IMPUESTO DE RENTA Y COMPLEMENTARIOS**
570505	IMPUESTO DE RENTA Y COMPLEMENTARIOS
570597	RIESGO OPERATIVO
58	**RENDIMIENTOS ABONADOS**
59	**GANANCIAS (EXCEDENTES) Y PÉRDIDAS**
5905	**GANANCIAS Y PÉRDIDAS**
60	**CUENTAS DE REVELACIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA**
61	**ACREEDORAS POR CONTRA**
6105	**ACREEDORAS POR CONTRA (DB)**
62	**ACREEDORAS**
6207	**VALORES NETOS ASEGURADOS**
620705	VALORES TOTALES ASEGURADOS (CR)
620710	VALORES ASEGURADOS CEDIDOS EN REASEGUROS (DB)

CÓDIGO	NOMBRE
6212	**OBLIGACIONES RIESGOS LABORALES**
621205	ENFERMEDAD LABORAL
6220	**CRÉDITOS APROBADOS NO DESEMBOLSADOS**
6225	**APERTURAS DE CRÉDITO**
622505	CRÉDITOS
622510	TARJETAS DE CRÉDITO
6295	**DIVERSOS**
63	**DEUDORAS POR CONTRA**
6305	**DEUDORAS POR CONTRA (CR)**
64	**DEUDORAS**
6405	**COMISIÓN POR RETIROS PARCIALES**
6410	**REEMBOLSO RIESGOS LABORALES**
641005	ENFERMEDAD LABORAL
6415	**EXCEDENTES EN GARANTÍA**
6420	**CESANTÍAS EMBARGADAS**
6425	**RETENCIONES CONTINGENTES POR RETIRO DE SALDOS DE PENSIONES**
6430	**INTERESES CARTERA DE CRÉDITOS**
643020	CATEGORÍA A RIESGO NORMAL, VIVIENDA
643022	CATEGORÍA B RIESGO ACEPTABLE, VIVIENDA
643024	CATEGORÍA C RIESGO APRECIABLE, VIVIENDA
643026	CATEGORÍA D RIESGO SIGNIFICATIVO, VIVIENDA
643028	CATEGORÍA E RIESGO DE INCOBRABILIDAD, VIVIENDA
643030	CATEGORÍA A RIESGO NORMAL, CONSUMO
643032	CATEGORÍA B RIESGO ACEPTABLE, CONSUMO
643034	CATEGORÍA C RIESGO APRECIABLE, CONSUMO
643036	CATEGORÍA D RIESGO SIGNIFICATIVO, CONSUMO
643038	CATEGORÍA E RIESGO DE INCOBRABILIDAD, CONSUMO
643040	CATEGORÍA A RIESGO NORMAL, MICROCRÉDITOS
643042	CATEGORÍA B RIESGO ACEPTABLE, MICROCRÉDITOS
643044	CATEGORÍA C RIESGO APRECIABLE, MICROCRÉDITOS
643046	CATEGORÍA D RIESGO SIGNIFICATIVO, MICROCRÉDITOS
643048	CATEGORÍA E RIESGO DE INCOBRABILIDAD, MICROCRÉDITOS
643050	CATEGORÍA A RIESGO NORMAL, COMERCIAL
643052	CATEGORÍA B RIESGO ACEPTABLE, COMERCIAL
643054	CATEGORÍA C RIESGO APRECIABLE, COMERCIAL

CÓDIGO	NOMBRE
643056	CATEGORÍA D RIESGO SIGNIFICATIVO, COMERCIAL
643058	CATEGORÍA E RIESGO DE INCOBRABILIDAD, COMERCIAL
6431	**INTERESES**
643105	MORATORIOS EN PAGO DE COTIZACIONES
6432	**INTERESES DE LEASING FINANCIERO**
643230	CATEGORÍA A RIESGO NORMAL, CONSUMO
643232	CATEGORÍA B RIESGO ACEPTABLE, CONSUMO
643234	CATEGORÍA C RIESGO APRECIABLE, CONSUMO
643236	CATEGORÍA D RIESGO SIGNIFICATIVO, CONSUMO
643238	CATEGORÍA E RIESGO DE INCOBRABILIDAD, CONSUMO
643240	CATEGORÍA A RIESGO NORMAL, MICROCRÉDITOS
643242	CATEGORÍA B RIESGO ACEPTABLE, MICROCRÉDITOS
643244	CATEGORÍA C RIESGO APRECIABLE, MICROCRÉDITOS
643246	CATEGORÍA D RIESGO SIGNIFICATIVO, MICROCRÉDITOS
643248	CATEGORÍA E RIESGO DE INCOBRABILIDAD, MICROCRÉDITOS
643250	CATEGORÍA A RIESGO NORMAL, COMERCIAL
643252	CATEGORÍA B RIESGO ACEPTABLE, COMERCIAL
643254	CATEGORÍA C RIESGO APRECIABLE, COMERCIAL
643256	CATEGORÍA D RIESGO SIGNIFICATIVO, COMERCIAL
643258	CATEGORÍA E RIESGO DE INCOBRABILIDAD, COMERCIAL
6435	**CORRECCIÓN MONETARIA CARTERA DE CRÉDITOS**
643505	CRÉDITOS COMERCIALES
643515	CRÉDITOS DE VIVIENDA
6436	**CORRECCIÓN MONETARIA DE OPERACIONES DE LEASING FINANCIERO**
643605	COMERCIALES
643615	HABITACIONALES
6437	**CÁNONES Y SANCIONES EN CONTRATOS DE LEASING OPERATIVO**
643710	SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE CONTRATOS
643722	CATEGORÍA A - CRÉDITO NORMAL, CONSUMO
643724	CATEGORÍA B - CRÉDITO ACEPTABLE, CONSUMO
643726	CATEGORÍA C - CRÉDITO APRECIABLE, CONSUMO
643732	CATEGORÍA D - CRÉDITO SIGNIFICATIVO, CONSUMO
643734	CATEGORÍA E - CRÉDITO IRRECUPERABLE, CONSUMO
643736	CATEGORÍA A - CRÉDITO NORMAL, COMERCIAL
643738	CATEGORÍA B - CRÉDITO ACEPTABLE, COMERCIAL
643742	CATEGORÍA C - CRÉDITO APRECIABLE, COMERCIAL
643744	CATEGORÍA D - CRÉDITO SIGNIFICATIVO, COMERCIAL
643746	CATEGORÍA E - CRÉDITO IRRECUPERABLE, COMERCIAL
643748	CATEGORÍA A - CRÉDITO NORMAL, MICROCRÉDITOS
643750	CATEGORÍA B - CRÉDITO ACEPTABLE, MICROCRÉDITOS
643754	CATEGORÍA C - CRÉDITO APRECIABLE, MICROCRÉDITOS
643756	CATEGORÍA D - CRÉDITO SIGNIFICATIVO, MICROCRÉDITOS

CÓDIGO	NOMBRE
643758	CATEGORÍA E - CRÉDITO IRRECUPERABLE, MICROCRÉDITOS
6440	**COMPROMISOS DE INVERSIÓN EN FONDOS**
644005	DE EMISORES NACIONALES
644010	DE EMISORES DEL EXTERIOR
6450	**BONOS PENSIONALES**
645005	BONOS PENSIONALES CONVERTIB. EN EFE
645010	BONOS PENSIONALES CONVERTIDOS EN AC
6455	**COTIZACIONES POR COBRAR NO DECLARADAS**
645505	HASTA 30 DÍAS
645510	ENTRE 1 Y 3 MESES
645515	MÁS DE 3 MESES
645520	COTIZACIONES POR COBRAR DECLARADAS
645525	HASTA 30 DÍAS
645530	ENTRE 1 Y 3 MESES
645535	MÁS DE 3 MESES
6475	**CANONES POR RECIBIR**
647505	PARTE CORRIENTE
647510	PARTE NO CORRIENTE
6480	**OPCIONES DE COMPRA POR RECIBIR**
648005	PARTE CORRIENTE
648010	PARTE NO CORRIENTE
6495	**DIVERSOS**
80	**CUENTAS DE REVELACIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA - CONTROL**
81	**DEUDORAS**
8101	**CAPITAL GARANTÍA**
8105	**BIENES Y VALORES ENTREGADOS EN CUSTODIA**
810505	BIENES Y VALORES ENTREGADOS EN CUSTODIA
810510	COMPENSACIÓN ELECTRÓNICA
8110	**BIENES Y VALORES ENTREGADOS EN GARANTÍA**
811005	INMUEBLES
811010	VALORES MOBILIARIOS
811095	OTROS BIENES MUEBLES
8120	**ACTIVOS CASTIGADOS**
812005	PRIMAS PENDIENTES DE RECAUDO
812010	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL

CÓDIGO	NOMBRE
812015	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO
812020	CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA
812025	CARTERA DE CRÉDITOS MICROCRÉDITO
812030	CUENTAS POR COBRAR ACTIVIDAD ASEGURADORA
812035	OTRAS CUENTAS POR COBRAR
812095	OTROS ACTIVOS
8135	**COMPROMISOS DE VENTA FUTURA DE INVERSIONES Y TÍTULOS SOBRE Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS Y AGROINDUSTRIALES**
813505	CARRUSELES
813510	REPOS
813515	REPOS EN TÍTULOS SOBRE Y EN PRODUCTOS AGROPECUARIOS Y AGROINDUSTRIALES
813520	VENTAS A PLAZO
813525	VENTAS A PLAZO TÍTULOS SOBRE Y EN PRODUCTOS AGROPECUARIOS Y AGROINDUSTRIALES
8140	**VALORES EN ADMINISTRACIÓN**
814005	TÍTULOS DE TESORERÍA –TES
814010	OTROS TÍTULOS EMITIDOS POR EL GOBIERNO NACIONAL
814015	ACCIONES
814020	OTROS EMISORES NACIONALES
814025	EMISORES EXTRANJEROS
8141	**TÍTULOS SOBRE PRODUCTOS Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS Y AGROINDUSTRIALES EN ADMINISTRACIÓN**
814105	PRODUCTOS AGROPECUARIOS
814110	TÍTULOS SOBRE PRODUCTOS AGROPECUARIOS Y AGROINDUSTRIALES
814195	OTRAS ESPECIES SOBRE PRODUCTOS AGROPECUARIOS Y AGROINDUSTRIALES
8142	**VALORES RECIBIDOS EN DEPOSITO**
814203	CERTIFICADOS DE DEPÓSITO A TERMINO
814205	ACCIONES
814207	TÍTULOS DE DESARROLLO AGROPECUARIO
814209	CERTIFICADOS DE DEPÓSITOS DE AHORRO
814211	CERTIFICADOS DE AHORRO DE VALOR CONSTANTE
814213	BONOS AGRARIOS
814215	CERTIFICADOS DE CAMBIO
814217	TÍTULOS CANJEABLES POR CERTIFICADOS DE CAMBIO
814219	ACEPTACIONES BANCARIAS
814221	BONOS DE DESARROLLO ECONÓMICO CLASE B
814223	CERTIFICADOS DE REEMBOLSO TRIBUTARIO
814225	TÍTULOS DE AHORRO CAFETERO - TAC
814227	CERTIFICADOS CAFETEROS VALORIZABLES
814229	CERTIFICADOS ELÉCTRICOS VALORIZABLES
814231	TÍTULOS EMITIDOS EN PROCESO DE TITULARIZACIÓN
814233	TÍTULOS DE CRÉDITO Y FOMENTO

CÓDIGO	NOMBRE
814235	TÍTULOS DE AHORRO NACIONAL - TAN
814237	TÍTULOS ENERGÉTICOS DE RENTABILIDAD CRECIENTE - TER
814239	TÍTULOS AGROINDUSTRIALES
814241	BONOS COMUNES Y CONVERTIBLES EN ACCIONES
814243	BONOS DE FINANCIAMIENTO PRESUPUESTAL
814245	BONOS DE FINANCIAMIENTO ESPECIAL
814247	CEDULAS BCH
814249	BONOS, AVALADOS ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO
814251	PAPELES COMERCIALES, AVALADOS ESTABLECIMIENTOS CRÉDITO
814253	PAPELES COMERCIALES, NO AVALADOS ESTABLECIMIENTOS CRÉDITO
814255	TÍTULOS DE TESORERÍA - TES
814257	BONOS YANKEES
814259	BONOS GLOBAL
814261	EUROBONOS
814263	OTROS TÍTULOS REPRESENTATIVOS DE DIVISAS
814265	TÍTULOS HIPOTECARIOS TIPS
814295	OTROS
8150	**TÍTULOS Y DIVISAS DE CLIENTES PARA LA VENTA O REDENCIÓN**
815005	TÍTULOS DE TESORERÍA –TES
815010	OTROS TÍTULOS EMITIDOS POR EL GOBIERNO NACIONAL
815015	ACCIONES
815020	OTROS EMISORES NACIONALES
815025	EMISORES EXTRANJEROS
8152	**TÍTULOS SOBRE PRODUCTOS Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS Y AGROINDUSTRIALES DE CLIENTES PARA LA VENTA O REDENCIÓN**
815205	PRODUCTOS AGROPECUARIOS
815210	TÍTULOS SOBRE PRODUCTOS AGROPECUARIOS Y AGROINDUSTRIALES
815295	OTROS
8154	**TÍTULOS EN PROCESO DE COBRO O REDENCIÓN**
815405	TÍTULOS DE TESORERÍA –TES
815410	OTROS TÍTULOS EMITIDOS POR EL GOBIERNO NACIONAL
815415	ACCIONES
815420	OTROS EMISORES NACIONALES
815425	EMISORES EXTRANJEROS
8156	**TÍTULOS Y DIVISAS RECIBIDOS PARA ENTREGAR A CLIENTES**
815605	TÍTULOS DE TESORERÍA –TES
815610	OTROS TÍTULOS EMITIDOS POR EL GOBIERNO NACIONAL
815615	ACCIONES
815620	OTROS EMISORES NACIONALES
815625	EMISORES EXTRANJEROS
815630	DIVISAS

CÓDIGO	NOMBRE
8157	**TÍTULOS Y DIVISAS ADQUIRIDOS A TRAVÉS DE BOLSA POR CUENTA DE CLIENTES PENDIENTES DE RECIBIR**
815705	TÍTULOS DE TESORERÍA –TES
815710	OTROS TÍTULOS EMITIDOS POR EL GOBIERNO NACIONAL
815715	ACCIONES
815720	OTROS EMISORES NACIONALES
815725	EMISORES EXTRANJEROS
815730	DIVISAS
8158	**TRANSFERENCIA ANUAL DE LAS EMPRESAS**
8159	**TÍTULOS SOBRE PRODUCTOS Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS Y AGROINDUSTRIALES RECIBIDOS PARA ENTREGAR A CLIENTES**
815905	PRODUCTOS AGROPECUARIOS
815910	TÍTULOS SOBRE PRODUCTOS AGROPECUARIOS Y AGROINDUSTRIALES
815995	OTROS
8160	**TÍTULOS SOBRE PRODUCTOS Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS Y AGROINDUSTRIALES ADQUIRIDOS A TRAVÉS DE BOLSA POR CUENTA DE CLIENTES PENDIENTES DE RECIBIR**
816005	PRODUCTOS AGROPECUARIOS
816010	TÍTULOS SOBRE PRODUCTOS AGROPECUARIOS Y AGROINDUSTRIALES
816095	OTROS
8173	**PROVISIÓN PERSONAS EN SITUACIÓN CONCORDATARIA**
8174	**INTERESES CAPITALIZADOS CARTERA DE CRÉDITO EN MORA (FIDUCIARIAS)**
817405	CRÉDITOS COMERCIALES
817410	CRÉDITOS DE CONSUMO
817415	CRÉDITOS DE VIVIENDA
817420	MICROCRÉDITOS
8175	**TÍTULOS DE INVERSIÓN NO COLOCADOS**
8195	**OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS**
819505	PRIMAS DE SEGUROS AL COBRO
819510	VALOR ASIGNADO BIENES EN FIDEICOMISO
819515	SERVICIOS FACTURADOS POR ANTICIPADO
819595	OTRAS
82	**ACREEDORAS**
8205	**BIENES Y VALORES RECIBIDOS EN GARANTÍA**
820505	GARANTÍAS EN DECEVAL
820510	GARANTÍAS DE DCV

CÓDIGO	NOMBRE
820515	GARANTÍAS DE CUD
820595	OTROS
8206	**EXCESO (DEFECTO) CALCULO ACTUARIAL SOBRE RESERVAS**
820605	CALCULO ACTUARIAL (CR)
820610	RESERVAS (DB)
8208	**EXCESO (DEFECTO)CALCULO ACTUARIAL SOBRE RESERVAS**
8210	**BIENES Y VALORES RECIBIDOS EN CUSTODIA**
8211	**BIENES Y VALORES RECIBIDOS EN GARANTÍA PARA FUTUROS CRÉDITOS**
821105	INMUEBLES
821110	VALORES MOBILIARIOS
821115	OTROS BIENES MUEBLES
821120	EQUIPARABLES A GARANTÍA ADMISIBLE
8212	**GARANTÍAS PENDIENTES DE CANCELAR**
821205	INMUEBLES
821210	VALORES MOBILIARIOS
821215	OTROS BIENES MUEBLES
821220	EQUIPARABLES A GARANTÍA IDÓNEA
8213	**BIENES Y VALORES RECIBIDOS EN GARANTÍA - GARANTÍA IDÓNEA**
821305	CRÉDITOS COMERCIALES
821310	CRÉDITOS DE CONSUMO
821315	CRÉDITOS DE VIVIENDA Y LEASING HABITACIONAL
821320	MICROCRÉDITOS
821395	OTROS ACTIVOS
8214	**BIENES Y VALORES RECIBIDOS EN GARANTIA - OTRAS GARANTIAS**
821405	CRÉDITOS COMERCIALES
821410	CRÉDITOS DE CONSUMO
821415	CRÉDITOS DE VIVIENDA Y LEASING HABITACIONAL
821420	MICROCRÉDITOS
821495	DE OTROS ACTIVOS
8215	**TÍTULOS O VALORES RECIBIDOS EN OPERACIONES REPOS Y SIMULTÁNEAS ACTIVAS**
821505	EN TÍTULOS DE TESORERÍA -TES
821510	EN OTROS INSTRUMENTOS FINANCIEROS
8216	**PRIMAS DE SEGUROS RECAUDADAS POR INTERMEDIARIOS**
8217	**GARANTÍAS RECIBIDAS EN OPERACIONES DEL MERCADO MONETARIO**
821705	EN TÍTULOS DE TESORERÍA -TES
821710	EN OTROS INSTRUMENTOS FINANCIEROS
821715	EN EFECTIVO

CÓDIGO	NOMBRE
8218	**TÍTULOS O VALORES ENTREGADOS EN OPERACIONES RELACIONADAS DEL MERCADO MONETARIO**
821805	EN TÍTULOS DE TESORERÍA -TES
821810	EN OTROS INSTRUMENTOS FINANCIEROS
8219	**BIENES Y VALORES RECIBIDOS EN ADMINISTRACIÓN**
821905	CARTERA FOGAFIN
8220	**COMPROMISOS DE COMPRA FUTURA DE INVERSIONES**
822005	CARRUSELES
822010	REPOS
822015	REPOS TÍTULOS SOBRE PRODUCTOS Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS Y AGROINDUSTRIALES
822020	COMPRAS A PLAZO
822025	COMPRAS A PLAZO SOBRE PRODUCTOS Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS Y AGROINDUSTRIALES
8225	**MERCANCÍAS EN DEPÓSITO**
8274	**CALIFICACIÓN OPERACIONES DE LEASING FINANCIERO**
827402	CONSUMO CAPITAL - VIGENTE Y MORA HASTA 1 MES
827404	CONSUMO CAPITAL - MORA MAYOR A 1 MES HASTA 2 MESES
827406	CONSUMO CAPITAL - MORA MAYOR A 2 MESES HASTA 3 MESES
827408	CONSUMO CAPITAL - MORA MAYOR A 3 MESES HASTA 6 MESES
827410	CONSUMO CAPITAL - MORA MAYOR A 6 MESES
827412	CONSUMO INTERESES - VIGENTE Y MORA HASTA 1 MES
827414	CONSUMO INTERESES - MORA MAYOR A 1 MES HASTA 2 MESES
827416	CONSUMO INTERESES - MORA MAYOR A 2 MESES HASTA 3 MESES
827418	CONSUMO INTERESES - MORA MAYOR A 3 MESES HASTA 6 MESES
827420	CONSUMO INTERESES - MORA MAYOR A 6 MESES
827422	CONSUMO OTROS CONCEPTOS - VIGENTE Y MORA HASTA 1 MES
827424	CONSUMO OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 1 MES HASTA 2 MESES
827426	CONSUMO OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 2 MESES HASTA 3 MESES
827428	CONSUMO OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 3 MESES HASTA 6 MESES
827430	CONSUMO OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 6 MESES
827432	MICROCRÉDITOS CAPITAL - VIGENTE Y MORA HASTA 1 MES
827434	MICROCRÉDITOS CAPITAL - MORA MAYOR A 1 MES HASTA 2 MESES
827436	MICROCRÉDITOS CAPITAL - MORA MAYOR A 2 MESES HASTA 3 MESES
827438	MICROCRÉDITOS CAPITAL - MORA MAYOR A 3 MESES HASTA 4 MESES
827440	MICROCRÉDITOS CAPITAL - MORA MAYOR A 4 MESES
827442	MICROCRÉDITOS INTERESES - VIGENTE Y MORA HASTA 1 MES
827444	MICROCRÉDITOS INTERESES - MORA MAYOR A 1 MES HASTA 2 MESES
827446	MICROCRÉDITOS INTERESES - MORA MAYOR A 2 MESES HASTA 3 MESES
827448	MICROCRÉDITOS INTERESES - MORA MAYOR A 3 MESES HASTA 4 MESES
827450	MICROCRÉDITOS INTERESES - MORA MAYOR A 4 MESES
827452	MICROCRÉDITOS OTROS CONCEPTOS - VIGENTE Y MORA HASTA 1 MES

CÓDIGO	NOMBRE
827454	MICROCRÉDITOS OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 1 MES HASTA 2 MESES
827456	MICROCRÉDITOS OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 2 MESES HASTA 3 MESES
827458	MICROCRÉDITOS OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 3 MESES HASTA 4 MESES
827460	MICROCRÉDITOS OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 4 MESES
827462	COMERCIAL CAPITAL - VIGENTE Y MORA HASTA 1 MES
827464	COMERCIAL CAPITAL - MORA MAYOR A 1 MES HASTA 3 MESES
827466	COMERCIAL CAPITAL - MORA MAYOR A 3 MESES HASTA 6 MESES
827468	COMERCIAL CAPITAL - MORA MAYOR A 6 MESES HASTA 12 MESES
827470	COMERCIAL CAPITAL - MORA MAYOR A 12 MESES
827472	COMERCIAL INTERESES - VIGENTE Y MORA HASTA 1 MES
827474	COMERCIAL INTERESES - MORA MAYOR A 1 MES HASTA 3 MESES
827476	COMERCIAL INTERESES - MORA MAYOR A 3 MESES HASTA 6 MESES
827478	COMERCIAL INTERESES - MORA MAYOR A 6 MESES HASTA 12 MESES
827480	COMERCIAL INTERESES - MORA MAYOR A 12 MESES
827482	COMERCIAL OTROS CONCEPTOS - VIGENTE Y MORA HASTA 1 MES
827484	COMERCIAL OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 1 MES HASTA 3 MESES
827486	COMERCIAL OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 3 MESES HASTA 6 MESES
827488	COMERCIAL OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 6 MESES HASTA 12 MESES
827490	COMERCIAL OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 12 MESES
8281	**CALIFICACIÓN CRÉDITOS DE VIVIENDA, GARANTÍA IDÓNEA**
828102	CAPITAL – VIGENTE Y MORA HASTA 1 MES
828103	CAPITAL – MORA MAYOR A 1 MES HASTA 4 MESES
828104	CUOTA EN MORA MAYOR A 1 MES HASTA 4 MESES
828105	CAPITAL – MORA MAYOR A 4 MESES HASTA 6 MESES
828106	CAPITAL - MORA MAYOR A 6 MESES HASTA 12 MESES
828108	CAPITAL - MORA MAYOR A 12 MESES HASTA 18 MESES
828110	CAPITAL – MORA MAYOR A 18 MESES
828112	INTERESES - VIGENTE Y MORA HASTA 1 MES
828113	INTERESES - MORA MAYOR A 1 MES HASTA 4 MESES
828114	INTERESES - MORA MAYOR A 4 MESES HASTA 6 MESES
828116	INTERESES - MORA MAYOR A 6 MESES HASTA 12 MESES
828118	INTERESES - MORA MAYOR A 12 MESES HASTA 18 MESES
828120	INTERESES - MORA MAYOR A 18 MESES
828122	OTROS CONCEPTOS - VIGENTE Y MORA HASTA 1 MES
828123	OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 1 MES HASTA 4 MESES
828124	OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 4 MESES HASTA 6 MESES
828126	OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 6 MESES HASTA 12 MESES
828128	OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 12 MESES HASTA 18 MESES
828130	OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 18 MESES
8282	**CALIFICACIÓN CRÉDITOS DE VIVIENDA, OTRAS GARANTÍAS**
828202	CAPITAL - VIGENTE Y MORA HASTA 1 MES
828203	CAPITAL - MORA MAYOR A 1 MES HASTA 4 MESES
828204	CAPITAL - MORA MAYOR A 4 MESES HASTA 6 MESES
828206	CAPITAL - MORA MAYOR A 6 MESES HASTA 12 MESES
828208	CAPITAL - MORA MAYOR A 12 MESES HASTA 18 MESES

CÓDIGO	NOMBRE
828210	CAPITAL - MORA MAYOR A 18 MESES
828212	INTERESES - VIGENTE Y MORA HASTA 1 MES
828213	INTERESES - MORA MAYOR A 1 MES HASTA 4 MESES
828214	INTERESES - MORA MAYOR A 4 MESES HASTA 6 MESES
828216	INTERESES - MORA MAYOR A 6 MESES HASTA 12 MESES
828218	INTERESES - MORA MAYOR A 12 MESES HASTA 18 MESES
828220	INTERESES - MORA MAYOR A 18 MESES
828222	OTROS CONCEPTOS - VIGENTE Y MORA HASTA 1 MESES
828223	OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 1 MES HASTA 4 MESES
828224	OTROS CONCEPTOS MORA MAYOR A 4 MESES HASTA 6 MESES
828226	OTROS CONCEPTOS MORA MAYOR A 6 MESES HASTA 12 MESES
828228	OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 12 MESES HASTA 18 MESES
828230	OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 18 MESES
8283	**CALIFICACIÓN CRÉDITOS DE CONSUMO, GARANTÍA IDÓNEA**
828302	CAPITAL - VIGENTE Y MORA HASTA 1 MES
828304	CAPITAL - MORA MAYOR A 1 MES HASTA 2 MESES
828306	CAPITAL - MORA MAYOR A 2 MESES HASTA 3 MESES
828308	CAPITAL - MORA MAYOR A 3 MESES HASTA 6 MESES
828310	CAPITAL - MORA MAYOR A 6 MESES
828312	INTERESES - VIGENTE Y MORA HASTA 1 MES
828314	INTERESES - MORA MAYOR A 1 MES HASTA 2 MESES
828316	INTERESES - MORA MAYOR A 2 MESES HASTA 3 MESES
828318	INTERESES - MORA MAYOR A 3 MESES HASTA 6 MESES
828320	INTERESES - MORA MAYOR A 6 MESES
828322	OTROS CONCEPTOS - VIGENTE Y MORA HASTA 1 MES
828324	OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 1 MES HASTA 2 MESES
828326	OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 2 MESES HASTA 3 MESES
828328	OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 3 MESES HASTA 6 MESES
828330	OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 6 MESES
8284	**CALIFICACIÓN CRÉDITOS DE CONSUMO, OTRAS GARANTÍAS**
828402	CAPITAL - VIGENTE Y MORA HASTA 1 MES
828404	CAPITAL - MORA MAYOR A 1 MES HASTA 2 MESES
828406	CAPITAL - MORA MAYOR A 2 MESES HASTA 3 MESES
828408	CAPITAL - MORA MAYOR A 3 MESES HASTA 6 MESES
828410	CAPITAL - MORA MAYOR A 6 MESES
828412	INTERESES - VIGENTE Y MORA HASTA 1 MES
828414	INTERESES - MORA MAYOR A 1 MES HASTA 2 MESES
828416	INTERESES - MORA MAYOR A 2 MESES HASTA 3 MESES
828418	INTERESES - MORA MAYOR A 3 MESES HASTA 6 MESES
828420	INTERESES - MORA MAYOR A 6 MESES
828422	OTROS CONCEPTOS - VIGENTE Y MORA HASTA 1 MES
828424	OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 1 MES HASTA 2 MESES
828426	OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 2 MESES HASTA 3 MESES
828428	OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 3 MESES HASTA 6 MESES
828430	OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 6 MESES

CÓDIGO	NOMBRE
8285	**CALIFICACIÓN MICROCRÉDITOS, GARANTÍA IDÓNEA**
828502	CAPITAL - VIGENTE Y MORA HASTA 1 MES
828504	CAPITAL - MORA MAYOR A 1 MES HASTA 2 MESES
828506	CAPITAL - MORA MAYOR A 2 MESES HASTA 3 MESES
828508	CAPITAL - MORA MAYOR A 3 MESES HASTA 4 MESES
828510	CAPITAL - MORA MAYOR A 4 MESES
828512	INTERESES - VIGENTE Y MORA HASTA 1 MES
828514	INTERESES - MORA MAYOR A 1 MES HASTA 2 MESES
828516	INTERESES - MORA MAYOR A 2 MESES HASTA 3 MESES
828518	INTERESES – MORA MAYOR A 3 MESES HASTA 4 MESES
828520	INTERESES - MORA MAYOR A 4 MESES
828522	OTROS CONCEPTOS - VIGENTE Y MORA HASTA 1 MES
828524	OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 1 MES HASTA 2 MESES
828526	OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 2 MESES HASTA 3 MESES
828528	OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 3MESES HASTA 4 MESES
828530	OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 4 MESES
8286	**CALIFICACIÓN MICROCRÉDITOS, OTRAS GARANTÍAS**
828602	CAPITAL - VIGENTE Y MORA HASTA 1 MES
828604	CAPITAL - MORA MAYOR A 1 MES HASTA 2 MESES
828606	CAPITAL - MORA MAYOR A 2 MESES HASTA 3 MESES
828608	CAPITAL - MORA MAYOR A 3 MESES HASTA 4 MESES
828610	CAPITAL - MORA MAYOR A 4 MESES
828612	INTERESES - VIGENTE Y MORA HASTA 1 MES
828614	INTERESES - MORA MAYOR A 1 MES HASTA 2 MESES
828616	INTERESES - MORA MAYOR A 2 MESES HASTA 3 MESES
828618	INTERESES - MORA MAYOR A 3 MESES HASTA 4 MESES
828620	INTERESES - MORA MAYOR A 4 MESES
828622	OTROS CONCEPTOS - VIGENTE Y MORA HASTA 1 MES
828624	OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 1 MES HASTA 2 MESES
828626	OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 2 MESES HASTA 3 MESES
828628	OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 3 MESES HASTA 4 MESES
828630	OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 4 MESES
8287	**CALIFICACIÓN CRÉDITOS COMERCIALES, GARANTÍA IDÓNEA**
828702	CAPITAL - VIGENTE Y MORA HASTA 1 MES
828704	CAPITAL - MORA MAYOR A 1 MES HASTA 3 MESES
828706	CAPITAL - MORA MAYOR A 3 MESES HASTA 6 MESES
828708	CAPITAL - MORA MAYOR A 6 MESES HASTA 12 MESES
828710	CAPITAL - MORA MAYOR A 12 MESES
828712	INTERESES - VIGENTE Y MORA HASTA 1 MES
828714	INTERESES - MORA MAYOR A 1 MES HASTA 3 MESES
828716	INTERESES - MORA MAYOR A 3 MESES HASTA 6 MESES
828718	INTERESES - MORA MAYOR A 6 MESES HASTA 12 MESES
828720	INTERESES - MORA MAYOR A 12 MESES
828722	OTROS CONCEPTOS - VIGENTE Y MORA HASTA 1 MES
828724	OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 1 MES HASTA 3 MESES

CÓDIGO	NOMBRE
828726	OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 3 MESES HASTA 6 MESES
828728	OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 6 MESES HASTA 12 MESES
828730	OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 12 MESES
8288	**CALIFICACIÓN CRÉDITOS COMERCIALES, OTRAS GARANTÍAS**
828802	CAPITAL - VIGENTE Y MORA HASTA 1 MES
828804	CAPITAL - MORA MAYOR A 1 MES HASTA 3 MESES
828806	CAPITAL - MORA MAYOR A 3 MESES HASTA 6 MESES
828808	CAPITAL - MORA MAYOR A 6 MESES HASTA 12 MESES
828810	CAPITAL - MORA MAYOR A 12 MESES
828812	INTERESES - VIGENTE Y MORA HASTA 1 MES
828814	INTERESES - MORA MAYOR A 1 MES HASTA 3 MESES
828816	INTERESES - MORA MAYOR A 3 MESES HASTA 6 MESES
828818	INTERESES - MORA MAYOR A 6 MESES HASTA 12 MESES
828820	INTERESES - MORA MAYOR A 12 MESES
828822	OTROS CONCEPTOS - VIGENTE Y MORA HASTA 1 MES
828824	OTROS CONCEPTOS MORA MAYOR A 1 MES HASTA 3 MESES
828826	OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 3 MESES HASTA 6 MESES
828828	OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 6 MESES HASTA 12 MESES
828830	OTROS CONCEPTOS - MORA MAYOR A 12 MESES
8295	**OTRAS CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS**
83	**DEUDORAS POR CONTRA**
8305	**DEUDORAS POR CONTRA (CR)**
84	**ACREEDORAS POR CONTRA**
8405	**ACREEDORAS POR CONTRA (DB)**