

FIDUCIARIA BANCOLOMBIA PREMIO IBEROAMERICANO DE LA CALIDAD



23 de Abril de 2009

- El mejoramiento continuo y la búsqueda de la excelencia en los procesos y en la prestación de servicios siempre ha sido una prioridad para la **FIDUCIARIA BANCOLOMBIA**.
- Hace más de ocho años la compañía estableció, como uno de los objetivos estratégicos la implementación del Sistema de Calidad ISO 9001, con el objeto de formalizar las prácticas relacionadas con procesos que aseguren la calidad del servicio.
- Para facilitar el logro este objetivo, **FIDUCIARIA BANCOLOMBIA** adoptó la herramienta “Gerencia del día al día” (aplicación del ciclo P-H-V-A), con la cual se orientó la cultura de servicio de la compañía, el desarrollo del talento humano, la medición de resultados, el trabajo en equipo, el aporte al medio ambiente y las auditorías en el puesto de trabajo.
- Lo anterior, se convirtió en un estímulo para seguir con el exigente propósito de lograr el aseguramiento de la calidad ISO 9000 para todos los procesos de la compañía, el cual inició a finales del año 2000.

- Como parte de nuestra cultura y compromiso con la calidad y, como resultado de estos esfuerzos:
 - ✓ La Fiduciaria obtuvo la certificación ISO 9001 -versión 2000- para todos los procesos y a nivel nacional, en Diciembre de 2.002 (antes había obtenido esta misma certificación en la versión 94).
 - ✓ La Compañía obtuvo en el año 2005 el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión y,
 - ✓ En Octubre del año 2008, recibió el Premio Iberoamericano de la Calidad - Categoría Oro.
- **FIDUCIARIA BANCOLOMBIA** se convirtió en la primera compañía del Sistema Financiero y del Sector Fiduciario, en obtener estos reconocimientos.

Compromiso de Fiduciaria Bancolombia con la Gestión de la Calidad

• Todos los procesos de normalización y aseguramiento de la calidad, adoptados por **FIDUCIARIA BANCOLOMBIA**, han producido grandes beneficios y ventajas comparativas en la Compañía:

- ✓ Nos enfocamos en los resultados.
- ✓ Evitamos los desperdicios.
- ✓ Controlamos nuestros costos.
- ✓ Tenemos procesos documentados y estandarizados.
- ✓ Nos orientamos en la satisfacción de nuestros clientes, llevando a cabo mediciones de la calidad y oportunidad de nuestro servicio, entre otros factores.
- ✓ Nos enfocamos en el mejoramiento continuo.

• La protección y conservación del medio ambiente, así como el apoyo a la comunidad, son premisas que siempre están presentes en el Direccionamiento Estratégico de la compañía; lo cual destaca el compromiso con la Responsabilidad Social, no solo de la Fiduciaria, sino del Grupo Bancolombia.


Optar al Premio Iberoamericano de la Calidad es una decisión estratégica

- La postulación de la Fiduciaria al Premio Iberoamericano de la Calidad le aportó importantes beneficios:
 - ✓ Focalizar las actividades de los procesos claves y detectar oportunidades de mejora.
 - ✓ Fomentar el trabajo en equipo y aumentar la participación de sus colaboradores ante un desafío.
 - ✓ Promover la proactividad a través de los trabajos preparatorios del Informe que elabora la organización. Este requisito orienta hacia una meta común alcanzable y se convierte en una potente herramienta de formación y comunicación.
 - ✓ Obtener información (retroalimentación) a través del equipo de evaluadores independientes, sobre los puntos fuertes y áreas de mejora en cada uno de los criterios del Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión.

RESULTADOS

 **Fiduciaria Bancolombia es líder en el sector fiduciario colombiano (entre 26 fiduciarias):**

- ✓ Ostenta la mayor participación en ingreso por comisiones y honorarios con el 20.09% ⁽¹⁾
- ✓ Administra alrededor de 640 negocios que representan activos fideicomitidos por \$25.42 Billones ⁽¹⁾
- ✓ Sus utilidades operacionales alcanzan una participación de mercado del 27.01% ⁽¹⁾⁽²⁾

 **Fiduciaria Bancolombia administra sus negocios con 372 funcionarios directos y 285 de los consorcios en que participa.**

(1) Cifras a febrero 28 de 2009

(2) Información sin incluir ingresos financieros

Impacto en los Indicadores Financieros

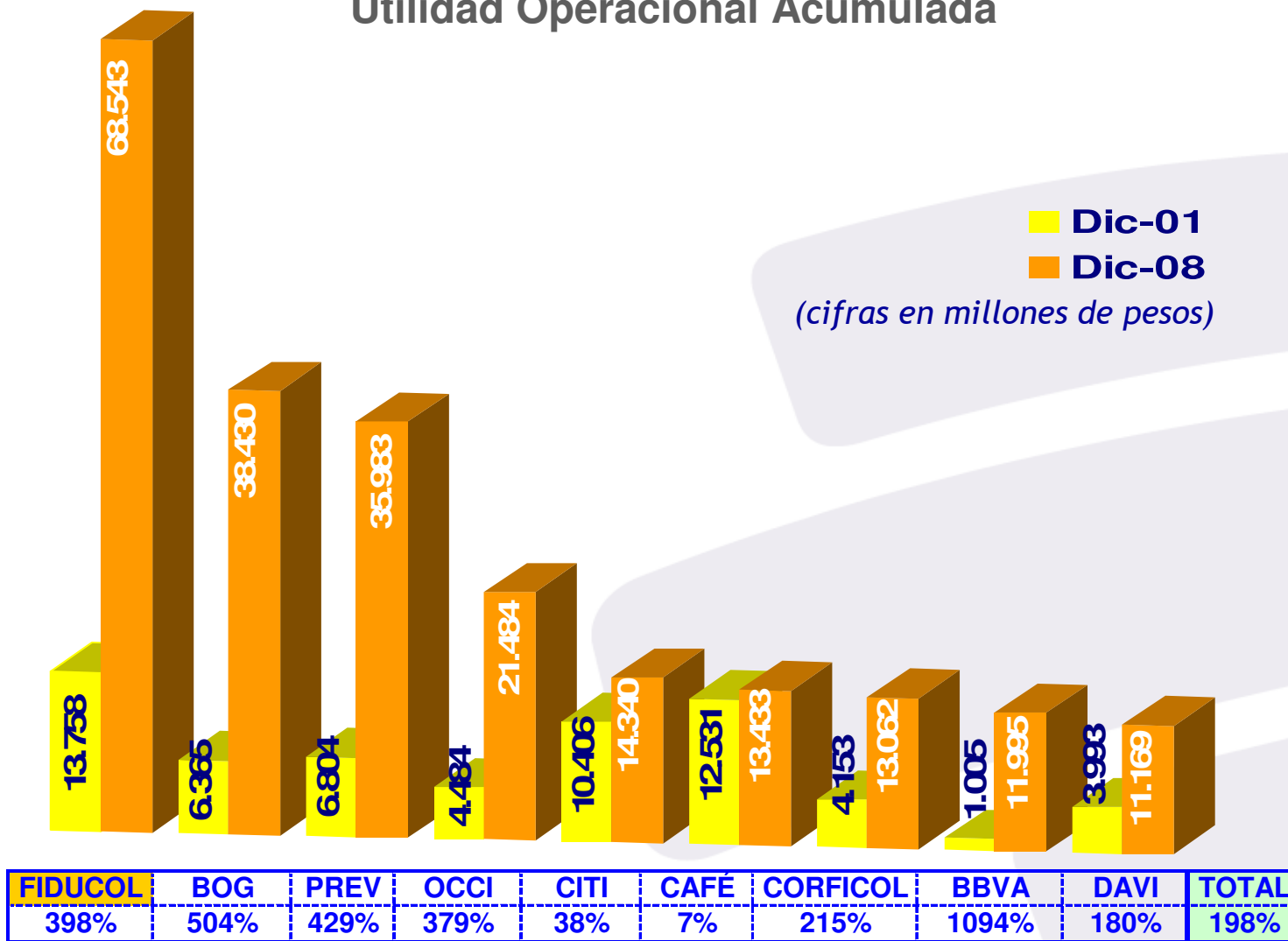
BALANCE			
	Diciembre-01	Diciembre-08	Variación %
Activo	64,020	206,869	223.13%
Patrimonio	54,505	152,193	179.23%
Activos Fideicomitidos	5,800,937	23,692,452	308.42%

P Y G			
	Diciembre-01	Diciembre-08	Variación %
Ingresos Operacionales	34,322	120,014	249.67%
Utilidad Neta	10,316	42,060	307.73%

Cifras en millones

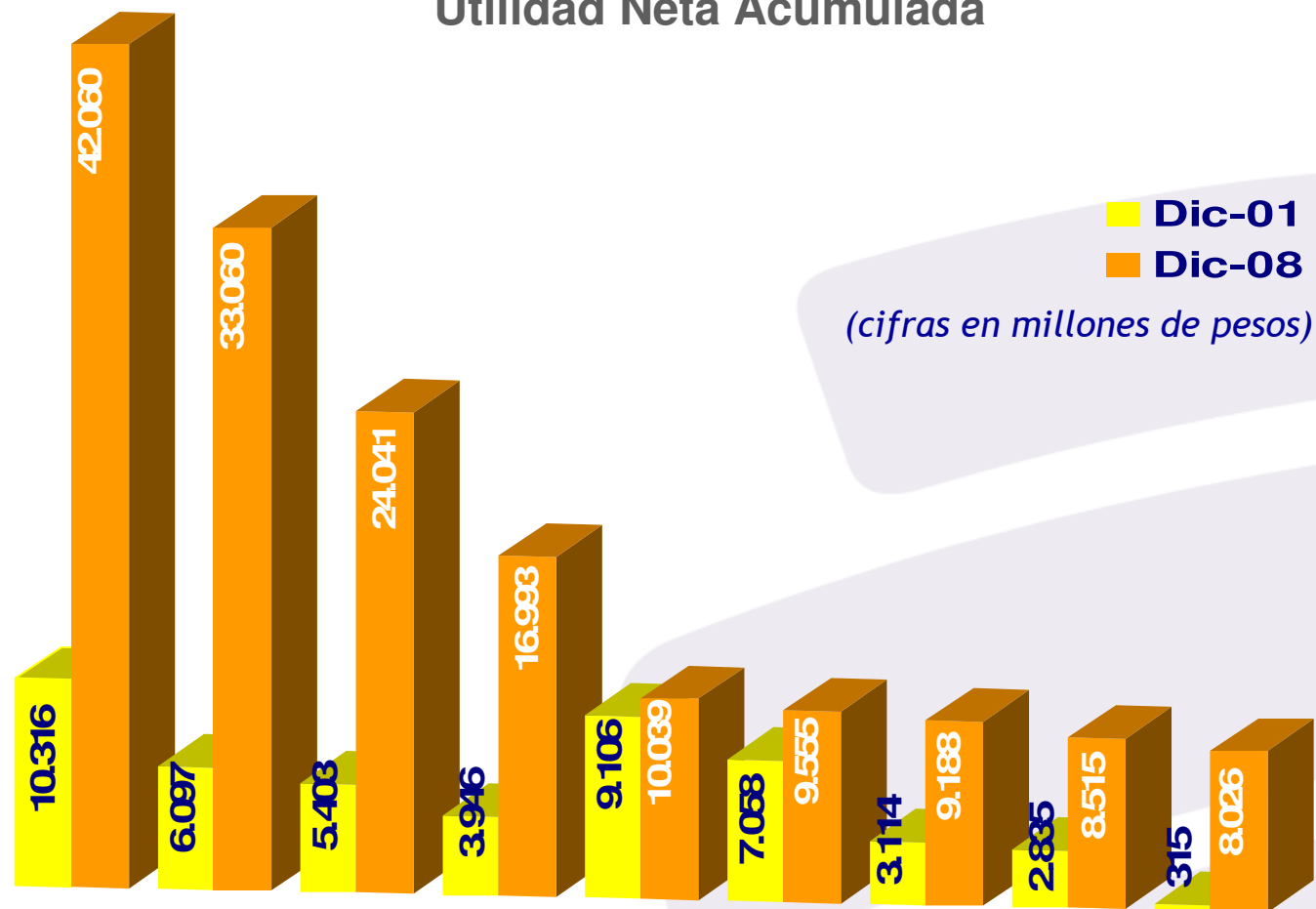
INDICADORES		
	Diciembre-01	Diciembre-08
Egre. Operac. / Ingre. Operac.	59.9%	42.9%
Margen Operacional. (Util. Operac/ Ingr. Operac)	40.1%	57.1%
Rentabilidad del Patrimonio	18.9%	31.4%

Utilidad Operacional Acumulada



Fuente: Superintendencia Financiera

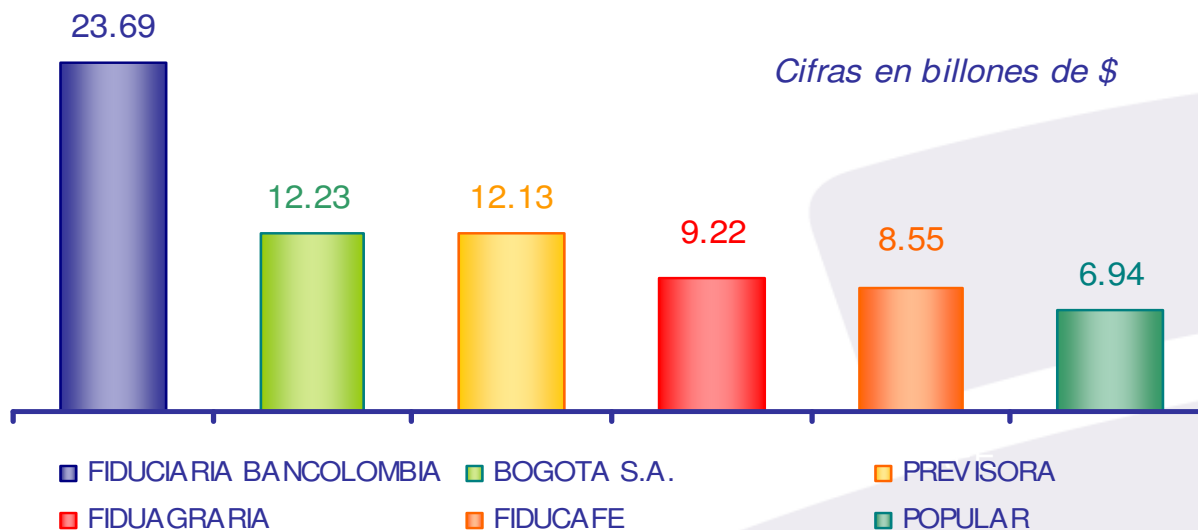
Utilidad Neta Acumulada



FIDUCOL	BOG	PREV	OCCI	CAFÉ	CITI	DAVI	CORFICOL	BBVA	TOTAL
308%	442%	345%	331%	10%	35%	195%	200%	2447%	188%

Fuente: Superintendencia Financiera

Activos Fideicomitados



Fiduciaria Bancolombia es líder en activos fideicomitados, ingresos por comisiones y tamaño (Activos y Patrimonio) dentro del sector fiduciario.

Triple Calificación AAA



DCR Duff & Phelps de Colombia otorgó a Fiduciaria Bancolombia S.A. la Calificación “aaa” (Triple a) a la Fortaleza en la Administración de Portafolios.



BRC Investor Services S.A. otorgó a Fiduciaria Bancolombia S.A. la Calificación “AAA” (Triple A) al riesgo de Contraparte.



BRC Investor Services S.A. otorgó a Fiduciaria Bancolombia S.A. la Calificación “AAA” (Triple A) la Calidad en la Administración de Portafolios