

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Radicación:2020092190-000-000

Fecha: 2020-05-07 16:35 Sec.día8583

Anexos: No

Trámite::773-CORRESPONDENCIA INFORMATIVA

Tipo doc::80-RESOLUCIONES

Remitente: 000000-DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE FINANCIERO

Destinatario::52250789-ANA MARIA TORRES OCHOA

RESOLUCIÓN NÚMERO 0450 DE 2020

(5 de mayo de 2020)

Por la cual se crea un Grupo Interno de Trabajo en la Superintendencia Financiera de Colombia y se determinan sus funciones

EL SUPERINTENDENTE FINANCIERO

En ejercicio de sus facultades legales, en especial, de las previstas en los incisos 2º y 3º del artículo 115 de la Ley 489 de 1998 y en concordancia con los numerales 1º y 23º del artículo 11.2.1.4.2 del Decreto 2555 de 2010 y

CONSIDERANDO

PRIMERO. Que la Ley 489 de 1998 en el artículo 115 dispone que el jefe del organismo, con el fin de atender las necesidades del servicio y cumplir con eficacia y eficiencia los objetivos, políticas y programas de la entidad, podrá crear y organizar, con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo.

SEGUNDO. Que con el fin de facilitar la restauración de la operación normal del servicio de soporte técnico en la transmisión de la información financiera, así como en los incidentes y requerimientos relacionados con fallas en hardware y software de equipos, con un mínimo impacto, teniendo en cuenta los acuerdos de niveles de servicios con el cliente y las prioridades establecidas por la Entidad, se requiere crear un grupo interno de trabajo que permita gestionar las peticiones elevadas por las entidades vigiladas y los usuarios internos de la Superintendencia Financiera de Colombia.

TERCERO.- Que el grupo se asignará a la Subdirección de Operaciones, de conformidad con las funciones contenidas en los numerales 1, 6 y 9 del Decreto 2555 de 2010 que establecen: i) Coordinar la producción y operación de los sistemas de información de la entidad y la transmisión de información a la misma. ii) Propender por la consistencia de la información reportada a la entidad. iii) Prestar el soporte técnico básico o de primer nivel a los usuarios internos de la Superintendencia garantizando el adecuado funcionamiento de la infraestructura tecnológica base, en coordinación de las dependencias competentes.

En mérito de lo expuesto,

Por la cual se crea un Grupo Interno de Trabajo en la Superintendencia Financiera de Colombia y se determinan sus funciones

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. Crear en la Subdirección de Operaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia el Grupo Interno de Trabajo que se denominará “Mesa de Soporte”, el cual tendrá las siguientes funciones:

1. Atender los servicios requeridos a través de los diferentes canales de comunicación definidos por la Entidad.
2. Brindar asesoría en el proceso de transmisión, estructura del archivo plano y ubicación de instructivos en la página web de la Superintendencia Financiera, requerido por las entidades vigiladas.
3. Adecuar el sistema de transmisión de la información financiera para las entidades vigiladas, según la normativa vigente.
4. Participar en los nuevos proyectos de la Dirección de Tecnología de la Información relacionados con el envío de información por las entidades vigiladas.
5. Administrar la herramienta de gestión de servicios.
6. Atender y resolver los servicios asignados por los analistas de la Superintendencia Financiera que hacen supervisión a las entidades vigiladas.
7. Prestar asistencia física o remota a los usuarios internos de la Superintendencia Financiera en incidentes o requerimientos relacionados con fallas en hardware, software o de los equipos de cómputo o periféricos.
8. Escalar los servicios que no sean atendidos en primer nivel o segundo nivel al área responsable con la información completa y formularios adjuntos en caso de que sean necesarios.
9. Efectuar el seguimiento apropiado a cada petición hasta su resolución, notificando al usuario acerca del estado de esta.
10. Garantizar que los servicios sean atendidos en los tiempos establecidos.
11. Las demás que se le asignen y que estén acordes con la naturaleza del Grupo.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Resolución Número 0450 de 2020

Hoja No. 3

Por la cual se crea un Grupo Interno de Trabajo en la Superintendencia Financiera de Colombia y se determinan sus funciones

ARTÍCULO SEGUNDO. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PÚBLIQUENSE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los cinco (5) días del mes de mayo de 2020.

EL SUPERINTENDENTE FINANCIERO,

JORGE CASTAÑO GUTIÉRREZ

Superintendente Financiero

DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE FINANCIERO

Elaboró:

ANA MARIA TORRES OCHOA

Revisó y aprobó:

--LYDA PATRICIA CAIZA ROSERO

MONICA AMELIA ANDRADE VALENCIA

