

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Radicación: 2020303076-000-000

Fecha: 2020-12-16 19:46 Sec.día 10205

Anexos: No

Trámite: 773-CORRESPONDENCIA INFORMATIVA

Tipo doc: 80-RESOLUCIONES

Remitente: 000000-DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE FINANCIERO

Destinatario: DEP\_0-DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE FINANCIERO

## RESOLUCIÓN NÚMERO 1128 DE 2020

(16 de diciembre de 2020)

Por la cual se regulan las funciones, roles y responsabilidades del Comité de Calidad y se dictan otras disposiciones

### EL SUPERINTENDENTE FINANCIERO

En ejercicio de las facultades legales que le confiere el artículo 11.2.1.4.2, numerales 21 y 23 del Decreto 2555 de 2010, y

### CONSIDERANDO

**PRIMERO:** Que la función administrativa se desarrolla con fundamento en los principios de eficacia, economía, celeridad y publicidad, entre otros, y que las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado, lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 209 de la Constitución Política.

**SEGUNDO:** Que la Ley 872 de 2003 creó el Sistema de Gestión de Calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

**TERCERO:** Que la Superintendencia Financiera de Colombia ha diseñado e implementado un modelo denominado Sistema de Gestión Integrado que está conformado por el Sistema de Gestión de Calidad; el Sistema de Gestión Ambiental; el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo; el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información; el Sistema de Gestión Documental; el Modelo Integrado de Planeación y Gestión; el Sistema de Resiliencia Organizacional y la Gestión del Riesgo; entre otros.

**CUARTO:** Que en cumplimiento de la norma que rige el Sistema de Gestión Integrado se designan roles y responsabilidades a quienes conforman la revisión por la dirección del Sistema de Gestión Integrado de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.

**QUINTO:** Que el Decreto 2399 de 2019 modificó la estructura de la Superintendencia Financiera de Colombia.

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

### **Por la cual se regulan las funciones, roles y responsabilidades del Comité de Calidad y se dictan otras disposiciones**

---

**SEXTO:** Que es necesario establecer el uso de herramientas digitales para el correcto y eficiente funcionamiento del Comité de Calidad de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Que, en mérito de lo expuesto,

### **RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** El Comité de Calidad de la Superintendencia Financiera de Colombia asumirá las funciones que se describen a continuación:

1. Recomendar al Comité de Calidad las acciones necesarias para la implementación, adaptación, complementación y mejoramiento permanente del Sistema de Gestión Integrado, de conformidad con las normas vigentes.
2. Promover el compromiso de la Alta Dirección en el desarrollo y mejoramiento del Sistema.
3. Aprobar programas de auditorías internas de calidad que presente a su consideración el Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión Integrado y/o el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.
4. Evaluar y aprobar los cambios estructurales en los procesos.
5. Revisar el Sistema de Gestión Integrado por lo menos una vez al año para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la planeación estratégica de la Entidad, para lo cual se tendrá en cuenta:
  - a. El estado de las acciones adoptadas como resultado de las revisiones previas;
  - b. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión Integrado;
  - c. La información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión Integrado;
  - d. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
  - e. El grado en que se han logrado los objetivos de calidad;
  - f. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
  - g. Las no conformidades y acciones correctivas;
  - h. Los resultados de seguimiento y medición;
  - i. Los resultados de las auditorías;
  - j. El desempeño de los proveedores externos;
  - k. La adecuación de los recursos;
  - l. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;  
y
  - m. Las oportunidades de mejora.
  - n. Las demás que le sean designadas por el Superintendente Financiero.
6. Las demás que le sean designadas por el Superintendente Financiero.

**Por la cual se regulan las funciones, roles y responsabilidades del Comité de Calidad y se dictan otras disposiciones**

---

**ARTÍCULO SEGUNDO:** El Comité de Calidad de la Superintendencia Financiera de Colombia está integrado así:

1. El Superintendente Financiero o su delegado, quien lo presidirá.
2. El Superintendente Delegado Adjunto para Intermediarios Financieros y Seguros.
3. El Superintendente Delegado Adjunto para Mercado de Capitales.
4. El Superintendente Delegado Adjunto para Riesgos.
5. El Superintendente Delegado para el Consumidor Financiero.
6. El Secretario General.
7. El Director de Tecnologías de la Información.
8. El Director de Investigación, Innovación y Desarrollo.
9. El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.

**ARTÍCULO TERCERO:** El Comité de Calidad se reunirá cada tres (3) meses y de manera extraordinaria cuando sean convocados para tal fin.

Las reuniones se llevarán a cabo en modalidad presencial y/o virtual con las herramientas disponibles por la Entidad y siempre que sus integrantes puedan deliberar y decidir de manera simultánea, sucesiva e inmediata, dentro del plazo que para el efecto se establezca en la respectiva citación.

**ARTÍCULO CUARTO:** La convocatoria se hará por el Secretario Técnico, mediante mensaje remitido por correo electrónico a los miembros del Comité, con una antelación no inferior a tres (3) días hábiles a la fecha prevista para su celebración

**ARTÍCULO QUINTO:** El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación ejercerá las funciones de Secretario Técnico del Comité y tendrá las siguientes funciones:

- a. Comunicar la agenda de cada sesión a los integrantes del Comité de Calidad.
- b. Elaborar las ayudas de memoria o actas de las reuniones del Comité de Seguimiento.
- c. Informar las instrucciones y/o las tareas asignadas durante las sesiones a los responsables de atenderlas, cuando ello sea necesario.

Las demás que le sean asignadas por el Superintendente Financiero en relación con el Comité de Calidad.

El Comité podrá deliberar con la presencia de cinco (5) de sus miembros. Las decisiones se adoptarán por la mayoría simple de los miembros presentes.

**ARTÍCULO SEXTO:** De cada reunión se levantará una ayuda de memoria o acta que será suscrita por el Secretario del Comité de Calidad.

## **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

**Por la cual se regulan las funciones, roles y responsabilidades del Comité de Calidad y se dictan otras disposiciones**

---

**ARTÍCULO SEPTIMO:** El Superintendente Financiero podrá convocar otro(s) funcionario (s) de la Superintendencia Financiera de Colombia a reuniones del Comité de Calidad, cuando dentro de la agenda se incluya un tema que amerite su presencia.

**ARTÍCULO OCTAVO:** DESIGNAR como Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión Integrado y como Delegado del Superintendente Financiero ante el Comité de Calidad de la Superintendencia Financiera de Colombia al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, quién se encargará de:

- a. Establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para el Sistema de Gestión Integrado.
- b. Presentar a consideración y aprobación del Comité encargado del SGI las propuestas de diseño, estructuración e implementación del SGI en sus aspectos relevantes y los resultados por lo menos cuatrimestralmente de la implementación y mantenimiento de las directrices impartidas por el Comité encargado.
- c. Dirigir y diseñar la aplicación de mecanismos para medición y satisfacción de los clientes para la evaluación y mejora del SGI e informar al Comité encargado resultados sobre el desempeño y necesidades del Sistema de Gestión semestralmente.
- d. Promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la institución.
- e. Atender y resolver las consultas, derechos de petición y solicitudes de información que se presenten a la entidad con relación al Sistema de Gestión Integrado o sus productos y servicios bajo su competencia.
- f. Estudiar los casos que sean presentados con referencia a conflictos entre líderes de procesos o equipos de trabajo y realizar las recomendaciones pertinentes para el logro de soluciones efectivas

**ARTÍCULO NOVENO:** La presente Resolución rige a partir de su expedición y deroga las resoluciones 0327 de 2017, 0357 de 2017 y 0551 de 2017.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá, D.C., a los dieciséis (16) días del mes de diciembre de 2020

**EL SUPERINTENDENTE FINANCIERO,**

**JORGE CASTAÑO GUTIÉRREZ**

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

**JORGE CASTAÑO GUTIÉRREZ**

Superintendente Financiero

DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE FINANCIERO

*Elaboró:*

**JOSE GABRIEL SANCHEZ SOUSA**

*Revisó y aprobó:*

**--JOSE GABRIEL SANCHEZ SOUSA**