



**DCV** Depósito Central de Valores  
COLOMBIA

30 de junio de 2009

## POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

Como es de su conocimiento, el 18 de febrero de 2009, el Departamento de Fiduciaria y Valores del Banco de la República recibió del ICONTEC la certificación de calidad ISO 9001:2000 para la prestación de los servicios del Depósito Central de Valores, el Sistema Electrónico de Negociación y Administración Fiduciaria de Títulos Valores.

Esta certificación exalta el compromiso del Departamento por buscar el mejoramiento continuo de los procesos relacionados con dichos servicios, por comprender las necesidades de los clientes y por determinar sus requisitos, procurando la adopción de las mejores prácticas referentes a sistemas de negociación, registro, compensación y liquidación de valores. Para el efecto, consideramos apropiado compartir con los participantes del DCV la política y los objetivos de calidad que enmarcan nuestro Sistema de Gestión de la Calidad:

### POLÍTICA DE CALIDAD

En cumplimiento de nuestra misión y visión suministramos servicios con calidad que buscan satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, basados en una gestión dirigida hacia la mejora continua, la administración del riesgo y la orientación al servicio.

### OBJETIVOS DE CALIDAD

Mantener y fortalecer nuestro Sistema de Gestión de Calidad aplicando los lineamientos de la Norma ISO 9001.

Afianzar y mantener la productividad y competitividad de nuestros servicios, basados en una eficiente gestión de procesos y administración del riesgo operativo.

Satisfacer las necesidades y exceder las expectativas de los clientes.

Depósito Central de Valores .....

Fortalecer el desarrollo profesional de nuestro talento humano en la interiorización del Sistema de Gestión de Calidad y en las habilidades necesarias para cumplir la misión del Departamento.

**El Departamento de Fiduciaria y Valores del Banco de la República informa su política y objetivos de calidad.**

De otra parte y para continuar con nuestro compromiso de mejora continua agradecemos remitirnos cualquier queja, reclamo o sugerencia a la cuenta de atención al cliente: [servicioalclientedfv@banrep.gov.co](mailto:servicioalclientedfv@banrep.gov.co) o comunicárnosla a través de la línea gratuita de quejas y reclamos 01 8000 911745, a la línea de atención al cliente del Departamento de Fiduciaria y Valores 3430444 o haciendo uso de cualquiera de los medios que ofrecemos para este fin, los que pueden ser consultados en el Boletín DCV No. 179 del 28 de junio de 2007, publicado en [www.banrep.gov.co](http://www.banrep.gov.co), siguiendo la ruta: Sistema Financiero / Sistemas de Pago / Depósito Central de Valores / Consultas de Información / Boletines Informativos / 2007.

Atentamente,

DIONISIO VALDIVIESO BURBANO  
Director

Departamento de Fiduciaria y Valores



Cualquier aclaración adicional,  
por favor contáctenos:

Centro de atención telefónica: 343 0444  
Comunador: 343 1111, extensión: 0444  
Fax: 281 9990

Su opinión nos interesa, escribanos a:  
[servicioalclientedfv@banrep.gov.co](mailto:servicioalclientedfv@banrep.gov.co)

[www.banrep.gov.co](http://www.banrep.gov.co)