



SEN

Sistema Electrónico de Negociación

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 SEN 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.

Sistema Electrónico de Negociación.....

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, 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 SEN No. 005 del 26 de octubre de 2007, publicado en www.banrep.gov.co, siguiendo la ruta Sistema Financiero / Sistemas de Pago / Sistema Electrónico de Negociación / Consultas de Información / Boletines Informativos / 2007.

Atentamente,

DIONISIO VALDIVIESO BURBANO
Director



Centro de atención telefónica:
343 04 44
Conmutador: 343 1111
extensión: 0444

Su opinión nos interesa
escríbanos a:
dfv_sen@banrep.gov.co