

“Por medio de la cual se actualiza la organización técnica para asegurar la administración, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad y MECI”

LA PRESIDENTA DEL FONDO NACIONAL DE AHORRO S.A.

En uso de sus facultades legales, estatutarias y,

CONSIDERANDO:

Que el Fondo Nacional del Ahorro S.A. es una entidad creada en virtud del Decreto Ley 3118 de 1968 como establecimiento público, reorganizado por la Ley 432 de 1998 en empresa industrial y comercial del Estado, y transformado por el Decreto Ley 1962 de 2023 en sociedad de economía mixta de la Rama Ejecutiva del orden nacional, del tipo de las anónimas, organizada como establecimiento de crédito, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, cuyos estatutos fueron aprobados y formalizados en Escritura Pública No. 00411 del 06 de marzo de 2024 de la Notaría 71 del Círculo de Bogotá D.C. reformados mediante Escritura Pública 2908 del 25 de noviembre de 2024 de la Notaría 26 de Bogotá y 0069 del 24 de enero de 2025 de la Notaría 76 de Bogotá.

Que el Fondo Nacional del Ahorro S.A. aplica las herramientas y sistemas de gestión establecidos en la ley, de acuerdo con las necesidades identificadas, así como aquellas definidas en los planes estratégicos y de desarrollo de la Sociedad, tales como las normas ISO.

Que el Fondo Nacional del Ahorro S.A. adoptó e implementó en su oportunidad la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000-2009, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que le permitiera dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a su cargo; gestión enmarcada en los planes estratégicos de la sociedad.

Que con fecha de 3 de mayo de 2010, el Fondo Nacional del Ahorro S.A., recibió las certificaciones de calidad bajo las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 expedidas por el ente certificador ICONTEC, las cuales, de acuerdo con el procedimiento definido son evaluadas mediante auditorias cada año y renovadas cada tres años.

Que la implementación de la referida norma significó un enfoque de su gestión basado en los procesos que se surten al interior de la Sociedad y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente, siendo certificado bajo la Norma e ISO 9001 en el año 2010.

“Por medio de la cual se actualiza la organización técnica para asegurar la administración, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad y MECI”

Que mediante Resolución 112 de 2011 se define la estructura para la organización técnica que permita el aseguramiento, administración, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad en el Fondo Nacional del Ahorro S.A.

Que el Fondo Nacional del Ahorro S.A., realizó la transición a la Norma ISO 9001 en su versión 2015, obteniendo así el certificado de calidad por el ente certificador bajo la versión actualizada en el año 2018.

Que conforme a lo establecido en la nueva versión ISO 9001 de 2015, la figura de Representante por la Dirección no incluye requisitos para esta figura y está en cabeza de la Alta Dirección, la asignación de responsabilidades frente al sistema de calidad y el cumplimiento de los requisitos.

Que conforme al artículo 2.2.22.1.1. del Decreto 1499 de 2017, *“El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad.”*

Que conforme al artículo 2.2.22.3.1. *ibidem* *“Para el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y su articulación con el Sistema de Control Interno, se adopta la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG.”*

Que en cumplimiento del artículo 2.2.22.3.12. *ibidem* el Fondo Nacional del Ahorro S.A. mantiene la certificación de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001 en su versión vigente.

Que conforme al artículo 6º numeral 4 de las funciones asignadas a la Gerencia de Gestión de Procesos mediante Acuerdo 2470 de 2022, *“por medio del cual se expiden las funciones de las dependencias de conformidad con la nueva estructura del Fondo Nacional del Ahorro y se dictan otras disposiciones”* corresponde a dicha Gerencia *“Establecer las acciones para el mantenimiento y fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad.”*

Que de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en su última versión se define un esquema de responsabilidades integrada por cuatro líneas, que se configuran a partir de la adaptación del Modelo de las Tres Líneas, y como parte del Autocontrol, la Segunda Línea, incluye la Alta Dirección, líder del Sistema de Gestión de Calidad, Gerencia de Procesos y la demás gerencias, lo que permite al Fondo Nacional del Ahorro S.A., hacer un seguimiento permanente de la gestión, de manera que pueda orientar y generar alertas a los responsables que hacen parte de la 1ª línea de defensa, así como a la Alta Dirección, Línea Estratégica.

“Por medio de la cual se actualiza la organización técnica para asegurar la administración, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad y MECI”

Que de acuerdo con lo expuesto anteriormente, la Estructura del Sistema de Gestión de Calidad, que contribuya con su mantenimiento y fortalecimiento debe ser mantenido y mejorado permanentemente, de tal forma que garantice el sostenimiento de la gestión administrativa y el cumplimiento de los objetivos institucionales, razón por la cual se mantiene el Rol de Equipo Técnico de Calidad y Mejora Continua.

Que conforme a lo anterior es necesario revisar y actualizar la Resolución 112 de 2011, mediante la cual se definió la estructura para la organización técnica del sistema de gestión de calidad que permita asegurar la administración, mantenimiento y mejoramiento.

Por las anteriores consideraciones,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: OBJETO. Actualizar la estructura de trabajo interna que contribuya a la gestión de calidad que permita asegurar la administración, mantenimiento, fortalecimiento y la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, en el Fondo Nacional del Ahorro S.A., dicha estructura estará integrada así:

Líder del Sistema de Gestión de Calidad: Es el rol correspondiente al Gerente de Gestión de Procesos, y como parte de la Segunda línea, mantendrá una relación de liderazgo y comunicación con los Líderes de los procesos en lo concerniente al mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad que contribuya a la mejora continua.

Líder de proceso: Este rol corresponde al funcionario de nivel directivo responsable por la gestión del proceso asignado y como segunda línea mantendrá una relación de liderazgo y comunicación con los funcionarios designados para el rol ETCM que contribuyan a la mejora continua del proceso.

Equipo Técnico de Calidad y Mejoramiento (ETCM): Integrado por al menos un funcionario de planta dependiente de cada uno de los Líderes de Procesos, los cuales son designados por estos y cumplen actividades frente al sistema de gestión de calidad.

Líder del proceso de Auditoría Interna: Como tercera línea independiente, de acuerdo con las funciones asignadas por la ley tendrá una relación de coordinación y control con los Auditores, relacionamiento directo con los Líderes de proceso a través de las evaluaciones a los procesos y la permanente comunicación con el Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno, de acuerdo con las funciones asignadas por Ley. Es importante señalar que las auditorías basadas en riesgos tienen un componente integral que evalúa aspectos del SGC y sirven de insumo para adelantar acciones de mejora continua al sistema.

“Por medio de la cual se actualiza la organización técnica para asegurar la administración, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad y MECI”

ARTÍCULO SEGUNDO: RESPONSABILIDAD LIDER DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO. Serán responsabilidades del Líder del Sistema de Gestión de Calidad y Mejoramiento:

1. Definir la metodología la revisión, actualización y optimización de los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad y Mejoramiento.
2. Definir acciones para el mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad y realizar seguimiento al cumplimiento de este.
3. Administrar el funcionamiento de las herramientas tecnológicas y de los recursos disponibles para el Sistema Gestión de la Calidad y Mejoramiento.
4. Actualizar el Manual de Calidad de tal manera que se asegure el cumplimiento de la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad y los demás requisitos de las normas aplicables.
5. Coordinar con los Líderes de Proceso la planeación del Sistema de gestión de Calidad y Mejoramiento, para el mantenimiento y mejora de este.
6. Como segunda línea definir acciones para el aseguramiento del Sistema de Gestion de Calidad.
7. Coordinar la realización de la Revisión por la Dirección, e informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y Mejoramiento y de cualquier necesidad de mejora, con base en los planes de mejoramiento institucional, por procesos o individuales.

ARTÍCULO TERCERO: ACTIVIDADES LIDER DEL PROCESO DE AUDITORÍA. El Líder del proceso de Auditoría Interna, evalúa de manera objetiva e independiente la gestión de los procesos, para el fortalecimiento del Sistema de Gestión Institucional y tendrá bajo su responsabilidad las siguientes actividades:

1. Definir el programa anual de auditorías y garantizar la definición de los planes de Auditoría Interna de calidad cuando fuere necesario.
2. Dirigir y controlar la efectiva ejecución de las auditorias programadas.
3. Presentar informes a la Alta Dirección y al Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno, sobre el resultado de las auditorias ejecutadas, definición de planes de acción y su avance, informes de mejora continua y cumplimiento de los procedimientos obligatorios.

ARTÍCULO CUARTO: ACTIVIDADES LIDERES DE LOS PROCESOS. Los líderes de procesos, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad y Mejoramiento de manera concordante con el Mapa de Macroprocesos, tendrán a cargo las siguientes actividades:

1. Propender el cumplimiento, de los requisitos de la Norma ISO 9001 vigente y las demás que surjan en materia de calidad y mejoramiento continuo.
2. Propender por el mejoramiento continuo del proceso que lidera, e implementar acciones preventivas y correctivas, utilizando las metodologías para la mejora continua definidas en la Sociedad, con el apoyo de la Gerencia de Procesos.

“Por medio de la cual se actualiza la organización técnica para asegurar la administración, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad y MECI”

3. Gestionar ante la Gerencia de Talento Humano la designación de al menos un funcionario para el desarrollo de las actividades como ECTM.
4. Garantizar el soporte documental de su proceso, aplicando las metodologías definidas para dicho fin.
5. Recibir y atender junto con el líder del proceso de auditorías al sistema de gestión de calidad del proceso, y otras auditorías que se realicen.
6. Dar tratamiento a las observaciones, No conformidades y aspectos por mejorar presentados en el informe de auditoría, registrando el avance de los respectivos planes en la herramienta ISOLUCION o cualquier otro aplicativo que el Fondo Nacional del Ahorro S.A. disponga para tal fin.
7. Realizar autocontrol en su proceso como primera línea.
8. Realizar seguimiento y garantizar el cumplimiento de las tareas asignadas a su respectivo ECTM, para el desarrollo de las actividades del SGC y Mejoramiento.
9. Presentar los informes para la revisión de la Alta Dirección, según requerimientos de la Gerencia de Procesos referente al SGC y Mejoramiento.
10. Garantizar la implementación del soporte documental aplicable a su proceso para todas las personas que hagan parte de este.
11. Aplicar la metodología definida para la gestión del cambio en los proyectos e iniciativas que impactan la planeación estratégica y el Sistema de Gestión de Calidad y Mejoramiento, conforme a su competencia.

ARTÍCULO QUINTO: REQUISITOS EQUIPO TÉCNICO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO. El Equipo Técnico de Calidad y Mejoramiento (ETCM), estará conformado al menos por un (1) trabajador, de cada proceso de acuerdo con el Mapa de Macroprocesos vigente, quien debe reunir como mínimo los siguientes requisitos:

1. Ser trabajador de planta del Fondo Nacional del Ahorro S.A.; cuando el proceso no cuente con un funcionario de planta que pueda ejercer el rol de ECTM, dicho cargo podrá ser asumido temporalmente por un trabajador en misión, siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos. Esta asignación provisional estará vigente hasta que se designe a un empleado de planta.
2. Experiencia mínima de seis (6) meses, en procesos y procedimientos del área que representará, ésta puede ser dentro o fuera de la sociedad.
3. Contar con capacitación mínima de 20 horas certificados en temas concernientes al Sistema de Gestión de la Calidad y Mejoramiento.
4. Tener conocimientos en el aplicativo ISOLUCION o cualquiera otra herramienta tecnológica, que el Fondo Nacional del Ahorro S.A., implemente para la administración del Sistema de Calidad y Mejoramiento.
5. Habilidades de trabajo en equipo.

“Por medio de la cual se actualiza la organización técnica para asegurar la administración, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad y MECI”

PARÁGRAFO PRIMERO: La Gerencia de Gestión Humana, realizará la verificación de los requisitos mínimos para el Rol de ETCM, validando el cumplimiento de condiciones y notificará la designación del rol tanto al líder del proceso, como al líder del Sistema de Gestión de Calidad y Mejoramiento.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Cuando el profesional designado requiera ser capacitado en materia del Sistema de Gestión de la Calidad y Mejoramiento al igual que en el desarrollo de habilidades para el trabajo en equipo, la Gerencia Gestión Humana, programará de la capacitación y/o entrenamiento, según el caso. Lo que implica que los dos temas deben ser incluidos dentro del PIC anual de la Sociedad.

ARTÍCULO SEXTO: ACTIVIDADES MIEMBROS DEL EQUIPO TÉCNICO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO. Los miembros del Equipo Técnico de Calidad y Mejoramiento (ETCM), cumplirán con las siguientes actividades:

1. Realizar seguimiento al desempeño del proceso e Implementar los mecanismos que permitan la identificación de oportunidades de mejora y proponer al líder de proceso acciones para su implementación. teniendo en cuenta la metodología definida para dicho fin.
2. Realizar la construcción, revisión, divulgación y actualización de la documentación de su respectivo proceso, en la herramienta ISOLUCION garantizando la alineación de estos con los propósitos y objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad y Mejoramiento, en el proceso que representa, y conforme a la metodología definida para dicho fin.
3. Apoyar el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad y Mejoramiento, que contribuya con la cultura de calidad, de servicio y satisfacción del cliente, al interior del Proceso.
4. Fomentar en el equipo de trabajo del proceso la utilización del aplicativo ISOLUCION, para la consulta de la documentación aplicable a sus funciones, responsabilidades y tareas.
5. Actuar como enlace entre el líder del Sistema de Gestión de Calidad y Mejoramiento, y el Líder del proceso que representa y asistir a las reuniones de trabajo o actividades que requieran la representación de un integrante del Proceso para los temas del Sistema de Gestión de Calidad y Mejoramiento
6. Hacer seguimiento a los planes de acción al interior del Proceso, con el fin de informar al Líder de este sobre su estado y grado de avance que le facilite a éste la toma de decisiones.
7. Asegurar que se actualicen oportunamente los indicadores de gestión definidos para el proceso que representa, de acuerdo con la periodicidad establecida.
8. Realizar el análisis de los resultados de los indicadores y promover la gestión para implementar las mejoras a que haya lugar, definidas por el Líder del proceso.
9. El ETCM del proceso deberá tener un Backup, rol denominado Equipo de Apoyo de calidad y Mejoramiento (EACM) que será funcionario de cada proceso y serán profesionales o técnicos de los procesos que representan y apoyarán al ETCM y en su ausencia asumirán las actividades asignadas a este.

RESOLUCIÓN N° 079 DE 2025

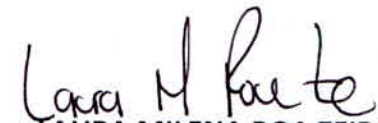
“Por medio de la cual se actualiza la organización técnica para asegurar la administración, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad y MECI”

ARTÍCULO SÉPTIMO: CAPACITACION. Las actividades de capacitación institucional con el objeto de formar y/o actualizar en el Sistema de Gestión de Calidad y MECI, organizado por la Gerencia de Procesos, Gerencia de Gestión Humana, serán de carácter obligatorio, por lo que la inasistencia del trabajador convocado podría acarrear sanciones. Para tal fin, las inasistencias serán reportadas por el área organizadora a la Gerencia de Gestión Humana para los trámites respectivos.

ARTÍCULO OCTAVO: VIGENCIA Y DEROGATORIAS. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la Resolución N° 112 del 19 de agosto de 2011 y las demás que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dada en Bogotá, a los 02 SEP 2025


LAURA MILENA ROA ZEIDÁN
Presidente

Proyectó: Martha Cecilia Mora Rodríguez, Profesional Gerencia Gestión de Procesos 
Fabiola Rodríguez Bernal, Profesional Gerencia Gestión de Procesos 

 Vo.Bo. María Clemencia Marquez Barragán, Directora de Planeación (e) 
Vo.Bo. Avelino Orlando Díaz Rendón, Gerente de Gestión de Procesos 
Vo.Bo. María Alejandra Salas Alvarez, Vicepresidente Jurídica 
Vo.Bo. Zulma Patricia González Muñoz, Gerente Asesorías y Conceptos 
Vo.Bo. Giovanni Alberto Sánchez González, Vicepresidente de Gestión Humana y Administrativa 
Vo.Bo. Oscar Oswaldo Mahecha Reina, Gerente de Gestión Humana 
 Vo.Bo. José Carlos Orozco Zequeda, Jefe de Control Interno 

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11
Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co