



Supersubsidio



POLÍTICA DE LA CALIDAD

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Comutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co





Contenido

1. Introducción	3
2. Objetivo	3
3. Alcance	3
4. Marco Normativo.....	3
5. Declaración de la Política	4
6. Desarrollo e Implementación de la Política	4
7. Roles y Responsabilidades	6
8. Definiciones	7
9. Abreviaturas y/o Siglas	7
10. Control de Cambios	7
11. Aprobación.....	7

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Comutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



1. Introducción

La Superintendencia del Subsidio Familiar fortalece la gestión pública en Colombia mediante la inspección, vigilancia y control del Sistema del Subsidio Familiar, velando por la protección y adecuado uso de los recursos que benefician a los trabajadores y sus familias. En desarrollo de este mandato, la entidad ha implementado un Sistema de Gestión de la Calidad que cumple los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, integrando un enfoque orientado a la satisfacción de los grupos de valor, la eficiencia administrativa y la generación de confianza institucional.

Esta política consolida los compromisos adoptados para garantizar que la gestión pública se realiza con estándares de calidad que aseguren procesos eficaces, controlados, mejorados y alineados con la misión institucional y las expectativas de la ciudadanía

2. Objetivo

Establecer los lineamientos institucionales que orientan el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la Supersubsidio, promoviendo la mejora continua, el enfoque basado en procesos, la gestión del riesgo, la toma de decisiones soportada en información y el cumplimiento de los requisitos misionales, legales y normativos aplicables en la supervisión del Subsidio Familiar.

3. Alcance

Esta política es aplicable a todos los procesos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad de la Superintendencia del Subsidio Familiar, en el marco de la prestación de los servicios de inspección, vigilancia y control orientados a fortalecer el impacto social de las Cajas de Compensación Familiar, garantizando el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015.

4. Marco Normativo

- Constitución Política de Colombia
- Ley 489 de 1998 – Organización y funcionamiento de la administración pública
- Ley 872 de 2003 – Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva
- Decreto 4110 de 2004.



- Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 (y actualizaciones), reglamentario de la Ley 872 de 2003 y adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2004, hoy integrado a MIPG)
- Decreto 1499 de 2017 – MIPG
- ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad
- Manual Operativo del MIPG (DAFP)
- Modelo Estándar de Control Interno (MECI)
- Lineamientos de calidad en la gestión pública emitidos por el DAFP

5. Declaración de la Política

La Superintendencia del Subsidio Familiar en cabeza de la alta dirección se compromete dar cumplimiento a su misión institucional, mediante procesos modernos e innovadores que contribuyan al fortalecimiento del modelo de inspección, vigilancia y control e impacto social incluyente de la población más vulnerable, encaminados a la mejora continua de la gestión institucional, enmarcados en la normatividad legal vigente.

6. Desarrollo e Implementación de la Política

La Política de la Calidad se desarrolla mediante la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, el cual se fundamenta en el enfoque basado en procesos establecido en la ISO 9001:2015. Este enfoque inicia con la definición del Mapa de Procesos Institucional, que organiza de manera lógica y estratégica los procesos misionales, de apoyo y de direccionamiento, garantizando su interacción y contribución al cumplimiento de la misión institucional.

Cada proceso cuenta con una caracterización donde se establecen los objetivos, entradas, salidas, responsables, controles, recursos, riesgos y normativa asociada, junto con los procedimientos y documentos requeridos para asegurar la correcta ejecución de las actividades. La gestión del conocimiento operacional se asegura a través del control de la información documentada, que facilita la estandarización, la trazabilidad y el acceso oportuno a los lineamientos institucionales.

El desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad se evalúa mediante indicadores y métricas de gestión que permiten monitorear la eficacia y eficiencia de los procesos. Este seguimiento se complementa con la administración de riesgos y oportunidades, integrando análisis preventivos que eviten desviaciones en la calidad del servicio y afectaciones al cumplimiento de requisitos misionales y legales.



El ciclo PHVA orienta la gestión institucional en sus cuatro dimensiones: planificación basada en análisis y necesidades, ejecución controlada con asignación de recursos, verificación rigurosa mediante métodos de medición y auditoría, y actuación correctiva enfocada en la mejora continua. Esta dinámica se fortalece con auditorías internas, evaluaciones independientes de control interno y la consolidación de Planes de Mejoramiento Institucional, los cuales aseguran la atención de hallazgos y recomendaciones.

El compromiso con la satisfacción de los grupos de valor se expresa a través de la gestión sistemática de la experiencia de los usuarios, el seguimiento a sus expectativas y la atención de sus requerimientos mediante mecanismos formales de participación y canales PQRS, los cuales se analizan para identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

El desarrollo de las competencias del talento humano se promueve mediante capacitación continua, entrega de herramientas y sensibilización frente a la cultura de calidad, asegurando que todo servidor público y contratista contribuya al logro de los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Adicionalmente, la integración de herramientas tecnológicas y la transformación digital apoyan la operación efectiva de los procesos, mejoran la trazabilidad de la información institucional y potencian la generación de valor público en el ejercicio de inspección, vigilancia y control del Sistema del Subsidio Familiar.

Finalmente, la implementación de la presente política se resume mediante el cumplimiento del Manual del Sistema de Gestión de Calidad, los procedimientos, planes y programas asociados, los objetivos de calidad, los lineamientos para la gestión del cambio y las acciones de seguimiento, medición y evaluación de desempeño institucional. La Oficina Asesora de Planeación lidera su implementación, monitoreo y revisión periódica, asegurando su efectividad y coherencia con la estrategia institucional.

Para la adopción de esta norma, no hay aplicabilidad de los siguientes numerales:

**Numeral 7.1.5.2 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES
Justificación de Declaración de No Aplicabilidad**

La SuperSubsidio, en el desarrollo de su misionalidad no requiere el uso de equipos de medición para verificar la conformidad de los servicios que presta frente a los requisitos aplicables, dado que, las actividades de la entidad se encuentran fundamentadas bajo los procedimientos, políticas, manuales internos y los recursos

Página 5 de 7

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



utilizados para llevar con calidad la prestación del servicio no requieren mediciones especializadas de precisión y exactitud.

Por otra parte, la custodia y conservación del archivo central se encuentran a cargo de una empresa contratista quien realiza las mediciones ambientales requeridas según lo establecido por el Archivo General de la Nación. Estas mediciones ambientales no impactan directamente en la prestación del servicio final ofrecido por la Superintendencia. Además, la organización tiene un control adecuado sobre el proveedor, la Superintendencia no utiliza equipos de medición en sus procesos y las mediciones realizadas por el proveedor externo no afectan directamente el servicio

Numeral 8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Justificación de Declaración de No Aplicabilidad.

La SuperSubsidio, dada su naturaleza y su misionalidad no diseña, ni desarrolla sus servicios, toda vez que la función principal de la entidad es la Inspección, Vigilancia y Control sobre las Cajas de Compensación Familiar, conforme a lo establecido en la normatividad vigente, donde se establecen las características, requisitos y criterios bajo los cuales se prestan los servicios.

La entidad utiliza sistemas de información como herramientas de apoyo, los cuales facilitan procesos internos, pero no son el resultado de un proceso de diseño y desarrollo de cara al usuario final, por lo tanto, al no tener un impacto directo en el producto o servicio entregado a los clientes, el requisito 8.3 Diseño y desarrollo de la norma ISO 9001 no aplica para la organización.

7. Roles y Responsabilidades

La implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad en la Superintendencia del Subsidio Familiar se sustenta en la responsabilidad compartida de todas las dependencias, en función de sus competencias y aportes a la gestión institucional. No obstante, la Política de la Calidad estará bajo el liderazgo de la Oficina Asesora de Planeación, como órgano encargado de orientar el diseño, articulación, medición, seguimiento y mejora continua del modelo de calidad. A continuación, se detallan las demás responsabilidades.

- La Alta Dirección orienta la política, define los objetivos estratégicos y garantiza la provisión de recursos necesarios.
- Los líderes de proceso aseguran la aplicación de los lineamientos del SGC en sus áreas y reportan resultados de desempeño.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



- Todos los servidores públicos y contratistas de la entidad son responsables de cumplir con los procedimientos y contribuir a la mejora continua.

8. Definiciones

- **Sistema de Gestión de Calidad (SGC):** Conjunto de elementos interrelacionados que permiten dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos y mejorar los resultados.
- **Grupo de valor:** Conjunto de ciudadanos o partes interesadas que se benefician de la gestión institucional.

9. Abreviaturas y/o Siglas

SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

SSF: Superintendencia del Subsidio Familiar.

ISO: International Organization for Standardization.

IVC: Inspección Vigilancia y Control

NTC: Norma Técnica Colombiana

MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión

10. Control de Cambios

Versión	Fecha	Razón de la actualización
1	30/12/2025	Adopción de la política con énfasis en fortalecimiento del sistema y cumplimiento de la norma ISO 9001:2015. Se ajusta la redacción a la estructura institucional FO-DIR-037

11. Aprobación

Validación	Nombre	Cargo	Fecha
Elaboró	Nathalia Andrea Pineda Camelo John Alexander Rojas Andrei López Charry	Contratista OAP Profesional OAP Profesional OAP	17/10/2025
Revisó	Claudia Patricia Martínez Jaramillo	Jefe Oficina Asesora de Planeación	29/10/2025
Aprobó	Sandra Viviana Cadena Martínez	Superintendente del Subsidio Familiar	30/12/2025

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



SuperSubsidio

REPÚBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DEL TRABAJO

SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR

RESOLUCIÓN NÚMERO 1612 - DE 2025

(30 DIC 2025)

"Por medio de la cual se adopta la Política de la Calidad de la Superintendencia del Subsidio Familiar"

LA SUPERINTENDENTE DEL SUBSIDIO FAMILIAR

En el ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las atribuidas mediante Ley 872 de 2003, así como mediante Decreto número 2595 de 2012, y

CONSIDERANDO

Que, el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia, señala que: "Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; (...). Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares. (...)".

Que, el artículo 209 *ibidem* dispone que: "La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. (...).".

Que, la Ley 872 de 2003¹, creó el Sistema de Gestión de la Calidad "(...) como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita 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.", y señaló las entidades y agentes obligados a su adopción, así como estableció sus características, requisitos de implementación, funcionalidad, normalización de calidad en la gestión, certificado de calidad y las entidades estatales que acompañarán en el desarrollo y certificación de esta.

¹ "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios".

RESOLUCIÓN NÚMERO 1612 DEL 30 DIC 2025

"Por medio de la cual se adopta la Política de la Calidad de la Superintendencia del Subsidio Familiar"

Que, mediante Decreto 4110 de 2004, modificado por el Decreto 4485 de 2009 se reglamentó la Ley 872 de 2003 y se adoptó y actualizó la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004² - hoy integrada a MIPG-, estableciendo su obligatoriedad y seguimiento.

Que, la Corte Constitucional en sentencia C-826 del 13 de noviembre de 2013³, concluyó que:

"(...)

Por su parte, el Sistema de Gestión de Calidad creado por la Ley 87 de 1993, se fundamenta en el artículo 209 Superior y busca el mejoramiento de la administración pública en términos de la calidad en el servicio y la satisfacción de las necesidades de los usuarios indica.

(...)

(iv) De otra parte, el objetivo de esta herramienta de Gestión de Calidad es adoptar el Sistema Internacional de Calidad ISO 9000 en las entidades estatales, para el mejoramiento de las condiciones de eficiencia, eficacia y efectividad en temas de calidad que se le ofrecen a los usuarios, lo cual se encuentra en armonía con las exigencias a nivel internacional en la materia, plasmadas en la "La Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública" adoptada por la XVIII Cumbre Iberoamericana, El Salvador, en octubre de 2008, así como con los propósitos constitucionales de integración latinoamericana.

(...)"

Que, el Decreto 1499 de 2017 modificó el Decreto 1083 de 2015 -Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública-, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

Que, apoyados en el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y los lineamientos de calidad en la gestión pública emitidos por el DAFP, resulta prioritario adoptar e implementar la Política de la Calidad de la Superintendencia del Subsidio Familiar, la cual consolida los compromisos adoptados para garantizar que la gestión pública se lleve a cabo bajo estándares de calidad que aseguren procesos eficaces, controlados, mejorados y alineados con la misión institucional y las expectativas de la ciudadanía.

En mérito de lo expuesto, este Despacho

² Norma técnica colombiana que especifica requisitos para el SGC en entidades públicas, fundamentada en ISO 9000 pero con especificidades públicas.

³ Exp. Referencia: expediente D-9623, Acción Pública de inconstitucionalidad contra la Ley 872 de 2003 "Por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicio". Actor: Jorge Arango Mejía, Magistrado Ponente: Luis Ernesto Vargas Silva.



RESOLUCIÓN NÚMERO 1612 DEL 30 DIC 2025

"Por medio de la cual se adopta la Política de la Calidad de la Superintendencia del Subsidio Familiar"

RESUELVE

Artículo 1. Adoptar la Política de la Calidad de la Superintendencia del Subsidio Familiar, la cual hace parte integral del presente acto administrativo.

Artículo 2. Implementar al interior de la entidad la Política que se adopta, la cual tiene como propósito la promoción de la mejora continua, el enfoque basado en procesos, la gestión del riesgo, la toma de decisiones soportada en información y el cumplimiento de los requisitos misionales, legales y normativos aplicables en la supervisión del Subsidio Familiar.

Artículo 3. Divulgar, promocionar e impulsar la Política de la Calidad que se adoptada por parte de las áreas competentes.

Artículo 4. Actualizar por parte de la Oficina Asesora de Planeación la Política que se adopta mediante el presente acto administrativo en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

Artículo 5. Elaborar informe de seguimiento a la Política de la Calidad a través del procedimiento de Revisión por la Dirección, con el fin de verificar los avances en su implementación en toda la entidad.

Artículo 6. La presente resolución, será actualizada cuando la expedición de normas de carácter superior consagre disposiciones que requieran ser incorporadas a este, sin que sea necesaria la nueva expedición de un acto administrativo.

Artículo 7. Comunicar la presente Resolución junto con la Política de la Calidad a través de los medios de comunicación oficiales de la entidad.

Artículo 8. La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los 30 DIC 2025

CADENA MARTINEZ Firmado digitalmente por
SANDRA VIVIANA CADENA MARTINEZ SANDRA
VIVIANA Fecha: 2025.12.30 12:48:43 -05'00'

SANDRA VIVIANA CADENA MARTÍNEZ
Superintendente del Subsidio Familiar

Proyectó: Iakovina Glenia León Vargas, Abogada Contratista Despacho
Revisó: Nohelia Del Carmen Zawady Palacio, Jefe Oficina Asesora Jurídica
Claudia Patricia Martínez Jaramillo, Jefe Oficina de Planeación