

Actualización del Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015 en los Macroprocesos Core y Apoyo de Bolsa de Valores de Colombia en Bogotá D.C

Autor

MARYITH CAMILA CAÑAS SANDOVAL

Director

NASLESLY LILIANA CARDENAS PARADA

Msc. Ingeniería Industrial

**PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍAS MECÁNICA, MECATRÓNICA E INDUSTRIAL
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA
Dedicatoria**



**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
PAMPLONA, 29 DE NOVIEMBRE DE 2021**

Tabla de Contenido

1.	Introducción	5
2.	Marcos del Proyecto	8
2.1	Marco referencial	8
2.1.1	Antecedentes	9
2.2	Marco Teórico	14
2.3	Marco Legal	28
3	Planteamiento del problema	32
3.1	Formulación del problema	34
4	Objetivos	35
5	Justificación	36
6	Metodología	38
6.1	Tipo de investigación	38
6.2	Diseño de la investigación	39
6.3	Etapas Metodológicas	39
6.3.1	Etapa 1	39
6.3.2	Etapa 2	42
6.3.3	Etapa 3	44
6.4	Población y Muestra	46
7.	Resultados	47
7.1	Desarrollo Etapa 1	47
7.2	Desarrollo Etapa 2	62
7.3	Desarrollo Etapa 3	81
8	Conclusiones	91
9	Recomendaciones	92
10	Referencias bibliográficas	93

Lista de Figuras

Figura 1. Ciclo PHVA.....	21
Figura 2. Diagrama Sipoc	23
Figura 3. Metodología 5w2h.....	26
Figura 4. Árbol de Problemas BVC.....	34
Figura 5. Encuesta pregunta 1.....	47
Figura 6. Encuesta pregunta 2.....	48
Figura 7. Encuesta pregunta 3.....	49
Figura 8. Encuesta pregunta 4.....	50
Figura 9. Encuesta pregunta 5.....	50
Figura 10. Metodología PHVA.....	63
Figura 11. Mapa de procesos Actualizado.....	64
Figura 12. Wiki SGC BVC	77
Figura 13. Wiki plantillas documentos BVC.....	78
Figura 14. Metodología 5w2h.....	82

Lista de Tablas

Tabla 1. Análisis FODA	52
Tabla 2. Análisis MEFE y MEFI	53
Tabla 3. Formato De Observación	57
Tabla 4. Matriz Diagnostico	58
Tabla 5. Matriz de correlación	60
Tabla 6. Método sipoc- mejoramiento continuo	65
Tabla 7. Diagramas- métodos tortuga.....	67
Tabla 8. check list Plan de acción.....	81
Tabla 9. Plan de acción	87
Tabla 10. Matriz correlación final	88

1. Introducción

La Bolsa de Valores de Colombia S.A. es una sociedad anónima domiciliada en Bogotá, Colombia, aliado estratégico del sector financiero y bursátil, líder del Mercado de Capitales Colombiano. Es el operador líder de la infraestructura del mercado de capitales colombiano con presencia en toda la cadena de valor, así mismo ofrece soluciones y servicios de emisores con servicios al emisor y emisiones, negociación con el acceso, transaccional y registro, Post-negociación en la administración de riesgos, compensación, liquidación, custodia y administración de valores e información para el mercado y proveeduría de precios en los mercados transaccionales y OTC de renta variable, renta fija, derivados y divisas, así mismo dentro de sus procesos cuenta con la jerarquía de Macroprocesos, Subprocesos y Procesos, de los cuales 18 de los Macroprocesos pertenecen a los procesos estratégicos, Core y apoyo

Actualmente Bolsa de Valores se encuentra acreditada por Berau Veritas bajo la Norma ISO: 9001 de 2015, a su vez se reconoce la importancia de la innovación y mejora continua en los procesos y proyectos que desarrolla. El presente proyecto contiene una actualización para el sistema de gestión de calidad, donde se enfoca el estudio en los procesos de la información documentada que por normatividad debe ser controlada y conservada para que de manera alterna la organización pueda identificar de forma sistemática cada uno de los procedimientos que debe seguir en sus procesos y situaciones organizacionales, en vista de lo mencionado anteriormente. se reconoce dentro del sistema de gestión de calidad variedad de documentación utilizada desde

todas las áreas de la empresa y que es controlada por los analistas de calidad los cuales por medio de su gestión documental, diseñan y analizan cada uno de los manuales de normas, manuales de políticas, manuales de usuario, flujogramas, guías, cartillas, instructivos, códigos, estatutos, formatos, matrices, BIA, planes de continuidad, Tablas de retención, descripción de cargos y caracterizaciones como parte fundamental del sistema de gestión de calidad.

Con respecto a la mejora continua en el sistema, se propone realizar la actualización en la estructura documental, la cual se ejecuta para una totalidad de 18 Macroprocesos de Bolsa y para la presente actualización lo correspondiente con 16 Macroprocesos de apoyo y Core, donde por medio de la presentación de la actualización a través de la estructura documental que unida con estrategias de digitalización, interacción y accesibilidad; se proyecta como un aporte óptimo y eficaz para el sistema de gestión de calidad de la organización. En este sentido es importante mencionar que, actualmente la organización se encuentra en un proceso de migración de software que incluye parte del sistema de gestión de calidad, el cual demanda por parte de los analistas de procesos estrategias para su documentación y medios que puedan ser incluidos en los adjuntos que soportan el documento en su totalidad, igualmente con esta necesidad se crea la presente actualización que va de la mano con las situaciones actuales de la empresa en los procesos del área de calidad.

La actualización del sistema de gestión de calidad se considera bajo el principio del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001: 2015, de allí surge la necesidad una

actualización que genere valor a la organización que dicho de otra manera se mejore la interacción en la identificación de los macro procesos por medio de la estructura documental efectuado en los proceso Core y de Apoyo, para dar cumplimiento a lo anteriormente mencionado, en el presente trabajo se maneja una metodología con enfoque cualitativo y de tipo documental, que permite un conocimiento y exploración general de los procesos y consecución de los objetivos en la actualización del sistema de gestión de calidad, llevado a cabo por medio de tres etapas fundamentales una inicial que es el diagnostico general del sistema de gestión de calidad para la empresa, un segundo paso la estructuración documental y para finalizar la ejecución un plan de acción, cada una de ellas diseñadas, evaluadas y ejecutadas con el uso de herramientas que harán una desarrollo eficiente en la actualización.

2. Marcos del Proyecto

2.1 Marco referencial

El desarrollo de este proyecto considera fundamental la actualización del sistema de gestión de calidad que permita la mejora continua de los procesos y por ende la evolución en estrategias que orienten la perspectiva hacia el logro de los objetivos, se destaca que en el presente estudio según (Espinoza Alvarado , 2017) es necesario analizar cada una de las herramientas que utilizaremos para la creación de estructuraciones y /o actualizaciones que permitan la gestión de los procesos los cuales son de vital importancia en la toma de decisiones en integración y mejora, además por medio de estas iniciativas se podrán realizar ajustes a los procesos y medios en la documentación del sistema de gestión de calidad estos cambios garantizan alcanzar ventaja competitiva y alcances a corto y largo plazo.

Asimismo la actualización del sistema de gestión de calidad suma al valor que tiene el sistema en la organización más específicamente en la capacidad para proporcionar regulación en sus servicios o productos, facilitar oportunidades en la satisfacción de los clientes, contar con el cumplimiento de los requisitos presenta desafíos de innovación con entornos dinámicos y complejos, la consecución de un sistema de gestión de calidad eficaz tiene el reto de adoptar diversas formas de mejora donde se establecen cambios rotundos, innovadores encaminados a la reorganización.

2.1.1 Antecedentes

En lo referente con actualizaciones o mejoras en los sistemas de gestión de calidad, se considera significativo identificar en cada uno de los siguientes estudios el común denominador que relaciona la gestión de los procesos, el medio para la optimización, mejora e integración en diferentes contextos orientado a centrar los esfuerzos en la actualización del sistema por medio de propuestas y medios que permitan alcanzar la actualización con cambios significativos en la operatividad de la empresa.

2.1.1.1 Internacional

- Autor: Tània Ferrer Roselló (2018)

Título: Actualización Del Sistema De Gestión De La Calidad De Una Consultoría Química A La Nueva Versión De La Norma ISO 9001:2015

Universitat Politècnica De València

Con la llegada de la norma ISO 9001:2015 se incorpora el pensamiento basado en riesgos, requiriendo explícitamente una planificación y unas acciones para abordar los riesgos y oportunidades. El presente trabajo ha tenido como objetivo la actualización del SGC de la empresa ATQ QUIMYSER, S.L. a la nueva Versión de la norma ISO 9001:2015. Para ello, se identificaron las principales diferencias entre las normas ISO 9001:2008 y ISO 9001:2015, tanto en lo que

respecta a la terminología como al contenido. Posteriormente, se establecieron las pautas que se debían seguir para la actualización del Sistema. La validación de los cambios efectuados ha quedado patente con la superación de una auditoría interna y una externa por parte de la empresa. Este nuevo enfoque supone otros cambios, entre los que destaca la necesidad de definir el contexto de la organización. Se trata de un nuevo requisito de la versión 2015, en el cual se insta a que la empresa tenga en cuenta todos los factores que puedan afectar a objetivos estratégicos, para poder determinar los riesgos y oportunidades. (Roselló, 2018)

2.1.1.2 Nacional

- Autor: Lyda Milena Piñeros Quevedo, Yuly Andrea Ramírez Valderrama

Título: Propuesta De Actualización De La Documentación Del Sistema De Gestión De Calidad Del Proceso Control Interno Y Gestión De La Alcaldía De Villavicencio.

Universidad De Los Llanos Unillanos, 2016

Realizar una propuesta de actualización de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad del proceso 1020 Control Interno y Gestión de la Alcaldía de Villavicencio, donde se pueden determinar las falencias que afecten el logro del objetivo del proceso y la entidad, fundamentadas principalmente en la actualización Norma NTC ISO 9001:2015. Esta situación implica evaluar, ajustar

y/o mejorar la documentación de proceso 1020 Control Interno y Gestión de la Alcaldía de Villavicencio. Finalmente, se presentarán las conclusiones y recomendaciones determinadas durante el desarrollo de esta investigación con el fin de que el líder del proceso 1020 CIG pueda obtener información y tomar decisiones objetivas basados en datos reales de primera mano, permitir reevaluar sus planes, fomentar la retroalimentación de la gestión y orientar hacia el autocontrol. (Piñeros Quevedo & Ramirez, 2016)

- Autor: Beatriz Elena Ángel Álvarez

Título: Actualización del sistema de gestión de calidad bajo los requisitos de la ISO 9001:2015 para la empresa Caralz S.A.S

Revista Ingeniería Industrial UPB / Vol. 04 / No. 04 / enero - diciembre, 2016

En este artículo se mostrará cómo la empresa CARALZ S.A.S puede enfrentarse al nuevo reto que propone ISO, el cual se centra en la transición de su sistema actual de gestión, orientado por los requisitos de la 9001 en su versión 2008, a un sistema que refleje modernas prácticas de negocio, con una estructura de alto nivel y que busque la permanencia del negocio. Estas expectativas se lograrán cubrir cuando la Compañía implemente, en su totalidad, los cambios que propone la nueva ISO 9001:2015, A partir del diagnóstico, se desarrolló un plan de transformación, para suavizar el despliegue de la actualización del Sistema de Gestión de la Calidad, en el cual se definían los pasos a seguir, se identificaban las

estrategias y se establecían los plazos para las tareas específicas. (Ángel Álvarez, 2016)

- Autor: Diego Armando Abril Alvarez, Víctor Andrés Peña Montaña

Título: Propuesta de Actualización del Sistema de Gestión de Calidad de La Empresa Transporte Técnico De Líquidos S.A.S Bajo Los Lineamientos de Las Normas ISO 9001:2015

Para Tecnilíquidos S.A.S. la implementación y posterior certificación en las normas ISO en las versiones ISO 9001:2008. Le abrió oportunidades comerciales importantes con reconocidas compañías del sector de hidrocarburos como Pacific Rubiales (ahora frontera Energy), Impala y Ecopetrol, ahora, para continuar con los clientes actuales y buscar nuevas oportunidades de negocio TECNILÍQUIDOS S.A.S. inicia el proceso de transición de las normas a sus versiones más recientes ISO 9001:2015. El presente trabajo presenta un diagnóstico inicial del sistema de gestión integral, el cual establece las diferencias entre las versiones ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015 este propone una metodología para implementar el nuevo alcance de la norma ISO 9001:2015 en la empresa Tecnilíquidos S.A.S. Esto permitirá una mejora en sus procesos y lograr continuar con la certificación con las cuales han contado por más de 10 años. (Abril Alvarez & Peña Montaña, 2018)

- Autor: Cristian Camilo Robles Peña y Wilmer Riaño Martinez

Título: Proyección De Una Actualización Al Sistema De Gestión De Calidad Para La Empresa Indumuebles Hernández Basado En La Versión 2015 De La Norma ISO 9001

Universidad La Gran Colombia 2018

En el desarrollo de las capacidades de un gerente en el momento de llegar al alcance de los objetivos de una compañía, el presente trabajo busca aplicar una de las tantas herramientas generadoras de valor agregado a una compañía como lo son los sistemas de gestión de calidad, y para el caso particular el sistema basado en la versión 2015 de la norma NTC ISO 9001 la cual es reconocida por ser el estándar internacional en cuanto a calidad de una empresa se refiere, la aplicación se plantea en forma del diseño del sistema el cual tendrá como foco una empresa Colombiana dedicada al diseño, elaboración, transporte e instalación de todo tipo de mobiliario corporativo llamada Indumuebles Hernández constituida en el año 1986. (Robles Peña & Riaño Martinez, 2018)

Es preciso señalar que, considerando los anteriores antecedentes se destaca que para el presente proyecto se establece un impacto en la actualización del sistema de gestión de calidad con el valor agregado de actualizarse por medio de una estructuración documental vinculado con estrategias digitales las cuales van a la vanguardia de la evolución en el manejo de

la gestión documental y la consecución de información con mayor interactividad y uso en la toma de decisiones de las organizaciones en cuanto a la mejora continua de sus procesos.

2.2 Marco Teórico

Es importante destacar que en las organizaciones es necesario la mejora continua del sistema de gestión de calidad, que integre diversidad de factores primordiales para la óptima operación y por ende eficaces procesos con altos índices de rentabilidad y potencialidad en el mercado, es allí donde surge una de las grandes áreas a nivel organizacional la cual definen la calidad como la “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite juzgar su valor” (Real Academia Española, 2001) , y que además está unido a la definición realizada por la Organización Internacional de Normalización ISO, la cual plantea que la calidad puede entenderse como el “grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” (ISO, 2015, p. 8)

2.2.1 Calidad importancia y evolución

El concepto y definición de la calidad ha evolucionado a través del tiempo, más exactamente en los últimos setenta años donde algunos autores como E.W. Deming (1988) determinó al concepto calidad como ese grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo

coste. Este grado debe ajustarse a las necesidades del mercado. Según Deming la calidad no es otra cosa más que “una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua”.

Harrington (1990) definió la calidad como el hecho de cumplir o exceder las expectativas del cliente a un precio que sea capaz de soportar y Feigenbaum (1991) entendió la calidad como un proceso que debe comenzar con el diseño del producto y finalizar sólo cuando se encuentre en manos de un consumidor satisfecho, evolucionando es importante considerar que según Roger. G. Scholder (1992) fue firme en la opinión de que la calidad es incluir cero defectos, mejora continua y gran enfoque en el cliente, cada individuo tiene la facultad de definir la calidad con sus complementos, encontrando en este sentido las mejoras correspondientes en los medios que garanticen esa calidad.

Juran (1993) supuso que la calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes. Además según Juran, la calidad consiste en no tener deficiencias. La calidad es “la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente”. Lo que más adelante Crosby (1996) determinó que la calidad es el cumplimiento de normas y requerimientos precisos y que según esta es entendida como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, así mismo Valls (2007) explicó que para alcanzar la calidad deben de cumplirse una serie de requisitos los cuales vienen demandados por el cliente.

(Excelencia, 2021)

De acuerdo con Álvarez y Bullón (2006), a partir de los años veinte, la calidad empezó a ser considerada como un criterio que para las organizaciones debería ser analizado y medido al final de la producción. Por esta razón, en esa época surgió el término “no conformidad”, el cual hacía referencia a los productos que, al terminar su proceso de creación, no cumplían los criterios generales para su comercialización. (Sanabria Rangel , Romero , & Flórez Lizcano , 2013, pág. 22)

Además podemos establecer que el concepto de calidad implica el considerar dos aspectos importantes, como cada una de las aristas que pueden conformar esta definición que al considerarse desde una perspectiva global relaciona infinidad de áreas en las que puede ser entendida o aplicada, en mención, su constatación dependerá en gran medida de su resultados y los estándares establecidos dentro de las organizaciones en este caso en particular lo relaciona con el mercado de valores y lo afín con los resultados a nivel financiero en el crecimiento de las empresas. En muchas ocasiones estas dos consideraciones tienen altos índices de variabilidad ya que dependerá de los enfoques en los cuales se desea impactar los procesos desde la calidad. (Sanabria Rangel , Romero , & Flórez Lizcano , 2013)

De acuerdo con James (1997), la gestión de la calidad opera con diversos elementos: valores visibles de la organización, principios y normas aceptadas por todos, misión, política objetivos de calidad, procedimientos y prácticas eficaces, requisitos del cliente/proveedor interno

y externo, orientación empresarial, demostración de la propiedad de todos los procesos y sus problemas relativos, por medio de diferentes metodologías de implementación y guía para una calidad total donde juega un papel primordial la gestión documental y como se refleja el manejo de los procesos y sus documentos. (Mendoza, 2008).

2.2.2 Importancia de las caracterizaciones de los procesos

El poder impactar una parte del sistema de gestión de calidad implica reconocer un aspecto clave requerido por parte de normatividad y este es el respectivo manejo de los procesos de cada una de las empresas, para por medio de esta establecer que estos se describan y reconozcan de una manera clara, metódica, estructurada el mapeo de procesos y la realización de este en las caracterizaciones donde se realizara la descripción de los procesos con la identificación de elementos esenciales para su reconocimiento y su respectivo mejoramiento. En este encontramos de una manera representativa la información en cuanto a los requerimientos de los procesos en sus actores principales, clientes, productos o servicios y los mecanismos de control, y es vital establecer que estas caracterizaciones deben ser construidas de manera participativa y por medio de diferentes metodologías para que las partes puedan ser intervenidas, comprometidas, y que defina la orientación hacia los resultados. (Solution, 2017, pág. 2)

2.2.2.1 Elementos principales para el desarrollo de las caracterizaciones de los procesos:

- **Identificación del Proceso/Subproceso:** Nombre del proceso/subproceso que se caracteriza.
- **Responsable o dueño del Proceso:** Puesto de la persona o grupo de personas que tienen poder de decisión sobre el proceso, lo controlan, hacen seguimiento y son responsables por su gestión. El responsable está en capacidad de equilibrar las necesidades de las partes interesadas en el proceso.
- **Cliente del Proceso:** Proceso, entidades o funcionarios que recibe la salidas del proceso.
- **Misión del Proceso:** Propósito del proceso. Debe incluir tanto la razón de ser del proceso (¿Qué?) como sus propósitos en términos de eficacia, eficiencia y efectividad (¿Para qué?). Es recomendable consultar la descripción del proceso, la misión y los objetivos de las dependencias involucradas en este. Para definir el objetivo se pueden identificar los grupos interesados en el proceso, es decir los grupos a los cuales les interesa el desempeño del proceso o se ven afectados por este (Ej: Clientes Externos, Clientes Internos, Funcionarios, Proveedores, Entes de Control, Estado, etc.) y definir como se satisfacen sus necesidades.
- **Entradas:** Información, insumos, necesidades, solicitudes etc. que son utilizados o transformados durante el proceso.
- **Salidas:** Productos del proceso.

- **Actividades:** Conjunto de acciones generales relacionadas mutuamente o que interactúan y que permiten cumplir con el objetivo del proceso.
- **Recursos humanos:** Cargos y número del personal requerido directamente por el proceso.
- **Recursos físicos y tecnológicos:** Elementos críticos para la ejecución del proceso: equipos, sistemas de información, etc.
- **Mecanismos de control:** Mediciones, seguimientos y controles que requiere el proceso para garantizar su resultado. Se pueden incluir los informes de seguimiento a la gestión del subproceso y los emitidos para los entes de control.
- **Indicadores:** Expresiones de las variables del proceso y de las características de calidad de los productos que permiten analizar el desarrollo de la gestión y del cumplimiento del objetivo del subproceso. (Solution, 2017)

2.2.3 Metodologías para la mejora continua en los procesos:

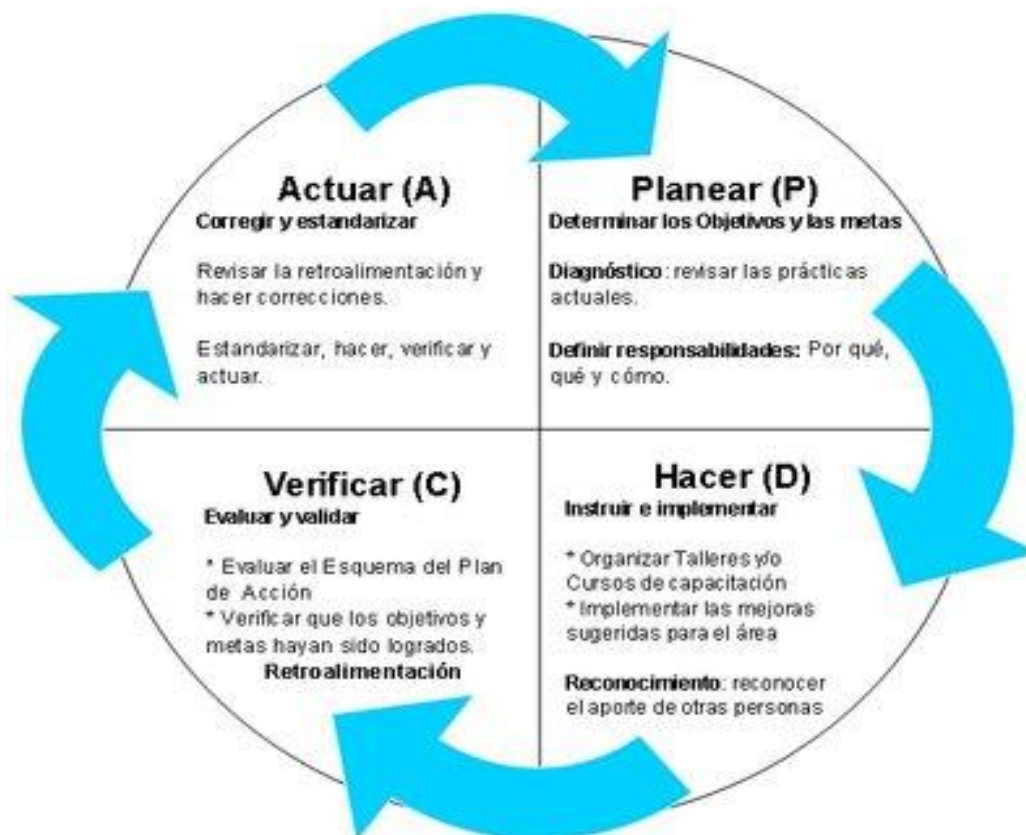
2.2.3.1 Ciclo de Deming

El ciclo Deming o Stewart, Deming (1982), mantiene cuatro etapas citadas anteriormente: planificar, hacer, verificar y actuar. Por último la gestión de la calidad utiliza cinco elementos de sistema, como son: proceso, que incluye organización y sistemas,

planificación de la calidad, organización, dirección, control y metodología del diseño; auditoría: estructura, personas y tarea; tecnología, que incluye: línea de producción y uso de la información; estructura: que incluye: responsabilidades, comunicación y administración; personas: construcción del equipo, educación y formación, dirección, desarrollo, incentivos y refuerzos; tarea: aspectos de la calidad y cambio. (Chaparro Pedraza , 2018)

El modelo fue desarrollado por Shewhart y perfeccionado por Deming. Nació el 14 de octubre de 1900, en Sioux City, Iowa. Su padre, un abogado luchador, perdió una demanda judicial en Powell, Wyoming, lo cual hizo mudar a la familia a dicha ciudad cuando Deming tenía siete años. Vivieron en una casa humilde donde el preocuparse por que sería su próxima comida era parte de su régimen diario. Estudió ingeniería en la Universidad de Wyoming. El Doctor Deming fue el primer experto en calidad norteamericano que enseñó la calidad en forma metódica a los japoneses. Entre los mayores aportes realizados por Deming se encuentran los ya conocidos 14 puntos de Deming, así como el ciclo de Shewart conocido también como PDCA, Planifique, haga, verifique y actué. El Dr. Deming es posiblemente mejor conocido por sus logros en Japón, donde desde 1950 se dedicó a enseñar a ingenieros y altos ejecutivos sus conceptos y metodología de gerencia de calidad. Estas enseñanzas cambiarían radicalmente la economía japonesa. En reconocimiento, la Unión Japonesa de Ciencia e Ingeniería instituyó sus premios anuales Deming para quienes alcanzan grandes logros en calidad y confiabilidad del producto. (Lopez Cubino , pág. 2)

Figura 1. Ciclo PHVA



Fuente: tomado de Mejora continua (TESE, 2018)

2.2.3.2 Método Sipoc

Para la diagramación de las caracterizaciones se estudia el método SIPOC el cual ayuda a identificar fácilmente los principales elementos del proceso: las entradas y sus proveedores; las salidas y sus usuarios o clientes; los subprocesos o etapas; las interrelaciones o conexiones con

otros procesos. Proveedor, Entradas, Proceso, Salidas, Usuario (cliente). Así los pasos a realizar para elaborar un Diagrama SIPOC son:

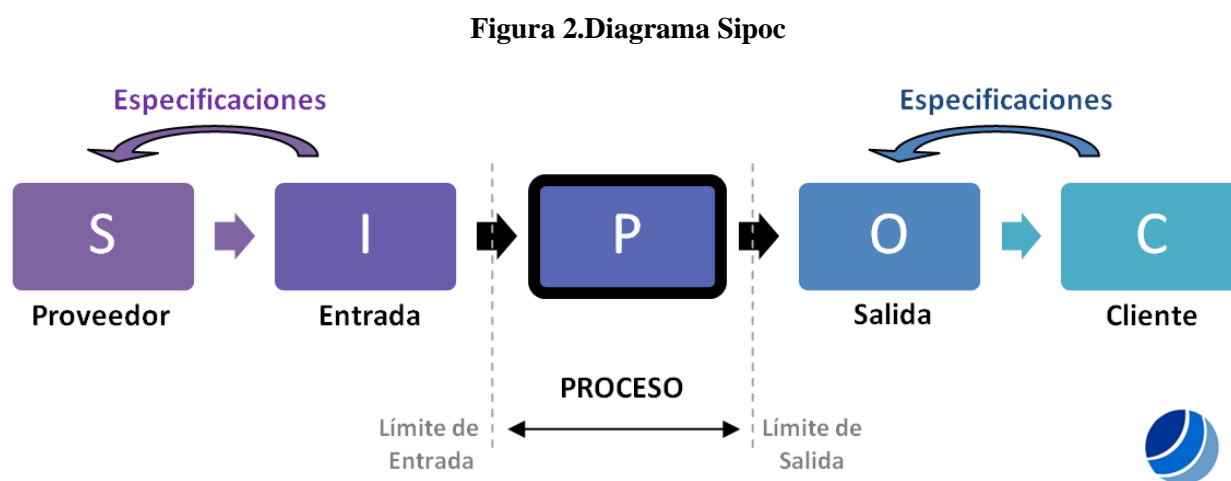
- Identificar los procesos de gestión.
- Establecer las entradas del proceso, los recursos necesarios.
- Establecer los proveedores de estas entradas al proceso.
- Definir las salidas del proceso.
- Establecer quién es el cliente de cada una de las salidas obtenidas.

El diagrama de SIPOC es una herramienta que se emplea tanto en el ámbito de 6Sigma como en la gestión por procesos en general. (Castillo Gonzalez & Carreño Dueñas, 2020, pág. 3)

Un diagrama SIPOC sirve para documentar los Proveedores (Suppliers), Entradas (Inputs), Procesos (Process), Salidas (Outputs) y Clientes (Customers) en una operación. Una lista de estos elementos ayuda a marcar los límites de un proceso a un alto nivel. El diagrama se usa para proveer a quienes toman las decisiones con información crucial sobre todo el proceso, pero sin entrar en mayores detalles.

Gracias a la visualización de los procesos y a la limitación de la información a sólo lo necesario para que la dirección encuentre las áreas del proceso que deben mejorarse, el diagrama SIPOC ayuda a agilizar los flujos de trabajo, a identificar y resolver los problemas y a eliminar las actividades inútiles. El diagrama SIPOC fue inventado por el movimiento de la Gestión de la

Calidad Total en los años 80 y ha sido incorporado por los profesionales de la gestión Lean y Seis Sigma. Suele aplicarse como parte de la fase de “medir” de un ejercicio de DMAIC. (Tool, 2020)



Fuente: tomado de Calidad Total (Sezjer, 2017)

2.2.3 Metodología 5w2h

En la práctica, el método permite el análisis de diferentes aspectos estratégicos para un proyecto. Cada acrónimo del término tiene un significado y representa un análisis. Qué se hará, por qué, por quién, cuándo, dónde, cómo y cuánto costará. Todas estas preguntas se responden al aplicar el método que mostraremos en este contenido. Cada elemento del acrónimo tiene un significado. Las 5W representan lo que sería en inglés: «Qué», «Por qué», «Quién», «Cuándo» y «Dónde», mientras que las 2H representan «Cómo» y «Cuánto». (Guest, 2019)

Para aclarar todos los significados, creemos un ejemplo. Imagina que tu empresa desea aumentar las ventas y ha identificado que puede lograr esto mediante la compra de un software de automatización de marketing. Veamos cómo se podría aplicar el método 5W2H.

What: ¿Qué se hará?

La primera W significa «Qué», traducido al español. ¿Qué quieres o necesitas hacer?

Siguiendo nuestro ejemplo, podría llenar este campo con la siguiente redacción: ¡Quiero contratar un servicio / software para automatizar estrategias de marketing, como la creación de flujos de automatización de marketing por correo electrónico!

Why: ¿Por qué se hará?

La segunda W significa «Por qué» en español. Aquí debe determinar por qué quiere hacerlo, por qué es necesario y por qué es relevante.

Who: ¿Por quién se hará?

La tercera W se refiere a quién tomará la acción determinada. Este punto es importante para designar a las personas responsables. Si es el caso de un plan de acción de múltiples actividades y múltiples partes interesadas, todo debe estar bien descrito para que no haya errores.

Siguiendo nuestro ejemplo, supongamos que tú mismo seas el responsable de evaluar y contratar el software, ¿verdad?

When: ¿Cuándo se hará?

Ahora, en el cuarto W, determinemos cuándo debe llevarse a cabo la acción. Aquí, estamos hablando de la fecha límite y esto es fundamental en cualquier proyecto. Después de todo, un plan de acción sin plazos y pasos ciertamente no ocurrirá como se esperaba.

Where: ¿Dónde se hará?

La quinta y última W se refiere al lugar donde debe llevarse a cabo la acción. En algunos casos, dependiendo del proyecto, este lugar puede interpretarse como el punto en el que se tomarán medidas.

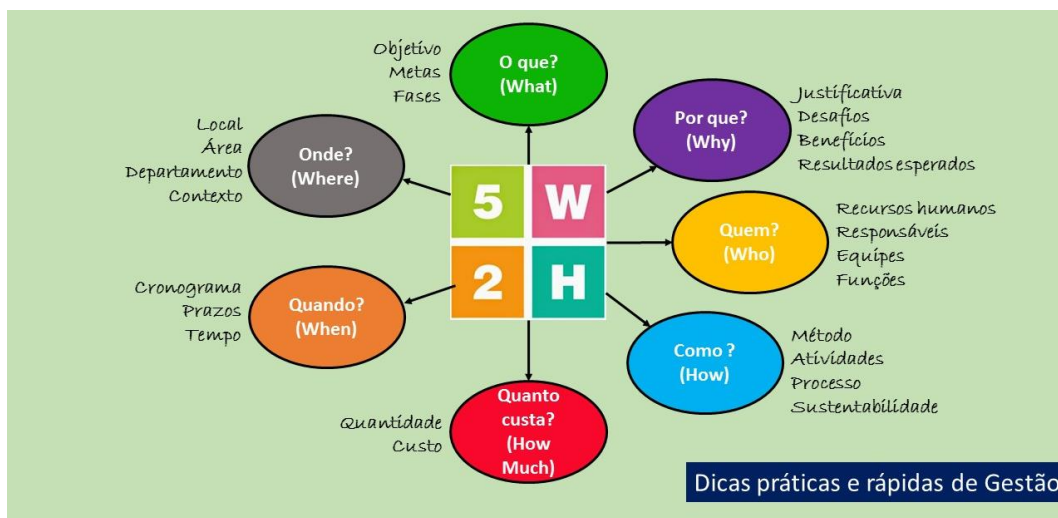
How: ¿Cómo se hará?

La primera H significa «Cómo». En la práctica, este campo se guarda para que especifique cómo se tomará el plan de acción.

How much: ¿Cuánto costará?

La última letra, es decir, la segunda H, es relativa al costo de la acción. ¿Cuáles son los valores que involucran ese proyecto?

Figura 3. Metodología 5w2h



Fuente: tomado de (Sindilurb, 2019)

2.2.4 Estrategia Wikis

En diseño de las caracterizaciones se reconocen las tecnologías de la información y la comunicación como mejor medio para su entendimiento y digitalización de esta manera se consideran los wikis como ese sitio web colaborativo que puede ser editado por varios usuarios. Los usuarios de una wiki pueden así crear, editar, borrar o modificar el contenido de una página web, de una forma interactiva, fácil y rápida; dichas facilidades hacen de una wiki una herramienta efectiva para la escritura colaborativa. (digital, 2021)

2.2.4.1 Principales características de los Wikis

- El control del acceso y de permisos de edición. Pueden estar abiertos a todo el mundo o sólo a aquellos que invitamos (véase aquí).
- Que quede registrado quién y cuándo se ha hecho la modificación en las páginas del wiki, por lo que es muy fácil hacer un seguimiento de intervenciones (véase aquí).
- El acceso a versiones previas a la última modificación así como su restauración, es decir queda guardado y con posible acceso todo lo que se va guardando en distintas intervenciones y a ver los cambios hechos (véase aquí).
- Subir y almacenar documentos y todo tipo de archivos que se pueden enlazar dentro del wiki para que los alumnos los utilicen (imágenes, documentos pdf, etc. ejemplo de documento pdf alojado en el wiki). (Pérez Torres, 2020)

2.3 Marco Legal

ISO 9001:2015 El alcance del sistema de gestión de la calidad (cláusula 4.3), Información documentada necesaria para apoyar el funcionamiento de los procesos (cláusula 4.4).

La política de calidad (cláusula 5.), Los objetivos de calidad (cláusula 6.2).

Información documentada requerida y determinada como necesaria (cláusula 7.5.). Las caracterizaciones de los procesos se deben realizar basándose bajo los sistemas de gestión de calidad la ISO 9001:2015 en el numeral 4.4 establece: La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:

- a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos.
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos
- d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad
- e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos

ISO 9000 : Esta Norma Internacional proporciona los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario para los sistemas de gestión de la calidad (SGC) y proporciona la base para otras normas de SGC. Esta Norma Internacional está prevista para ayudar al usuario a entender los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario de gestión de la calidad para que pueda ser capaz de implementar de manera eficaz y eficiente un SGC y obtener valor de otras normas de SGC.

Esta Norma Internacional propone un SGC bien definido, basado en un marco de referencia que integra conceptos, principios, procesos y recursos fundamentales establecidos relativos a la calidad para ayudar a las organizaciones a hacer realidad sus objetivos. Es aplicable a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño, complejidad o modelo de negocio. Su objetivo es incrementar la consciencia de la organización sobre sus tareas y su compromiso para satisfacer las necesidades y las expectativas de sus clientes y sus partes interesadas y lograr la satisfacción con sus productos y servicios.

Esta Norma Internacional contiene siete principios de gestión de la calidad que apoyan los conceptos fundamentales descritos en el apartado 2.2. En el apartado 2.3. para cada principio de gestión de la calidad, se proporciona una “declaración” que describe cada principio, una “base racional” que especifica por qué la organización debería tratar este principio, “beneficios clave” que se atribuyen a los principios, y “acciones posibles” que una organización puede tomar cuando aplica el principio.

Esta Norma Internacional contiene los términos y definiciones que se aplican en todas las normas de gestión de la calidad y las normas de sistemas de gestión de la calidad desarrolladas

por el Comité Técnico ISO/TC 176, y otras normas de SGC sectoriales basadas en aquellas normas, en el momento de su publicación. Los términos y definiciones están dispuestos en orden conceptual, con un índice alfabético que se proporciona al final del documento. El Anexo A incluye un conjunto de diagramas de los sistemas de conceptos que forman el ordenamiento de los conceptos.

Ley Estatutaria 1581 De 2012 (Octubre 17): La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma. (Colombia, 2017)

ISO/IEC 20000-1- Certificación en Gestión del Riesgo Empresarial – Gestión de Servicios de T.I Esta norma internacional ha sido diseñada para proporcionar un marco coherente para la gestión de los Servicios TI, tanto internos como externalizados, beneficiando a empleados y clientes. Su éxito es tal que se ha convertido en la norma de referencia en las organizaciones para la gestión de servicios TI. El objetivo último de la norma ISO/IEC 20000-1:2011 es la gestión global y eficiente de los Servicios TI, abarcando un conjunto de procesos clave que van

desde la gestión de los niveles de servicio, la generación de informes, presupuestos y contabilidad de los servicios TI, hasta la gestión de proveedores, incidentes y problemas, gestión de cambios y gestión de la entrega, entre otros.

ISO 27001-Certificación en Sistemas de Gestión – Gestión de Riesgo Empresarial

Seguridad de la Información: ISO 27001 es una norma internacional que proporciona los requisitos relacionados con los Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información con el fin de permitir a una organización evaluar el riesgo y aplicar controles adecuados para preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información.

El objetivo fundamental es proteger la información de su organización para que no caiga en las manos equivocadas o se pierda para siempre. (Veritas, 2020)

3 Planteamiento del problema

Se logra identificar que para la Bolsa de valores de Colombia en muchas ocasiones solo aborda de manera reglamentaria los parámetros de la norma ISO:9001 en lo relacionado con el sistema de gestión de calidad, más específicamente en lo respectivo con la documentación propia de los procesos, y es allí donde parte del sistema de gestión de calidad no toma el valor de impacto por medio de la apropiación del conocimiento de los procesos desde la parte documentada con un enfoque de accesibilidad, esta situación determina la falta de apropiación de la funcionalidad de las misma documentación haciendo que su consulta por parte de los analistas en la creación sea un trabajo dispendioso y de alta complejidad, lo que nos hace concebir la idea de actualizar parte de este sistema desde una perspectiva muy importante en la creación y actualización de su documentación por medio de estrategias que se alíen a la norma y que conserve la creación y mantenimiento de la información para Bolsa de Valores de Colombia.

Considerando lo anterior, esta situación negativa se deriva de las siguientes causas una de ella es la alta diversidad de procesos que deben ser analizados y gestionados, lo que lleva al colaborador a solo centrar sus esfuerzos en las situaciones diarias que por falta de medios de interacción didáctica termina olvidando o acumulando muchos trabajo con respecto a los documentos del sistema de gestión de calidad, contando por parte de cada uno ellos con su poca disponibilidad para la realización de mejoras a los procesos y el cumplimiento de la información documentada del SGC.

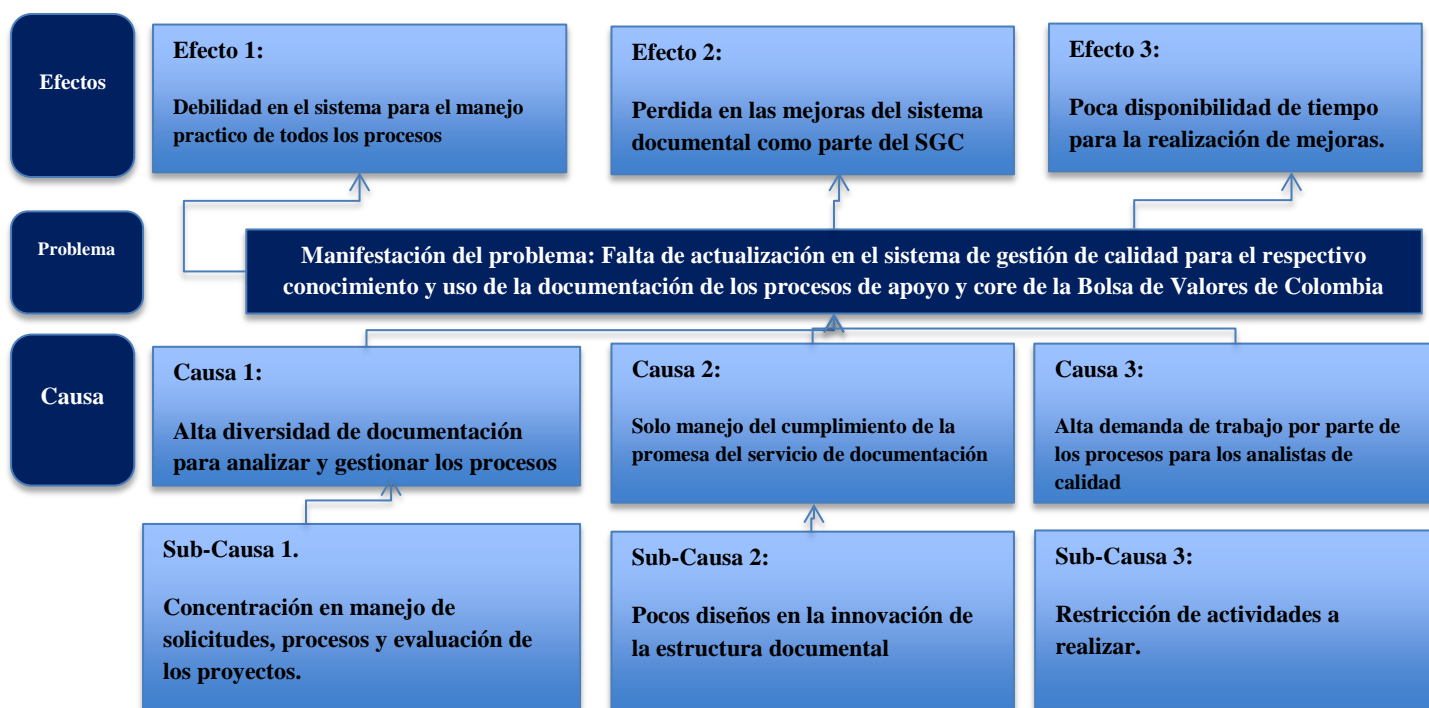
No existe actualmente la manera más óptima y veras de encontrar una actualización del sistema de gestión de calidad, lo que nos lleva a identificar esta falencia como foco principal del proyecto para mejorar por medio la respectiva actualización de los procesos Core y de Apoyo de Bolsa, un analista de procesos y calidad puede tardar más de 2 horas estandarizando el documento lo que impide un uso óptimo del tiempo, las descripciones de cargo y cartillas son muy textuales y su gestión del conocimiento es un muy poca, haciendo que la documentación sea extensa y poco interactiva.

Si no se lleva a cabo una actualización del sistema de gestión de calidad, se presentara una debilidad en el sistema para el manejo practico de toda la estructura documental, asimismo con el pasar del tiempo llegaría ser obsoleto, por tanto de manera negativa si no se encuentra actualizado no se presentaran mejoras en los resultados y beneficios para la empresa, no cumpliendo con las nuevas necesidades y legislaciones para la gestión de la calidad, a largo plazo una desactualización no mantendrá la satisfacción de los clientes, la relaciones de la organización o partes interesadas a nivel interno desequilibrio en la relaciones de los procesos de la empresa.

3.1 Formulación del problema

Considerando la situación problema surge el siguiente interrogante ¿Con la actualización del sistema de gestión de calidad podrá la Bolsa de Valores de Colombia mejorar su eficiencia a largo plazo en los procesos de apoyo y Core?

Figura 4. Árbol de Problemas BVC



4 Objetivos

4.1 Objetivo General

Actualizar el Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015 en los Macroprocesos Core y Apoyo de Bolsa de Valores de Colombia en Bogotá D.C

4.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar el estado actual de Bolsa de Valores en los procesos de apoyo y Core, con respecto a la norma ISO 9001:2015.
- Crear la estructura documental de los procesos de apoyo y Core en la empresa Bolsa de Valores de Colombia S.A.
- Realizar un plan de acción en los procesos de apoyo y Core para la actualización del sistema de gestión de calidad de Bolsa de Valores de Colombia.

5 Justificación

La mejora continua vista como el enfoque para la mejora de los procesos nos da una orientación para la revisión de las operaciones , permitiendo de esta manera garantizar la disminución de riesgos o factores que no favorecen en mucho sentido las necesidades y/o situaciones generales de las empresas, partiendo de este enfoque se estudia mediante este proyecto la mejora en la actualización del sistema de gestión de calidad dirigido a la parte documental de los procesos lo que permite a la organización un análisis a profundidad implicando en este sentido que sea más ágil, digitalizada y con un mayor registros en sus cambios. (heflo, 2019, pág. 1)

Para dar sentido a la construcción de este proyecto, conviene describir que el sistema de gestión de calidad no solo garantiza el conocimiento amplio de los procesos, sino que también nos da la posibilidad de controlar a profundidad el que se hace y como se hacen, dando orientación al planteamiento descrito para este trabajo de no solo quedar plasmado como requisito de certificación si no que se garantice un crecimiento en la organización y diseño a su vez con la evolución de los modelos de aprendizaje y gestión del conocimiento medios para la interacción que por ende pueda socializar de manera clara, explícita e interactiva la parte documental del sistema. (Torres, pág. 2)

Podemos establecer e identificar que actualmente las organizaciones orientan su gestión del conocimiento a través de medios que generen la apropiación del mismo y sea una herramienta de facilidad para con los usuarios y es allí donde el foco de nuestro proyecto centra su actualización ya que no existe la posibilidad actualmente de encontrar parte de la información documentada como las caracterizaciones, flujogramas, cartillas y descripciones de cargo de los procesos en BVC de una manera que agregue valor y optimice los tiempos para su elaboración, búsqueda y aprendizaje; creando que en definitiva se realice la actualización del sistema de gestión de calidad a través de estructuración documental y que además se diseñen medios digitales que centren la información con alta apropiación de la misma, dando un paso a la generación de eficaces tomas de decisiones y búsquedas en primera medida por parte de los usuarios de la organización.

Para la realización de dicho proyecto actualmente se cuenta con las respectivas caracterizaciones, flujogramas, cartillas y descripciones de cargo de los procesos documentadas e integradas en el sistema de gestión de calidad de la bolsa de valores de Colombia y que por procesos de mejora serán migradas a otra plataforma que integrará procesos de calidad, auditoría y riesgos donde en un anexo se solicita la creación de documentos adjuntos que no serán iguales a los asociados; para mención estos primeros serán el soporte de la información documental permitiendo un mayor entendimiento y apropiación para los proyectos y actividades diarias de cada uno de los colaboradores; la formación y generalización de estos wikis, presentaciones y nuevos diseños hará que cada tipo de documento responda a la siguiente anotación “ se recomienda a las

organizaciones el diseñar estrategias que permitan el uso de herramientas tecnológicas y digitales en la documentación e integración de sus respectiva información.” (digital, 2021). Es preciso señalar que el propiciar estos medios y actualizaciones consecuentemente permitirá un mejor trabajo en equipo aclarando la idea que este medio actualmente está ganando campo en el mundo empresarial, ya que permite que la información fluya de una manera estructurada, compartiendo conocimientos, fomentando la participación en todos los proyectos y áreas de la organización. (Gonzalez Arango, 2016)

6 Metodología

6.1 Tipo de investigación

El estudio desarrollado para la actualización del SGC en los procesos de apoyo y Core BVC es de tipo documental, la cual analiza información escrita sobre el tema objeto de estudio que se constituye en sí mismo, con la exploración de los datos e información presente en el software de la compañía “inprocess” y el nuevo debido a la migración “polaris”, particularmente en este caso el tipo documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto del tema objeto de estudio, depende fundamentalmente de la información que se obtiene o se consulta en documentos, entendiendo por éstos todo

material al que se puede acudir como fuente de referencia, los cuales aportan información o dan testimonio de una realidad o un acontecimiento. (Investigacion documental, 2018)

6.2 Diseño de la investigación

Es importante destacar que el estudio cuenta con un diseño de la investigación de tipo No experimental considerándose que por medio del cumplimiento de los objetivos se pretende al contrario de la experimental conocer los efectos de los actos producidos por el propio investigador como mecanismo o técnica para probar sus hipótesis. El enfoque determinado para este diseño de la investigación es de tipo cualitativo ya que está diseñado para ayudar a revelar el comportamiento y la percepción de un público objetivo en relación a un tema u objeto de estudio en particular. (Questionpro, 2021)

6.3 Etapas Metodológicas

6.3.1 Etapa 1

Esta fase se realiza mediante la implementación del diagnóstico de los procesos más utilizados en el área de Bolsa de Valores de Colombia, enfocando en los procesos de apoyo y Core, para la consecución de la misma se implementan las siguientes metodologías y herramientas.

6.3.1.1 Encuesta

Las presentes herramientas de recolección de datos se implementarán por medio de la encuestas a 20 usuarios de las áreas BVC, los cuales son las personas que interactúan de una manera directa con las documentación de los procesos. Esta encuesta va enfocada hacia la objetividad y reconocimiento de la estructura documental de los procesos de Apoyo y Core, la misma se realizará de manera virtual individual por medio de Formularios de Google con un total de 5 preguntas de selección múltiple y abierta.

6.3.1.2 Matriz FODA

Por medio del uso de esta herramienta se identifican las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del sistema de gestión de calidad frente a los puntos de cumplimiento identificados en la norma ISO 9001:2015 y enfocado en el manual de políticas del sistema de gestión de calidad. De esta manera dar inicio con las estrategias propias de la matriz.

6.3.1.3 Matriz MEFI Y MEFE

La optimización de la información se realizara por medio de la utilización de la matriz de evaluación de factores internos MEFI, destacando para esta los valores de mayor debilidad (1), menor debilidad (2), menor fuerza (3) y mayor fuerza (4). Para cada uno de los documentos

propios del sistema de gestión de calidad, complementando la recolección de la información por medio de la metodología MEFE para destacar y encontrar la variabilidad en los factores externos.

6.3.1.4 Formato de observación

Por medio del presente formato se identificarán los procesos de apoyo y Core, por medio de la exploración documentada y sistematizada en el software manejado por la organización inprocess, con el fin de obtener información directa del manejo y estructura de los procesos.

6.3.1.5 Matriz diagnóstica

Identificando anteriormente la situación actual de los procesos de apoyo y core de la Bolsa de Valores de Colombia, es necesario recopilar de una manera sintetizada el diagnóstico realizado este se realizará por medio de una matriz de diagnóstico la cual por medio de variables cualitativas integrará la situación de estudio.

6.3.1.6 Matriz de correlación

Por medio de esta herramienta se realiza la identificación de los puntos clave a desarrollar en la norma ISO 9001:2015 con el fin de contrastar los puntos a trabajar en la actualización y el porcentaje de cumplimiento.

6.3.2 Etapa 2

6.3.2.1 Metodología Deming PHVA

Se crea la estructuración documental correspondiente para las caracterizaciones de los Macroprocesos de apoyo y Core por medio del método Deming, considerando la ruta de calidad de Planear, Hacer, Verificar Y Actuar, con esquema y análisis gráfico para cada uno de los anteriores procesos en los documentos considerados en el manual de política de calidad del sistema de gestión de calidad.

6.3.2.2 Mapa de procesos

Esta herramienta de gestión nos permite visualizar cada uno de los procesos estratégicos, Core y de apoyo de la organización, en la interacción de los emisores, inversionistas, intermediarios y reguladores, por medio de este identificamos los Macroprocesos para el impacto y la respectiva actualización.

6.3.2.3 Diagrama Tortuga

Con este grafico se modelaran cada uno de las partes más importantes de las caracterizaciones de los procesos, por medio de los interrogantes ¿con qué? Y ¿Quién? Para las entradas, procesos y salidas, estas últimas identificando ¿Cómo se va medir el desempeño? esta herramienta visual se puede utilizar para describir todos los elementos de cualquier proceso dentro de una organización de una manera muy precisa y detallada.

6.3.2.4 Herramienta Sipoc

Posteriormente para el desarrollo de esta fase se realiza la diagramación de las caracterizaciones de los procesos de Apoyo y Core, anteriormente analizadas y optimizadas por medio del método SIPOC identificando para cada caracterización el proveedor, la entrada, el proceso, la salida y el cliente, de una manera analítica y grafica para cada proceso de apoyo y Core por medio de fichas individuales de caracterización integradas por medio de Wikis de Suite Google.

6.3.2.5 Estrategia de Wikis

Habiendo realizado el anterior análisis y estructuración del plan de acción se procede a realizar el entregable para cada una de las caracterizaciones, flujogramas, cartillas y descripciones de cargo implementando la estrategia de integración con wikis en el medio de Google Site de una manera simplificada para lograr estandarizar y dar una mejor interacción a la documentación de los procesos de apoyo y Core BVC.

6.3.3 Etapa 3

La creación del plan de acción se realiza por medio de las siguientes herramientas y metodologías que permitirán el alcance de los entregables en la actualización del sistema de gestión de calidad para las caracterizaciones, cartillas, y descripciones de cargo de los procesos de apoyo y Core a través de las siguientes metodologías.

6.3.3.1 Check List

Por medio de la realización de esta herramienta de control para el plan de acción permite el ejecutar la actualización validar su realización por medio de un checklist documental donde se controlará la ejecución progresiva de la integración de cada caracterización en las wikis por proceso de apoyo y Core.

6.3.3.2 Metodología 5W2H

Esta metodología se usará para la identificación del referente de 7 interrogantes con el fin de orientar las actividades propias del plan de acción en la actualización, de esta forma el plan de acción actúa como una especie de mapeo de actividades, en el que se establece quién realizará

una determinada actividad, durante cuánto tiempo, en qué segmento de la empresa y los motivos para realizar la actividad.

6.3.3.3 Matriz para la elaboración de estrategias del plan de acción

Por medio de esta matriz se formulan las tácticas y estrategias del plan de acción abarcando los 5 ¿por qué? anteriormente estudiados. Identificando los procesos, las acciones o actividades, los recursos, el plazo y responsable. De esta manera de forma general se identifican los impactos a realizar para la actualización por cada uno de los 16 Macroprocesos.

6.3.3.4 Matriz para la elaboración de actividades y metas

Por cada una de las estrategias a realizar se diseñan actividades y cada una de las metas que serán integradas por lo indicadores ya formulados, por medio de esta matriz se establece todo el plan de acción a ejecutar para la respectiva actualización del sistema de gestión de calidad.

6.3.3.5 Matriz Formulación de indicadores

En esta matriz se establece la formulación de los indicadores para cada una de las de las estrategias del plan de acción para determinar la ejecución y cumplimiento de actualización en cada factor determinante del sistema de gestión de calidad. Un indicador es una característica

específica, observable y medible que puede ser usada para mostrar los cambios y progresos que está haciendo un programa hacia el logro de un resultado específico.

6.3.3. 6 Matriz de resultados (MdR)

Al realizar el plan de acción en cada una de sus fases, metas y actividades se evalúa cada uno de los entregables en la matriz de resultados donde se establece el logro en la creación de las wikis de los procesos de apoyo y Core BVC para las caracterizaciones, la mejora en los flujogramas, cartillas y descripciones de cargo; identificando la interacción en la herramienta wiki y genially, relacionando en esta matriz el objetivo, el logro y el respectivo resultado.

6.4 Población y Muestra

La población definida para este estudio es la totalidad de 40 colaboradores del área de gerencia de riesgos y procesos de Bolsa de Valores de Colombia, tomando como muestra para la investigación y respectivo diseño de la actualización la información suministrada por la totalidad

20 usuarios que frecuentan más el software de inprocess en la interacción con la información encontrada en la información documental.

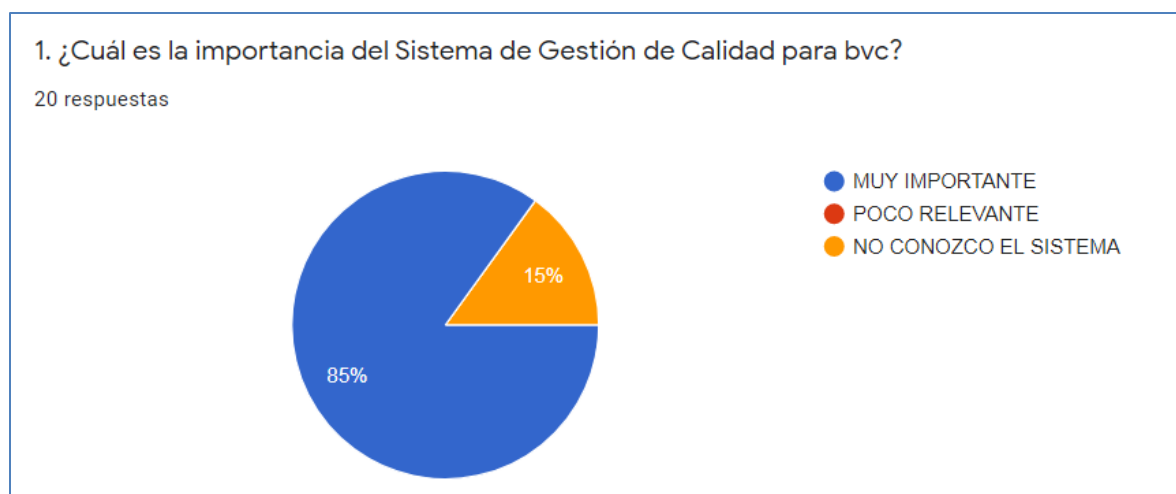
7. Resultados

7.1 Desarrollo Etapa 1

7.1.1 Encuesta

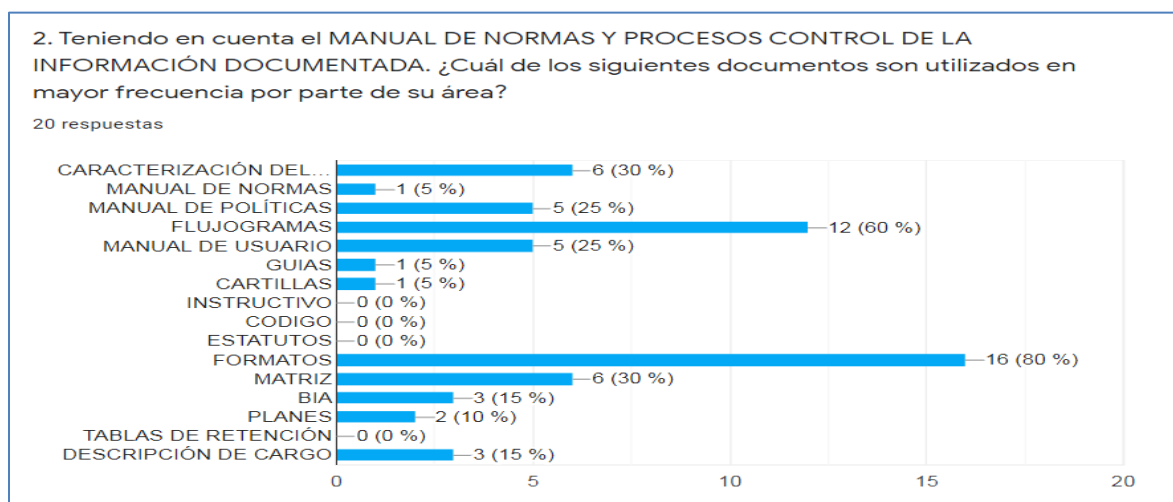
El desarrollo de esta herramienta se establece por medio del envío de 20 encuestas a los analistas de cada una de las áreas pertenecientes a los procesos de Apoyo y Core, evidenciando en esta los siguientes resultados:

Figura 5. Encuesta pregunta 1



Se evidencia que para los usuarios de BVC, el sistema de gestión de calidad representa un 85% de importancia, lo que no hace identificar que las características del mismo son compartidas y divulgadas bajo la normatividad de norma ISO 9001:2015. Asimismo denotar la importancia del sistema de gestión de calidad como el factor integrante de los procesos de la organización fundamentando sus bases frente a la mejora continua, el alcance de nuevos objetivos a corto y largo plazo controlando a través de este el desempeño de la empresa. Es importante destacar que para el porcentaje del 15% que no conoce el sistema incentivar la divulgación y contextualización del mismo.

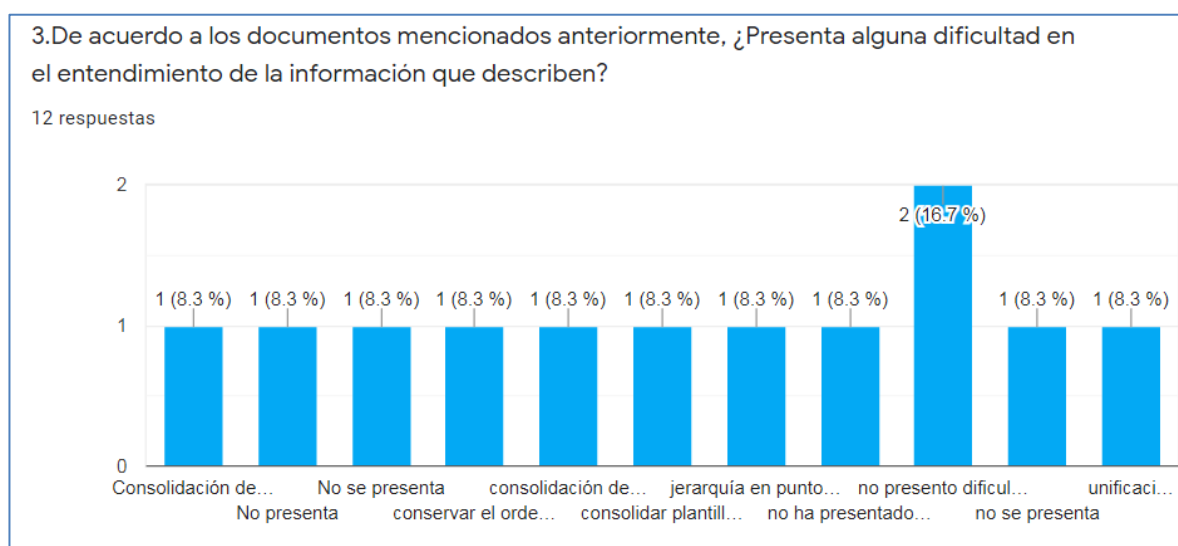
Figura 6. Encuesta pregunta 2



Se evidencia que los usuarios de los Macroprocesos de Apoyo y Core, utilizan en mayor porcentaje los documento de formatos en un 85%, flujogramas en un 60%, manuales de usuarios, caracterizaciones y matrices en un promedio del 30%. Lo que nos indica cuales son los

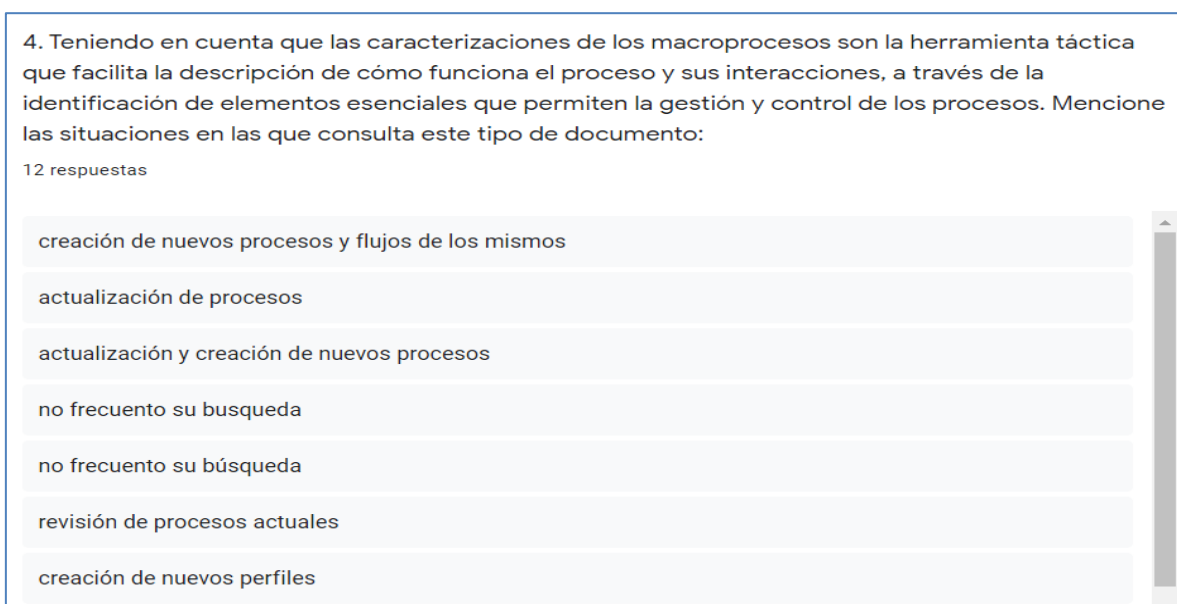
tipos de documentos en los cuales se presenta la actualización del Servicio de documentación del SGC, y que actualmente son documentados en la plataforma polaris, el poder evidenciar los documentos nos lleva a prestar atención a las mejoras e impactos con el fin de unificar las plantillas para su realización, logos, iconos y estrategias de mayor entendimiento de la información documentada.

Figura 7. Encuesta pregunta 3



Se identifica que de los documentos BVC, en un 16,7% no se presenta dificultad en su entendimiento, pero se tiene en cuenta que se presenta en alta frecuencia con un 8,3% en actualizar de manera estandarizada las plantillas y medios para el levantamiento de la información.

Figura 8. Encuesta pregunta 4

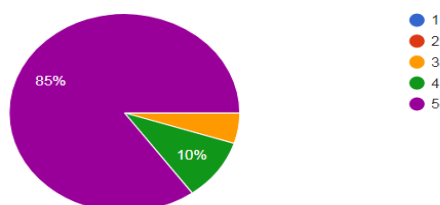


Se evidencia que la mayor utilidad que se le da al servicio y levantamiento de la documentación es la revisión de procesos actuales, creación de nuevos procesos y estandarización de tiempos y evidencias de los procesos trabajados en la organización con el fin de conservar, actualizar y mejorar los procesos estratégicos, Core y apoyo.

Figura 9. Encuesta pregunta 5

5. De un rango de 1 a 5, siendo 1 Poco importante y 5 muy importante ¿Cuál considera usted es la importancia de la aplicación de herramientas digitales acompañadas de una eficiente gestión del conocimiento en la información documentada en BVC?

20 respuestas



Es importante recalcar que con el resultado de este ítem de la encuesta que se considera en un 85% para los usuarios la implementación de herramientas digitales que permiten una mejor gestión de conocimiento y divulgación de la información para su respectiva consulta y actualización en los procesos.

7.1.2 Matriz FODA

Para Bolsa de valores de Colombia se determinan las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas frente al sistema de gestión de calidad, con el fin de identificar las variables internas y externas que impactan las condiciones de actualización del mismo. En la siguiente matriz se evidencia el desarrollo de la misma, de la cual resultan cuatro estrategias generales que manejan el análisis de variables con respecto a: frecuencia de analista de procesos e dar cumplimiento a la promesa de servicio de documentación, implementación de nueva herramienta para el SGC, manejo y diseño en la documentación y la gestión del cambio.

Tabla 1. Análisis FODA

ANÁLISIS FODA	
<p>Debilidades</p> <p>El analista de procesos gasta en frecuencia alta su tiempo identificando los controles de cambio y modificando los mismos, por tal razón los documentos tienden a no estar alineados en muchas ocasiones con las plantillas y códigos.</p>	<p>Amenazas</p> <p>La protección de los documentos puede estar en Riesgo alto, fallando en la conservación de los mismos, su interacción es baja para algunos documentos, fallando en la correcta gestión del conocimiento frente a la documentación específicamente en las caracterizaciones de los procesos.</p>
<p>Fortalezas</p> <p>Se presenta un sistema de gestión de calidad organizado y estructurado en cuanto al punto de control de la información documentada, numeral 7.5 de la norma ISO 9001:2015.</p> <p>Se destaca la división y legibilidad de los documentos del sistema de gestión de calidad, identificando su estructura Macroprocesos, subprocesos y procesos.</p>	<p>Oportunidades</p> <p>Se encuentran plataformas digitales que permiten la interacción con los documentos del sistema un mayor entendimiento y progresividad en su consulta.</p> <p>La herramienta de software para el SGC, se encuentra en migración a otra plataforma con el fin de garantizar eficacia y eficiencia en la gestión de los documentos y auditorias.</p>
ESTRATEGIAS	
<p>ESTRATEGIA FA</p> <p>Conservar el orden documental Diseñar plantillas para la creación y</p>	<p>ESTRATEGIA DA</p> <p>Estandarizar la realización de solicitudes de procesos</p>

<p>actualización de un nuevo documentos Diseñar mapa de procesos guía Realizar formato de caracterizaciones</p>	<p>Generar una política de gestión de cambios por medio de modelo de gobierno de procesos</p>
<p>ESTRATEGIAS FO</p> <p>Capacitar en nueva herramienta para el SGC Estandarizar documentación en nueva herramienta, junto con los planes de acción.</p>	<p>ESTRATEGIAS DO</p> <p>Dar importancia a los adjuntos en la herramienta polaris con el fin de garantizar eficacia y eficiencia en la gestión de los documentos y auditorias.</p>

7.1.3 Matriz MEFI Y MEFE

Tabla 2. Análisis MEFE y MEFI

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (MEFE)

BVC

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (EFE)			
Factores Determinantes de Éxito	Peso Relativo	Calificación (1,2,3 Ó 4)	Peso Ponderado
Oportunidades			
plataformas digitales para la interacción	0,1	4	0,40
entendimiento de la información documentada	0,1	1	0,10
nueva herramienta del sgc	0,1	4	0,40

mejora continua	0,1	4	0,40
adaptación al cambio e innovación	0,1	3	0,30
Amenazas			
la protección de la información- riesgo alto	0,1	3	0,30
fallas en la conservación de la documentación	0,1	1	0,10
interacción baja en los documentos	0,1	2	0,20
fallas en la gestión del conocimiento	0,1	4	0,40
perder utilidad a los documentos diseñados desde el sgc	0,1	3	0,30
Suma	1,00		2,90

En la identificación de factores externos obtenemos un valor de 2,90 nos indica que la empresa tiende más a las oportunidades que amenazas, lo que no da a conocer que es importante la implementación de mejoras y la gestión continua del cambio aprovechando cada una de las oportunidades que presta la organización frente a las adaptaciones de factores externos.

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (MEFI)

BVC

Factores Determinantes de Éxito	Peso Relativo	Calificación (1,2,3 Ó 4)	Peso Ponderado
Fuerzas			
Se presenta un sistema de gestión de calidad organizado y estructurado en cuanto al punto de control de la información documentada	0,20	4,00	0,80
Cumplimiento numeral 7.5 de la norma ISO 9001:2015.	0,08	4,00	0,32
Se destaca la división y legibilidad de los documentos del sistema de gestión de calidad	0,07	3,00	0,21
Identificación eficaz en estructura para los Macroprocesos, subprocesos y procesos.	0,07	4,00	0,28

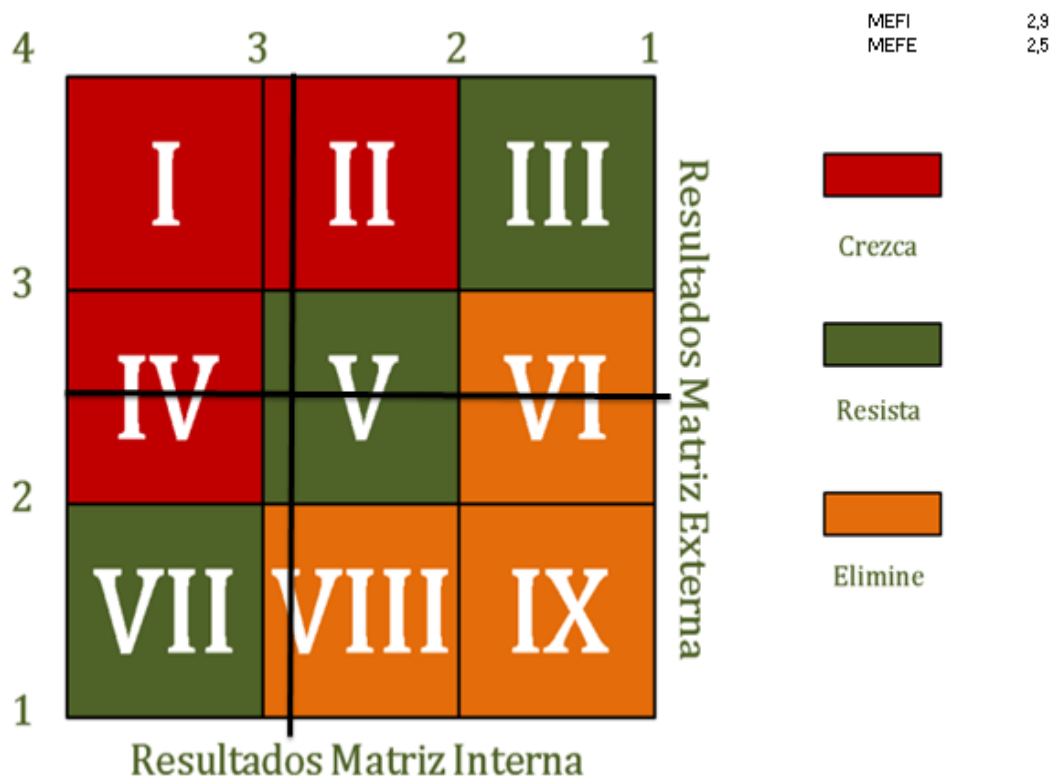
interacción clara con los líderes de los procesos	0,06	4,00	0,24
Debilidades			
El analista de procesos gasta en frecuencia alta su tiempo identificando los controles de cambio	0,23	1,00	0,23
los documentos tienden a no estar alineados en su diseño	0,09	1,00	0,09
confusión en plantillas y códigos para el control de la información	0,09	2,00	0,18
no utilizar de manera didáctica la información	0,08	1,00	0,08
los usuarios puede interpretar erróneamente la información	0,03	2,00	0,06
Suma	1,00		2,5

En la identificación de factores internos obtenemos un valor de 2,5 lo que nos indica que la empresa tiende a dar mayor importancia a sus fortalezas que a sus debilidades, permitiendo generalizar la concepción de innovación ,mejora continua para los procesos y en este caso enfocados al Sistema de Gestión de Calidad.

Así mismo se concluye que la organización frente a la actualización del sistema de gestión de calidad y por medio del análisis de la matriz IE pude que se resista, para esto es necesario evaluar los riesgos para identificar la mitigación aun así el punto se acerca a los cuadrantes de crecer así que con una buena estrategia de proteger y mantener la actualización se podrá realizar de una manera eficiente permitiendo que con un posterior análisis las estrategias se

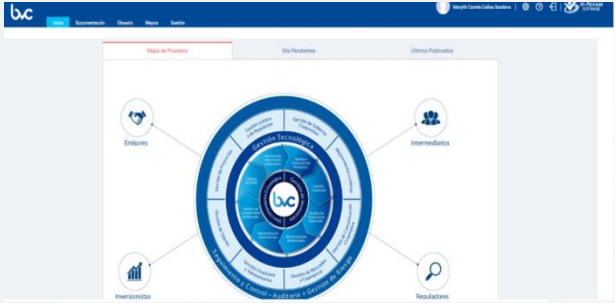
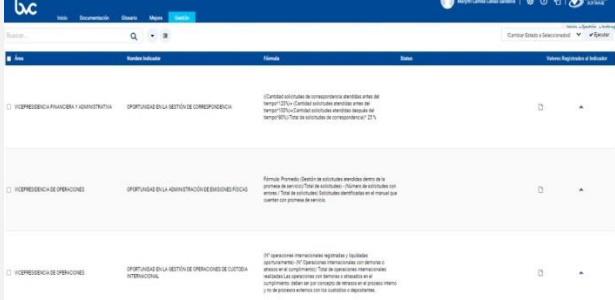
acercan a crecer y construir hacia adelante y de manera horizontal, logrando el impacto en el mercado y el acceso a la mejora continua.

Tabla 3. Matriz IE



7.1.4 Formato de observación

Tabla 4. Formato De Observación

FACTOR- INPROCESS DESCRPCIÓN	EVIDENCIA																																																	
<p>Se identifica en el software inprocess el mapa de procesos con la identificación de los Macroprocesos estratégicos, apoyo y Core</p> <p>Así también los ítems manejados en el sistema con documentación, mejora y gestión.</p> <p>Se representa la creación de los documentos, solicitudes para la actualización, anulación u eliminación de los documentos.</p>																																																		
<p>Se identifican los documentos en árbol de búsqueda por Macroprocesos, subprocesos, procesos, así como su versión, aprobadores, revisores y fecha de vigencia.</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría de Clasificación</th> <th>Código</th> <th>Tipo</th> <th>Título de Documento</th> <th>Versión</th> <th>Fecha de Vigencia</th> <th>Estado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• Estructura</td> <td>F402-0007</td> <td>FUJORARIAS</td> <td>FUJORARIAS Y DISPOSICIONES A LA BASE DE DATOS</td> <td>4</td> <td>2022-10-21</td> <td>Vigente</td> </tr> <tr> <td>• Macroprocesos</td> <td>F402-0001</td> <td>FORMATOS</td> <td>FORMATO REPORTE DE SUBPUNTA DEL SERVICIO DE ENTREGA CONTRA PAGO</td> <td>4</td> <td>2022-10-10</td> <td>Vigente</td> </tr> <tr> <td>• Vigencia</td> <td>MF402-0001</td> <td>MANUAL DE NORMAS Y PROCESOS</td> <td>MANUAL DE NORMAS Y PROCESOS ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS</td> <td>4</td> <td>2022-10-21</td> <td>Vigente</td> </tr> <tr> <td>• Vigencia</td> <td>F402-0009</td> <td>FORMATOS</td> <td>FORMATO REPORTE ALICIA INGRESOS</td> <td>1</td> <td>-</td> <td>Aprobado</td> </tr> <tr> <td>• Vigencia</td> <td>MF402-0001</td> <td>MANUAL DE NORMAS Y PROCESOS</td> <td>MANUAL DE NORMAS Y PROCESOS SOBRE OPERATIVO</td> <td>6</td> <td>2022-04-20</td> <td>Vigente</td> </tr> <tr> <td>• Vigencia</td> <td>MF402-0001</td> <td>MANUAL DE NORMAS Y PROCESOS</td> <td>MANUAL DE NORMAS Y PROCESOS PARA PREPARAR LOS DEPOSITOS Y TRANSFERENCIAS A LA BASE DE DATOS</td> <td>1</td> <td>2022-04-20</td> <td>Vigente</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría de Clasificación	Código	Tipo	Título de Documento	Versión	Fecha de Vigencia	Estado	• Estructura	F402-0007	FUJORARIAS	FUJORARIAS Y DISPOSICIONES A LA BASE DE DATOS	4	2022-10-21	Vigente	• Macroprocesos	F402-0001	FORMATOS	FORMATO REPORTE DE SUBPUNTA DEL SERVICIO DE ENTREGA CONTRA PAGO	4	2022-10-10	Vigente	• Vigencia	MF402-0001	MANUAL DE NORMAS Y PROCESOS	MANUAL DE NORMAS Y PROCESOS ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS	4	2022-10-21	Vigente	• Vigencia	F402-0009	FORMATOS	FORMATO REPORTE ALICIA INGRESOS	1	-	Aprobado	• Vigencia	MF402-0001	MANUAL DE NORMAS Y PROCESOS	MANUAL DE NORMAS Y PROCESOS SOBRE OPERATIVO	6	2022-04-20	Vigente	• Vigencia	MF402-0001	MANUAL DE NORMAS Y PROCESOS	MANUAL DE NORMAS Y PROCESOS PARA PREPARAR LOS DEPOSITOS Y TRANSFERENCIAS A LA BASE DE DATOS	1	2022-04-20	Vigente
Categoría de Clasificación	Código	Tipo	Título de Documento	Versión	Fecha de Vigencia	Estado																																												
• Estructura	F402-0007	FUJORARIAS	FUJORARIAS Y DISPOSICIONES A LA BASE DE DATOS	4	2022-10-21	Vigente																																												
• Macroprocesos	F402-0001	FORMATOS	FORMATO REPORTE DE SUBPUNTA DEL SERVICIO DE ENTREGA CONTRA PAGO	4	2022-10-10	Vigente																																												
• Vigencia	MF402-0001	MANUAL DE NORMAS Y PROCESOS	MANUAL DE NORMAS Y PROCESOS ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS	4	2022-10-21	Vigente																																												
• Vigencia	F402-0009	FORMATOS	FORMATO REPORTE ALICIA INGRESOS	1	-	Aprobado																																												
• Vigencia	MF402-0001	MANUAL DE NORMAS Y PROCESOS	MANUAL DE NORMAS Y PROCESOS SOBRE OPERATIVO	6	2022-04-20	Vigente																																												
• Vigencia	MF402-0001	MANUAL DE NORMAS Y PROCESOS	MANUAL DE NORMAS Y PROCESOS PARA PREPARAR LOS DEPOSITOS Y TRANSFERENCIAS A LA BASE DE DATOS	1	2022-04-20	Vigente																																												
<p>Se identifican cada uno de los indicadores manejados en BVC, con su periodicidad de registro, formulación y definición de ascendencia o descendencia.</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicador</th> <th>Descripción</th> <th>Periodicidad</th> <th>Formulación</th> <th>Definición</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>INDICADOR DE FINANCIACIÓN Y ADMINISTRATIVA</td> <td>OPORTUNIDAD EN LA RED DE CORRESPONDENCIA</td> <td>Trimestral</td> <td>Se define como el número de transacciones exitosas en el sistema BVC. Cálculo: (Número de transacciones exitosas / Total de transacciones) * 100. Frecuencia de actualización: Trimestral.</td> <td>Se define como el número de transacciones exitosas en el sistema BVC. Cálculo: (Número de transacciones exitosas / Total de transacciones) * 100. Frecuencia de actualización: Trimestral.</td> </tr> <tr> <td>INDICADOR DE OPERACIONES</td> <td>OPORTUNIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS</td> <td>Trimestral</td> <td>Se define como el número de transacciones exitosas en el sistema BVC. Cálculo: (Número de transacciones exitosas / Total de transacciones) * 100. Frecuencia de actualización: Trimestral.</td> <td>Se define como el número de transacciones exitosas en el sistema BVC. Cálculo: (Número de transacciones exitosas / Total de transacciones) * 100. Frecuencia de actualización: Trimestral.</td> </tr> <tr> <td>INDICADOR DE OPERACIONES</td> <td>OPORTUNIDAD EN LA RED DE OPERACIONES DE CUENTA INTERNACIONAL</td> <td>Trimestral</td> <td>Se define como el número de transacciones exitosas en el sistema BVC. Cálculo: (Número de transacciones exitosas / Total de transacciones) * 100. Frecuencia de actualización: Trimestral.</td> <td>Se define como el número de transacciones exitosas en el sistema BVC. Cálculo: (Número de transacciones exitosas / Total de transacciones) * 100. Frecuencia de actualización: Trimestral.</td> </tr> </tbody> </table>	Indicador	Descripción	Periodicidad	Formulación	Definición	INDICADOR DE FINANCIACIÓN Y ADMINISTRATIVA	OPORTUNIDAD EN LA RED DE CORRESPONDENCIA	Trimestral	Se define como el número de transacciones exitosas en el sistema BVC. Cálculo: (Número de transacciones exitosas / Total de transacciones) * 100. Frecuencia de actualización: Trimestral.	Se define como el número de transacciones exitosas en el sistema BVC. Cálculo: (Número de transacciones exitosas / Total de transacciones) * 100. Frecuencia de actualización: Trimestral.	INDICADOR DE OPERACIONES	OPORTUNIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS	Trimestral	Se define como el número de transacciones exitosas en el sistema BVC. Cálculo: (Número de transacciones exitosas / Total de transacciones) * 100. Frecuencia de actualización: Trimestral.	Se define como el número de transacciones exitosas en el sistema BVC. Cálculo: (Número de transacciones exitosas / Total de transacciones) * 100. Frecuencia de actualización: Trimestral.	INDICADOR DE OPERACIONES	OPORTUNIDAD EN LA RED DE OPERACIONES DE CUENTA INTERNACIONAL	Trimestral	Se define como el número de transacciones exitosas en el sistema BVC. Cálculo: (Número de transacciones exitosas / Total de transacciones) * 100. Frecuencia de actualización: Trimestral.	Se define como el número de transacciones exitosas en el sistema BVC. Cálculo: (Número de transacciones exitosas / Total de transacciones) * 100. Frecuencia de actualización: Trimestral.																													
Indicador	Descripción	Periodicidad	Formulación	Definición																																														
INDICADOR DE FINANCIACIÓN Y ADMINISTRATIVA	OPORTUNIDAD EN LA RED DE CORRESPONDENCIA	Trimestral	Se define como el número de transacciones exitosas en el sistema BVC. Cálculo: (Número de transacciones exitosas / Total de transacciones) * 100. Frecuencia de actualización: Trimestral.	Se define como el número de transacciones exitosas en el sistema BVC. Cálculo: (Número de transacciones exitosas / Total de transacciones) * 100. Frecuencia de actualización: Trimestral.																																														
INDICADOR DE OPERACIONES	OPORTUNIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS	Trimestral	Se define como el número de transacciones exitosas en el sistema BVC. Cálculo: (Número de transacciones exitosas / Total de transacciones) * 100. Frecuencia de actualización: Trimestral.	Se define como el número de transacciones exitosas en el sistema BVC. Cálculo: (Número de transacciones exitosas / Total de transacciones) * 100. Frecuencia de actualización: Trimestral.																																														
INDICADOR DE OPERACIONES	OPORTUNIDAD EN LA RED DE OPERACIONES DE CUENTA INTERNACIONAL	Trimestral	Se define como el número de transacciones exitosas en el sistema BVC. Cálculo: (Número de transacciones exitosas / Total de transacciones) * 100. Frecuencia de actualización: Trimestral.	Se define como el número de transacciones exitosas en el sistema BVC. Cálculo: (Número de transacciones exitosas / Total de transacciones) * 100. Frecuencia de actualización: Trimestral.																																														

FACTOR- POLARIS DESCRPCIÓN	EVIDENCIA
<p>Se evidencia la implementación de nueva herramienta a salir a producción en el mes de noviembre de 2021, donde se requiere la actualización de la información, documentación y nuevas iconos como adjuntos donde se pueden para cada uno de los documentos suministrar información que permita su gestión y divulgación.</p>	
<p>En esta nueva herramienta se establecerá la divulgación de la política del sistema de gestión de calidad, identificando en este una mayor apropiación del mismo.</p>	
<p>Nuevos procesos para el entendimiento del portal para el sistema con cadena de valor en documentación, tipología, Macroprocesos, subprocesos y escalamiento de revisores y aprobadores.</p>	

7.1.5 Matriz diagnostico

Tabla 5. Matriz Diagnostico

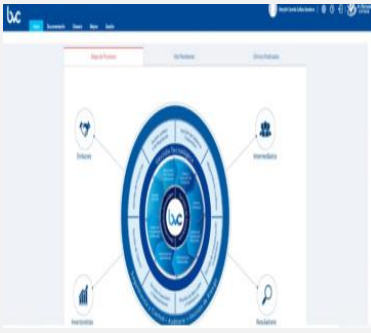

FACTORES DE ANALISIS- DIAGNOSTICO GENERAL	PUNTOS DE CAMBIO	IMPACTO	PROSPECTIVA
--	------------------	---------	-------------

Sistema de Gestión de Calidad	Actualización del sistema de gestión de calidad en aspecto de servicio de documentación en plantillas de formatos, flujos, manuales y caracterizaciones de los procesos	ALTO	Estandarizar la documentación con un solo diseño en jerarquía de puntos en caratula para desarrollar
Aplicación de nueva herramienta	Identificar las actualizaciones correspondiente en el manual de usuario de la nueva plataforma para la radiación de solicitudes, creación de documentos y planes de acción	ALTO	Tener un dominio completo de la herramienta
Plataformas digitales para documentación	Compilación de plantillas del sistema de gestión de calidad para los diferentes tipos de documentos.	ALTO	Estandarizar las plantillas de documentos del SGC.
Manejo de indicadores	Se identifican indicadores para cada uno de los Macroprocesos de apoyo y Core	ALTO	Integración de medición en nueva herramienta
Divulgación de política del SGC	Existe poca divulgación en la política del sistema de gestión de calidad donde se abarca el punto de control de la información y el servicio que se presta en este sentido.	BAJO	Realizar la divulgación por medio de la gamificación.

7.1.6 Matriz de Correlación

Las escala de cumplimiento cuantitativamente se evalúa de la siguiente manera: 2: cumple totalmente. 1: cumple parcialmente. 0: no cumple

Tabla 6. Matriz de correlación

NORMA ISO 9001	PUNTOS	ESCALA DE CUMPLIMIENTO	% CUMPLIMIENTO	% DE NO CUMPLIMIENTO	EVIDENCIA
Capítulo 4 - Contexto de la organización	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.	2	100%	0%	
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	2	100%	0%	
	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.	2	100%	0%	<p>2. ALCANCE</p> <p>El Sistema de Gestión de Calidad del grupo bvc, aplica a:</p> <p>depósito: Los procesos estratégicos, claves y de soporte establecidos para la prestación de servicios de custodia, administración, emisiones, registro de transacciones, compensación y liquidación mediante el sistema de anotación en cuenta.</p> <p>Bolsa: Gestión y administración de los mercados de renta fija, acciones y derivados, el diseño, desarrollo y mantenimiento de productos, infraestructura y operaciones especiales que contribuyen a su desarrollo, así como la vinculación y mantenimiento de afiliados y emisores y el suministro al público de información de operaciones.</p>
	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.	2	100%	0%	
Capítulo 5- Liderazgo y compromiso	5.1- Liderazgo y compromiso	2	100%	0%	
	5.2- Política	2	100%	0%	
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	2	100%	0%	<p>7.3.3 Roles, Responsabilidades Y Autoridades En La Organización</p> <p>En todos los niveles de la organización son conocidas la responsabilidad y la autoridad, todo cargo definido en los organigramas debe contar con un perfil de cargo:</p> <p>Deposito de Valores.</p> <p>El organigrama general se encuentra en PT-GR-001 ORGANIGRAMA DECEVAL :</p> <p>Cada cargo del organigrama tiene un perfil con la siguiente información:</p>

Capítulo 6 – Planificación	6.1.-Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	2	100%	0%	El contexto del Sistema de Gestión de Calidad está alineado con el contexto de la Gestión Integral de Riesgos (Ver PC-RIG-001 MANUAL DE POLÍTICAS SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGO INTEGRADO), el cual también incluye las cuestiones internas y externas, los grupos de interés o partes interesadas.
	6.2.-Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.	2	100%	0%	Establecer las políticas y estructura de gestión de calidad para el grupo Bolsa de Valores de tal forma que permita desarrollar la cultura de mejoramiento continuo orientado a la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas
	6.3.-Planificación de los cambios.	0	0%	100%	NO EXISTE
Capítulo 7 – Apoyo:	7.1 Recursos	2	100%	0%	9 APOYO 9.1 Recursos El grupo bvc proporciona los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos mediante el talento humano e infraestructura, un ambiente de trabajo y proceso de compras para la contratación de proveedores, lo cual permite el logro de los objetivos y la política de los sistemas de gestión para la organización
	7.2 competencia	2	100%	0%	9.2 Competencia En el grupo bvc se ha determinado un proceso con los niveles realizar para evaluar los conocimientos, educación y experiencia requeridos para desempeñar las funciones de cada nivel de cargo que compone la organización, ver manual NP-7L-PE-0001 MANUAL DE NORMAS Y PROCESOS ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL
	7.3 toma de conciencia	2	100%	0%	9.3 Toma de conciencia En el grupo bvc se han determinado actividades y buenas prácticas aplicables para la organización, para que el personal sea consciente de la importancia y como contribuir con los logros de los objetivos del SGC, así como el rol que desempeña cada colaborador con respecto al SGC, fomentando el desarrollo de buenas prácticas de calidad para la identificación de oportunidades de mejora y fomentando el mejoramiento continuo, por lo tanto se han determinado roles dentro de cada área, Process Leader y Quality Leader, adicionalmente el desarrollo individual y del equipo es evaluado anualmente por la organización.
	7.4 comunicación	1	50%	50%	9.5 Información documentada La documentación del SGC se encuentra cargada dentro del aplicativo In-Process, en el cual se encuentran los procedimientos aplicados por el SGC, adicionalmente se debe cumplir las normas descritas en el manual NP-ME-GQ-0001 MANUAL DE NORMAS Y PROCESOS CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA en el cual se encuentran contenidos los procedimientos dando cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001 garantizando la eficacia del SGC.
	7.5 información documentada	1	50%	50%	
Capítulo 8 – Operación :	1.-Planificación y control operacional.	2	100%	0%	10.2 planificación de la prestación del servicio El grupo bvc planea controla y desarrolla la prestación de los servicios y productos a través de: <ul style="list-style-type: none"> Los objetivos de calidad y requisitos para el servicio. Los procesos estratégicos, claves y de soporte. Ver MP-ME-0001 MAPA DE PROCESOS Los procesos están controlados incluyendo las actividades de medición, validación, seguimiento, verificación y criterios de aceptación, por medio de los procedimientos que lo conforman. En la compañía se generarán cuando se requieran, las propuestas de proyecto. Documentos del grupo bvc en los que se encuentran los procesos del sistema de Gestión de calidad
	2.-Requisitos para los productos y servicios.				
	3.- Diseño y desarrollo de los productos y servicios				
	4.Control de los procesos, productos y servicios				

	suministrados externamente				
	5.- Producción y provisión del servicio				10.8 Control de las salidas no conformes El grupo <i>bvc</i> establece mecanismos para controlar prevenir y administrar que no se vaya a entregar productos o servicios que no correspondan a los requisitos de los clientes, estos mecanismos se encuentran definidos en el manual <i>NP-ME-MJ-0001 MANUAL DE NORMAS Y PROCESOS GESTIÓN DE MEJORA</i> . Una vez realizada la corrección a la salida no conforme, si aplica, se somete al análisis de causa raíz de la desviación detectada, con el fin de prevenir su recurrencia, adicionalmente a partir del registro de eventos de riesgos se crean y documentan planes de acción el aplicativo <i>CERO</i> , de acuerdo con lo establecido en el <i>NP-RG-RT-0001 MANUAL DE NORMAS Y PROCESOS GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO</i>
	6.- Liberación de los productos y servicios.				
	7.- Control de las salidas no conformes.				
Capítulo 9 – Evaluación del desempeño.	1.- Seguimiento, medición, análisis y evaluación:				11.2 Satisfacción del Cliente Para garantizar el seguimiento sobre la percepción de los clientes en el cumplimiento de sus requisitos, el grupo <i>bvc</i> realiza encuesta de satisfacción a los clientes. El objetivo general de la encuesta de satisfacción a los clientes es identificar el grado de satisfacción que tienen los clientes actuales, y determinar la imagen que proyecta frente a la calidad de los servicios ofrecidos, es realizada por el área de Mercadeo que revisa los resultados y establece planes de acción como una herramienta que permite crear oportunidades de mejora en los procesos de la compañía. 11.3 Análisis y evaluación El grupo <i>bvc</i> utiliza diferentes fuentes de información para mejorar y mantener la eficacia en los procesos, adicionalmente la información que se genera como resultado del seguimiento y medición para analizar y evaluar los datos provenientes de: <ul style="list-style-type: none">El grado de satisfacción del cliente.Las necesidades de mejora en el sistema de gestión de calidad.El desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad.La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
	2. Auditoría interna.	2	100%	0%	
	3.-Revisión por la dirección				
Capítulo 10 – Mejora.	1.- Generalidades.	2	100%	0%	12.1 mejora continua El grupo <i>bvc</i> mejorará de manera continua la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante la implementación del mismo, la aplicación de la política de calidad, la retroalimentación con clientes, la realización de encuestas, el análisis de los resultados de las auditorías, el análisis de datos, la implementación de las acciones correctivas y preventivas, la visión estratégica y la revisión por la dirección. 12.2 No conformidad y Acción Correctiva El grupo <i>bvc</i> ha establecido los casos de los no conformidades son analizadas y corregidas a través de la ejecución de acciones tendientes a realizar su eliminación y recurrencia. Los parámetros establecidos para el tratamiento de las acciones correctivas se encuentran detallados en el <i>NP-ME-MJ-0001 MANUAL DE NORMAS Y PROCESOS GESTIÓN DE MEJORA</i> mediante los cuales se asegura que todo incumplimiento en cuanto a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad es registrado y corregido mediante la generación de acciones correctivas que se registran aplicativo <i>In-Process</i> , en donde estas incidencias son analizadas para determinar acciones que eviten futuras concurrencias
	2.- No conformidad y acción correctiva.	2	100%	0%	
	3.- Mejora continua.	1	50%	50%	

Se destaca que los puntos a trabajar para la actualización del SGC bajo la norma ISO

9001: 2015 son 6.3 planificación de los cambios, 7.4 comunicación. 7.5 información

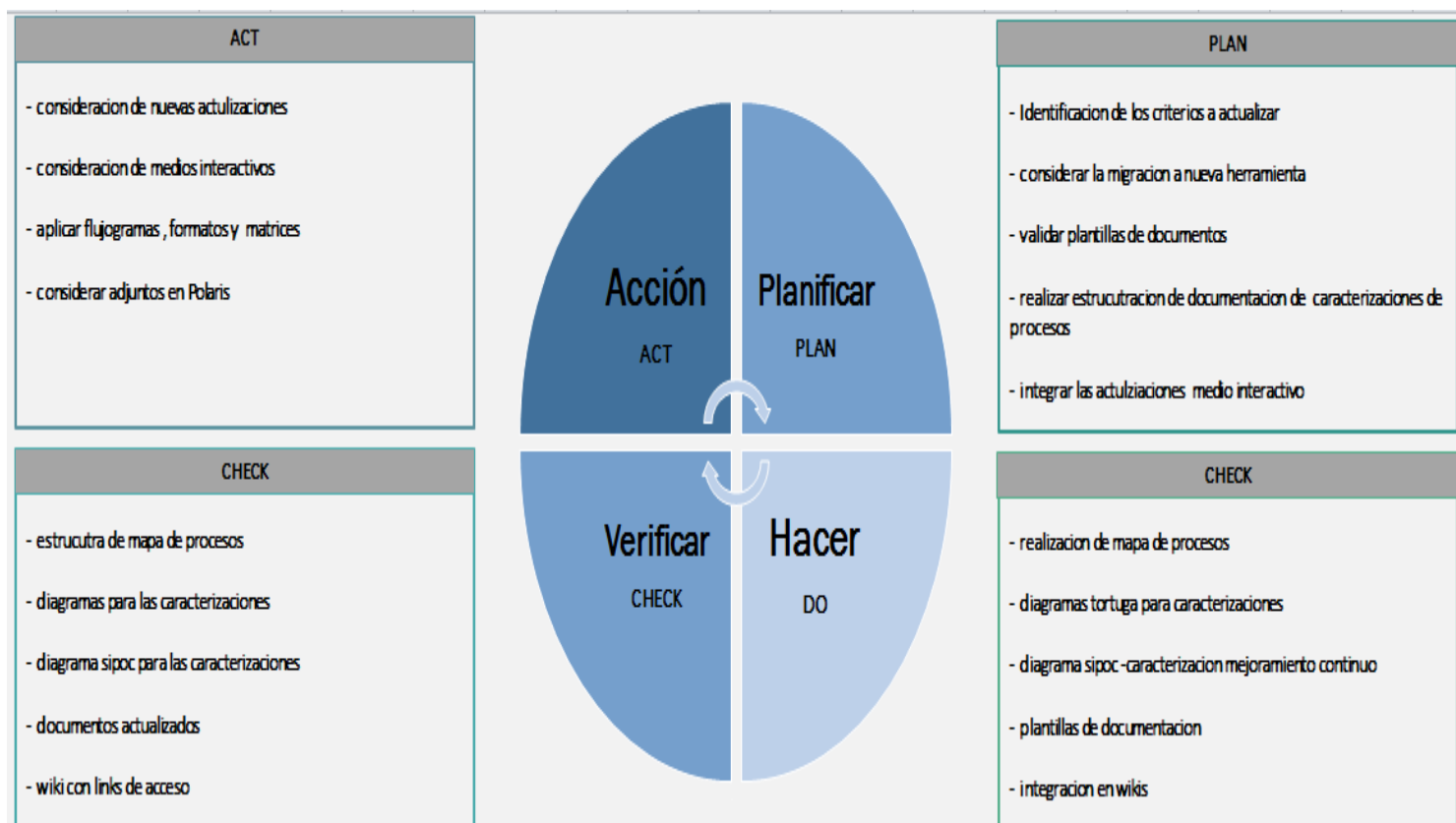
documentada y 10.3 mejora continua.

7.2 Desarrollo Etapa 2

7.1.7 Metodología Deming PHVA

Se realiza el proceso de ciclo Deming para la identificación de las temáticas del Sistema de Gestión de Calidad requieren actualización y mejora con el fin establecer criterios en el sistema optimo, seguro y que cumpla con los estándares de la Norma ISO 9001:2015.

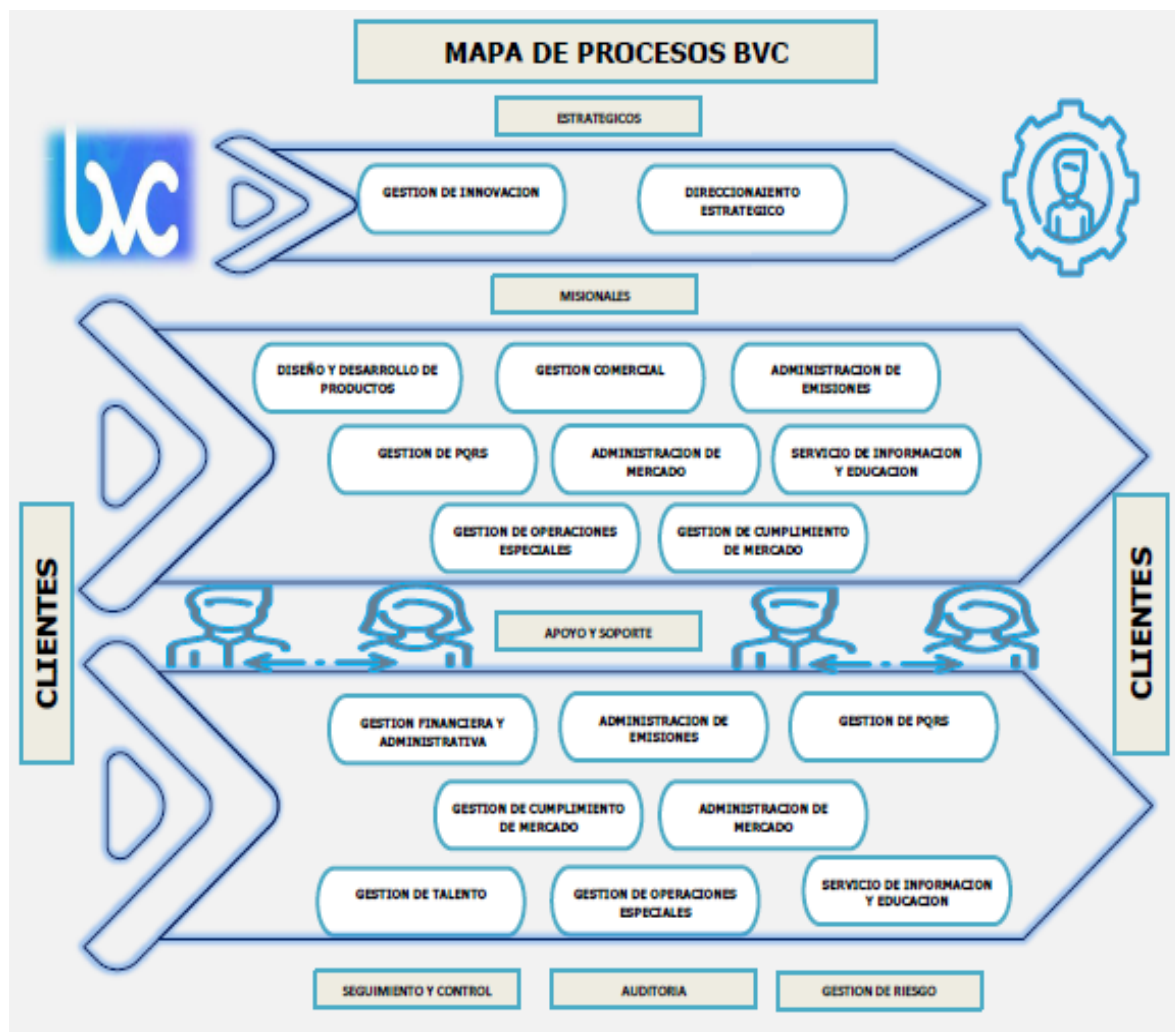
Figura 10. Metodología PHVA



7.1.8 Mapa de procesos

Se realiza la respectiva actualización del Mapa de Procesos para BVC, identificando los procesos estratégicos, Core y apoyo; permitiendo definir cada uno de ellos su entrada, salida, pudiéndose evidenciar en el siguiente diseño.

Figura 11. Mapa de procesos Actualizado



7.1.9 Diagrama Sipoc

Se realiza para el Macroprocesos y el subproceso pertenecientes al Sistema de Gestión de calidad, la caracterización de los procesos por medio del método SIPOC, con el fin de

identificar sus proveedores, entradas, subprocessos, salida y clientes y establecer el nuevo diseño que se muestra a continuación.

Macro proceso de Apoyo- Sistema de Gestión de Calidad

Tabla 7. Método sipoc- mejoramiento continuo



Macroproceso Mejoramiento Continuo				
PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	SALIDA	CLIENTE
Jurídica	Requisitos legales	Control de la información documentada	Divulgación	Todos los procesos
Proyectos	Matriz de impactos/documentos		Documentos publicados	Portal Web
Tecnología	Manuales de usuario			
Todos los procesos	Solicitudes			
Todos los procesos	Solicitud nuevo ajuste indicador	Evaluación Del Desempeño De Los Procesos	Definición de medición del proceso	Todos los procesos
	Solicitud asesoría en medición		Indicador actualizado	
Solicitud asesoría en medición			Análisis de datos	Informe consolidado de indicadores
Evaluación de desempeño	Informe de indicadores y análisis	Revisión por la dirección	Informe de revisión	Sistema de gestión
Direccionamiento estratégico	Cambios en los sistemas, SGC,SGSL,SSGSST		Acciones correctivas y mejora	Todos los procesos
Gerencia de	contexto			

riesgos				
Auditoria sistema de gestión	Resultados auditorias		Criterios auditorias sistemas de gestión	Auditoria sistema de gestión
Gestión de la experiencia	Resultados medición de experiencia			
Auditoria interna y externa	No conformidad, acción preventiva, correctiva, mejora	Gestión de mejora	Informe de acciones	Sistema de gestión y auditoria
Todos los procesos	Planes de acción		Informe producto no conforme	Revisión por la dirección
Riesgos Saro	Evento de riesgo y producto no conforme			
Líderes de procesos	Solicitud análisis de carga	Gestión de productividad	Informe de resultados	Líderes de proceso
Todos los procesos	Solicitud análisis de procesos		Propuesta y plan de implementación	
Auditoria interna	Programa de auditoria	Auditoria sistemas de gestión	Informe de auditoria	Todos los procesos
Revisión por la dirección	criterios		Resultado consolidado de auditoria	
REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS				
NTC ISO 9001. Circular básica contable Parte I- Título I- Capitulo IV- Sistema de Control interno. Circular Externa 041 de la SFC, así como con los lineamientos establecidos por el Consejo Directivo. Circular básica jurídica PARTE I – TÍTULO II – CAPÍTULO I- Canales y medios de seguridad. Ley 1581 de protección de datos personales.				

7.1.10 Herramienta Diagrama Tortuga

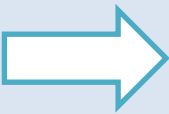

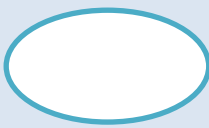
Para la respectiva actualización del sistema de gestión de calidad en los Macroprocesos de Apoyo y Core y dando cumplimiento al numeral 4.4, se implementa el diagrama tortuga para




los subprocesos de la caracterización de Mejoramiento continuo, definiendo una información más detallada y didáctica para el usuario que interactúa con la misma.




Tabla 8. Diagramas- métodos tortuga

CARACTERIZACIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO

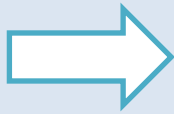


OBJETIVO: Gestionar la mejora continua de los procesos del grupo Bolsa de Valores, cumpliendo con los requisitos, necesidades y expectativas de usuarios, clientes y partes interesadas.


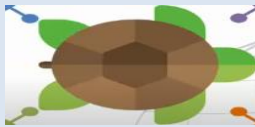

	¿CON QUÉ? inprocess-Polaris Suite de Google	¿CON QUIÉN? Analistas de procesos Todos los procesos Jurídica Proyectos Tecnología
		
ENTRADA ¿QUÉ RECIBIR? Jurídica Proyectos Tecnología Todos los procesos	CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA	SALIDAS ¿QUE ENTREGAR? Todos los procesos Portal Web
	¿CON QUE CRITERIOS? Divulgación Documentos publicados Indicador medición de cumplimiento servicio de documentación	¿CÓMO? Requisitos legales Matriz impacto-documentos Manuales de usuario solicitudes




	¿CON QUÉ?	¿CON QUIÉN?
	inprocess-Polaris Suite de Google	Todos los procesos
		
ENTRADA ¿QUÉ RECIBIR?	EVALUACION DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS	SALIDAS ¿QUE ENTREGAR?
Todos los procesos		Todos los procesos comités
	¿CON QUE CRITERIOS?	¿CÓMO?
	Definición de medición del procesos Indicador actualizado Análisis de datos Informe consolidado de indicadores	Solicitud nuevo ajuste indicador Solicitud asesoría de medición

	¿CON QUÉ?	¿CON QUIÉN?
	inprocess-Polaris Suite de Google	Sistemas de gestión Todos los procesos
		
ENTRADA ¿QUÉ RECIBIR?	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	SALIDAS ¿QUE ENTREGAR?
Evaluación del desempeño Direccionamiento estratégico Gestión de riesgos		Sistemas de gestión Todos los procesos Auditorias sistema de gestión

Auditorias del sistema de gestión Gestión de la experiencia		
	¿CON QUE CRITERIOS?	¿CÓMO?
	Informe de revisión Acciones correctivas Criterios auditorias sistemas de gestión	Informe de indicadores y análisis Cambios en los sistemas, SGC,SGSL,SSGSST Contexto Resultados Auditorias Resultados Medición de experiencia

	¿CON QUÉ?	¿CON QUIÉN?
	inprocess-Polaris Suite de Google	Todos los procesos
		
ENTRADA ¿QUÉ RECIBIR?	GESTION DE MEJORA	SALIDAS ¿QUE ENTREGAR?
Auditoria interna y externa Riesgos, SARO		Sistemas de gestión Todos los procesos Auditorias sistema de gestión
	¿CON QUE CRITERIOS?	¿CÓMO?
	Informe de acciones Informe de producto no conforme	No conformidad , acción de preventiva, correctiva, mejora Planes de acción Eventos de riesgo y producto no conforme

	¿CON QUÉ?	¿CON QUIÉN?
	inprocess-Polaris Suite de Google	Líderes de proceso
		
ENTRADA ¿QUÉ RECIBIR? Todos los procesos	GESTION DE PRODUCTIVIDAD	SALIDAS ¿QUE ENTREGAR? Líderes de los procesos
	¿CON QUE CRITERIOS?	¿CÓMO?
	Solicitud análisis de carga Solicitud análisis de procesos	Informe de resultados Propuesta y plan de implementación

	¿CON QUÉ?	¿CON QUIÉN?
	inprocess-Polaris Suite de Google	Líderes de proceso
		
ENTRADA ¿QUÉ RECIBIR? Auditoria interna Revisión por la dirección	AUDITORIAS SISTEMA DE GESTION	SALIDAS ¿QUE ENTREGAR? Todos los procesos
	¿CON QUE CRITERIOS?	¿CÓMO?
	Informe de auditoria Resultado consolidado de auditoria	Programa de auditorias criterios

7.1.11 Estrategia de Wikis- estructura documental

Se muestra la estructura de las caracterizaciones actualizadas en los Wikis donde se encuentra la información correspondiente a las mismas, las plantillas a utilizar para la elaboración de documentos, con el propósito generar mayor interactividad en los documentos del sistema de gestión de calidad, alineados con la política del sistema.

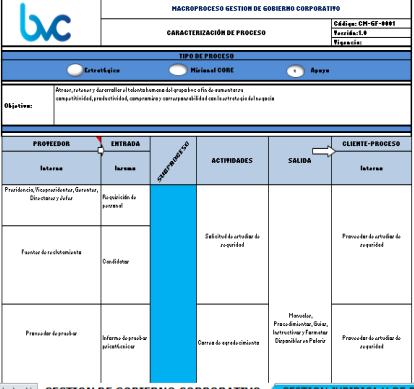
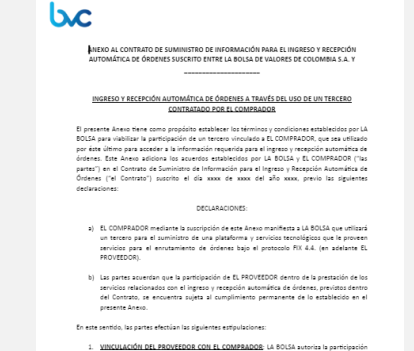
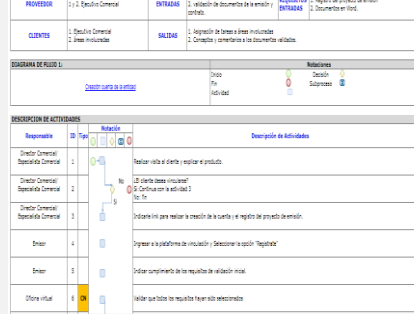
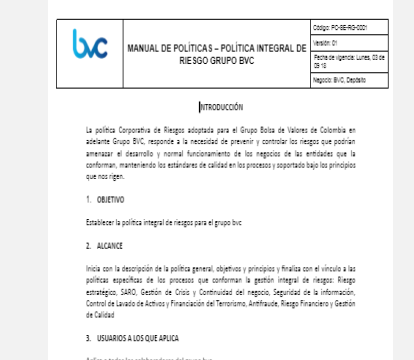
ESTRUCTURA DOCUMENTAL-ACTUALIZACION NUMERAL 7.5 NORMA ISO 9001: 2015			
TIPO DE DOCUMENTOS	MACROPROCESOS	PROCESO	EVIDENCIA
CARACTERIZACIONES	CORE	Diseño y desarrollo de producto	
CARACTERIZACIONES	CORE	Gestión comercial	

<p>CARACTERIZACIONES</p>	<p>CORE</p>	<p>Gestión de operaciones especiales</p>	
<p>CARACTERIZACIONES</p>	<p>CORE</p>	<p>Administración de mercados</p>	
<p>CARACTERIZACIONES</p>	<p>CORE</p>	<p>Administración de emisiones</p>	

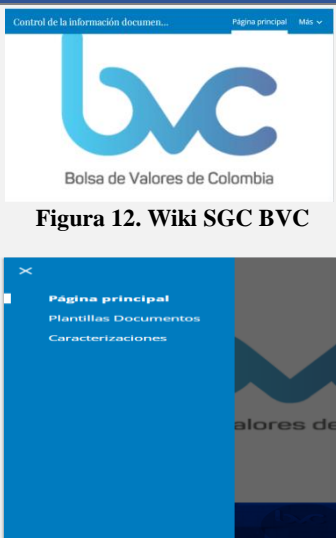
<p>CARACTERIZACIONES</p>	<p>CORE</p>	<p>Gestión de cumplimiento de mercado</p>	<p>MACROPROCESO GESTIÓN CUMPLIMIENTO DE MERCADO Código: CM-CH-0007 Versión: 1.0 Vigencia: 1</p> <p>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</p> <p>TIPO DE PROCESO: <input checked="" type="radio"/> Misión CORE</p> <p>Objetivo: Promover el cumplimiento de los lineamientos de normativas de regulación por las autoridades administradas por el grupo bvc a través de un sistema de gestión de calidad en las actividades del negocio.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>PROVEEDOR</th> <th>ENTRADA</th> <th>ACTIVIDADES</th> <th>SALIDA</th> <th>CLIENTE-PROCESO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interno</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras</td> <td>Revisión de actividades de cumplimiento</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación</td> <td>Gratificación Comercial y Gestión de Reclamaciones, Gratificación de Gestión de Mercado</td> </tr> <tr> <td>Gratificación Comercial y Gestión de Reclamaciones</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras</td> <td>Revisión de actividades de cumplimiento</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación</td> <td>Todas las personas / Afiliados</td> </tr> <tr> <td>Gratificación de Información Bursátil</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras</td> <td>Revisión de actividades de cumplimiento</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación</td> <td>Gratificación de Bienes</td> </tr> <tr> <td>VIGIA</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras</td> <td>Revisión de actividades de cumplimiento</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación</td> <td>Gratificación de Bienes</td> </tr> <tr> <td>Todas las personas / Afiliados</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras</td> <td>Revisión de actividades de cumplimiento</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación</td> <td>Gratificación de Bienes</td> </tr> <tr> <td>Gratificación de Propiedad</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras</td> <td>Revisión de actividades de cumplimiento</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación</td> <td>Todas las personas</td> </tr> <tr> <td>Gratificación de Bienes</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras</td> <td>Revisión de actividades de cumplimiento</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación</td> <td>Gratificación de Bienes</td> </tr> <tr> <td>Gratificación de FORT</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras</td> <td>Revisión de actividades de cumplimiento</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación</td> <td>Gratificación de Bienes</td> </tr> <tr> <td>Reguladores</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras</td> <td>Revisión de actividades de cumplimiento</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación</td> <td>Gratificación de Bienes</td> </tr> </tbody> </table>	PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE-PROCESO	Interno	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación Comercial y Gestión de Reclamaciones, Gratificación de Gestión de Mercado	Gratificación Comercial y Gestión de Reclamaciones	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Todas las personas / Afiliados	Gratificación de Información Bursátil	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes	VIGIA	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes	Todas las personas / Afiliados	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes	Gratificación de Propiedad	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Todas las personas	Gratificación de Bienes	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes	Gratificación de FORT	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes	Reguladores	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes					
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE-PROCESO																																																						
Interno	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación Comercial y Gestión de Reclamaciones, Gratificación de Gestión de Mercado																																																						
Gratificación Comercial y Gestión de Reclamaciones	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Todas las personas / Afiliados																																																						
Gratificación de Información Bursátil	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes																																																						
VIGIA	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes																																																						
Todas las personas / Afiliados	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes																																																						
Gratificación de Propiedad	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Todas las personas																																																						
Gratificación de Bienes	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes																																																						
Gratificación de FORT	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes																																																						
Reguladores	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes																																																						
<p>CARACTERIZACIONES</p>	<p>CORE</p>	<p>Gestión PQRS</p>	<p>MACROPROCESO GESTIÓN DE PQRS Código: CM-CH-0008 Versión: 1.0 Vigencia: 1</p> <p>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</p> <p>TIPO DE PROCESO: <input checked="" type="radio"/> Misión CORE</p> <p>Objetivo: Gestionar las solicitudes de quejas, reclamos, sugerencias y recomendaciones de los clientes y usuarios del grupo bvc.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>PROVEEDOR</th> <th>ENTRADA</th> <th>ACTIVIDADES</th> <th>SALIDA</th> <th>CLIENTE-PROCESO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interno</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras</td> <td>Revisión de actividades de cumplimiento</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación</td> <td>Gratificación Comercial y Gestión de Reclamaciones, Gratificación de Gestión de Mercado</td> </tr> <tr> <td>Gratificación Comercial y Gestión de Reclamaciones</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras</td> <td>Revisión de actividades de cumplimiento</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación</td> <td>Todas las personas / Afiliados</td> </tr> <tr> <td>Gratificación de Información Bursátil</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras</td> <td>Revisión de actividades de cumplimiento</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación</td> <td>Gratificación de Bienes</td> </tr> <tr> <td>VIGIA</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras</td> <td>Revisión de actividades de cumplimiento</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación</td> <td>Gratificación de Bienes</td> </tr> <tr> <td>Todas las personas / Afiliados</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras</td> <td>Revisión de actividades de cumplimiento</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación</td> <td>Gratificación de Bienes</td> </tr> <tr> <td>Gratificación de Propiedad</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras</td> <td>Revisión de actividades de cumplimiento</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación</td> <td>Todas las personas</td> </tr> <tr> <td>Gratificación de Bienes</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras</td> <td>Revisión de actividades de cumplimiento</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación</td> <td>Gratificación de Bienes</td> </tr> <tr> <td>Gratificación de FORT</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras</td> <td>Revisión de actividades de cumplimiento</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación</td> <td>Gratificación de Bienes</td> </tr> <tr> <td>Reguladores</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras</td> <td>Revisión de actividades de cumplimiento</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación</td> <td>Gratificación de Bienes</td> </tr> </tbody> </table>	PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE-PROCESO	Interno	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación Comercial y Gestión de Reclamaciones, Gratificación de Gestión de Mercado	Gratificación Comercial y Gestión de Reclamaciones	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Todas las personas / Afiliados	Gratificación de Información Bursátil	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes	VIGIA	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes	Todas las personas / Afiliados	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes	Gratificación de Propiedad	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Todas las personas	Gratificación de Bienes	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes	Gratificación de FORT	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes	Reguladores	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes					
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE-PROCESO																																																						
Interno	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación Comercial y Gestión de Reclamaciones, Gratificación de Gestión de Mercado																																																						
Gratificación Comercial y Gestión de Reclamaciones	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Todas las personas / Afiliados																																																						
Gratificación de Información Bursátil	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes																																																						
VIGIA	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes																																																						
Todas las personas / Afiliados	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes																																																						
Gratificación de Propiedad	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Todas las personas																																																						
Gratificación de Bienes	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes																																																						
Gratificación de FORT	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes																																																						
Reguladores	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes																																																						
<p>CARACTERIZACIONES</p>	<p>CORE</p>	<p>Servicios de información</p>	<p>MACROPROCESO SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN Código: CM-CH-0002 Versión: 1.0 Vigencia: 1</p> <p>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</p> <p>TIPO DE PROCESO: <input type="radio"/> Estrategia <input checked="" type="radio"/> Misión CORE <input type="radio"/> Apoyo</p> <p>Objetivo: Promover el mercado de capitales local, buscando aumentar la participación de inversionistas y mejorar la performance de los agentes mediante el diseño, desarrollo y crecimiento de programas, herramientas y contenidos académicos tanto presenciales como virtuales.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>PROVEEDOR</th> <th>ENTRADA</th> <th>ACTIVIDADES</th> <th>SALIDA</th> <th>CLIENTE-PROCESO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Interno</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras</td> <td>Revisión de actividades de cumplimiento</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación</td> <td>Gratificación Comercial y Gestión de Reclamaciones, Gratificación de Gestión de Mercado</td> </tr> <tr> <td>Inversionistas Locales y extranjeros</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras</td> <td>Revisión de actividades de cumplimiento</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación</td> <td>Todas las personas / Afiliados</td> </tr> <tr> <td>Gratificación Comercial y Gestión de Reclamaciones</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras</td> <td>Revisión de actividades de cumplimiento</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación</td> <td>Gratificación de Bienes</td> </tr> <tr> <td>Gratificación de Información Bursátil</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras</td> <td>Revisión de actividades de cumplimiento</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación</td> <td>Gratificación de Bienes</td> </tr> <tr> <td>VIGIA</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras</td> <td>Revisión de actividades de cumplimiento</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación</td> <td>Gratificación de Bienes</td> </tr> <tr> <td>Todas las personas / Afiliados</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras</td> <td>Revisión de actividades de cumplimiento</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación</td> <td>Gratificación de Bienes</td> </tr> <tr> <td>Gratificación de Propiedad</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras</td> <td>Revisión de actividades de cumplimiento</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación</td> <td>Todas las personas</td> </tr> <tr> <td>Gratificación de Bienes</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras</td> <td>Revisión de actividades de cumplimiento</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación</td> <td>Gratificación de Bienes</td> </tr> <tr> <td>Gratificación de FORT</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras</td> <td>Revisión de actividades de cumplimiento</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación</td> <td>Gratificación de Bienes</td> </tr> <tr> <td>Reguladores</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras</td> <td>Revisión de actividades de cumplimiento</td> <td>Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación</td> <td>Gratificación de Bienes</td> </tr> </tbody> </table>	PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE-PROCESO	Interno	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación Comercial y Gestión de Reclamaciones, Gratificación de Gestión de Mercado	Inversionistas Locales y extranjeros	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Todas las personas / Afiliados	Gratificación Comercial y Gestión de Reclamaciones	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes	Gratificación de Información Bursátil	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes	VIGIA	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes	Todas las personas / Afiliados	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes	Gratificación de Propiedad	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Todas las personas	Gratificación de Bienes	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes	Gratificación de FORT	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes	Reguladores	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE-PROCESO																																																						
Interno	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación Comercial y Gestión de Reclamaciones, Gratificación de Gestión de Mercado																																																						
Inversionistas Locales y extranjeros	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Todas las personas / Afiliados																																																						
Gratificación Comercial y Gestión de Reclamaciones	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes																																																						
Gratificación de Información Bursátil	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes																																																						
VIGIA	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes																																																						
Todas las personas / Afiliados	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes																																																						
Gratificación de Propiedad	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Todas las personas																																																						
Gratificación de Bienes	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes																																																						
Gratificación de FORT	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes																																																						
Reguladores	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación y otras	Revisión de actividades de cumplimiento	Requisitos de cumplimiento de normativas de regulación	Gratificación de Bienes																																																						

<p>CARACTERIZACIONES</p>	<p>APOYO</p>	<p>Mejoramiento continuo</p>	
<p>CARACTERIZACIONES</p>	<p>APOYO</p>	<p>Gestión de comunicación corporativa</p>	
<p>CARACTERIZACIONES</p>	<p>APOYO</p>	<p>Gestión de mercado y experiencia</p>	
<p>CARACTERIZACIONES</p>	<p>APOYO</p>	<p>Gestión financiera y administrativa</p>	

<p>CARACTERIZACIONES</p>	<p>APOYO</p>	<p>Gestión de talento</p>	
<p>CARACTERIZACIONES</p>	<p>APOYO</p>	<p>Gestión de proyectos</p>	
<p>CARACTERIZACIONES</p>	<p>APOYO</p>	<p>Gestión jurídica</p>	

<p>CARACTERIZACIONES</p>	<p>APOYO</p>	<p>Gestión gobierno corporativo</p>	
<p>FORMATOS</p>	<p>Plantillas para Todos Los Procesos</p>	<p>Todos Los Procesos</p>	
<p>FLUJOGRAMAS</p>	<p>Plantillas para Todos Los Procesos</p>	<p>Todos Los Procesos</p>	
<p>MANUAL DE POLITICAS</p>	<p>Plantillas para Todos Los Procesos</p>	<p>Todos Los Procesos</p>	

GUIAS	Plantillas para Todos Los Procesos	Todos Los Procesos	
CARTILLAS	Plantillas para Todos Los Procesos	Todos Los Procesos	

ESTRATEGIA WIKI-ESTRUCTURA DOCUMENTAL-ACTUALIZACION NUMERAL 7.5 NORMA ISO 9001: 2015	
ESTRATEGIA WIKI	EVIDENCIA
<p>Se crea la biblioteca de información BVC, con el fi de estandarizar el sitio de búsqueda para el mejoramiento de los procesos</p> <p>https://sites.google.com/d/1BCWKDvHjy3YkgMefjaHOr9R-HkyTZVq4/p/1qJCwMZ6RXPPDxYpYBOpbyYSbMP7m77_N/e_dit</p>	 <p>Figura 12. Wiki SG C BVC</p>

Se establecen las plantillas modelos para la creación y/ actualización de los documentos

Figura 13. Wiki plantillas documentos BVC



Se estandarizan las caracterizaciones creadas en la estructura documental para los Macroprocesos de apoyo y core



<p>Video identificación Beneficiario Final</p>	<p>Se crea video para la documentación y entendimiento del beneficiario final en la vinculación de clientes</p>	<p><u>VIDEO IDENTIFICACION BENEFICIARIO FINAL</u> AUTOR: Maryith Camila Cañas Sandoval</p> 
<p>Video identificación y socialización herramienta Polaris</p>	<p>Se crea el video de socialización de herramienta del SGC-Polaris</p>	<p><u>VIDEO SOCIALIZACION DE HERRAMIENTA DEL SISTEMA DE GESTION</u></p> 

7.3 Desarrollo Etapa 3

7.3.1 Check List

Tabla 9. check list Plan de acción

DEFINICION	CUMPLIMIENTO		DEFINICION	CUMPLIMIENTO	
CHEQUEO GENERAL	SI	NO	CHEQUEO ESPECIFICO	SI	NO
Diagnosticar los procesos de actualización del SGC	x		Diagnostico general de los procesos de calidad	x	
	x		Consecución de información específica de documentación y nueva herramienta para su gestión	x	
	x		Jerarquización y conocimiento de los documentos a impactar	x	
Actualización del SGC en los documentos	x		Realización de plantillas para el control de la información documentada	x	
	x		Creación de diagrama sipoc para el mejoramiento continuo	x	
Divulgación de la información	x		Identificación de las wikis creadas, link de acceso de interactividad para caracterizaciones	x	
	x		Compilación de plantillas actualizadas en wikis con división por tipo de documentos	x	

7.3.2 Metodología 5W2H

Figura 14. Metodología 5w2h



7.3.3 Matriz para la elaboración de estrategias del plan de acción

GENERALES	ESPECIFICAS
ESTRATEGIAS	DESDE
Diagnosticar los procesos de actualización del SGC	<ul style="list-style-type: none"> - realización de mapa de procesos - diagramas tortuga para caracterizaciones
Actualización del SGC en los documentos	<ul style="list-style-type: none"> - diagrama sipoc -caracterización mejoramiento continuo - plantillas de documentación - integración en wikis
Divulgación e integración de la información	

7.3.4 Matriz para la elaboración de actividades y metas

GENERALES	METAS	
ESTRATEGIAS	DESDE	HACIA
Diagnosticar los procesos de actualización del SGC	<ul style="list-style-type: none"> - realización de mapa de procesos - diagramas tortuga para caracterizaciones 	Diagnostico general de los procesos de calidad
		Consecución de información específica de documentación y nueva herramienta para su gestión
		Jerarquización y conocimiento de los documentos a impactar
Actualización del SGC en los documentos	<ul style="list-style-type: none"> - diagrama sipoc -caracterización mejoramiento continuo - plantillas de documentación 	Realización de plantillas para el control de la información documentada
		Creación de diagrama sipoc para el mejoramiento continuo
Divulgación e integración de la información	<ul style="list-style-type: none"> - integración en wikis 	Identificación de las wikis creadas, link de acceso de interactividad para caracterizaciones
		Compilación de plantillas actualizadas en wikis con división por tipo de documentos

7.3.5 Matriz Formulación de indicadores

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULACION DE INDICADORES
Numero de Diagnostico general de los procesos de calidad realizados	# de encuestas realizadas/ cantidad de población definida en punto 6.4 *100
Cantidad de información específica de documentación analizada	# Software analizados/ # software actuales para el sistema. *100
Jerarquización y conocimiento de los documentos a impactar	# cantidad de documentos a impactar /# cantidad doc BVC *100
Realización de plantillas para el control de la información documentada	# cantidad de documentos a impactar en plantillas /# cantidad doc BVC *100
Creación de diagrama sipoc para el mejoramiento continuo	# caracterizaciones Impactadas / # caracterizaciones BVC *100
Identificación de las wikis creadas, link de acceso de interactividad para caracterizaciones	Páginas de wiki analizadas / # wikis realizadas *100
Compilación de plantillas actualizadas en wikis con división por tipo de documentos	# cantidad de documentos a impactar en plantillas /# cantidad doc BVC *100

7.3.6 Matriz de resultados (MdR)-Plan de acción

ESTRATEGIAS			RESULTADO
Diagnosticar los procesos de actualización del SGC	Actualización del SGC en los documentos	Divulgación e integración de la información	
METAS		FORMULACION DE INDICADORES	
Numero de Diagnostico general de los procesos de calidad realizados	# de encuestas realizadas/ cantidad de población definida en punto 6.4 *100	(20/20)*100 100%	
Cantidad de información específica de documentación analizada	# Software analizados/ # software actuales para el sistema. *100	(2/2)*100 100%	
Realización de plantillas para el control de la información documentada	# cantidad de documentos a impactar en plantillas /# cantidad doc BVC *100	(10/15)*100 66,6%	
Creación de diagrama sipoc para el mejoramiento continuo	# caracterizaciones Impactadas / # caracterizaciones BVC *100	(1/1)*100 100%	
Creación de caracterizaciones Macroprocesos BVC	# caracterizaciones Impactadas / # caracterizaciones BVC *100	(16/18)*100 88,8%	
Identificación de las wikis creadas, link de acceso de interactividad para caracterizaciones	Páginas de wiki analizadas / # wikis realizadas *100	(1/1)*100 100%	

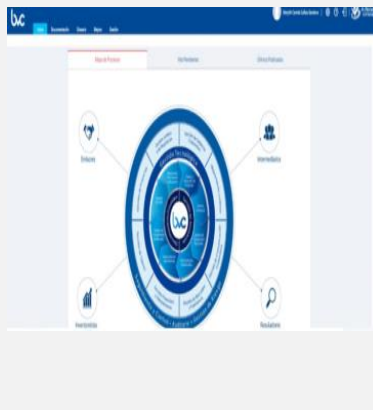
Tabla 10. Plan de acción


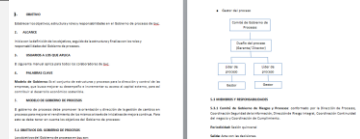
POR QUÉ	QUÉ		CÓMO			QUIÉN	CUÁNDO			
	Objetivo	Meta	Actividades	Mecanismo de seguimiento	Posibles problemas		Responsable	Fecha Inicial de actividad	Fecha fin actividad	indicador
Factor Crítico de Éxito Actualizar el Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015 en los Macroprocesos Core y Apoyo de Bolsa de Valores de Colombia en Bogotá D.C.	<ul style="list-style-type: none"> Diagnosticar el estado actual de Bolsa de Valores en los procesos de apoyo y Core, con respecto a la norma ISO 9001:2015. Crear la estructura documental de los procesos de apoyo y Core en la empresa Bolsa de Valores de Colombia S.A. Realizar un plan de acción 	Diagnostico general de los procesos de calidad	Encuesta, matriz DOFA, Formato de Observación,	indicador	poca información	Practicantes- Procesos y Calidad	miércoles, 01 de septiembre de 2021	jueves, 23 de septiembre de 2021	# de encuestas realizadas/ cantidad de población definida en punto 6.4 *100	(20/20)*100 100%
		Consecución de información específica de documentación y nueva herramienta para su gestión	matriz de correlación, migración polaris, análisis inprocess	indicador	poca información		lunes, 27 de septiembre de 2021	viernes, 15 de octubre de 2021	# Software analizados/ # software actuales para el sistema. *100	(2/2)*100 100%
		Jerarquización y conocimiento de los documentos a impactar	caracterizaciones de los procesos y plantillas	indicador	poca información		martes, 19 de octubre de 2021	viernes, 29 de octubre de 2021	# cantidad de documentos a impactar en plantillas /# cantidad doc BVC *100	(10/15)*100 66,6%
		Realización de plantillas para el control de la información documentada	plantillas formatos, fluoragamas, manual de políticas	indicador	no aprobación		sábado, 30 de octubre de 2021	sábado, 13 de noviembre de 2021	# caracterizaciones Impactadas / # caracterizaciones BVC *100	(1/1)*100 100%

Actualización del Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015 en los Macroprocesos Core y Apoyo de Bolsa de Valores de Colombia en Bogotá D.C

en los procesos de apoyo y Core para la actualización del sistema de gestión de calidad de Bolsa de Valores de Colombia. Iso	Creación de diagrama sipoc para el mejoramiento continuo	caracterización mejoramiento continuo	indicador	no aprobación	sábado, 30 de octubre de 2021	sábado, 13 de noviembre de 2021	# caracterizaciones Impactadas / # caracterizaciones BVC *100	(16/18)*100 88.8%
	Identificación de las wikis creadas, link de acceso de interactividad para caracterizaciones	entrega link de acceso wiki bvc	indicador	no aprobación	sábado, 30 de octubre de 2021	sábado, 13 de noviembre de 2021	Páginas de wiki analizadas / # wikis realizadas *100	(1/1)*100 100%

Tabla 11. Matriz correlación final

NORMA ISO 9001	PUNTOS	ESCALA DE CUMPLIMIENTO	% CUMPLIMIENTO	% DE NO CUMPLIMINETO	EVIDENCIA
Capítulo 4 - Contexto de la organización	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.	2	100%	0%	
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	2	100%	0%	
	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.	2	100%	0%	<p>2. ALCANCE</p> <p>El Sistema de Gestión de Calidad del grupo bvc, aplica a:</p> <p>deposito: Los procesos estratégicos, claves y de soporte establecidos para la prestación de servicios de custodia, administración, emisiones, registro de transacciones, remuneración y liquidación.</p>

	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.	2	100%	0%	
Capítulo 5- Liderazgo y compromiso	5.1- Liderazgo y compromiso	2	100%	0%	
	5.2-Politica	2	100%	0%	 <p>7.3.3 Roles, Responsabilidades Y Autoridades En La Organización</p> <p>En todos los niveles de la organización son conocidas la responsabilidad y la autoridad, todo cargo definido en los organigramas debe contar con un perfil de cargo:</p> <p>Deposito de Valores.</p> <p>El organigrama general se encuentra en PT-GR-001 ORGANIGRAMA DECEVAL :</p> <p>Cada cargo del organigrama tiene un perfil con la siguiente información:</p>
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	2	100%	0%	
Capítulo 6 – Planificación	6.1.-Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	2	100%	0%	<p>El contexto del Sistema de Gestión de Calidad está alineado con el contexto de la Gestión Integral de Riesgos (Ver PC-RG-0001 MANUAL DE POLÍTICAS SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGO INTEGRADO), el cual también incluye las cuestiones internas y externas, los grupos de interés o partes interesadas.</p>
	6.2.-Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.	2	100%	0%	<p>Establecer las políticas y estructura de gestión de calidad para el grupo Bolsa de Valores de tal forma que permita desarrollar la cultura de mejoramiento continuo orientado a la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas</p>
	6.3.-Planificación de los cambios.	0	80%	20%	
Capítulo 7 – Apoyo:	7.1 Recursos	2	100%	0%	<p>9 APOYO</p> <p>9.1 Recursos</p> <p>El grupo bvc proporciona los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos mediante el talento humano e infraestructura, un ambiente de trabajo y proceso de compras para la contratación de proveedores, lo cual permite el logro de los objetivos y la política de los sistemas de gestión para la organización</p>
	7.2 competencia	2	100%	0%	<p>9.2 Competencia</p> <p>En el grupo bvc se ha determinado un proceso con los niveles realizar para evaluar los conocimientos, educación y experiencia requeridos para desempeñar las funciones de cada nivel</p>
	7.3 toma de	2	100%	0%	

	conciencia				
	7.4 comunicación	1	100%	0%	
	7.5 información documentada	1	100%	0%	9.5 información documentada La documentación del SGC se encuentra cargada dentro del aplicativo In-Process, en el cual se encuentran los procedimientos aplicados por el SGC, adicionalmente se debe cumplir las normas descritas en el manual NP-ME-GQ-0001 MANUAL DE NORMAS Y PROCESOS CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA en el cual se encuentran contenidos los procedimientos dando cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001 garantizando la eficacia del SGC.
Capítulo 8 – Operación :	1.-Planificación y control operacional.	2	100%	0%	10.2 planificación de la prestación del servicio El grupo bvc planea controla y desarrolla la prestación de los servicios y productos a través de: <ul style="list-style-type: none"> Los objetivos de calidad y requisitos para el servicio. Los procesos estratégicos, claves y de soporte. Ver NP-ME-0001 MAPA DE PROCESOS Los procesos están controlados incluyendo las actividades de medición, validación, seguimiento, verificación y criterios de aceptación, por medio de los procedimientos que lo conforman. En la compañía se generarán cuando se requieran, las propuestas de proyecto. Documentos del grupo bvc en los que se encuentran los procesos del sistema de Gestión de calidad
	2.-Requisitos para los productos y servicios.				
	3.- Diseño y desarrollo de los productos y servicios				
	4.Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente				
	5.- Producción y provisión del servicio				
	6.- Liberación de los productos y servicios.				
	7.- Control de las salidas no conformes.				
Capítulo 9 – Evaluación del desempeño.	1.- Seguimiento, medición, análisis y evaluación:	2	100%	0%	11.2 Satisfacción del Cliente Para garantizar el seguimiento sobre la percepción de los clientes en el cumplimiento de sus requisitos, el grupo bvc realiza encuesta de satisfacción a los clientes. El objetivo general de la encuesta de satisfacción a los clientes es identificar el grado de satisfacción que tienen los clientes actuales, y determinar la imagen que proyecta frente a la calidad de los servicios ofrecidos, es realizada por el área de Mercado que revisa los resultados y establece planes de acción como una herramienta que permite crear oportunidades de mejora en los procesos de la compañía. 11.3 Análisis y evaluación El grupo bvc utiliza diferentes fuentes de información para mejorar y mantener la eficacia en los procesos, adicionalmente la información que se genera como resultado del seguimiento y medición para analizar y evaluar los datos provenientes de: <ul style="list-style-type: none"> El grado de satisfacción del cliente. Las necesidades de mejora en el sistema de gestión de calidad. El desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
	2. Auditoría interna.				
	3.-Revisión por la dirección				
Capítulo 10 – Mejora.	1.- Generalidades.	2	100%	0%	11.1 mejora continua El grupo bvc mejorará de manera continua la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante la implementación del mismo, la aplicación de la política de calidad, la retroalimentación con clientes, la realización de encuestas, el análisis de los resultados de las auditorías, el análisis de datos, la implementación de las acciones correctivas y preventivas, la visión estratégica y la revisión por la dirección. 11.2 No conformidad y Acción Correctiva El grupo bvc ha establecido las causas de las no conformidades son analizadas y corregidas a través de la ejecución de acciones tendientes a realizar su eliminación y recurrencia. Los parámetros establecidos para el tratamiento de las acciones correctivas se encuentran detallados en el NP-ME-MA-0001 MANUAL DE NORMAS Y PROCESOS GESTIÓN DE MEJORA mediante los cuales se asegura que todo cumplimiento en cuanto a los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad es registrado y corregido mediante la generación de acciones correctivas que se registran aplicativo In-Process, en donde estas incidencias son analizadas para determinar acciones que eviten futuras concurrencias
	2.- No conformidad y acción correctiva.	2	100%	0%	
	3.- Mejora continua.	1	80%	20%	

8 Conclusiones

Por medio de este proyecto se logra en primera instancia el diagnóstico general y parametrizado de los procesos manejados por Bolsa de Valores de Colombia por medio de la obtención de las fuentes de información documental propias para la consolidación de la actualización del sistema de gestión de calidad, estableciendo los factores más importantes para la misma, así mismo se establece un porcentaje de alcance para la información documentada del 50% al 100% contando con toda la documentación asignada en la nueva plataforma de SGC, así mismo impactando las caracterizaciones de los procesos y plantillas de documentación.

En un segundo momento la consecución del resultado de la actualización del sistema de gestión de calidad con su estructura documental en el conjunto de los documentos mencionados y categorizados en el manual de políticas del sistema de gestión de calidad de los procesos de apoyo y Core de Bolsa de Valores de Colombia, a través de las diferentes herramientas metodológicas, siendo esta estructuración una pauta para el mejoramiento continuo de los procesos y la promesa en el cumplimiento de la gestión documentada de los procesos de apoyo y Core de BVC, identificando de manera alterna que para este caso en el punto 6.3 se realiza toda la propuesta de política de modelo de gobierno de procesos para la gestión del cambio pasando de un 0% a un 80% estando en ciclo de aprobación por la gerencia de riesgos y procesos.

Para finalizar se logra la creación de un plan de acción en la estructura documental integrada de manera digital y completa donde se puede encontrar actualización de información

documentada de los procesos Core y Apoyo optimizada en medios más interactivos, permitiendo un alcance positivo para la organización; contribuyendo al proyecto que actualmente se gestiona por el área de gestión de calidad BVC, utilizando esta como un adjunto en los documentos asociados en Polaris para futuras auditorias y certificaciones donde se demuestre la gestión del conocimiento y la optimización de la información estableciendo mejoras y evolución las cuales para el apartado 10.3 se debe completar la mejora de la plataforma en un 20% ya que esta a la fecha se encuentra en paso a producción por la organización.

9 Recomendaciones

Establecer un manual de usuario para la actualización de nueva herramienta de gestión, establecer orden en el recibimiento de solicitudes para la actualización, anulación de los documentos con el fin cumplir en mayor medida con el indicador de cumplimiento de la promesa de servicio de documentación, establecer estrategias digitales para la divulgación de la política de calidad y los objetivos de la misma, así como el modelo de gobierno por procesos trabajados para las mejoras en la gestión de cambio.

Garantizar el entendimiento de los usuarios de BVC, los cambios y manejo de los temas relacionados con solicitudes, documentos, planes de acción de la nueva herramienta Polaris, con el fin de realizar las tareas eficientes y con una óptima Gestión del conocimiento con todas las mejoras y gestión de cambios del área.

10 Referencias bibliográficas

Abril Alvarez, D., & Peña Montaña, V. (2018). Propuesta de actualización del sistema de gestión de calidad de la empresa transporte técnico de líquidos s.a . Facacativa.

Ángel Álvarez, B. (Diciembre de 2016). Actualización del sistema de gestión de calidad bajo los requisitos de la Iso 9001:2015 para la empresa Caralz S.A.S. Medellín, Colombia.

Castillo Gonzalez, J., & Carreño Dueñas, D. (09 de septiembre de 2020). Diseño metodológico para la caracterización de procesos, caso empresas metalmecánicas del departamento de Boyacá. Investigación . Boyacá, Colombia.

Chaparro Pedraza , N. (2018). plan de transición del sistema de gestión de calidad basado en la norma NTC ISO 9001: 2008 a NTC ISO 9001:2015 en una empresa de fabricación de vehículos para la zona franca industrial. Bogotá.

Colombia, C. d. (2017). Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>

digital, t. (2021). Simplificación y automatización de procesos, o la alineación en los productos,

son fundamentales para que las empresas implementen su transformación. Obtenido de

[https://www.iproup.com/transformacion-digital/19672-camino-al-exito-](https://www.iproup.com/transformacion-digital/19672-camino-al-exito-recomendaciones-para-digitalizar-tu-empresa)

[recomendaciones-para-digitalizar-tu-empresa](https://www.iproup.com/transformacion-digital/19672-camino-al-exito-recomendaciones-para-digitalizar-tu-empresa)

española, D. d. (2001).

Espinoza Alvarado , M. (Septiembre de 2017). Herramientas de Gestion aplicadas a las actividades y procesos de la empresa corfopym . Ecuador .

Excelencia, E. E. (14 de septiembre de 2021). Desarrollo del concepto calidad. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/blog/>

Francisco Guerrero V. (s.f.). Análisis de la gestión del conocimiento y de la inteligencia emocional en las organizaciones. Obtenido de dialnet:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6436471>

Gonzalez Arango, B. (2016). opinion . Obtenido de La incorporación de las wikis cómo herramienta de comunicación interna:
<https://www.puromarketing.com/14/27792/incorporacion-wikis-como-herramienta-comunicacion-interna.html>

Guest. (Junio de 2019). Metodología 5w2h: qué es y cómo te ayudará a tomar las acciones correctas para tu empresa. Obtenido de rockconect blog:
<https://rockcontent.com/es/blog/metodologia-5w2h/>

heflo. (2019). Obtenido de mejora continua: <https://www.heflo.com/es/definiciones/mejora-continua/>

Hernandez Nariño, A., Medina Leon , A., Nogueira Rivera, D., Negrin Sosa, E., & Marques Leon , M. (Abril de 2014). La caracterización y clasificación de sistemas, un paso necesario en la gestión y mejora de procesos. Medellin , Colombia.

Investigacion documental. (2018). Obtenido de características:
<https://www.caracteristicas.co/investigacion-documental/>

investigacion documental. (2020). Recuperado el noviembre de 2020, de significados.com:

<https://www.significados.com/investigacion-documental/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20documental%20o%20bibliogr%C3%A1fica,%2C%20registros%20audiovisuales%2C%20entre%20otros.>

ISO9001. (2015). sistemas de gestion de calidad (ISO 9001:2015).

Lopez Cubino , R. (s.f.). Modelos de gestion de calidad. Obtenido de

<file:///D:/Downloads/Modelos%20de%20gestion%20de%20calidad.pdf>

Lopez Moreno , L. (2017). diseño de sistema de gestión por procesos, para la vicepresidencia de tecnología del banco Colpatría del grupo scotiabank. Tesis. Bogotá, Colombia.

Maestre, T. (2018). La logica Reder. Obtenido de <https://www.tonimaestre.com/2018/11/20/la-logica-reder/>

Mendoza, M. (mayo de 2008). Diseño de un sistema de gestion de la calidad para una microempresa. .

Paneque, R. J. (1998). Metodologia de la investigacion . Obtenido de

http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bioestadistica/metodologia_de_la_investigacion_1998.pdf

Patria, A. (2017). Caracterización y documentación de los procesos de apoyo del sistema de gestión de calidad del centro de investigación y desarrollo tecnológico CEINDETEC Llanos. Proyecto. Villavicencio, llanos, Colombia.

Pérez Torres, I. (2020). bookmarks. Obtenido de <http://www.isabelperez.com/taller1/wiki.htm>

Piñeros Quevedo, L., & Ramirez, Y. (2016). Propuesta de actualización de la documentación del sistema de gestión de calidad del proceso control interno y gestión de la alcaldía de Villavicencio . Villavicencio .

Pita Fernández, S. P. (2002). Investigación cuantitativa y cualitativa . Obtenido de http://www.fisterra.com/gestor/upload/guias/cuanti_cuali2.pdf

Questionpro. (2021). Diseño de investigación. Elementos y características. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/diseño-de-investigación/>

Robles Peña, C., & Riaño Martínez, W. (2018). Proyección De Una Actualización Al Sistema De Gestión De Calidad Para La Empresa Indumuebles Hernández Basado En La Versión 2015 De La Norma ISO 9001. Bogotá, Colombia.

Romero, J. (Junio de 2016). Modelo para la caracterización de procesos de toma de decisiones no programadas por medio de la gamificación . Bogotá, Colombia.

Roselló, T. F. (Septiembre de 2018). Actualización del sistema de gestión de la calidad de una consultoría química a la nueva versión de la Norma ISO 9001:2015.

Sanabria Rangel , P., Romero , V., & Flórez Lizcano , C. (19 de Septiembre de 2013). El concepto de calidad en las organizaciones. Artículo.

Sezjer, R. (2017). SIPOC: Mapeo de Procesos de Alto Nivel. Obtenido de <http://ctcalidad.blogspot.com/2017/09/sipoc-mapeo-de-procesos-de-alto-nivel.html>

slideshare. (s.f.). gerencia del conocimiento desde lo organizacional. . Obtenido de <https://es.slideshare.net/lagalla/gerencia-del-conocimiento-483836>

- Solís, L. D. (28 de mayo de 2019). El enfoque cualitativo de investigación . Obtenido de <https://investigaliacr.com/>.
- Solution, G. Y. (15 de Junio de 2017). La caracterizacion un aspecto clave de la gestion de los procesos . Obtenido de <https://bsc-global.org/la-caracterizacion-aspecto-clave-la-gestion-procesos/>
- TESE. (2018). Mejora continua. Obtenido de https://actiweb.one/ingenieria-sistemas-tese/mejora_continua__ciclo_pdca.html
- Tool, K. (2020). Metodologias y metodos. Obtenido de <https://kanbantool.com/es/guia-kanban/metodologia-lean>
- Torres, I. (s.f.). Cómo hacer una Caracterización de Procesos Paso a Paso. Obtenido de Como Implantar ISO 9001:2015 Paso a Paso.: <https://iveconsultores.com/caracterizacion-de-procesos/>
- Uriarte, J. M. (9 de marzo de 2020). Caracteristicas.co. . Obtenido de <https://www.caracteristicas.co/investigacion-documental/>
- Veritas, B. (2020). Obtenido de <https://www.bureauveritascertification.com/co/project/iso-27001-seguridad-de-la-informacion/>