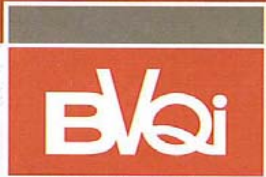


**CERTIFICACION**  
**ISO 9001-2000**  
**DECEVAL**





## CERTIFICADO

Otorgado a:

**DEPÓSITO CENTRALIZADO DE VALORES DE COLOMBIA – DECEVAL S.A.**  
CARRERA 10 No 72-33 PISO 6 TORRE B CENTRO COMERCIAL GRANAHORRAR  
BOGOTÁ D.C. - COLOMBIA

BVQI certifica que el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa mencionada, ha sido auditado y encontrado de acuerdo con los requerimientos de las normas de calidad detalladas a continuación.

NORMAS DE CALIDAD

**ISO 9001: 2000**

Alcance de la Certificación

LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE RECEPCIÓN DE VALORES EN EL DEPÓSITO PARA CUSTODIA, ADMINISTRACIÓN, REGISTRO DE TRANSACCIONES, COMPENSACIÓN Y LIQUIDACIÓN MEDIANTE EL SISTEMA DE ANOTACIÓN EN CUENTA, Y EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN, COMPRENDIENDO LAS SUCURSALES DE BOGOTÁ, MEDELLIN Y CALI.

Fecha Original de Aprobación: **01 de Diciembre de 2004**

Sujeto a la operación continúa y satisfactoria del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa mencionada, éste certificado es válido por un periodo de tres años hasta: **01 de Diciembre de 2007.**

Para verificar la validez de éste certificado favor comunicarse al (57-1-3491538)

Para futuras aclaraciones respecto al alcance y requisitos del sistema gestión, pueden ser obtenidas por consulta directa a la organización.

Fecha: **07 de Diciembre de 2004**

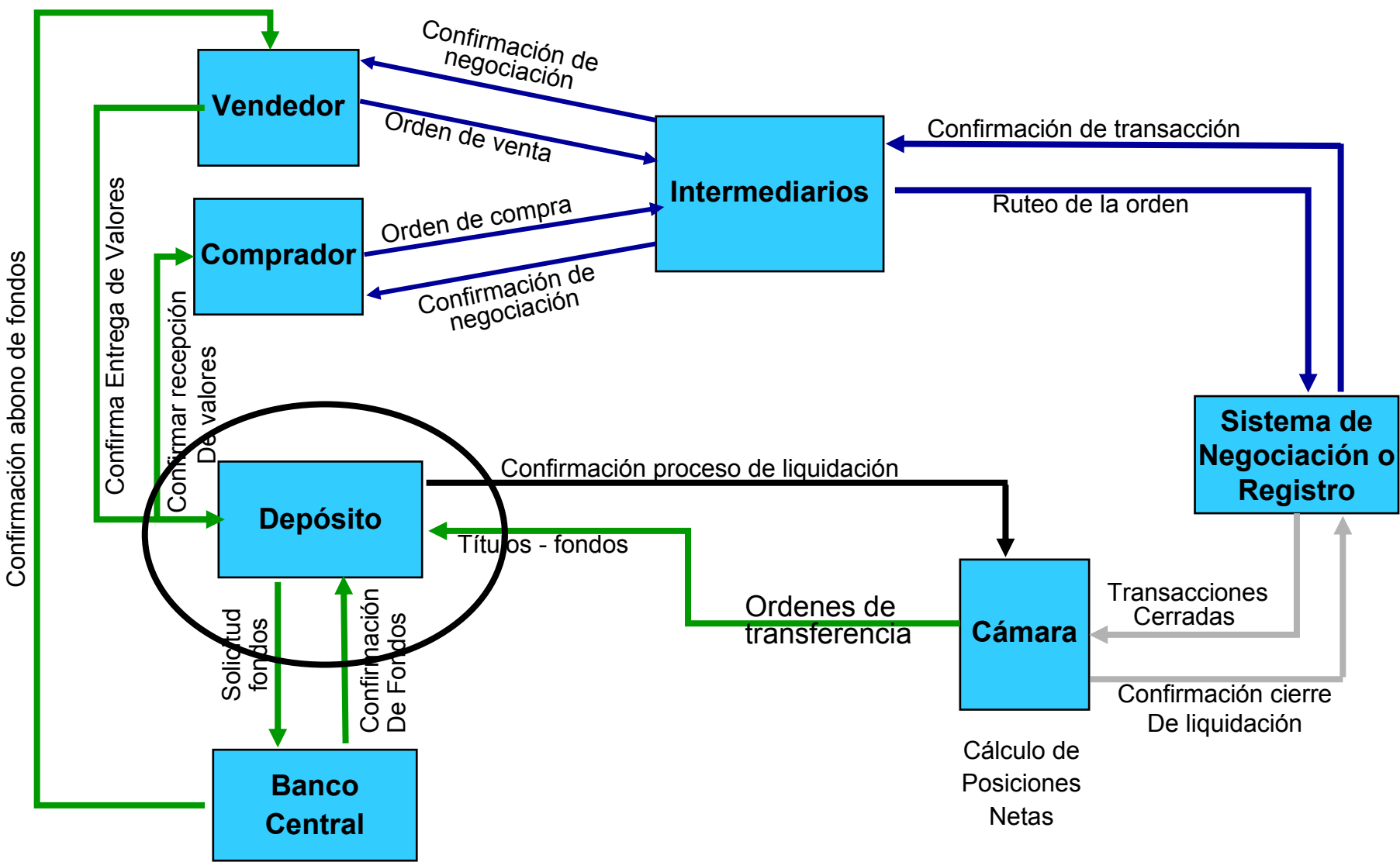
Certificado No: **163599**

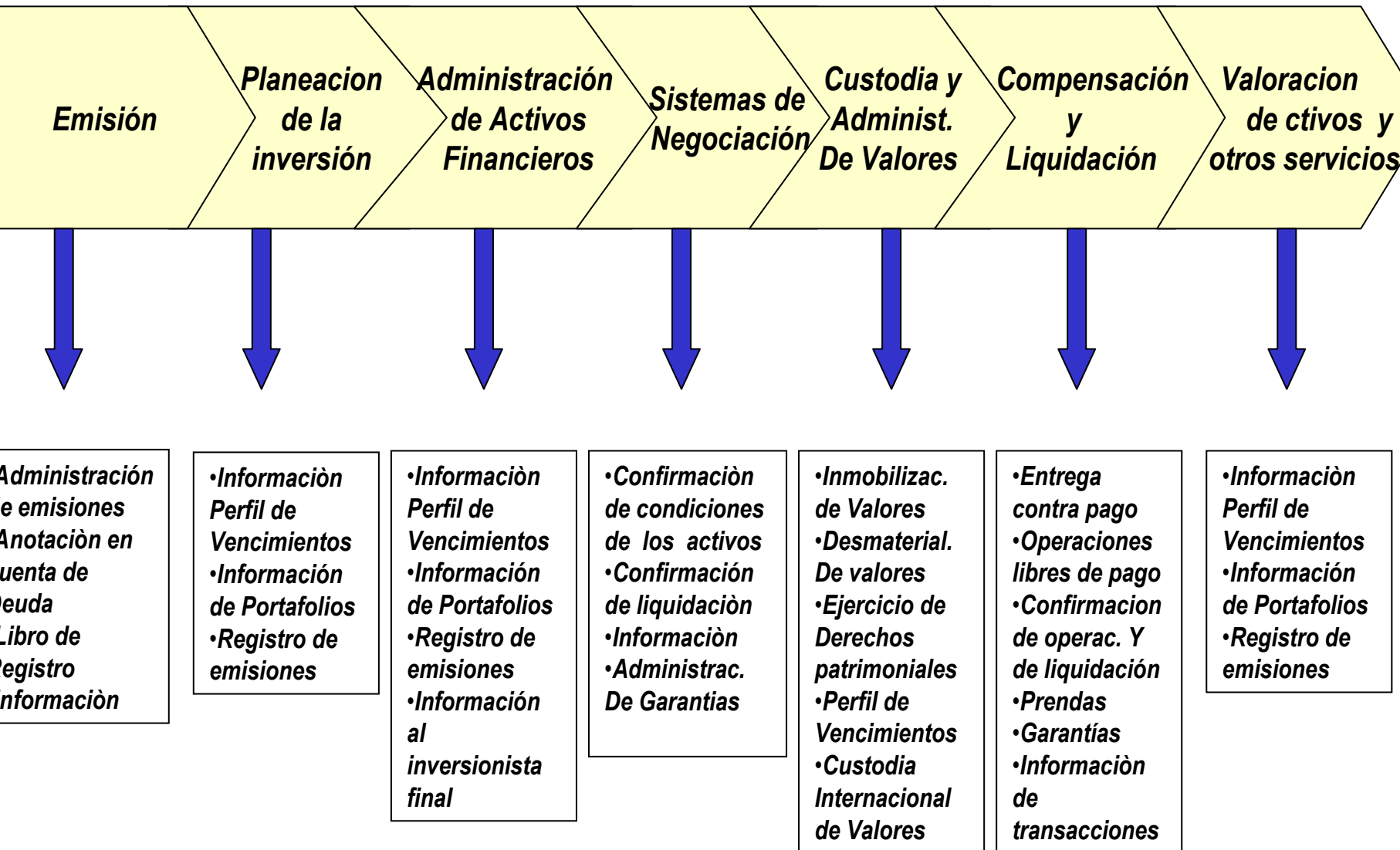


Res. No. 10168 de la Superintendencia  
de Industria y Comercio,  
18 de Mayo de 2004

MANAGING OFFICE: BVQI ( Holding) S.A., 02nd Floor, Tower Bridge Court, 224-226  
Tower Bridge Road, LONDON, SE1 2TX, England  
ISSUING OFFICE: BVQI COLOMBIA LTDA, Calle 72 No 7-82 Piso 3 Edificio Corfinaura  
Bogotá D.C. - Colombia







- **Completar el proceso de compensación y liquidación de valores con la velocidad y certeza necesaria para minimizar los riesgos de crédito a los que se ven expuestos las contrapartes y proveedores del servicio , en la medida en que la transacciones no se liquiden.**
- **Incrementar la eficiencia y reducir los costos de tal manera que se tenga el costo unitario más bajo de transacción y de procesamiento de operaciones, obteniendo mayor liquidez y menores riesgos en todos las instituciones y en sistema como tal.**

- **Desmaterialización de Valores**
- **Automatización de Procesos - Homologación y estandarización de prácticas**
- **Aseguramiento de transacciones**
- **Entrega contra pago**
- **Préstamo de Valores para completar el ciclo de liquidación**
- **Administración de riesgos**
- **Continuidad de Negocios**
- **Gobierno corporativo**







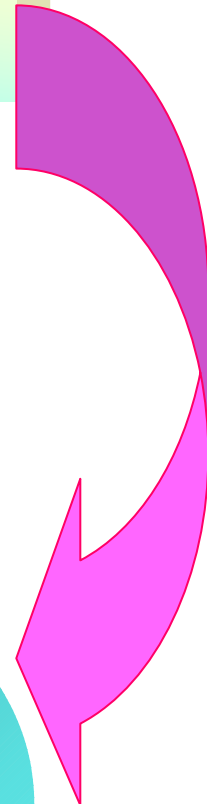
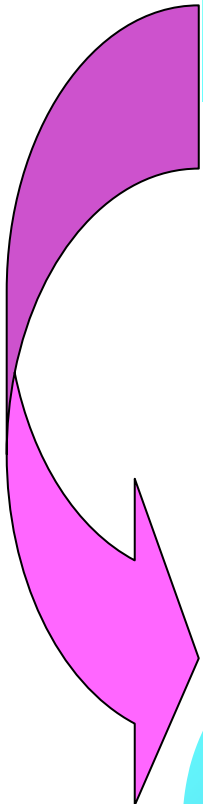


**CUMPLIMIENTO DE LA MISION Y LA VISION**

**SISTEMA DE GESTION**

**ISO  
9001:2000**

**BALANCE  
SCORED  
CARD**



## DEPOSITANTES DIRECTOS 2004

**SEGURIDAD**

**CONFIANZA QUE LE GENERA**

**SERIEDAD**

**SOLIDEZ**

**PROYECCION HACIA EL FUTURO**

**DESARROLLO TECNOLOGICO**

**COMUNICACIÓN AL CLIENTE**

**VARIEDAD DE PRODUCTOS**

**CUBRIMIENTO**

**TARIFAS**

## EMISORES 2004

**SEGURIDAD**

**SERIEDAD**

**SOLIDEZ**

**CONFIANZA QUE LE GENERA**

**PROYECCION HACIA EL FUTURO**

**DESARROLLO TECNOLOGICO**

**COMUNICACIÓN AL CLIENTE**

**CUBRIMIENTO**

**VARIEDAD DE PRODUCTOS**

**TARIFAS**



EXCELENTE



MUY BUENO

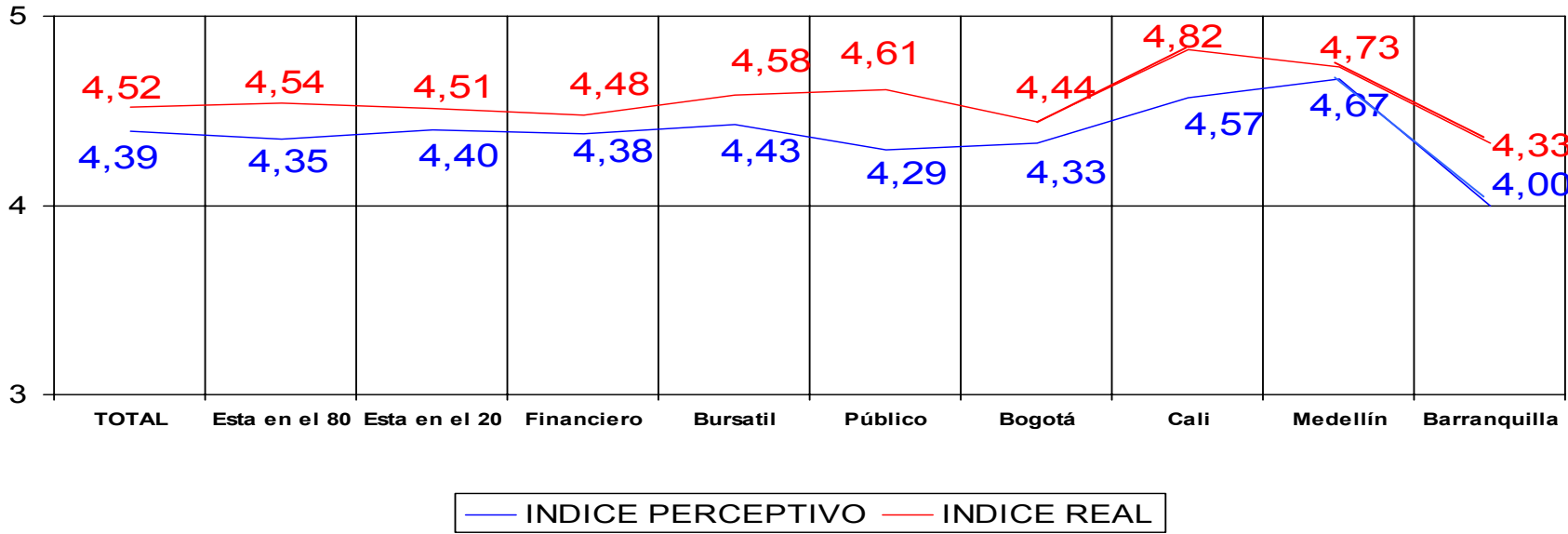


BUENO

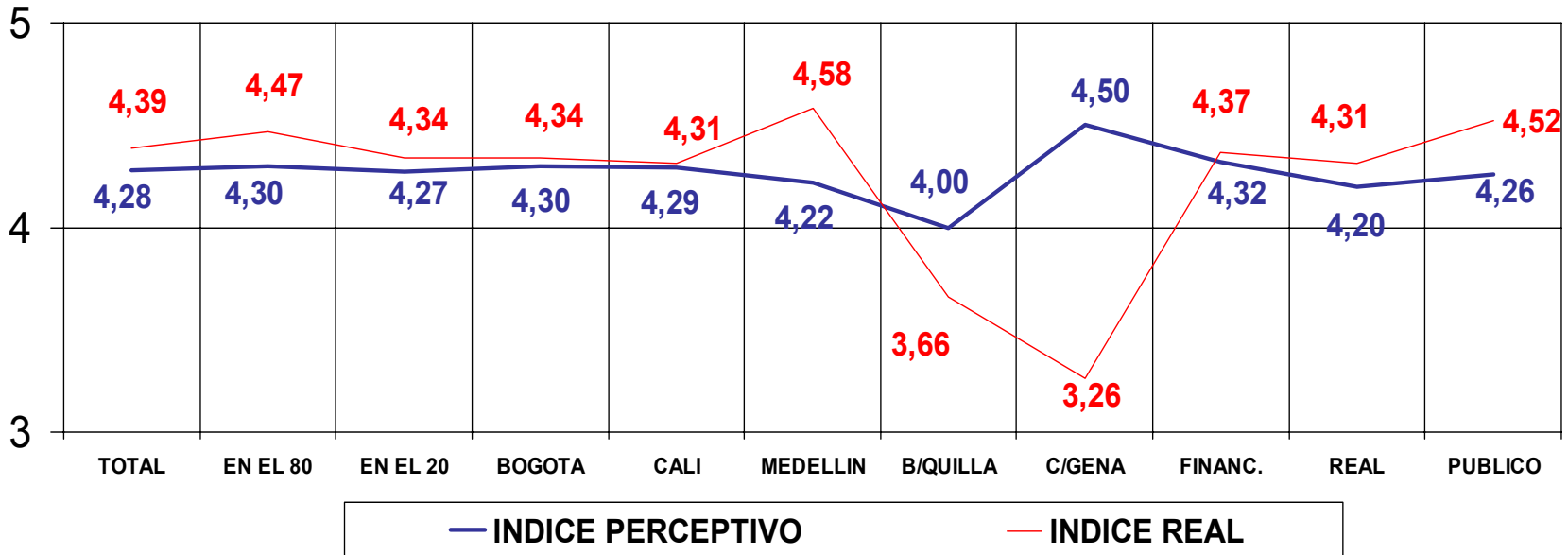


REGULAR

DEPOSITANTES



EMISORES



**El uso de un estándar metodológico probado y aceptado mundialmente**

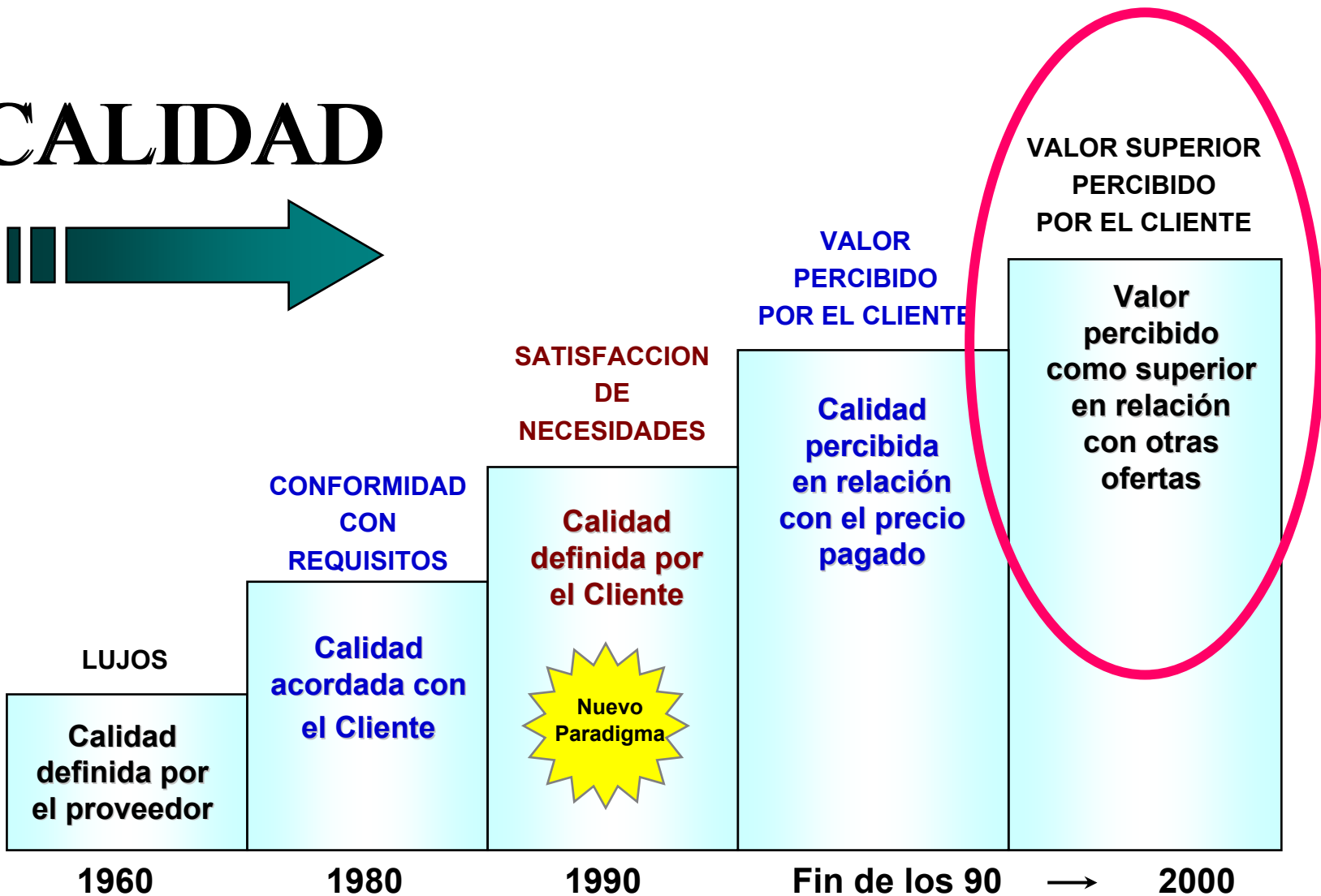
**La competitividad orientada al cumplimiento de las normas ISO**

**Nuestros servicios y procesos deben conducir a la excelencia**

**El aseguramiento de la confianza de nuestros clientes satisfaciendo sus necesidades**

**La medición continuo de los procesos y la generación de valor**

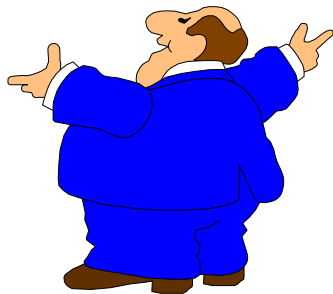
## CALIDAD





## Satisfacer al Cliente

Conseguir la satisfacción del Cliente a través de la efectiva aplicación del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua y prevención de no-conformidades.

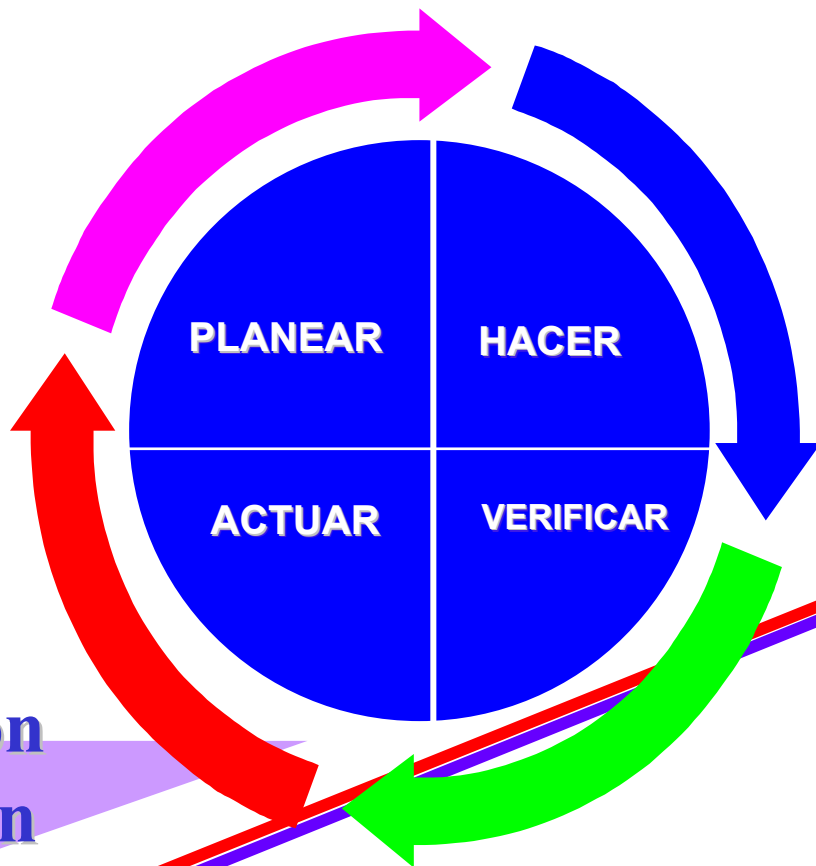


## Generar Confianza

Demostrar la capacidad de la organización para suministrar en forma consistente productos que satisfagan los requisitos del Cliente y reglamentarios aplicables.



# El ciclo "PHVA"

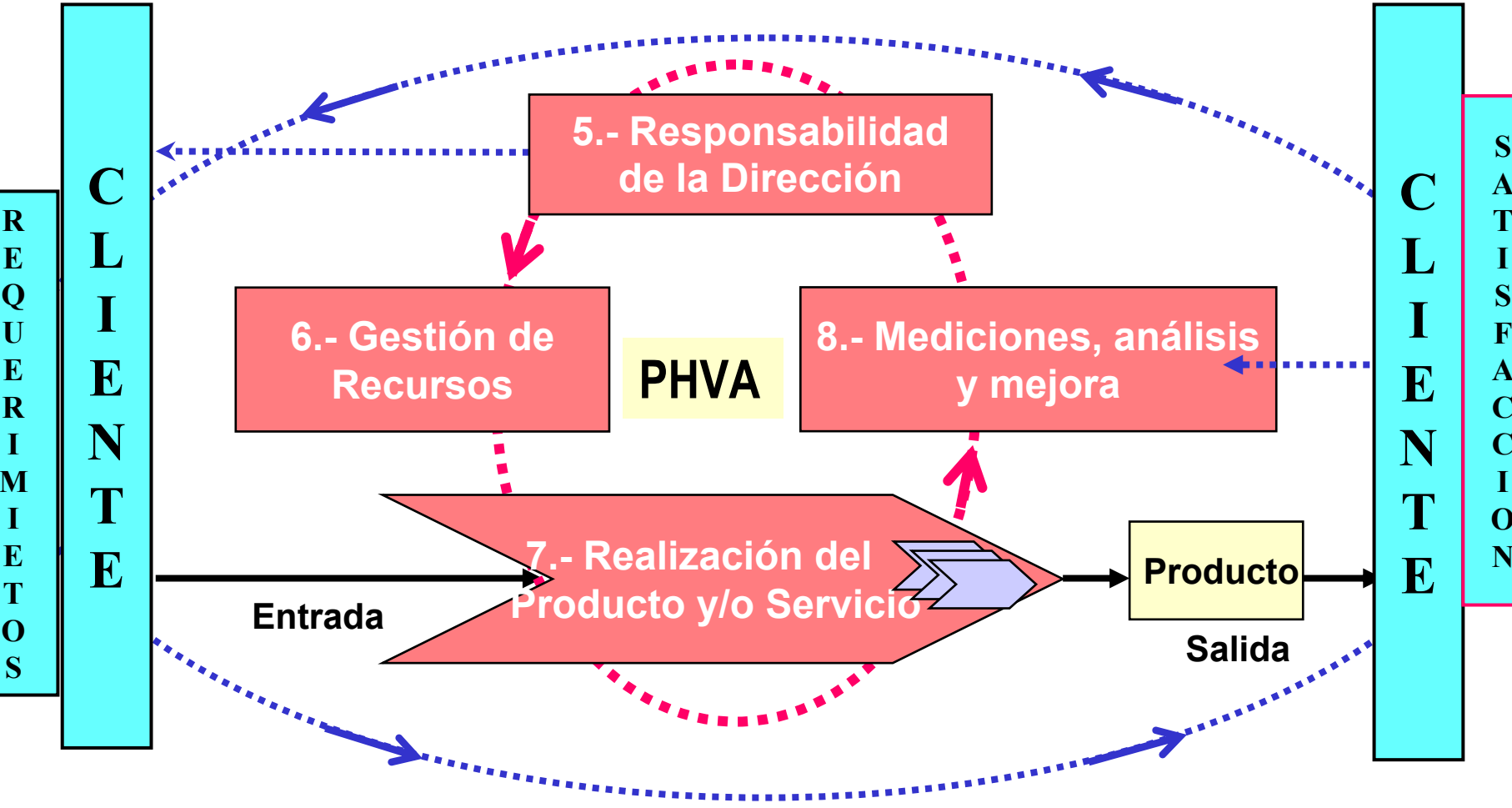


MEJORAMIENTO CONTINUO

- Misión
- Visión
- Política

GESTIÓN DE CALIDAD



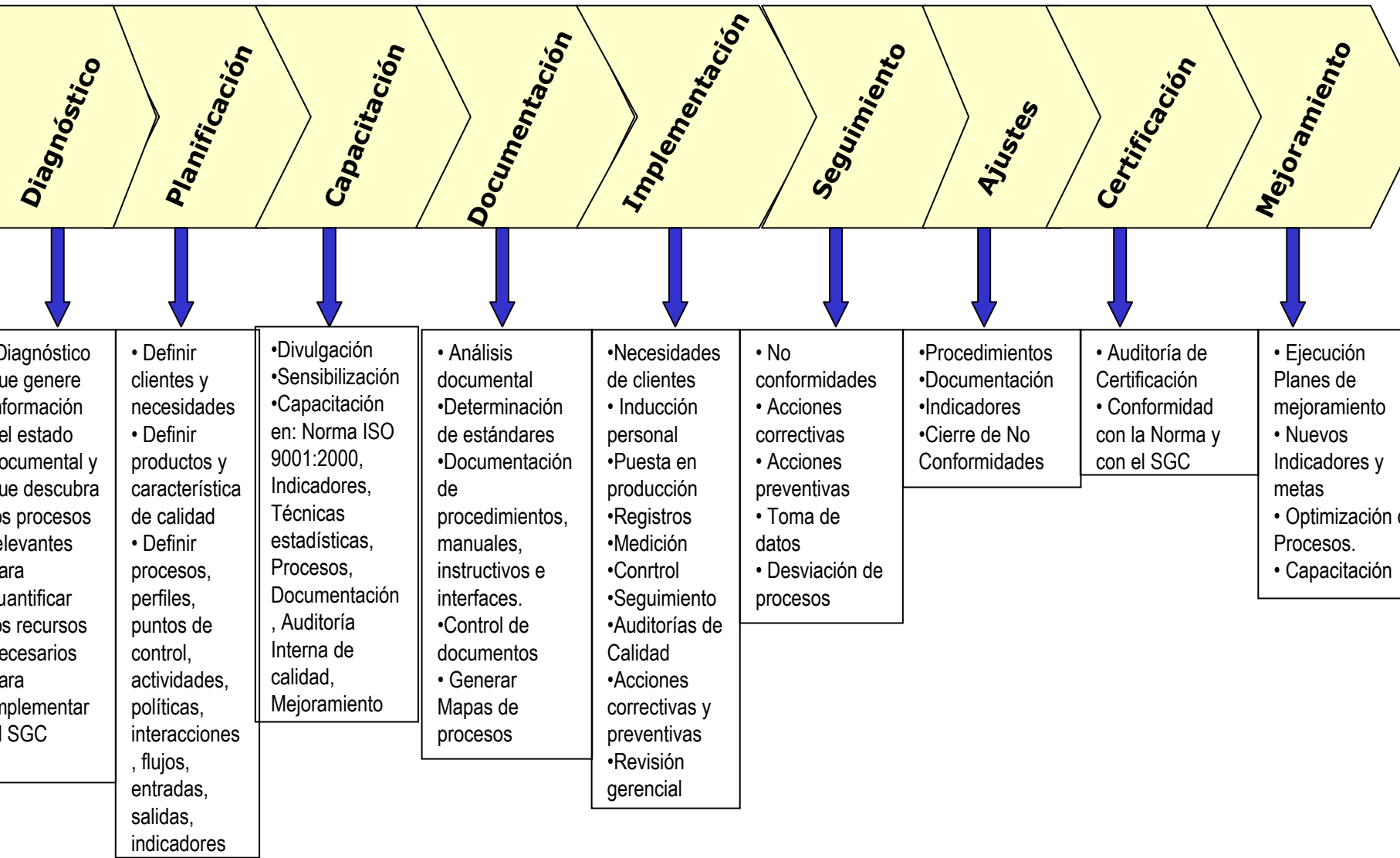




- Mayor nivel de satisfacción de los clientes.
- Competitividad
- Identificación de oportunidades del mercado.
- Reducción gradual de los costos - generación de valor
- Mejoramiento de los niveles de desempeño.
- Entrenamiento y capacitación permanente.

- 1. DIAGNÓSTICO**
- 2. PLANIFICACIÓN**
- 3. CAPACITACIÓN**
- 4. DOCUMENTACIÓN**
- 5. IMPLEMENTACIÓN**
- 6. SEGUIMIENTO**
- 7. AJUSTES**
- 8. CERTIFICACIÓN**
- 9. MEJORAMIENTO**





Duración del Proceso:    Noviembre 2002 - Noviembre 2004

Certificación:                Diciembre de 2004

### Estadísticas del proceso

- Documentación

    Procesos:                                57

    Procedimientos:                        257

    Instructivos y Manuales:            69

    Formatos:                                299

    Indicadores:                            95

- Capacitaciones generales:                                26

- Facilitadores de Calidad:                                18

- Auditores Internos de Calidad:                                22

- Auditorías Internas y Externas de Calidad:            7

- Consultorías:                                27

## NECESIDADES DE LOS CLIENTES

- Disminución de riesgos.
- Información oportuna, clara y veraz.
- Disminución de costos.
- Reducción de carga operativa.
- Agilidad en las operaciones.
- Posibilidad de operación en el mercado nacional e internacional.
- Control y seguimiento de la operación.
- Información general.
- Emisiones desmaterializadas.

**E  
N  
T  
R  
A  
D  
A  
S**

## PROCESOS

**ESTRATÉGICOS**

**CLAVES**

**SOPORTE**

**S  
A  
L  
I  
D  
A  
S**

## PRODUCTOS

- Custodia de títulos valores.
- Administración de títulos valores.
- Custodia y administración de emisiones desmaterializadas.
- Compensación y liquidación (DVP).
- YES (Yankees, Eurobonos, Samurai).
- Libro de titulares.
- Compensación bursátil.
- Información.
- TTV FRECH (cartera hipotecaria)
- Página WEB

**S  
A  
T  
I  
S  
F  
A  
C  
C  
I  
O  
N  
D  
E  
L  
O  
S  
C  
L  
I  
E  
N  
T  
E  
S**

## CARACTERÍSTICA DE CALIDAD

- Seguridad
- Oportunidad
- Costos
- Veracidad
- Claridad
- Transparencia
- Agilidad Operativa
- Flexibilidad
- Actualización

**MEJORAMIENTO CONTINUO**





## NECESIDADES DE LOS CLIENTES

- Disminución de riesgos.
- Seguridad
- Información oportuna, clara y precisa. Comunicación.
- Disminución de costos.
- Reducción de carga operativa.
- Agilidad en las operaciones.
- Posibilidad de operación en el mercado nacional e internacional.
- Control y seguimiento de la operación.
- Información general.
- Emisiones desmaterializadas.
- Confianza y Seriedad.
- Cubrimiento y variedad de productos y servicios.
- Desarrollo tecnológico
- Capacitación de usuarios

## REQUISITOS DE LEY

- Ley 27 de 1990
- Decreto 437 de 1992
- Decreto 1936 de 1995
- Resolución 1200 de 1995 de la Superintendencia de Valores
- Reglamento de Operaciones.
- Normativa de Prevención y control del Lavado de Activos

## PROCESOS ESTRATÉGICOS

Presupuesto / Tarifas / Administración de Inversiones / Planeación Estratégica / Gestión de la Calidad

**CLAVES**

Administración Custodio Internacional / Análisis de Valores / Custodia de Valores /  
**Administración de Emisiones Desmaterializadas P - EM - 004 "Emisiones Tidis" - Procedimiento con intervención externa**  
 / Cobro y Abono de Derechos Patrimoniales / Administración de Derechos Sociales / Operaciones Entrega Contra Pago / Administración de Cuentas Exentas / Vinculación de Clientes / Comunicaciones al Cliente / Help Desk / Capacitación de Clientes / Administración de la Página Web / Facturación / Solicitud de Información del Sistema de Saldos o del Sistema de Referencias

**SOPORTE**

Administración de Seguridad de Riesgo personal / Administración de Seguridad de Riesgo Físico / Compras / Gastos / Administración de Activos, Suministros e Instalaciones / Gestión de Personal / Beneficios al Personal / Programación de la Capacitación del Personal / Nómina / Pagos / Cartera / Registros Contables / Cierre Contable / Revisión y aprobación de Documentos / Impuestos / Gestión de Contratos del Depósito / Procesos Legales / Retiro de Clientes / Actualización de Clientes / Sistema Alterno Soporte Técnico / Administración de Hardware y Software / Telecomunicaciones / Cierre de Operaciones / Administración de la Base de datos / Mantenimiento y Actualización del Sistema de Saldos / Administración Firewall / Administración Entrust / Administración Permit Gate VPN / Administración security Component / Administración de usuarios / Gestión de la Calidad / Archivo / Correspondencia / Auditoría Interna / Contingencia / Implementación de Proyectos

## PRODUCTOS

- Custodia de títulos valores.
- Administración de títulos valores.
- Custodia y Administración de emisiones desmaterializadas.
- Compensación y Liquidación (LP y DVP).
- YES (Yankees, Eurobonos, Samurai)
- Libro de titulares.
- Compensación bursátil
- Información
- TTV FRECH (cartera hipotecaria)
- Página WEB
- Cambio de depositante DVP.
- PDI: Pago Directo al Inversionista

## CARACTERÍSTICA DE CALIDAD

S  
A  
T  
I  
S  
F  
A  
C  
C  
I  
O  
N  
D  
E  
L  
O  
S  
C  
L  
I  
E  
N  
T  
E  
S

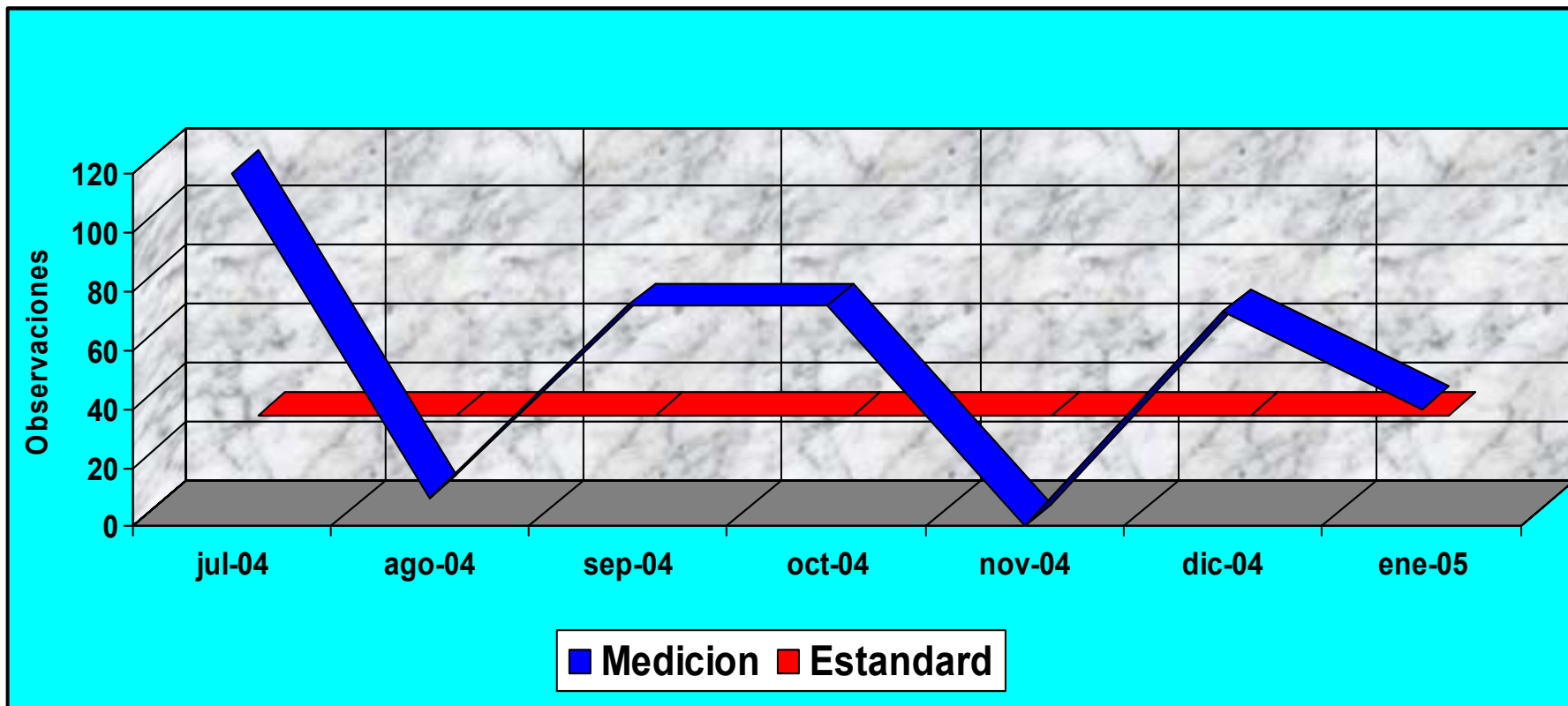
- Seguridad
- Oportunidad
- Costos
- Veracidad
- Claridad
- Transparencia
- Agilidad Operativa
- Flexibilidad
- Actualización

**Proceso: Operaciones DVP**

**Definición y Meta:** Número de operaciones que tomaron más de 10 minutos en procesarse en depósito < 30

**Frecuencia:** Mensual

**Acciones a realizar:** Se solicitaron modificaciones al proceso de firma electrónica de archivos, para reducir las fallas.

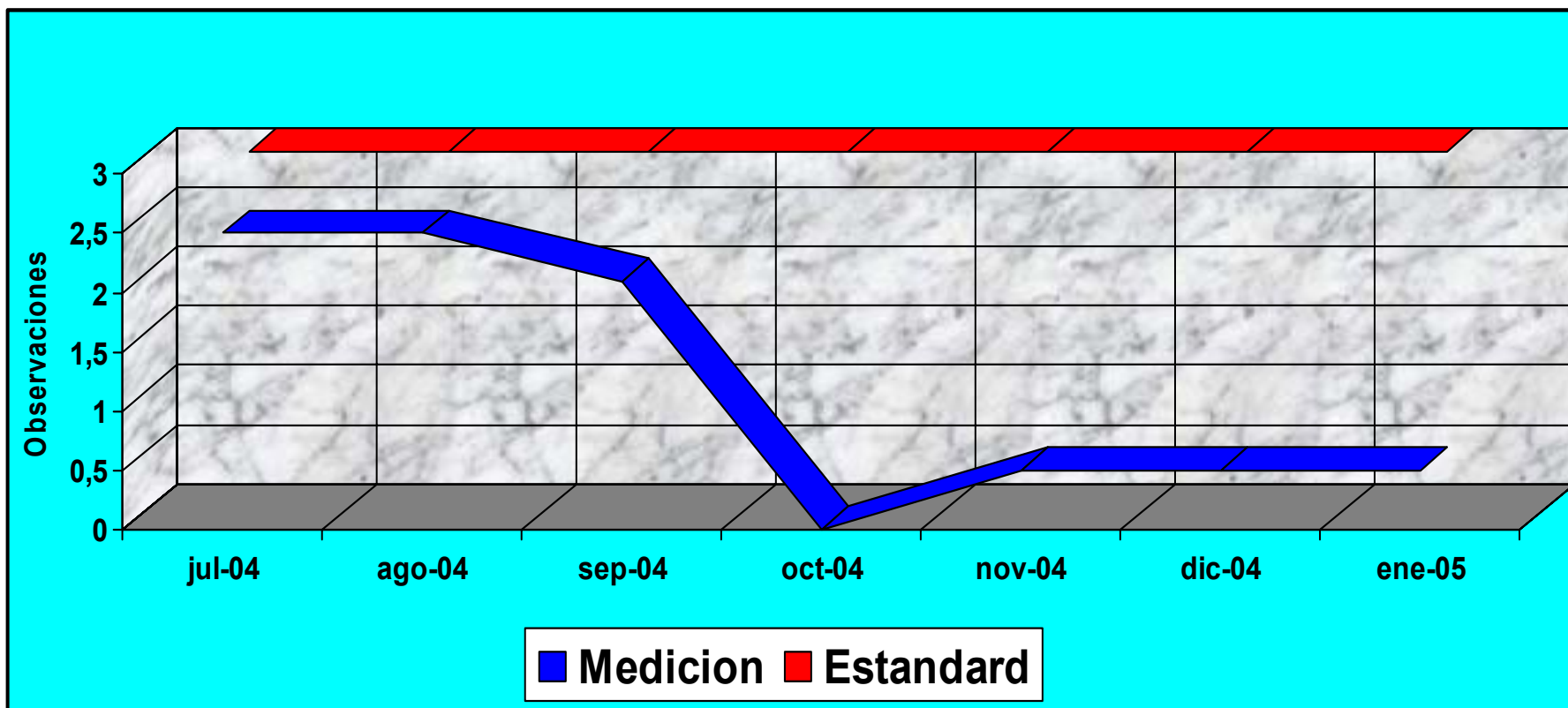


**Proceso:** Administración de Derechos Sociales

**Definición y Meta:** Tiempo máximo de generación y entrega de certificados después de recibida la solicitud en Administración Valores  $\leq 3$  horas

**Frecuencia:** Mensual

**Acciones a realizar:** Se reevaluará la meta de cumplimiento dado que e



**Proceso:** Administración de la Base de Datos

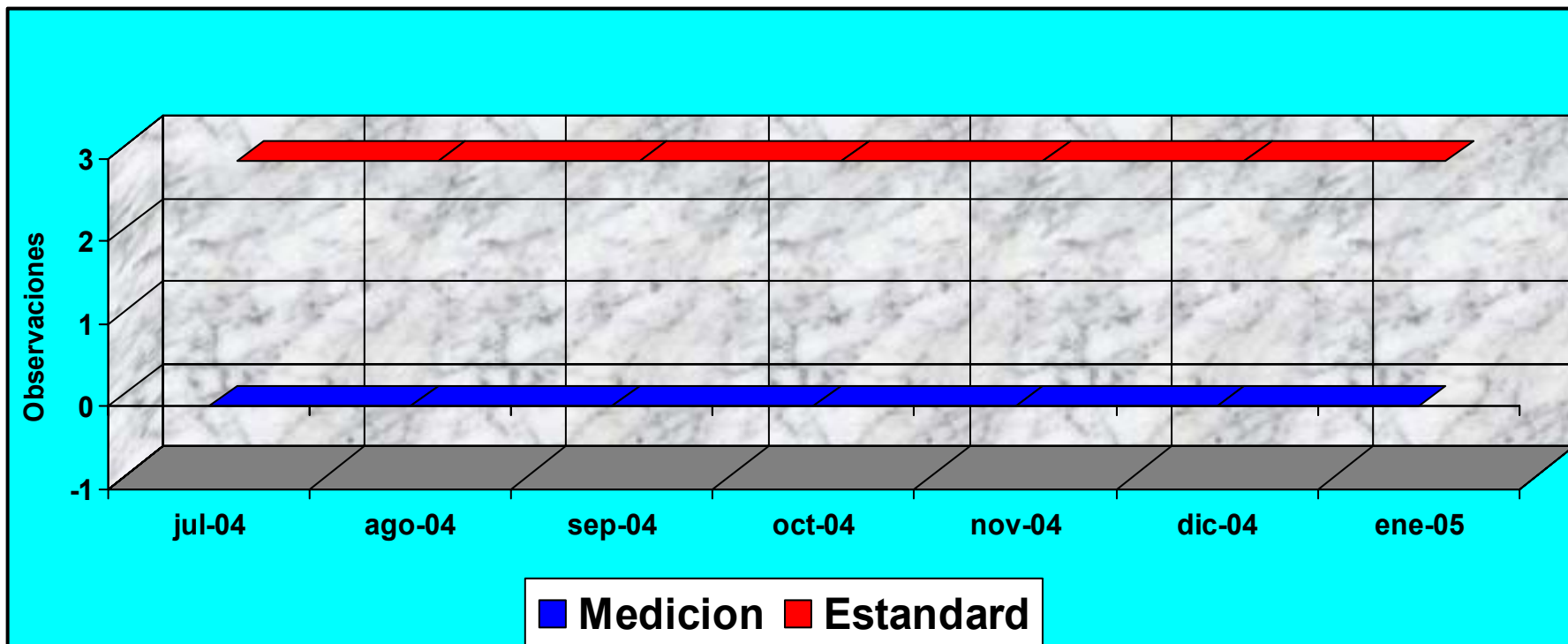
**Definición y Meta:** Disponibilidad Base de Datos del SIID

Tiempo total servicio disponible / Tiempo fuera de servicio  $\leq$  2.7 horas en función de un 99.9% de disponibilidad

**Frecuencia:** Mensual

**Acciones a realizar:** - Se continuará con la medición y análisis del indicador para obtener tendencia y revisar frente a la infraestructura de alta disponibilidad que tiene Deceval.

- Se analizará el indicador para determinar si es necesario reevaluarlo



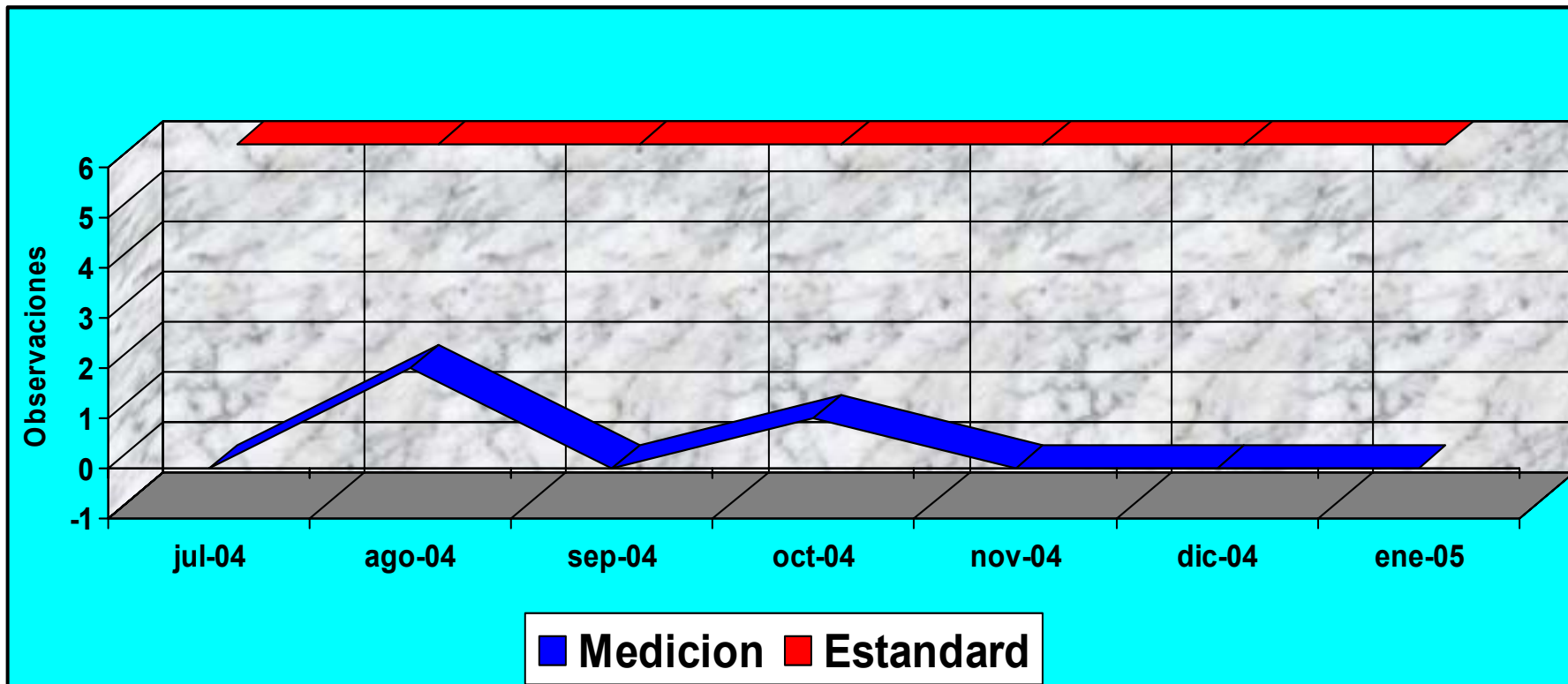
**Proceso:** Custodia títulos valores Físicos

**Definición y Meta:** Comprende los procesos de ingreso, retiro, entrega de títulos cancelados, remesas y traslado entre bóvedas.

Número de errores de proceso <6

**Frecuencia:** Mensual

**Acciones a realizar:** El indicador será ajustado exigiendo al proceso cero error.





## TÉCNICA ESTADÍSTICA ESPINA DE PESCADO

Proceso:

Fecha:

Espina de Pescado – Diagrama Causa Efecto

Producto No Conforme	No Conformidad	Acción Preventiva
<b>Descripción del Problema</b>		
<b>Causas Posibles de la Desviación</b>		
<pre> graph LR     A[Medio Ambiente] --- B(( ))     B --- C[Recursos físicos (materiales)]     B --- D[Recursos financieros (dinero)]     C --- E(( ))     D --- E     E --- F(( ))     F --- G[Hardware y Software]     F --- H[Métodos (Procedimiento, Supervisión)]     G --- I(( ))     H --- I     I --- J(( ))     J --- K[Recursos humanos]     J --- L[Mediciones (Seguimiento)]     K --- M(( ))     L --- M     M --- N[Planeación Problema]             </pre>		
<b>Resumen de Causa(s) Principal(es)</b>		
<b>Plan de Acción: (Definir Qué, Cómo, Cuando, Quién)</b>		
<b>Seguimiento a las Acciones (Cuando)</b>		
(Espacio a diligenciar por el Auditor de Calidad)		



## TÉCNICA ESTADÍSTICA LLUVIA DE IDEAS

**Proceso:**

**Fecha:**

Producto No Conforme		No Conformidad		Acción Preventiva	
<b>Descripción</b>					
<b>Participantes</b>					
<b>Ideas</b>					
<b>Resumen Causa Principal</b>					
<b>Plan de Acción (Definir Qué, Cómo, Cuando, Quién)</b>					
<b>Seguimiento al Plan de Acción (Cuando)</b>					
(Espacio a diligenciar por el Auditor de Calidad)					

**Lluvia de Ideas**

Actividades planeadas para el mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad para el año 2005

1. Capacitaciones Externas Sistema de Gestión de la Calidad
2. Capacitaciones por Áreas
3. Mejoramiento Mapa de Procesos
4. Verificación y Ajustes Indicadores de Gestión
5. Control Sistema de Gestión de la Calidad
6. Implementación Software de Administración del SGC
7. Auditoría de seguimiento a la certificación
8. Divulgación
9. Soporte Organización y Métodos



*"El éxito no se logra sólo con cualidades especiales. Es sobretodo un trabajo de constancia, de método y de organización".*

*S. J. P.*



*Escribir lo que hacemos, hacer lo que escribimos, planear lo que haremos, registrar lo que se hizo, medir con indicadores, verificar, ajustar y mejorar, son actividades que enmarcan actualmente el quehacer del Deceval, y aunque por el momento nos demandan un gran esfuerzo, muy pronto serán vistas como parte de nuestra cotidianidad, en tanto que el Sistema de Gestión de la Calidad adquiera mayor solidez.*

*J.R.R.*