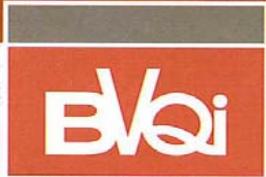


CERTIFICACION
ISO 9001-2000
DECEVAL





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**

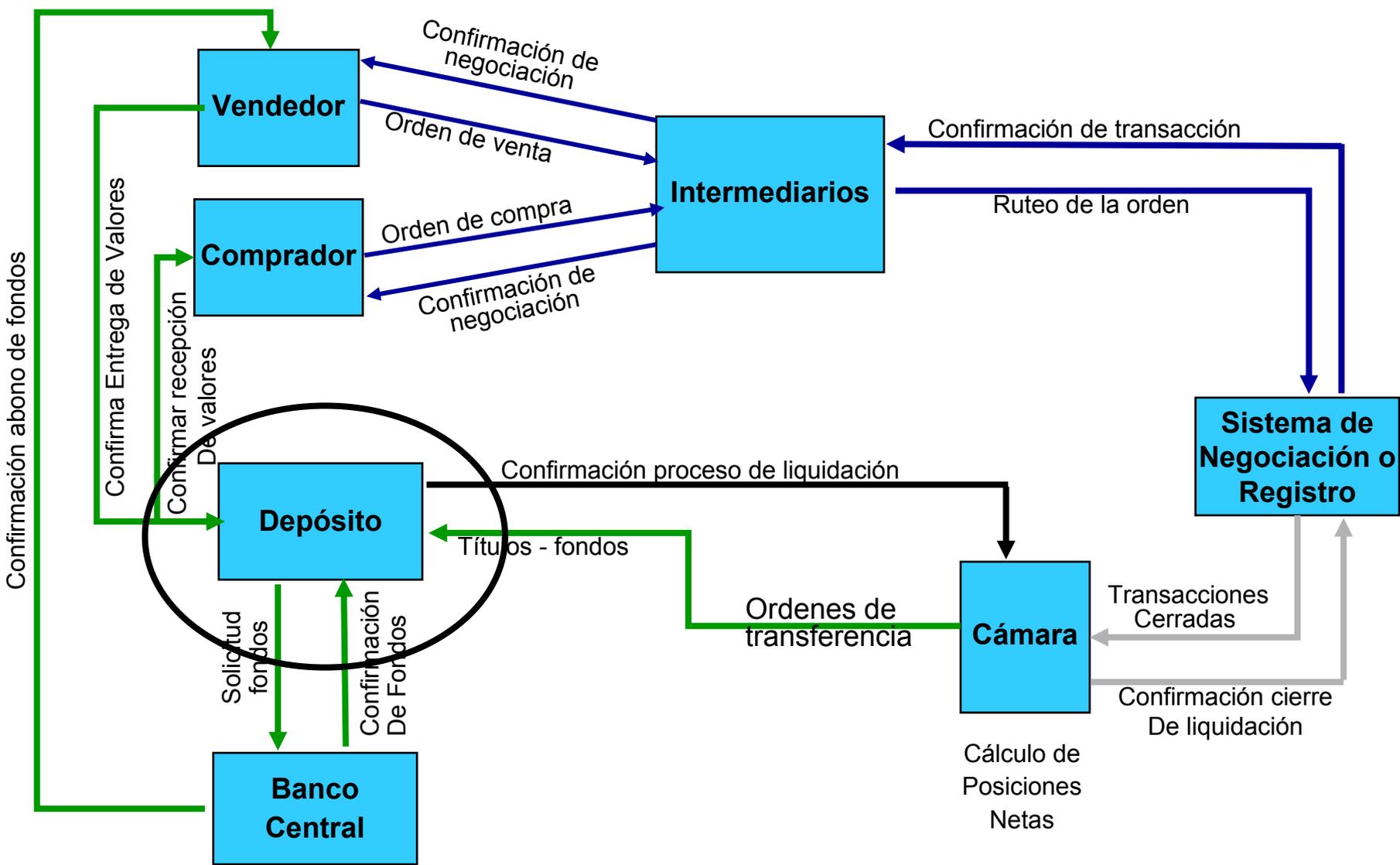
Certificado No: **163599**

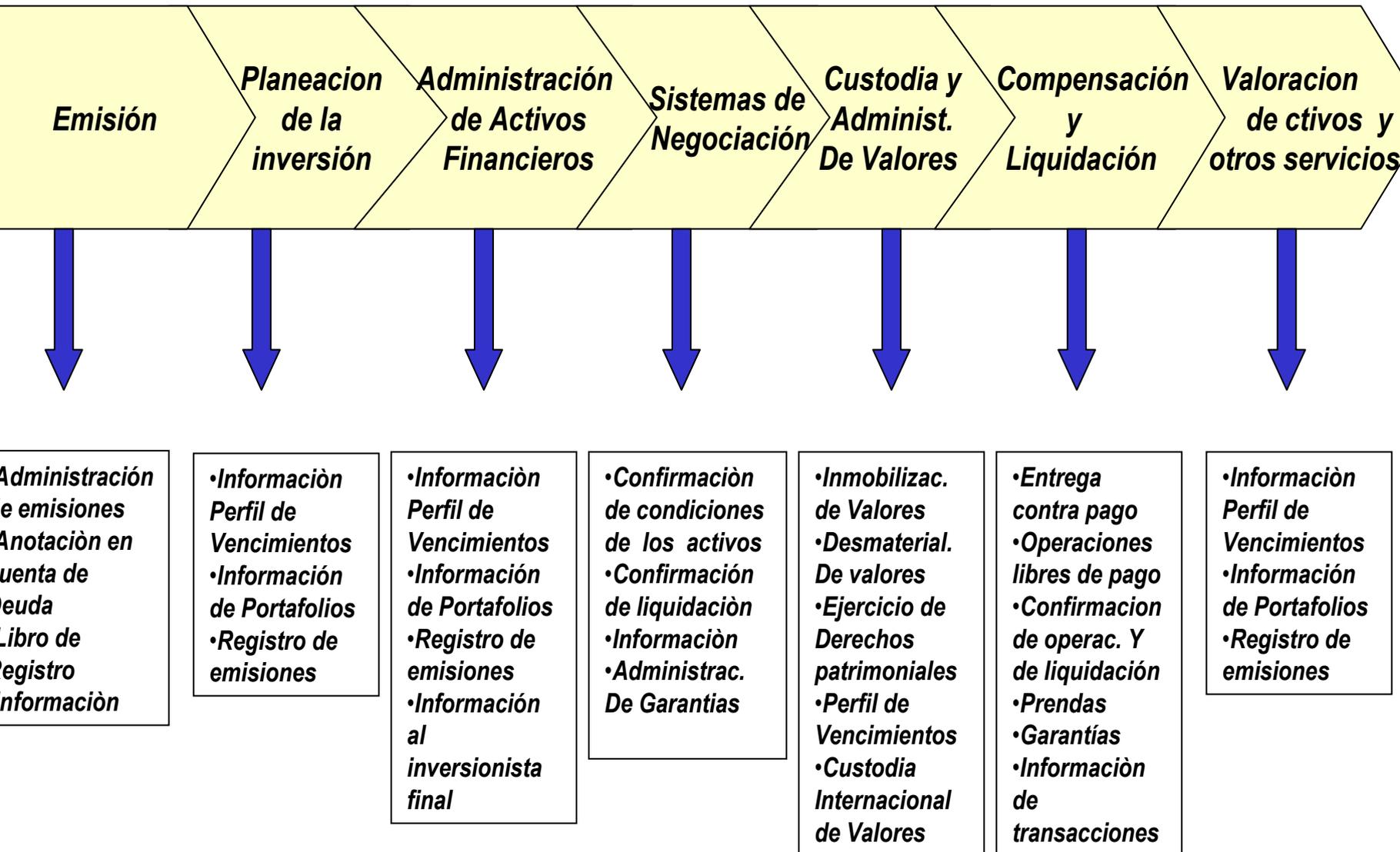


Res. No. 10168 de la Superintendencia
de Industria y Comercio,
18 de Mayo de 2004

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 Corintura
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**





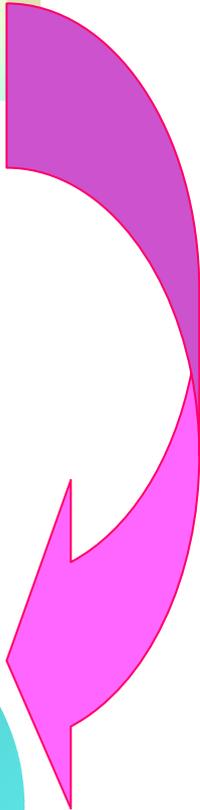
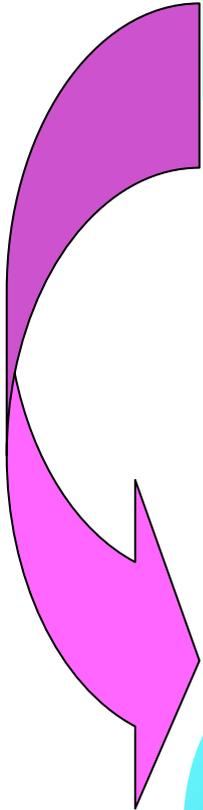


CUMPLIMIENTO DE LA MISION Y LA VISION

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

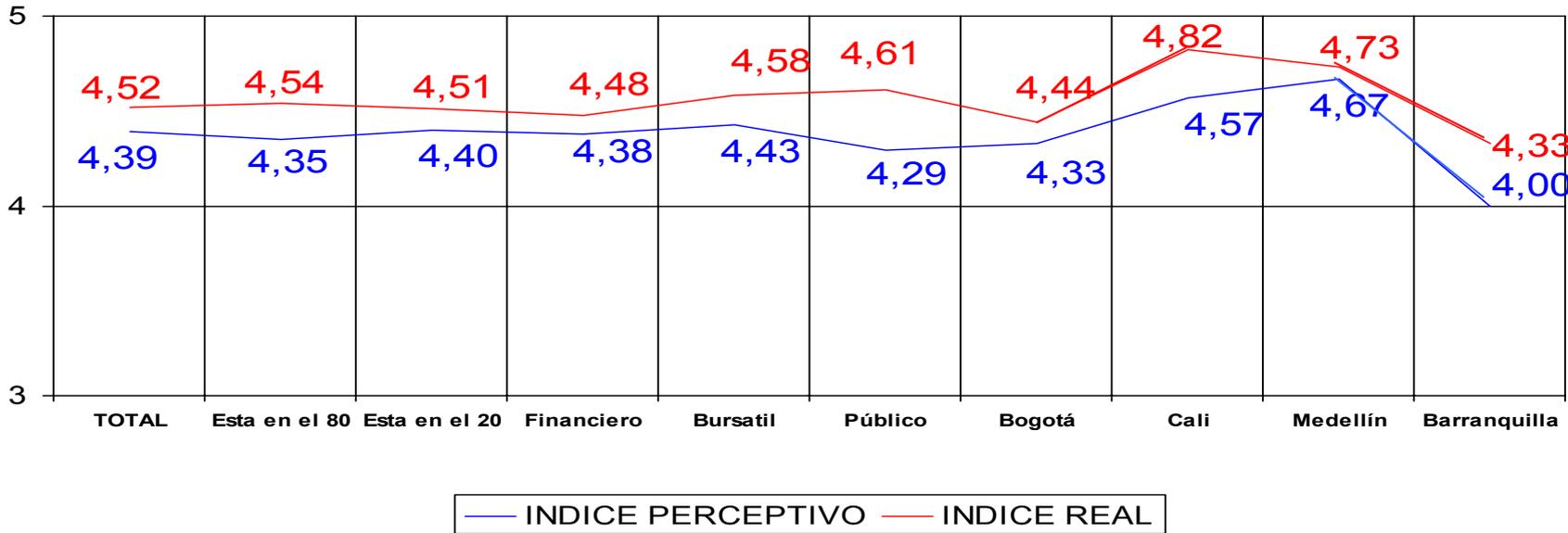


BUENO

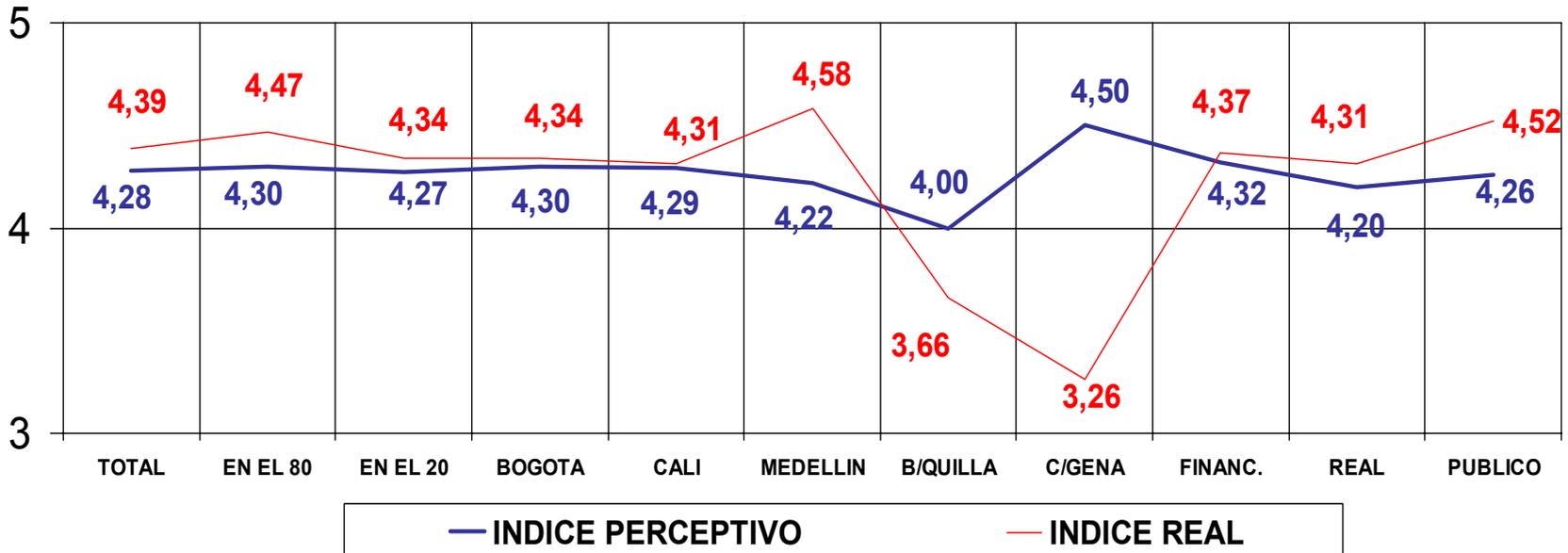


REGULAR

DEPOSITANTES



EMISORES



El uso de un estándar metodológico probado y aceptado mundialmente

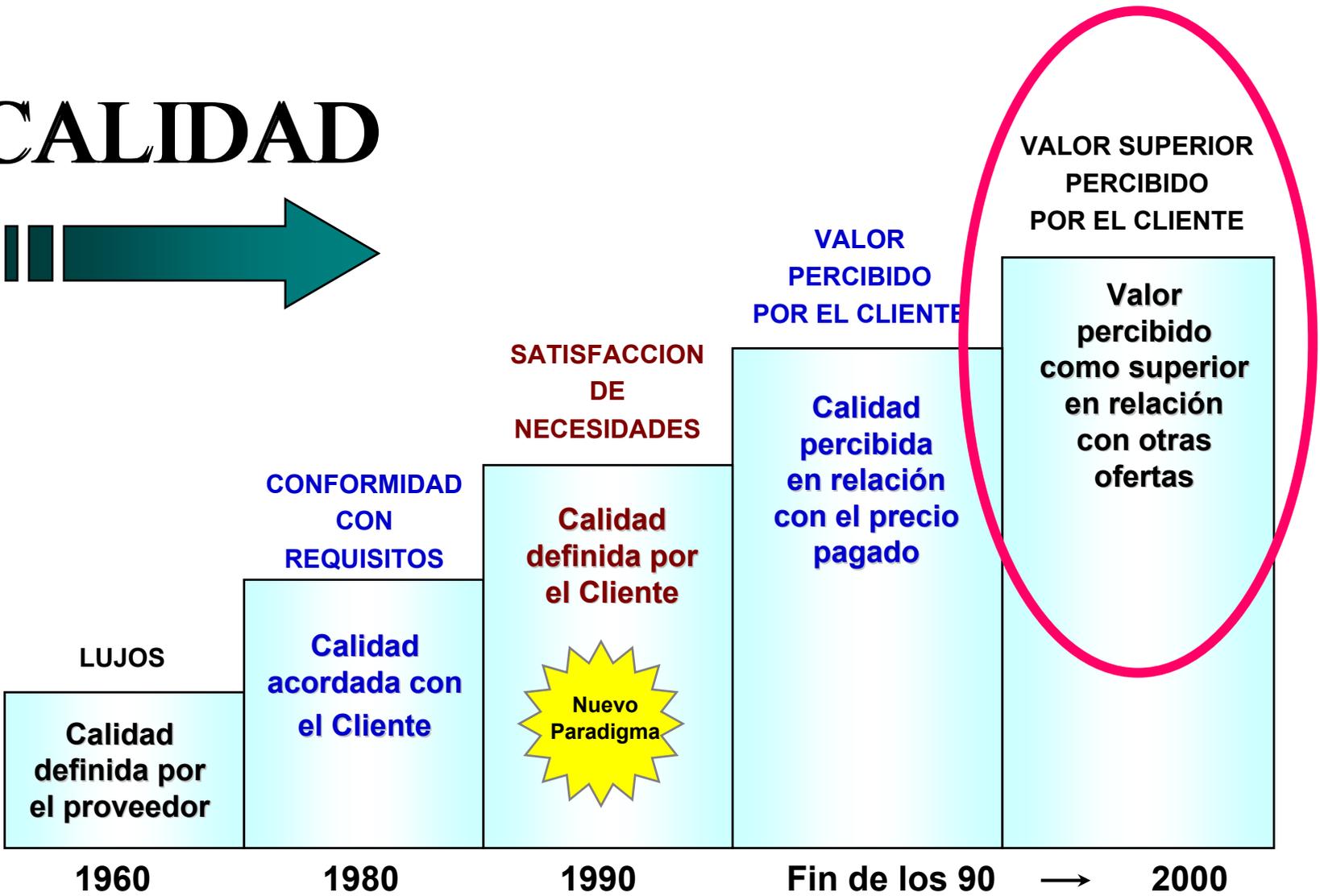
La competitividad orientada al cumplimiento de las normas ISO

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.

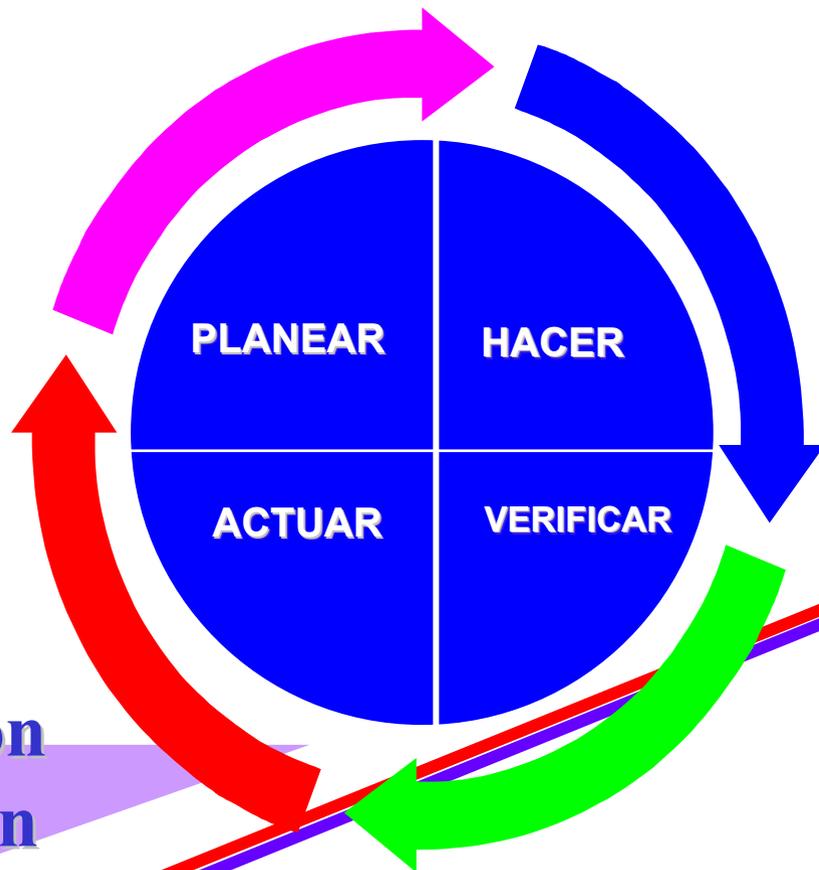


Generar Confianza

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



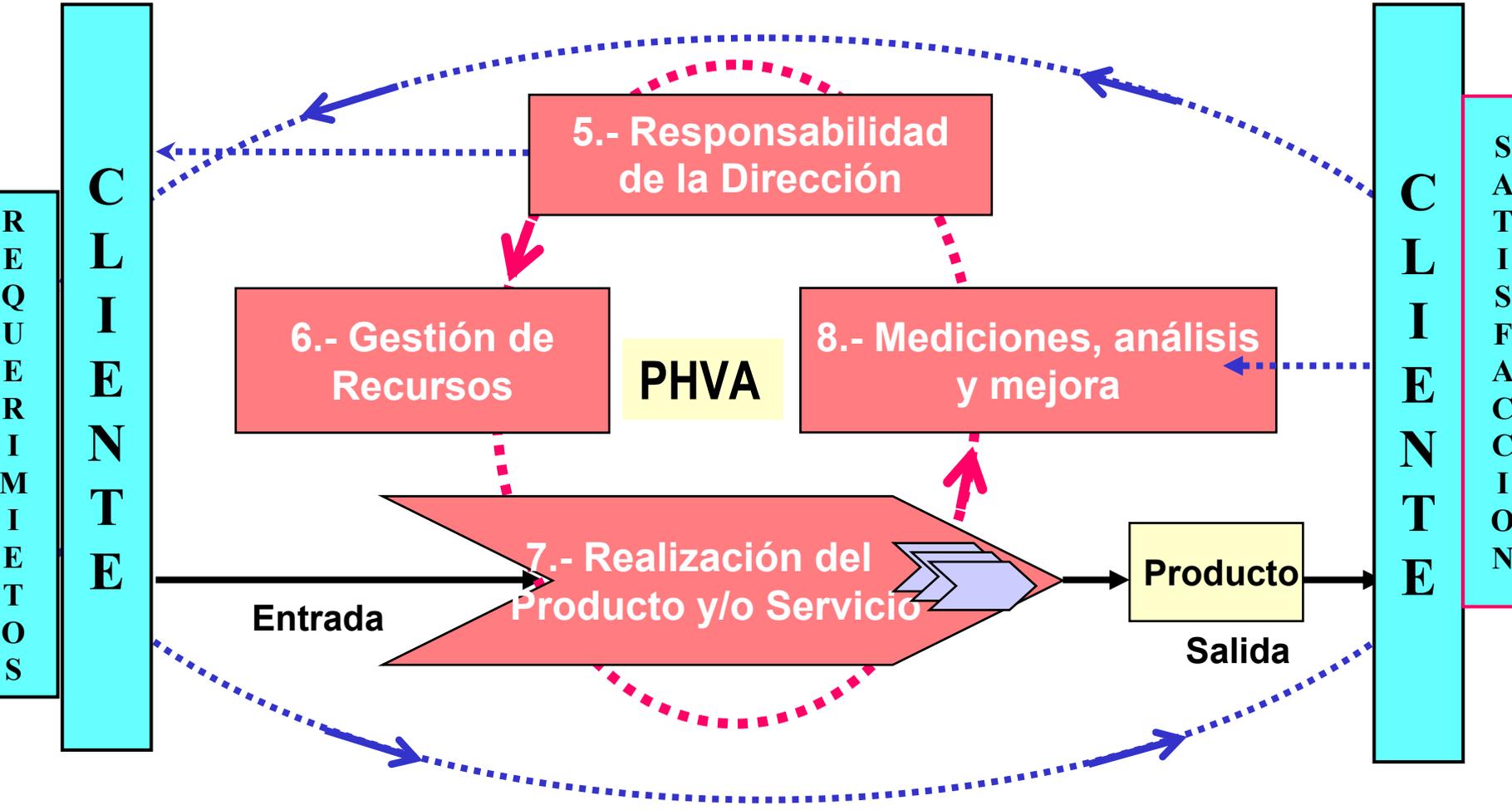
El ciclo "PHVA"



- Misión
- Visión
- Política

MEJORAMIENTO CONTINUO

GESTIÓN DE CALIDAD

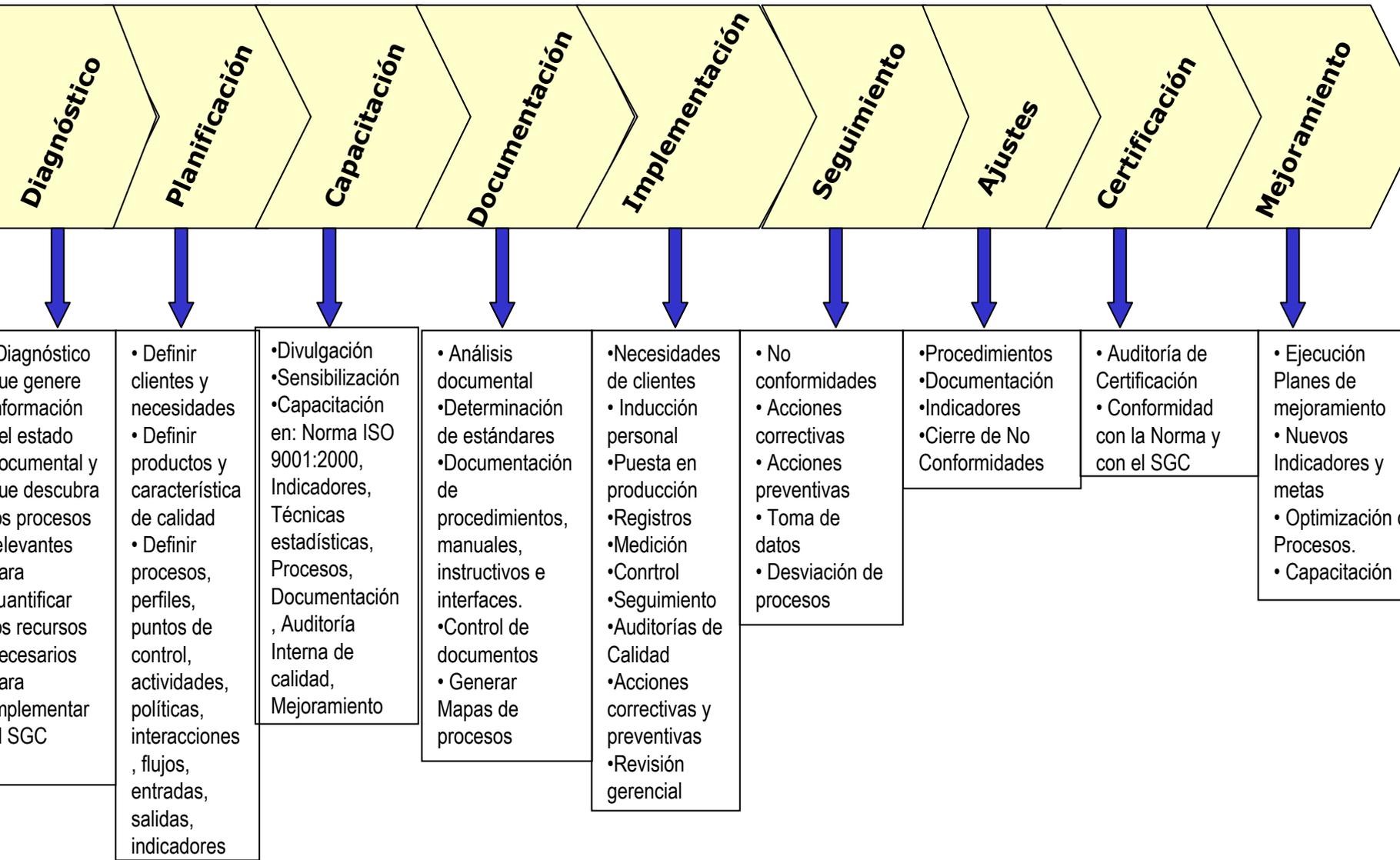




- Mayor nivel de satisfacción de los clientes.
- Competitividad
- Identificación de oportunidades del mercado.
- Reducción gradual de los costos - generación de valor
- Mejoramiento de los niveles de desempeño.
- Entrenamiento y capacitación permanente.

- 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.

ENTRADAS

PROCESOS

ESTRATÉGICOS**CLAVES****SOPORTE****SALIDAS**

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

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

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

S
A
L
I
D
A
S

- 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

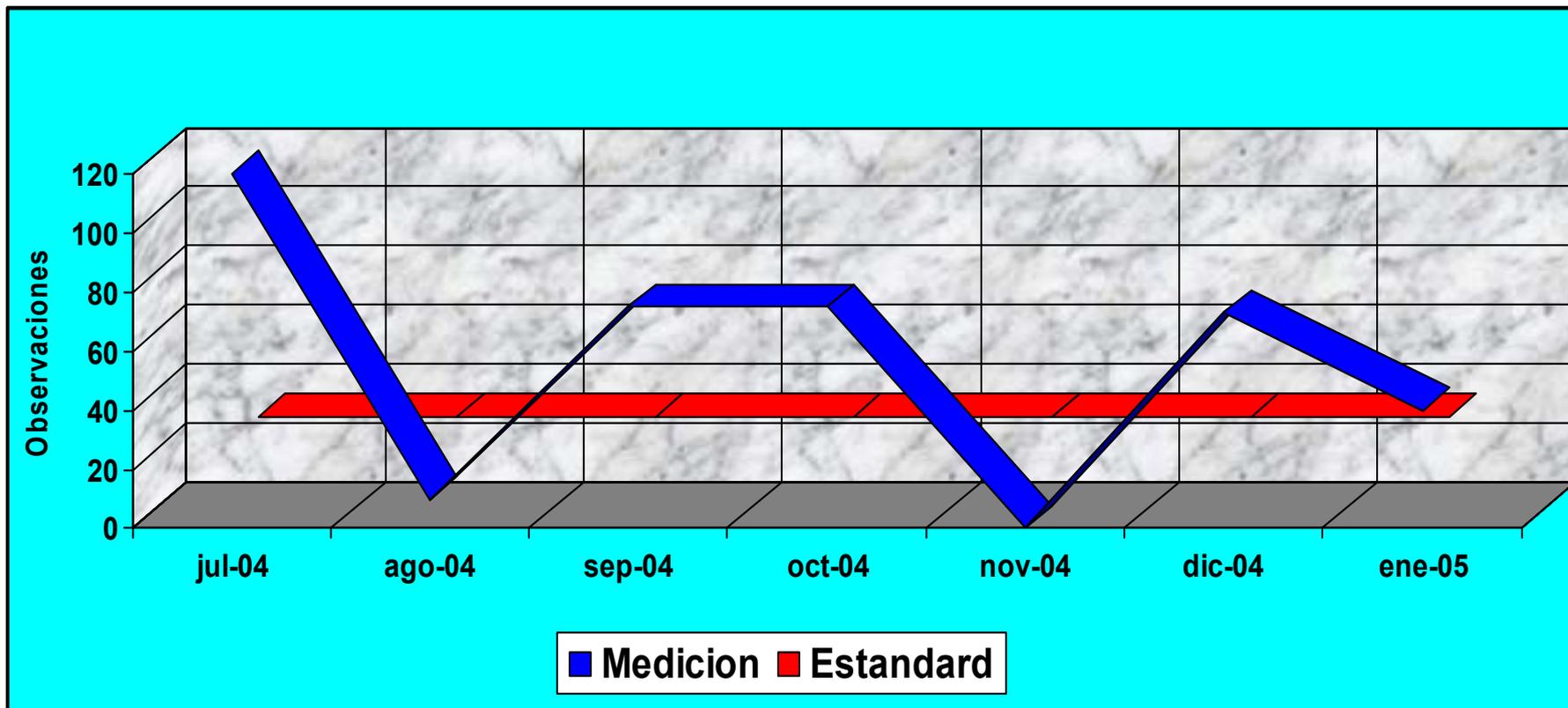
- Seguridad
- Oportunidad
- Costos
- Veracidad
- Claridad
- Transparencia
- Agilidad Operativa
- Flexibilidad
- Actualización

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.

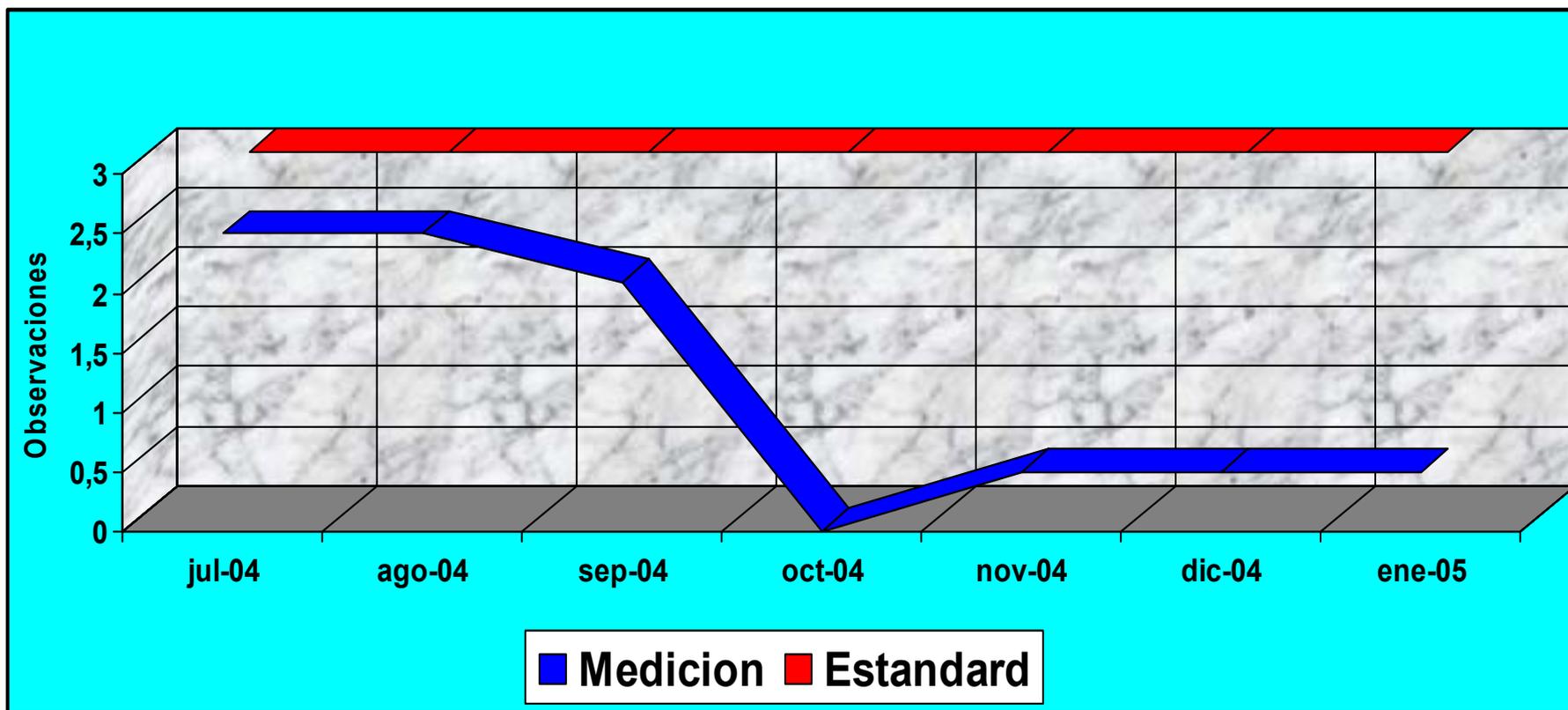


Proceso: Administración de Derechos Sociales

Definición y Meta: Tiempo máximo de generación y entrega de certificados después de recibida la solicitud en Administración Valores ≤ 3 horas

Frecuencia: Mensual

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



Proceso: Administración de la Base de Datos

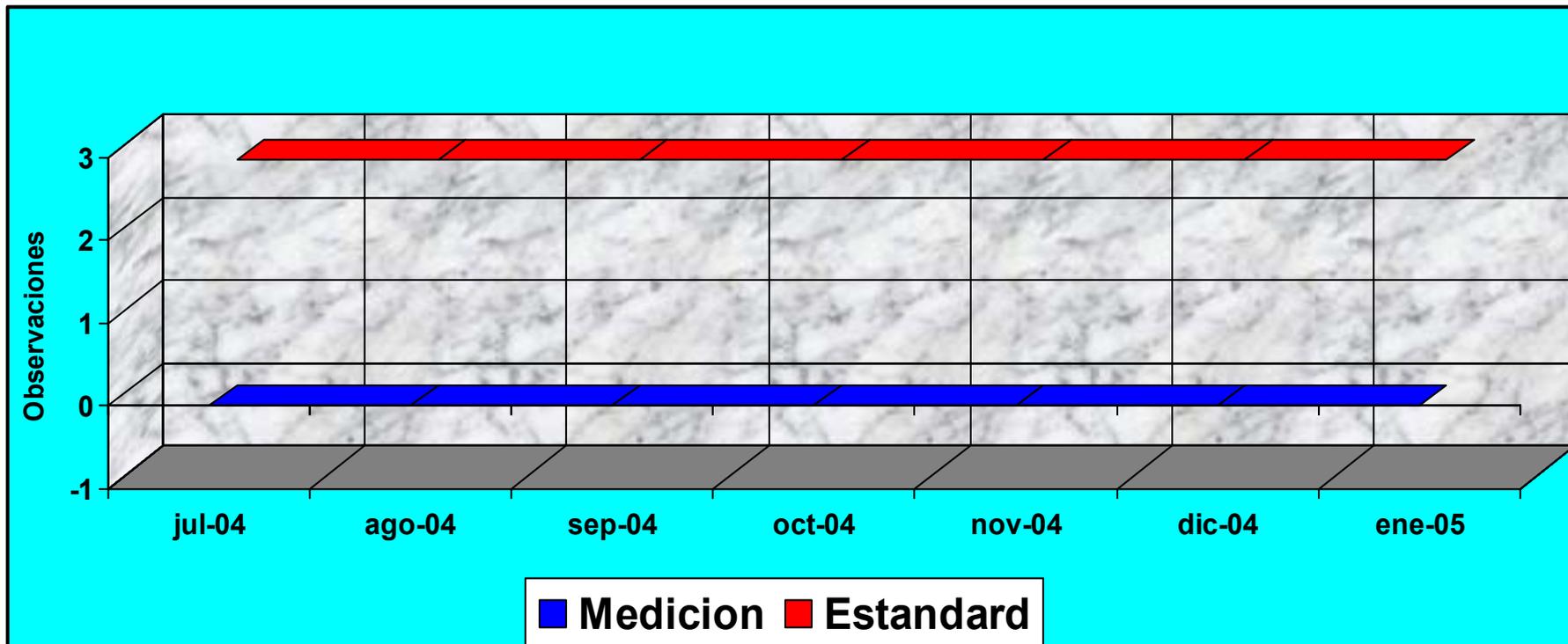
Definición y Meta: Disponibilidad Base de Datos del SIID

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



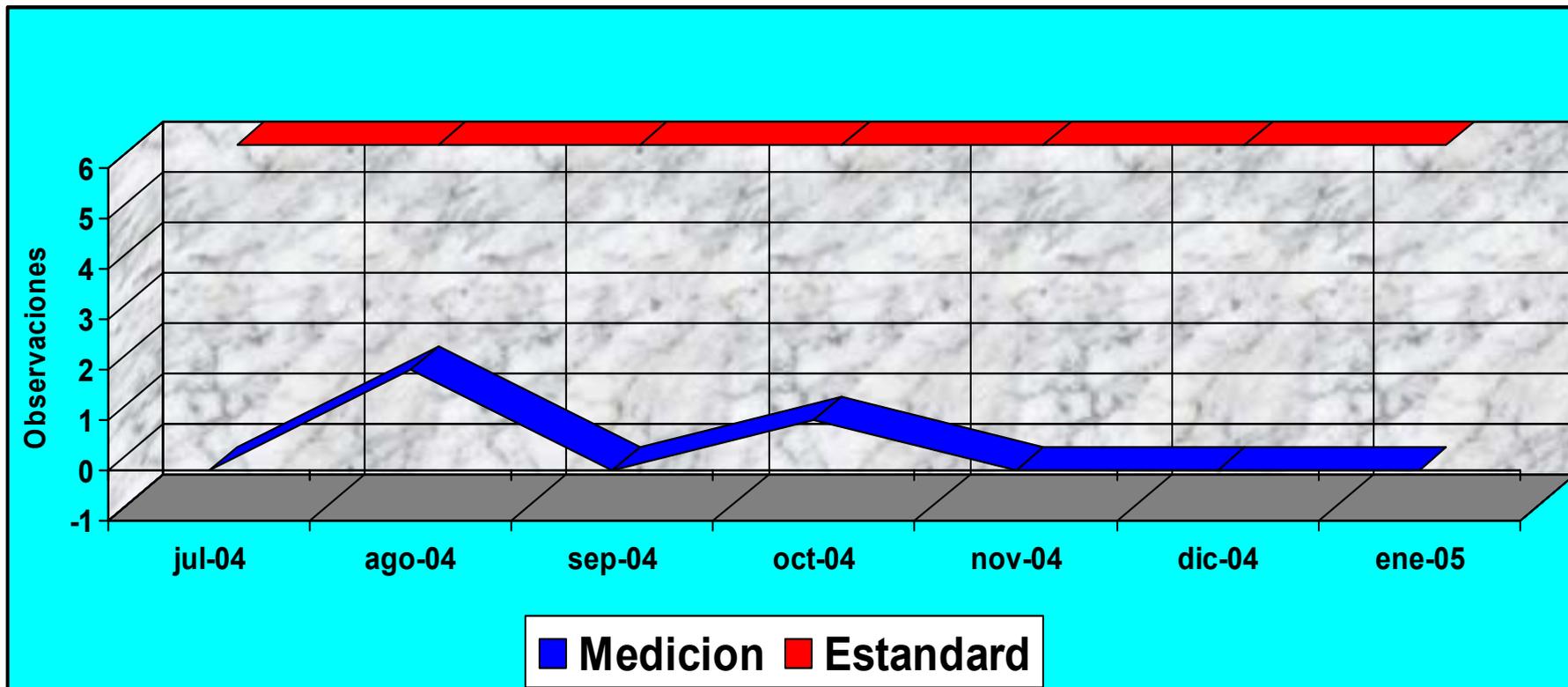
Proceso: Custodia títulos valores Físicos

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
Descripción del Problema		
Causas Posibles de la Desviación		
<pre> graph LR A[Medio Ambiente] --- B(()) B --- C[Recursos físicos (materiales)] B --- D[Recursos financieros (dinero)] B --- E[Hardware y Software] B --- F(()) F --- G[Recursos humanos] F --- H[Métodos (Procedimiento, Supervisión)] F --- I[Mediciones (Seguimiento)] F --- J[Planeación Problema] </pre>		
Resumen de Causa(s) Principal(es)		
Plan de Acción: (Definir Qué, Cómo, Cuando, Quién)		
Seguimiento a las Acciones (Cuando)		
(Espacio a diligenciar por el Auditor de Calidad)		



TÉCNICA ESTADÍSTICA LLUVIA DE IDEAS

Proceso:

Fecha:

Producto No Conforme	No Conformidad	Acción Preventiva
Descripción		
Participantes		
Ideas		
Resumen Causa Principal		
Plan de Acción (Definir Qué, Cómo, Cuando, Quién)		
Seguimiento al Plan de Acción (Cuando)		
(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.