Anexo 2. Plan de Implementación del SGC para BDV, S.A., basado en la Norma ISO 9001:2015

Nº	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE	2017									2018									
				Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
FASE 1. DIAGNÓSTICO DEL SGC																						
1	Aprobar realización de diagnóstico de la organización.	Herramienta de Diagnóstico.	- Presidente - Directores																			
2	Realizar diagnóstico (aplicando herramienta).	Herramienta y resultado de Diagnóstico.	- Estudiantes de Maestría SGC																			
3	Aprobar plan de implementación y presupuesto.	Plan de implementación y presupuesto aprobado.	- Presidente - Directores																			
FASE 2. PLANIFICACIÓN DEL SGC																						
4	Elaborar Política de la Calidad de la empresa BDV, S.A.	Política del SGC aprobada.	- Presidente - Directores																			
5	Definir Objetivos de la Calidad y de los procesos de BDV, S.A.	Objetivos del SGC y de los procesos aprobados.	- Presidente - Directores																			
6	Definir el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 de BDV, S.A.	Alcance del SGC (Geográfico, pro proceso y por producto).	- Presidente - Directores																			
7	Identificar partes interesadas críticas para BDV, S.A.	Inventario de partes interesadas.	- Presidente - Directores																			
8	Determinar los riesgos y oportunidades del SGC	Riesgos y oportunidades para asegurar la eficacia del SGC.	- Presidente - Directores																			
9	Elaborar tablero de objetivos, indicadores y metas de la calidad, con base al mapeo de procesos y a Política de la Calidad.	Objetivos de la calidad aprobados.	- Presidente - Directores																			
10	Definir la estructura de la Calidad: Comité SGC, Equipos de Proceso y Equipos de Mejora para la empresa BDV, S.A.	Definición de la estructura de la calidad de BDV, S.A.	- Alta Dirección																			
11	Diseñar plan de sensibilización y capacitaciones relativas al SGC - BDV, S.A. ISO 9001:2015	Plan de sensibilización y formación aprobado.	- Comité de la Calidad - Jefe de Calidad																			
12	Establecer los métodos de trabajo, herramientas y mecanismos de interacción de la estructura SGC.	Métodos, herramientas y mecanismos aprobados.	- Jefe de Calidad																			
13	Elaboración del plan comunicacional de requisitos de la Norma ISO 9001:2015, a las áreas correspondientes.	Plan comunicacional aprobado.	- Comité de la Calidad																			
14	Comunicar actividades y resultados de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.	Personal comunicado sobre componentes del SGC - BDV, S.A.	- Jefe de Calidad																			
FASE 3.DOCUMENTACIÓN DEL SGC																						
15	Documentar red de procesos de la empresa BDV, S.A.	Mapa de primer nivel de proceso validado.	- Jefe de Calidad																			
16	Elaborar mapas de procesos de segundo y tercer nivel, del "Proceso de Créditos de Consumo de Banca de Personas"	Mapas de segundo y tercer nivel validados.	- Jefe de Calidad																			

Anexo 2. Plan de Implementación del SGC para BDV, S.A., basado en la Norma ISO 9001:2015

Nº	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE	2017									2018									
				Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
17	Aprobar documentación del "Proceso de Créditos de Consumo de Banca de Personas" , de BDV, S.A.	Mapas de primer, segundo y tercer nivel aprobados.	- Comité de la Calidad																			
18	Elaborar y validar caracterizaciones del "Proceso de Créditos de Consumo de Banca de Personas".	Caracterizaciones de procesos validadas.	- Líderes de Proceso																			
19	Aprobar documentación del "Proceso de Créditos de Consumo de Banca de Personas"de BDV, S.A.	Caracterizaciones de procesos aprobadas.	- Jefe de Calidad																			
20	Elaborar y validar el procedimiento para el control de documentos y registros del SGC.	Procedimiento documentado.	- Jefe de Calidad																			
21	Elaborar y validar procedimiento para la elaboración de documentos del SGC.	Procedimiento documentado.	- Jefe de Calidad																			
22	Elaborar, modificar, ajustar documentación de cuarto nivel del "Proceso de Créditos de Consumo de Banca de Personas".	Documentos y registros del SGC - Proceso de Créditos banca de personas, de cuarto nivel de forma estandarizada.	- Líderes de Proceso																			
23	Elaborar, modificar, ajustar documentación de cuarto Nivel existente sobre los requisitos de la norma ISO9001:2015.	Documentos y registros del requeridos por las normas internacionales de la calidad de forma estandarizada.	- Líderes de Proceso																			
24	Validar documentación de cuarto nivel: documentación de los procesos y documentación ISO requerida por la Norma Internacional ISO 9001:2015.	Documentación de cuarto nivel validada.	- Jefe de Calidad																			
25	Elaborar procedimiento e instrumentos "gestión de las competencias".	Procedimiento documentado.	- Gerente de Recursos Humanos. -Líderes de proceso.																			
26	Elaboración del documento para determinar la eficacia de la formación u otras acciones.	Método "medida de la eficacia de la formación u otras acciones".	- Jefe de Calidad																			
27	Determinar puestos críticos para el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de BDV, S.A.	Inventario de puestos críticos para el SGC.	- Jefe de Calidad																			
28	Preparar y proponer metodología para la definición y gestión de las competencias de los puestos críticos del SGC de BDV, S.A.	Metodología validada para la documentación de las competencias de puestos críticos.	- Jefe de Calidad																			
29	Validar propuesta de herramienta de evaluación de competencias.	Herramienta validada para la evaluación de las competencias de puestos críticos, incluye diccionario de competencias.	- Comité de la Calidad																			

Anexo 2. Plan de Implementación del SGC para BDV, S.A., basado en la Norma ISO 9001:2015

Nº	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE	2017									2018									
				Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
30	Elaborar, revisar y validar instructivo para la determinación de requisitos de las partes interesadas de BDV, S.A.	Procedimiento documentado.	- Líderes de Proceso																			
31	Elaborar, revisar y validar instructivo para la evaluación de la satisfacción de partes interesadas de BDV, S.A.	Procedimiento documentado.	- Líderes de Proceso																			
32	Elaborar y validar instrumentos para medición de la satisfacción de las partes interesadas.	Instrumentos de medición validados.	- Jefe de Calidad																			
33	Confirmar con las unidades organizativas los posibles canales de quejas, así como responsables para análisis y tratamiento.	Canales de comunicación y responsables.	- Jefe de Calidad																			
34	Elaborar y validar procedimiento para la gestión de quejas de partes interesadas.	Procedimiento documentado.	- Líderes de Proceso																			
35	Elaborar y validar procedimiento para la gestión de salidas no conformes.	Procedimiento documentado.	- Líderes de Proceso																			
FASE 4. DESARROLLO DEL SGC.																						
36	Gestionar adquisición software para mapeo de procesos y software estadístico.	Adquisición software de mapeo de procesos y software estadístico.	- Comité de la Calidad																			
37	Capacitar al Comité de la Calidad y los equipos de procesos en la metodología y operación del SGC.	Equipo de procesos capacitados.	- Consultor. -Jefe de Calidad.																			
38	Instalar e iniciar el Comité de la Calidad como parte de la estructura de la calidad e iniciar su operación.	Comité de la Calidad Instalado.	- Presidente - Directores																			
39	Instalar e iniciar el equipo de "Proceso de Créditos de Consumos de Banca de Personas",como parte de la estructura de la calidad.	Inicio de operaciones de los equipo de proceso en los procesos de la cadena de valor.	- Comité de la Calidad																			
40	Desarrollar actividades de sensibilización / capacitación del SGC, según plan aprobado.	Personal ejecutivo de la empresa BDV, S.A. sensibilizado en el SGC.	- Equipo de Proceso -Jefe de Calidad																			
41	Incorporar la gestión del riesgo (calidad) al tablero de objetivos, indicadores y metas del SGC, con base al contexto de la organización y de las partes interesadas.	Gestión del riesgo aprobada.	- Jefe de Calidad																			
42	Actualizar expedientes del personal sujeto al alcance del SGC.	Expedientes actualizados.	- Jefe de Recursos Humanos																			

Anexo 2. Plan de Implementación del SGC para BDV, S.A., basado en la Norma ISO 9001:2015

Nº	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE	2017									2018									
				Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
43	Definir competencias, evaluarlas y establecer su brecha de competencia de los puestos de BDV, S.A.	Ajustes al manual de funciones y competencias: descripción de las funciones de los puestos críticos, perfil de puestos y sus competencias requeridas (educación, formación, habilidades y experiencia), diccionario de competencias (habilidades técnicas y habilidades sociales).	- Gerente de Recursos Humanos - Jefe de la Calidad																			
44	Establecer plan de formación con base a la brecha de competencia identificada.	Plan de formación con base a competencias.	- Gerente de Recursos Humanos - Jefe de la Calidad																			
45	Aprobar plan y presupuesto de formación de competencias para su ejecución.	Plan de formación y presupuesto aprobado para su ejecución.	- Comité de la Calidad																			
46	Determinar inventario de instructivos de equipos existentes y su manual de operación.	Manual de operación de los equipos críticos de seguimiento y medición.	- Líderes de Proceso																			
47	Desarrollar y justificar las no aplicabilidades del SGC - BDV, S.A. para la Norma ISO 9001:2015.	Documento con análisis y conclusiones sobre las no aplicabilidades del SGC - BDV, S.A. con sus debidas justificaciones.	- Jefe de Calidad																			
48	Elaborar Manual del Sistema de Gestión de la Calidad. (SGC).	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad(SGC) aprobado.	- Jefe de Calidad																			
49	Realizar mediciones iniciales de gestión de stakerholders, quejas y satisfacción de partes interesadas.	Informes de mediciones iniciales realizadas.	- Líderes de Proceso																			
50	Realizar mediciones iniciales de gestión de salidas no conformes y gestión del tablero de objetivos, indicadores y metas del SGC.	Informes de mediciones iniciales realizadas.	- Líderes de Proceso																			
FASE 5. IMPLEMENTACIÓN DEL SGC.																						
51	Establecimiento de los criterios para la implementación del SGC - BDV, S.A.	Establecimiento de la fecha de implementación, establecimiento de los requisitos de las normas por fase, herramienta y evidencia, establecimiento de requisitos aplicables por unidades organizativas y por procesos.	- Jefe de Calidad																			
52	Comunicar actividades de mediciones iniciales a clientes.	Mecanismos de la gestión de quejas y reclamos.	- Jefe de Calidad																			

Anexo 2. Plan de Implementación del SGC para BDV, S.A., basado en la Norma ISO 9001:2015

Nº	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE	2017									2018									
				Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
53	Implementar las mediciones del SGC, para generar registros de los procesos necesarios para la certificación ISO 9001:2015.	Registro de mediciones del SGC implementadas.	- Jefe de Calidad																			
54	Generar registros de mantenimiento de instalaciones y condiciones ambientales.	Registros de mantenimiento preventivo y correctivo.	- Líderes de Proceso																			
55	Gestionar inventario de TIC's (hardware, software y comunicación) para unidades organizativas sujetas al alcance del SGC.	Backups de datos e información, plan de mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y equipos de comunicación, licenciamientos de software, perfiles y control de accesos a los aplicativos, antivirus, firewall, hackers.	- Líderes de Proceso																			
56	Implementar política y objetivos del SGC.	Oficialización de la política y objetivos del SGC.	- Jefe de Calidad																			
57	Implementar documentación aprobada para el SGC (métodos, procedimientos, instructivos, manuales, etc.).	Documentos implementados en las áreas sujetas al alcance de la certificación y acreditación y áreas relacionadas.	- Jefe de Calidad																			
58	Generar registros que demuestran evidencias del SGC de BDV, S.A.	Registros y evidencias de los procesos, conforme a las disposiciones establecidas.	- Líderes de Proceso																			
59	Realizar sesiones de la estructura de la calidad: Comité de la Calidad, Equipos de Procesos y Equipos de Mejora.	Actas de reuniones del Comité de la Calidad, Equipos de Procesos y Equipos de Mejora.	- Jefe de Calidad																			
60	Facilitar la estructura de la calidad: Comité de la Calidad, Equipos de Procesos y Equipos de Mejora.	Facilitación de reuniones de la estructura SGC.	- Jefe de Calidad																			
61	Realizar evaluaciones sistemáticas de las partes interesadas.	Informe de resultados de la evaluación de las partes interesadas.	- Jefe de Calidad																			
62	Generar registros de quejas de las partes interesadas.	Bases de datos quejas recibidas por parte de las partes interesadas.	- Líderes de Proceso																			
63	Generar registros de no conformidades de salidas y productos.	Bases de datos de gestión de salidas y productos no conformes.	- Líderes de Proceso																			
64	Identificar proyectos de mejora del SGC.	Inventario de proyectos de mejora del SGC.	- Jefe de Calidad																			
65	Preparar y presentar ante el Comité de la Calidad los proyectos de mejora a implementar.	Inventario de proyectos de mejora.	- Jefe de Calidad																			

Anexo 2. Plan de Implementación del SGC para BDV, S.A., basado en la Norma ISO 9001:2015

Nº	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE	2017									2018									
				Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
66	Elaborar perfiles de proyectos de mejora para aprobación del Comité de la Calidad.	Perfiles de proyectos de mejora aprobados.	- Jefe de Calidad																			
67	Aprobar proyectos de mejora a implementar y Equipos de mejora a conformar.	Proyectos de mejora aprobados para su implementación.	- Comité de la Calidad																			
68	Desarrollar proyectos de mejora aprobados por el Comité de la Calidad.	Fuentes de información, datos e Informes de avances de proyectos de mejora.	- Jefe de Calidad																			
69	Desarrollar control y análisis de procesos.	Análisis estadístico de procesos.	- Líderes de Proceso																			
70	Generar registros de la evaluación de proveedores de suministros y servicios del SGC.	Evaluaciones de proveedores.	- Jefe de Calidad																			
71	Generar registros de los mantenimientos correctivos y preventivos a equipos críticos (no de medición).	Registros de mantenimiento.	- Líderes de Proceso																			
72	Generar registros de mantenimiento de instalaciones y condiciones ambientales.	Registros de mantenimiento.	- Líderes de Proceso																			
73	Elaboración del plan comunicacional de requisitos ISO 9001:2015, a las áreas correspondientes.	Plan comunicacional aprobado.	- Jefe de Calidad																			
74	Comunicar actividades y resultados de los requisitos ISO 9001:2015.	Personal comunicado sobre componentes del SGC - BDV, S.A.	- Jefe de Calidad																			
FASE 6.VERIFICACIÓN DEL SGC.																						
75	Elaboración del procedimiento de auditorías internas y desarrollo de herramientas para la gestión de las auditorías.	Procedimiento de auditorías internas de la calidad.	- Jefe de Auditoría																			
76	Desarrollar capacitación: "Auditorías Internas de la Calidad".	Auditores formados.	- Consultor																			
77	Planificar las auditoría interna del SGC.	Criterios de la programación de auditorías de la calidad, definición del programa de auditorías, programa anual de auditorías, plan de auditorías, check list de auditoría, lista de chequeo del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).	- Jefe de Auditoría																			

Anexo 2. Plan de Implementación del SGC para BDV, S.A., basado en la Norma ISO 9001:2015

Nº	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE	2017									2018									
				Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
78	Desarrollar auditoría interna del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).	Acta de apertura de auditoría interna, base de datos de hallazgos, informe de auditoría interna, acta de cierre de auditoría interna, tabla de hallazgos según normativas del alcance del SGC, solicitud de acciones correctivas (SAC´s), verificación de acciones correctivas.	- Auditores																			
79	Presentar resultados de la auditoría interna del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).	Informe de auditoría interna del SGC.	- Jefe de Auditoría																			
80	Tomar decisiones y definir acciones para solventar no conformidades detectadas en la auditoría SGC.	Acciones correctivas.	- Comité de la Calidad																			
81	Realizar actividades de seguimiento a acciones correctivas implementadas sobre hallazgos de auditoría SGC identificados.	Seguimiento a solicitudes de acciones correctivas.	- Jefe de Calidad																			
82	Elaboración del plan comunicacional de la etapa, a las unidades organizativas correspondientes.	Plan comunicacional aprobado.	- Jefe de Calidad																			
83	Comunicar actividades y resultados de la etapa "Verificación del Sistema de Gestión de la Calidad."	Personal comunicado sobre componentes del SGC - BDV, S.A.	- Jefe de Calidad																			
FASE 7. MEJORA DEL SGC																						
84	Elaborar plan de gestión (mejora) del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).	Plan de mejora 2017 - 2018.	- Jefe de Calidad																			
85	Implementar herramientas para la mejora del SGC.	Herramientas implementadas.	- Jefe de Calidad																			
86	Realizar la revisión por la dirección del SGC - BDV, S.A.	Resultados de auditoría Interna de calidad, resultados de la retroalimentación de las partes interesadas, desempeño de los procesos, conformidad de las salidas y productos, estado de las acciones correctivas y preventivas, resultados de revisiones por la dirección previas, plan de mejora.	- Comité de la Calidad - Jefe de Calidad																			
87	Realizar la decisiones y acciones para la mejora como resultado de la revisión por la dirección del SGC.	Resultados de la revisión por la dirección del SGC.	- Jefe de Calidad																			

Anexo 2. Plan de Implementación del SGC para BDV, S.A., basado en la Norma ISO 9001:2015

Nº	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESULTADO ESPERADO	RESPONSABLE	2017									2018									
				Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
88	Realizar negociación con el Organismo Certificador para desarrollar auditorías de tercera parte.	Acuerdo de BDV / Organismo de Certificación para el desarrollo de auditorías de tercera parte.	- Jefe de Calidad																			
89	Enviar solicitud y actividades de desarrollo de la auditoría de tercera parte.	Solicitud de certificación aprobada	- Jefe de Calidad																			
90	Realizar auditoría de certificación de tercera parte.	Informe de auditoría de tercera parte.	- Ente Certificador																			
91	Elaborar plan de acción para subsanar no conformidades.	Plan de acción enviado al Organismo de Certificación.	- Jefe de Calidad																			
92	Implementar acciones para subsanar no conformidades encontradas (si las hubiesen).	Acciones implementadas.	- Jefe de Calidad																			
93	Realizar auditoría de seguimiento según plan de acciones correctivas del SGC.	Informes de auditorías de seguimiento del SGC.	- Auditores																			
94	Entrega de certificado de Sistema de Gestión de la Calidad por parte del Ente Certificador.	Certificados ISO para el "Proceso de Créditos de Consumo de Banca de Personas.	- Ente Certificador																			