

Anexo 1: Herramienta de Diagnóstico del SGC para BDV, S.A., basado en la Norma ISO 9001:2015

REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2015	NO APLICA	PORCENTAJE DE AVANCE					EVIDENCIA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	
		0%	25%	50%	75%	100%				
CAPÍTULO 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN										
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO										
La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.					X		Plan Estratégico para 5 años, este plan incluye el análisis del contexto de la organización con la aplicación de las matrices FODA y análisis DOFA con el propósito de identificar riesgos y oportunidades que incidirán en la gestión	- Alta Dirección y Directores - Niveles Gerenciales - Gerente de Planificación Estratégica - Jefe de Procesos Organizacionales	Alinear el plan estratégico al Sistema de Gestión de la Calidad	
La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.						X	BSC sobre los escenarios estratégicos definidos	- Gerente de Planificación Estratégica - Niveles Gerenciales, Subgerente y Jefes	---	
Puntuación		0	0	0	1	1				
		87.50%								
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS										
La organización debe determinar:	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
a. Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de calidad;					X		- Acuerdo de Nivel de Servicio - Procedimiento Implementación, Premiación y Divulgación de Mediciones de Producto o Servicio Los documentos anteriores incluyen mecanismos utilizados para conocer las expectativas y necesidades, así como las acciones que la organización hará y su respectivo seguimiento; adicionalmente a éstos documentos se complementa con el Documento de Información Gerencial	- Alta Dirección y Directores - Niveles Gerenciales, Subgerencias	Documentar el Manual de la Calidad e incluir las partes interesadas	
b. Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.					X		- Acuerdo de Nivel de Servicio en donde se documentan los requisitos de las partes interesadas; adicionalmente éste documento se complementa con el Manual de Créditos y Procedimiento de Otorgamiento de Créditos	- Alta Dirección y Directores - Niveles Gerenciales, Subgerencias	Incluir en el SLA los requisitos clave para el cumplimiento de los tiempos y otras necesidades solicitadas por las partes interesadas	
La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.					X		- Comités Experiencia del Cliente y FC - Resultados de Clima Organizacional - Seguimiento de Contratos - Informes de Responsabilidad Social	-Alta Dirección y Directores - Niveles Gerenciales, Subgerencias - Áreas Involucradas en el Proceso	Informes de comités que confirman el seguimiento	
Puntuación		0	0	0	3	0				
		75.00%								
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD										
La organización debe determinar los límites y aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance. Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
a) Las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1;					X		Plan Estratégico para 5 años, este plan incluye el análisis del contexto de la organización con la aplicación de las matrices FODA y análisis DOFA con el propósito de identificar riesgos y oportunidades que incidirán en el Sistema de Gestión	- Alta Dirección y Directores - Niveles Gerenciales - Gerente de Planificación Estratégica - Jefe de Procesos Organizacionales	---	
b) Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2;					X		- Acuerdo de Nivel de Servicio - Estudios de Clima Organizacional - Contratos con Proveedores - Gestión de la Responsabilidad Social	- Alta Dirección y Directores - Niveles Gerenciales, Subgerencias	---	
c) Los productos y servicios de la organización.						X	Manual de Créditos y Políticas de los Productos	- Alta Dirección y Directores - Niveles Gerenciales, Subgerencias	---	

REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2015	NO APLICA	PORCENTAJE DE AVANCE					EVIDENCIA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
		0%	25%	50%	75%	100%			
La organización debe aplicar todos los requisitos de esta Norma Internacional si son aplicables en el alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad.		X					---	---	Definir si se implementará el SGC
El alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada. El alcance debe establecer:		X					---	---	Definir si se implementará el SGC
Los productos y servicios cubiertos						X	Manual de Créditos y Políticas de los Productos	- Alta Dirección y Directores - Niveles Gerenciales, Subgerencias	---
Proporcionar la justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad.		X					---	---	Definir si se implementará el SGC
Puntuación		3	0	0	2	2			
50.00%									
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS									
4.4.1. La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.						X	- Maestro de Documentos Normativos - Plan Anual de Actualización de Documentos Normativos En estos documentos se encuentra el inventario de Procedimientos, Políticas, Manuales, Acuerdos de Nivel de Servicio, Formatos, Documentos Relacionados Externos que involucran los procesos de cada una de las áreas; así como la identificación de Certificación, Actualización y/o Eliminación; y las versiones de los documentos.	- Jefe de Procesos Organizacionales - Subgerente de Procesos de Crédito - Coordinador de FC Planta - Jefe de Desarrollo de Productos de Crédito	- Elaborar Mapa de Procesos de 2do y 3er nivel - Elaborar caracterización de los procesos (ficha de proceso)
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:				X			---		
a) determinar las entradas requeridas y los salidas esperadas de estos procesos;				X			---		
b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;				X			---		
c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse la operación eficaz y el control de estos procesos;				X			- Acuerdo de Nivel de Servicio - Sistema de Calidad Total (Sistema de seguimiento y medición a objetivos, indicadores y metas de proceso) - BSC - Presentación de Resultados Mensual del Comité de FC	- Jefe de Procesos Organizacionales - Subgerente de Procesos de Crédito - Coordinador de FC Planta	-Elaborar Manual y/o procedimiento de medición del proceso
d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;						X	- Presupuesto para Proyectos de Mejora e Innovación - Presupuesto en formación, equipos e infraestructura - Y otros recursos para la Gestión de la Calidad	- Alta Dirección y Directores - Gerente de Planificación Estratégica - Gerente Financiero - Subgerente de Planeación y Proyectos - Jefe de Procesos Organizacionales	---
e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;						X	- Procedimiento de Otorgamiento de Créditos - Procedimientos de Análisis y Desembolso de Créditos Adicionalmente, las responsabilidades y autoridades para la red de procesos, están establecidas en los siguientes documentos de BDV: - Matriz de Nivel de Delegación - Descriptor de Puestos - Organigrama - Procedimientos y Manuales		---

REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2015	NO APLICA	PORCENTAJE DE AVANCE					EVIDENCIA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	
		0%	25%	50%	75%	100%				
f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;					X		- Herramienta de identificación de Riesgos y procesos asociados	- Subgerente de Procesos de Crédito - Coordinador de FC Planta - Coordinador de FC Análisis y Desembolsos	En el Mapa de Procesos y en los procedimientos se debe identificar las actividades que presentan oportunidad y riesgo	
g) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;					X		Plan Anual de Documentos Normativos, que incluye revisión y mejora de procesos	- Jefe de Procesos Organizacionales - Subgerente de Procesos de Crédito - Coordinador de FC Planta	Evaluar los procesos y procedimientos críticos	
h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.					X		- Plan Anual de Actualización de Documentos Normativos - Requerimientos a Informática - Registro de Proyectos de Mejora	- Subgerente de Procesos de Crédito - Coordinador de FC Planta, Análisis y Desembolsos - Jefe de Desarrollo de Productos de Crédito - Líder de Proyectos de Sucursales - Líder de Procesos Organizacionales	Establecer equipos de mejora para revisar los procesos actuales e identificar mejora en los mismos	
4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe:	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;						X	- Maestro de Documentos - Plan Anual de Actualización de Documentos Normativos	- Jefe de Procesos Organizacionales - Subgerente de Procesos de Crédito - Coordinador de FC Planta	---	
b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.						X	- Sistema de Administración de Documentos	- Jefe de Procesos Organizacionales - Subgerente de Procesos de Crédito - Coordinador de FC Planta	---	
Puntuación		0	0	4	4	4				
		75.00%								

REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2015	NO APLICA	PORCENTAJE DE AVANCE					EVIDENCIA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
		0%	25%	50%	75%	100%			
CAPÍTULO 5. LIDERAZGO									
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO									
5.1.1 Generalidades									
La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad;	---	---	---	---	---	---	---	---	---
a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;				X			- Comités de seguimiento de resultados del Plan Estratégico	- Alta Dirección y Directores - Niveles Gerenciales - Gerente de Planificación Estratégica - Jefe de Procesos Organizacionales	- Definir el Sistema de Gestión de la Calidad - Informes de revisión de la Dirección al SGC
b) asegurándose de que se establezca la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;		X					Actualmente no se cuenta con una política de calidad documentada y aprobada	- Alta Dirección y Directores - Niveles Gerenciales - Gerente de Planificación Estratégica - Jefe de Procesos Organizacionales	Esta política que debe definirse por la Alta Dirección, deberá estar documentada en el Manual de la Calidad y desplegada en la organización (afiches, screensaver, TV por niveles, citillas en el PBX del Banco, Intranet, Correo Institucional) y partes interesadas
c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocios de la organización;				X			- Maestro de Documentos Normativos	- Jefe de Procesos Organizacionales - Subgerente de Procesos de Crédito - Jefe de Desarrollo de Productos de Crédito	- Elaborar caracterización de los procesos
d) promoviendo e uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos				X			- Administrador de Riesgos y Control del Negocio personal especializado y auditorías	- Jefe de Procesos Organizacionales - Coordinador de Soporte al Negocio	Formación del personal de procesos en identificación y tratamiento de riesgos
e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;						X	- Presupuesto para Proyectos de Mejora e Innovación - Presupuesto en formación, equipos e infraestructura	- Alta Dirección y Directores - Gerente de Planificación Estratégica - Gerente Financiero - Subgerente de Planeación y Proyectos - Jefe de Procesos Organizacionales	---
f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;						X	- Reuniones mensuales de indicadores y Producción (comité de experiencia del cliente)	- Alta Dirección y Directores - Gerente de Planificación Estratégica - Niveles Gerenciales y Subgerencias - Jefe de Procesos Organizacionales	---
g) asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;					X		- Reuniones de seguimiento con el equipo de Procesos Organizacionales y Deputies de Procesos - Seguimiento a cumplimiento de SLA's	- Jefe de Procesos Organizacionales	Retomar el seguimiento al cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio
h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;						X	- Bonos al personal - Participación activa en capacitaciones - Proyectos de Mejora e Innovación	- Alta Dirección y Directores - Gerente de Planificación Estratégica - Gerente de Recursos Humanos - Niveles Gerenciales y Subgerencias - Jefe de Procesos Organizacionales	---
i) promoviendo la mejora continua;				X			- Señal Roja (Cápsula Innovación y premiaciones) - BSC (pruebas piloto)	- Niveles Gerenciales y Subgerentes - Jefaturas - Coaching de Innovación (personal certificado)	Establecer la metodología
j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.					X		- Reuniones de seguimiento (comités comerciales, comités de producción, comités de experiencia del cliente)	- Jefe de Procesos Organizacionales	Designar personal responsable para la administración de la calidad

REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2015	NO APLICA	PORCENTAJE DE AVANCE					EVIDENCIA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	
		0%	25%	50%	75%	100%				
5.1.2 Enfoque al Cliente										
La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
a) se determinan, se comprenden y se cumplen los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;						X	- Maestro de Documentos Normativos (políticas, procedimientos, formatos) - Acuerdo de Nivel de Servicio - Estudio de Mercado en donde se evalúa la satisfacción de los clientes y en comparación con otros bancos - Mystery Shopper (auditorías de servicio al cliente)	- Gerente de Experiencia del Cliente - Jefe de Procesos Organizacionales	---	
b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;				X			- Herramienta de identificación de Riesgos y procesos asociados	- Jefe de Procesos Organizacionales - Administrador de Riesgos y Control del Negocio - Niveles Gerenciales, Subgerentes y Jefaturas de áreas	Formación del personal de procesos, deputies de procesos en la identificación y tratamiento de riesgos	
c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.						X	- Investigación de mercado	- Gerente de Experiencia del Cliente - Jefe de Reingeniería - Jefe de Procesos Organizacionales	---	
Puntuación		1	0	5	2	5				
		69.23%								
5.2 POLÍTICA										
5.2.1. Establecimiento de la Política de la Calidad										
La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
a) sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica;		X					Actualmente no se cuenta con una política de calidad documentada y aprobada	- Alta Dirección y Directores - Niveles Gerenciales - Gerente de Planificación Estratégica - Jefe de Procesos Organizacionales	Definir la Política de Calidad y gestionar su aprobación	
b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad;		X					---	---	Elaborar Manual del Sistema de Gestión de la Calidad	
c) incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;		X					---	---		
d) incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad		X					---	---		
5.2.2 Comunicación de la Política de la Calidad										
La política de la calidad debe:	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
a) estar disponible y mantenerse como información documentada;		X					---	---	La Política de la Calidad estará disponible en el documento del SGC denominado Manual de la Calidad. Adicionalmente es importante establecer los canales de comunicación hacia el personal para que ésta sea comprendida y aplicada en el desarrollo de sus actividades	
b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;		X					---	---		
c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda		X					---	---		
Puntuación		7	0	0	0	0				
		0.00%								

REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2015	NO APLICA	PORCENTAJE DE AVANCE					EVIDENCIA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	
		0%	25%	50%	75%	100%				
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN										
La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización. La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:				X			- Descriptor de Puestos en donde se incluyen las funciones relacionadas a la Gestión de la Calidad	- Gerente de Recursos Humanos - Jefatura de Área - Jefe de Procesos Organizacionales	---	
a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;		X					---	---	Definir el Sistema de Gestión de la Calidad	
b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;						X	- Comités Experiencia del Cliente y FC - Acuerdo de Nivel de Servicio	- Alta Dirección y Directores - Niveles Gerenciales, Subgerencias - Áreas Involucradas en el Proceso		
c) informar, en particular a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1);		X					---	---	- Definir el Sistema de Gestión de la Calidad - Informes de revisión de la Dirección	
d) asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización;						X	- Divulgación de procedimientos e indicadores - Mystery Shopper - Acuerdo de Nivel de Servicio - Presentación de Resultados en Comité de FC	- Alta Dirección y Directores - Niveles Gerenciales - Gerente de Planificación Estratégica - Jefe de Procesos Organizacionales	---	
e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.		X					---	---	Se deberá definir controles de cambios al SGC para su debida administración, ya sea a través de actas de revisión por la dirección o actas del comité de reuniones mensuales.	
Puntuación		3	0	1	0	2				
		41.67%								

REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2015	NO APLICA	PORCENTAJE DE AVANCE					EVIDENCIA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	
		0%	25%	50%	75%	100%				
CAPÍTULO 6. PLANIFICACIÓN										
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES										
6.1.1 Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2 y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:				X			- Herramienta de identificación de Riesgos y procesos asociados en donde se establece la identificación, análisis, evaluación, tratamiento, seguimiento y revisión de los riesgos. - Manual de Gestión de Riesgos	- Alta Dirección y Directores - Niveles Gerenciales - Gerente de Planificación Estratégica - Jefe de Procesos Organizacionales	- Definir el Sistema de Gestión de la Calidad - Una vez definidos los objetivos de calidad deben integrarse al plan estratégico	
a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;		X					---	---	BDV no cuenta con sistema de gestión de la calidad	
b) aumentar los efectos deseables;				X			- Acuerdo de Nivel de Servicio - Método y Herramientas establecidas para la gestión del Riesgo (Manual de Gestión de Riesgo y Herramienta de Evaluación de Riesgos y Controles)	- Alta Dirección y Directores - Niveles Gerenciales, Subgerencias	- Incluir en el SLA los requisitos clave para el cumplimiento de los tiempos - Identificar los riesgos y establecer contingencias (para gestionar el riesgo)	
c) prevenir o reducir efectos no deseados;				X			Herramienta de identificación de Riesgos y procesos asociados	- Jefe de Procesos Organizacionales - Administrador de Riesgos y Control del Negocio - Niveles Gerenciales, Subgerentes y Jefaturas de áreas	Formación del personal de procesos, deputies de procesos en la identificación y tratamiento de riesgos	
d) lograr la mejora.				X			Plan Anual de Documentos Normativos	- Alta Dirección y Directores - Niveles Gerenciales, Subgerencias - Jefe de Procesos Organizacionales - Áreas Involucradas en el Proceso	Establecer en el Maestro de Documentos los procedimientos críticos para que las áreas enfoquen en establecer mejoras en los procesos	
6.1.2 La organización debe planificar:	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;					X					
b1) La manera de : 1. integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad (vease 4.4)				X			- Herramienta de Análisis de Impacto al Negocio (BIA) - Herramienta de Proceso de Continuidad del Negocio (BCP) - Capacitación de Riesgo Operativo	- Niveles Gerenciales, Subgerencias - Jefe de Procesos Organizacionales - Coordinador BCP - Áreas Involucradas en el Proceso	Interrelacionar Procesos con los documentos y herramientas: - Procedimientos - BIA, BCP, Herramienta de Evaluación de Riesgos y Controles - Manual de Riesgo Operacional También debe definirse el seguimiento (responsable y periodicidad)	
b2) la manera de: 2. evaluar la eficacia de estas acciones.				X						
Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.				X						
Puntuación		1	0	7	1	0				
		47.22%								
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS										
6.2.1 La organización debe establecer los objetivos de la calidad en las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad. Los objetivos de la calidad deben:				X			- Acuerdo de Nivel de Servicio - Comités Experiencia del Cliente y FC	- Alta Dirección - Jefe de Procesos Organizacionales	La Alta Dirección debe definir y documentar los Objetivos de la Calidad	
a) ser coherentes con la política de la calidad;		X					---	---	---	
b) ser medibles;					X		Se refiere a los objetivos de calidad y parte de ellos (tiempos) se definen en el documento Acuerdo de Nivel de Servicio	- Subgerente de Procesos de Créditos - Jefe de Procesos Organizacionales	Aplica en relación a los indicadores de los objetivos del SGC	
c) tener en cuenta los requisitos aplicables;						X	Requisitos legales, del cliente y de la organización	- Alta Dirección - Jefe de Procesos Organizacionales	---	

REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2015	NO APLICA	PORCENTAJE DE AVANCE					EVIDENCIA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	
		0%	25%	50%	75%	100%				
d) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;					X		Se refiere a los objetivos de calidad y parte de ellos (tiempos) se definen en el documento Acuerdo de Nivel de Servicio	- Subgerente de Procesos de Crédito - Jefe de Procesos Organizacionales	Al definir los objetivos de la calidad, éstos deben ser incluidos en el documento del Sistema de Gestión de la Calidad y comunicado a las áreas involucradas	
e) ser objeto de seguimiento;					X					
f) comunicarse					X					
g) actualizarse según corresponda					X					
La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.					X					
6.2.2 Al planificar como lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
a) qué se va a hacer;				X			Se refiere a los objetivos de calidad y parte de ellos (tiempos) se definen en el documento Acuerdo de Nivel de Servicio	- Alta Dirección - Subgerente de Procesos de Crédito - Jefe de Procesos Organizacionales - Jefe de Desarrollo de Productos de Crédito	La Alta Dirección debe definir y documentar los Objetivos de la Calidad y determinar todos los recursos necesarios	
b) qué recursos se requerirán;				X						
c) quién será responsable;				X						
d) cuándo se finalizará;				X						
e) cómo se evaluarán los resultados.				X						
Puntuación		1	0	6	6	1				
		60.71%								
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS										
Quando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4.4). La organización debe considerar:	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;		X					---	---	Definir el Documento o Matriz de como se planifican y realizan los cambios al SGC. Este documento debe ser incorporado en la revisión por la Alta Dirección	
b) la integridad del sistema de gestión de la calidad;		X					---	---		
c) la disponibilidad de recursos;		X					---	---		
d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.		X					---	---		
Puntuación		4	0	0	0	0				
		0.00%								

REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2015	NO APLICA	PORCENTAJE DE AVANCE					EVIDENCIA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
		0%	25%	50%	75%	100%			
a) la política de la calidad;		X							
b) los objetivos de la calidad pertinentes;				X			- Acuerdo de Nivel de Servicio - Comités Experiencia del Cliente y FC - BSC		
c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;						X	- Plan de Productividad - Evaluación de Desempeño		
d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.						X	- Acciones de Personal - Compensación Variable - Quejas del Cliente - Incumplimiento de Auditoría, Ley, SSF	- Alta Dirección y Directores - Gerente de Recursos Humanos - Jefe de Procesos Organizacionales	Esta política que debe definirse por la Alta Dirección, deberá estar documentada en el Manual de la Calidad y desplegada en la organización (afiches, screensaver, TV por niveles, citillas en el PBX del Banco, Intranet, Correo Institucional) y partes interesadas NOTA: la evaluación de los literales c y d corresponden a que BDV, cuenta lo detallada en la evidencia por ser una entidad regulada.
Puntuación		1	0	1	0	2			
		62.50%							
7.4 Comunicación									
La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan:	---	---	---	---	---	---	---	---	---
a) que comunicar;					X				
b) cuándo comunicar;					X				
c) a quién comunicar;					X				
d) cómo comunicar.					X				
e) quién comunica.					X				
Puntuación		0	0	0	5	0			
		75.00%							
7.5 Información documentada									
7.5.1 Generalidades									
El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:	---	---	---	---	---	---	---	---	---
a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional				X			La información documentada se gestiona a través del sistema en donde se administra las creaciones, actualizaciones y eliminaciones de los documentos	- Alta Dirección y Directores - Jefe de Procesos Organizacionales	La alta dirección, deberá: - Definir la estructura de calidad - Sistema de Gestión de Calidad El área de Procesos: - Definir los procesos críticos
b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.					X				Adicionalmente se refiere a la estructura documental que tendrá el SGC en el medio que establezca la organización: Política y objetivos de la calidad, procesos, procedimientos, instructivos y registros.
7.5.2 Creación y actualización									
Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado	---	---	---	---	---	---	---	---	---
a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);						X			
b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);						X	La información documentada se gestiona a través del sistema en donde se administra las creaciones, actualizaciones y eliminaciones de los documentos		La información documentada del SGC deberá asegurar el cumplimiento de estos requisitos establecidos en este numeral, independientemente del medio en que estén siendo utilizados y conservados.
c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.						X			

REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2015	NO APLICA	PORCENTAJE DE AVANCE					EVIDENCIA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	
		0%	25%	50%	75%	100%				
7.5.3 Control de la información documentada										
7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
a) esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite;						X	La información documentada se gestiona a través del sistema LOYAL y Maestro de Documentos en donde se administran las creaciones, actualizaciones y eliminaciones de los documentos (versiones actuales e históricas de los documentos)	- Jefe de Procesos Organizacionales	La información documentada del SGC deberá asegurar el cumplimiento de estos requisitos establecidos en este numeral, independientemente del medio en que estén siendo utilizados y conservados.	
b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad).						X				
7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
a) distribución, acceso, recuperación y uso;						X	La información documentada se gestiona a través del sistema LOYAL y Maestro de Documentos en donde se administran las creaciones, actualizaciones y eliminaciones de los documentos (versiones actuales e históricas de los documentos)	- Jefe de Procesos Organizacionales	La información documentada del SGC deberá asegurar el cumplimiento de estos requisitos establecidos en este numeral, independientemente del medio en que estén siendo utilizados y conservados.	
b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;						X				
c) control de cambios (por ejemplo, control de versión);						X				
d) conservación y disposición.						X				
La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad se debe identificar según sea apropiado y controlar.						X				
La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.						X				
Puntuación		0	0	1	1	11				
		94.23%								

REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2015	NO APLICA	PORCENTAJE DE AVANCE					EVIDENCIA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
		0%	25%	50%	75%	100%			
CAPÍTULO 8. OPERACIÓN									
8.1 Planificación y control operacional									
La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (vease 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6 mediante:					X		<ul style="list-style-type: none"> - Planificación Anual de Colocación de Créditos (metas) - Plan de Negocios y Mercadeo - BCP, DRP y BIA - Planificación de Fondeo a través de la Banca de 2 piso (por ejemplo: BANDESAL, FONAVIPO) - Procedimiento de Evaluación y seguimiento a proveedores - Manual para la Gestión de Riesgo Operacional 	<ul style="list-style-type: none"> - Alta Dirección y Directores - Gerente de Productos de Crédito - Gerente de Planificación Estratégica - Gerente de Mercadeo - Gerente de Operaciones - Subgerente de Procesos de Crédito - Jefe de Desarrollo de Productos de Crédito - Jefe de Procesos Organizacionales 	Elaborar caracterización de los procesos (ficha de proceso)
a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios.				X					
b) es establecimiento y criterios para: 1. los procesos 2. la aceptación de los productos y servicios				X					
c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios;				X					
d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;				X					
e) la determinación, el mantenimiento y conservación de la información documentada en la extensión necesaria para: 1. tener la confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado; 2. demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.				X					
La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización				X					
La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.				X					
La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (vease 8.4)				X					
Puntuación		0	0	0	9	0			
					75.00%				
8.2 Requisitos para los productos y servicios									
8.2.1 Comunicación con el cliente									
La comunicación con los clientes debe incluir:	---	---	---	---	---	---	---	---	---
a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios;					X		<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de Atención de Llamadas en Call Center - Procedimiento Atención de Solicitudes en el Centro de Atención al Cliente - Procedimiento Otorgamiento de Productos de Créditos 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente de Experiencia del Cliente - Gerente de Productos de Crédito - Gerente de Ventas y Agencias - Gerente de Mercadeo - Gerente de Cumplimiento Normativo - Subgerente de Productos de Crédito - Jefe Legal - Administrador de Productos 	---
b) tratar las consultas, contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;					X				<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento Establecimiento y Variación de Tasa de Interés - Formato de Comunicación de Incremento, Ajuste y Variación de Tasa de Interés - Procedimiento Otorgamiento de Productos de Créditos Formas o mecanismos de comunicación a través de los canales: Call Center, Centros de atención, Banca On Line (Página Web), Mensajes de Texto (SMS), Correo Electrónico

REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2015	NO APLICA	PORCENTAJE DE AVANCE					EVIDENCIA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
		0%	25%	50%	75%	100%			
c) obtener retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes.						X	<ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo de Nivel de Servicio en donde se documentan los requisitos de las partes interesadas; adicionalmente éste documento se complementa con el Manual de Créditos y Procedimiento de Otorgamiento de Créditos - Comités Experiencia del Cliente y FC - Estudio de Mercado en donde se evalúa la satisfacción de los clientes y en comparación con otros bancos - Mystery Shopper (auditorías de servicio al cliente) - Seguimiento a través de Sigma7 (registro de quejas) - Encuestas de Satisfacción de Clientes y sus resultados a través de los comités 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente de Experiencia del Cliente - Gerente de Productos de Crédito - Gerente de Ventas y Agencias - Gerente de Mercadeo - Gerente de Cumplimiento Normativo - Subgerente de Productos de Crédito - Jefe Legal - Administrador de Productos 	---
d) manipular o controlar la propiedad del cliente						X	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento Custodia y Acceso a Expediente del Cliente - Manejo y Control de Expedientes de Cuentas Pasivas - Proceso para remisión de Expedientes y Documentos de Sucursales hacia Dpto. de Control de Información de Clientes - Resguardo de Expedientes de Créditos de Banca de Personas en Departamento de Control de Información de Clientes - Preparación de Expedientes y Envío de Documentos para Desembolsos de Créditos Aprobados - Procedimiento para Identificación, Seguimiento y Solvencia de Inconsistencias y/o Pérdida de Documentos en el Expediente del Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente de Operaciones - Subgerente de Soporte a Canales y Productos - Jefaturas involucradas en los procesos 	---
e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente						X	<ul style="list-style-type: none"> Documentos de Análisis de Impacto al Negocio (BIA), Planes de Contingencia para la Continuidad del Negocio (BCP), Planes de Recuperación de Desastres (DRP) 	<ul style="list-style-type: none"> - Director de Operaciones y Tecnología - Gerente Administrativo - Gerente de Tecnología - Coordinador BIA y BCP - Coordinador DRP 	---
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.									
Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que:	---	---	---	---	---	---	---	---	---
a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo: 1. cualquier requisito legal y reglamentario aplicable; 2. Aquellos considerados necesarios para la organización						X	<ul style="list-style-type: none"> - Catálogo de Productos Financieros - Manual de Créditos - Documentos de Formalización: <ul style="list-style-type: none"> - Contratos - Carta Oferta - Solicitud de Créditos 	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente de Productos de Crédito - Jefe Legal 	---
b) La organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.						X	<ul style="list-style-type: none"> Matriz de Marco Regulatorio que incluye el desglose de Leyes y Normativas: <ul style="list-style-type: none"> - Normas Prudenciales - Normas Contables - Ley de Bancos - Leyes Especiales - Circulares (de entidades regulatorias) 	<ul style="list-style-type: none"> - Jefe de Cumplimiento Normativo - Jefe de Desarrollo de Productos de Crédito 	---

REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2015	NO APLICA	PORCENTAJE DE AVANCE					EVIDENCIA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
		0%	25%	50%	75%	100%			
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.									
8.2.3.1 La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente para incluir:						X	Procedimientos según alcance (créditos) que incluya la revisión de los requisitos del cliente, legales y los establecidos por la organización: - Procedimiento Otorgamiento de Productos de Créditos - Manual de Créditos - Matriz de Marco Regulatorio que incluye el desglose de Leyes y Normativas - Utilización de Sistema de Colas en Agencias para la atención de clientes de acuerdo al producto y servicio que el cliente requiere - Acuerdo de Nivel de Servicio en donde se establecen los días y fecha pico	- Gerente de Productos de Crédito - Gerente de Operaciones - Subgerente de Proceso de Créditos - Jefe Legal - Jefe de Cumplimiento Normativo - Jefe de Desarrollo de Productos de Crédito - Administrador de Productos	---
a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;						X	- Acuerdo de Nivel de Servicio en donde se establecen los días y fecha pico		---
b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;					X	Documentos según el alcance (créditos): - Pólizas de Seguro de Vida - Pólizas de Seguro de Deuda	- Gerente de Productos de Crédito - Gerente de Banca Seguros	Identificar otros requisitos, pero necesarios para el producto	
c) los requisitos especificados por la organización;						X	- Protocolos de Seguridad - Protocolos de Servicio al Cliente	- Gerente de Experiencia del Cliente - Jefe de Seguridad	---
d) los requisitos legales y reglamentarios adicionales aplicables a los productos y servicios;						X	Matriz de Marco Regulatorio que incluye el desglose de Leyes y Normativas: - Normas Prudenciales - Normas Contables - Ley de Bancos - Leyes Especiales - Circulares (de entidades regulatorias) Regulaciones y Organismos aplicables: - Ley de Bancos - SSF (Superintendencia del Sistema Financiero) - DC (Defensoría del Consumidor) - Ley de Lavado de Dinero y UIF - Ley FATCA - Ley Contra la Usura - BCR (Banco Central de Reserva)	- Gerente de Productos de Crédito - Jefe de Cumplimiento Normativo - Jefe Legal - Jefe de Desarrollo de Productos de Crédito - Administrador de Productos	---
e) las diferencias existentes entre los requisitos de contrato o pedido y los expresados previamente.						X	- Documentos de Formalización por Producto y/o Servicio - Revisión del área de Cumplimiento Normativo sobre la Matriz de Marco Regulatorio para comprobar el cumplimiento de las mismas	- Gerente de Productos de Crédito - Subgerente de Productos de Crédito - Jefe de Cumplimiento Normativo - Jefe Legal - Jefe de Desarrollo de Productos de Crédito - Administrador de Productos	---
La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.						X			---

REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2015	NO APLICA	PORCENTAJE DE AVANCE					EVIDENCIA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
		0%	25%	50%	75%	100%			
La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.						X	Procedimientos según alcance (créditos) que incluya la revisión de los requisitos del cliente, legales y los establecidos por la organización: - Procedimiento Otorgamiento de Productos de Créditos - Manual de Créditos - Matriz de Marco Regulatorio que incluye el desglose de Leyes y Normativas - Acuerdo de Nivel de Servicio - Formatos de Documentos de Formalización de los Créditos	- Gerente de Productos de Crédito - Subgerente de Productos de Crédito - Jefe de Cumplimiento Normativo - Jefe Legal - Jefe de Desarrollo de Productos de Crédito - Administrador de Productos	---
8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable:	---	---	---	---	---	---	---	---	---
a) sobre los resultados de la revisión;					X	- Revisión del Administrador de Riesgos y Control del Negocio - Auditoría Cumplimiento Normativo - Auditoría Interna	- Subgerente de Información Gerencial - Gerente de Cumplimiento - Gerente de Auditoría - Jefe de Cumplimiento Normativo	Incluir en las auditoría de revisión, las variables y/o condiciones del crédito	
b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.					X	Procedimientos según alcance (créditos) que incluya la revisión de los requisitos del cliente, legales y los establecidos por la organización: - Procedimiento Otorgamiento de Productos de Créditos - Manual de Créditos - Matriz de Marco Regulatorio que incluye el desglose de Leyes y Normativas - Acuerdo de Nivel de Servicio - Formatos de Documentos de Formalización de los Créditos	- Gerente de Productos de Crédito - Subgerente de Productos de Crédito - Jefe de Cumplimiento Normativo - Jefe Legal - Jefe de Desarrollo de Productos de Crédito - Administrador de Productos	---	
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios.									
La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean concientes de los requisitos modificados.					X	- Maestro de Documentos Normativos - Plan Anual de Actualización de Documentos Normativos En estos documentos se encuentra el inventario de Procedimientos, Políticas, Manuales, Acuerdos de Nivel de Servicio, Formatos, Documentos Relacionados Externos que involucran los procesos de cada una de las áreas; así como la identificación de Certificación, Actualización y/o Eliminación; y las versiones de los documentos.	- Jefe Legal - Jefe de Cumplimiento Normativo - Jefe de Procesos Organizacionales - Jefe de Desarrollo de Productos de Crédito	---	
Puntuación		0	0	0	2	16			
				97.22%					
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	N/A								
8.3.1 Generalidades									
La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.	N/A						N/A	N/A	Ante los requisitos de nuestros clientes, la empresa cuenta con especificaciones técnicas para todos los productos.
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo									La decisión de desarrollar e implementar Nuevos Productos y/o Servicios provienen de Casa Matriz
Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar:	N/A						N/A	N/A	
a) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo	N/A						N/A	N/A	

REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2015	NO APLICA	PORCENTAJE DE AVANCE					EVIDENCIA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	
		0%	25%	50%	75%	100%				
b) las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;	N/A						N/A	N/A		
c) las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;	N/A						N/A	N/A		
d) las responsabilidades y autoridades implicadas en el proceso de diseño y desarrollo;	N/A						N/A	N/A		
e) las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios.	N/A						N/A	N/A		
f) la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo.	N/A						N/A	N/A		
g) la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo	N/A						N/A	N/A		
h) los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios;	N/A						N/A	N/A		
i) el nivel de control de proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes.	N/A						N/A	N/A		
j) la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.	N/A						N/A	N/A		
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo										
La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar. La organización debe considerar:	N/A						N/A	N/A		
a) los requisitos funcionales y de desempeño;	N/A						N/A	N/A		
b) la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares	N/A						N/A	N/A		
c) los requisitos legales y reglamentarios;	N/A						N/A	N/A		
d) normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar;	N/A						N/A	N/A		
e) las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios;	N/A						N/A	N/A		
Las entradas deben ser adecuadas para los fines de diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades.	N/A						N/A	N/A		
La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo	N/A						N/A	N/A		
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo										
La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:	N/A						N/A	N/A		
a) se definen los resultados a lograr	N/A						N/A	N/A		
b) se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos;	N/A						N/A	N/A		
c) se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;	N/A						N/A	N/A		
d) se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;	N/A						N/A	N/A		
e) se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación;	N/A						N/A	N/A		
f) se conserva la información documentada de estas actividades;	N/A						N/A	N/A		

Ante los requisitos de nuestros clientes, la empresa cuenta con especificaciones técnicas para todos los productos. La decisión de desarrollar e implementar Nuevos Productos y/o Servicios proviene de Casa Matriz

REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2015	NO APLICA	PORCENTAJE DE AVANCE					EVIDENCIA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
		0%	25%	50%	75%	100%			
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo									
La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo:	N/A						N/A	N/A	Ante los requisitos de nuestros clientes, la empresa cuenta con especificaciones técnicas para todos los productos. La decisión de desarrollar e implementar Nuevos Productos y/o Servicios provienen de Casa Matriz
a) cumplen los requisitos de las entradas;	N/A						N/A	N/A	
b) son adecuados para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;	N/A						N/A	N/A	
c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación;	N/A						N/A	N/A	
d) especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.	N/A						N/A	N/A	
La organización debe conservar la información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.	N/A						N/A	N/A	
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo									
La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.	N/A						N/A	N/A	
La organización debe conservar la información documentada sobre:	N/A						N/A	N/A	
a) los cambios del diseño y desarrollo;	N/A						N/A	N/A	
b) los resultados de las revisiones	N/A						N/A	N/A	
c) la autorización de los cambios	N/A						N/A	N/A	
d) las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.	N/A						N/A	N/A	
Puntuación		N/A	N/A	N/A	N/A	N/A			
No Aplica									
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente									
8.4.1 Generalidades									
La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.	---	---	---	---	---	---	---	---	---
La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:	---	---	---	---	---	---	---	---	---
a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;					X		- Maestro de Documentos Normativos - Plan Anual de Actualización de Documentos Normativos	- Gerente Administrativo - Jefe de Adquisiciones (compras) - Jefe Legal	Incluir la reevaluación de proveedores y ampliar los controles de supervisión
b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización;						X	En estos documentos se encuentra el inventario de Procedimientos, Políticas, Manuales, Acuerdos de Nivel de Servicio, Formatos, Documentos Relacionados Externos que involucran los procesos de cada una de las áreas; así como la identificación de Certificación, Actualización y/o Eliminación; y las versiones de los documentos.	- Jefe de Cumplimiento Normativo - Jefe de Procesos Organizacionales	---
c) un proceso o una parte de un proceso es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.						X	- Procedimientos y políticas para la gestión de compras - Procedimiento de Evaluación y Contratación de Proveedores		---
La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.						X	- Contrato con Proveedores - Resultado de Evaluación de Proveedores		---
La organización debe conservar la información documentada de esas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones						X			---

REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2015	NO APLICA	PORCENTAJE DE AVANCE					EVIDENCIA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
		0%	25%	50%	75%	100%			
a) la disponibilidad de información documentada que defina: 1. las características de los productos a producir, los servicios a prestar o las actividades a desempeñar; 2. los resultados a alcanzar;						X	- Manual de Créditos (manual de productos financieros con sus requisitos)		---
b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;				X			- Procedimiento de Otorgamiento de Créditos - Sistema de Evaluación de Créditos - Acuerdo de Nivel de Servicio - La trazabilidad se realiza a través del Sistema Calidad Total (y sistemas informáticos de BDV) - Comités de Experiencia del Cliente y FC para el seguimiento a los resultados de medición de tiempo - Instalaciones de FC (fábrica de créditos) con los puestos de trabajo, equipo, software, papelería.	- Alta Dirección y Directores - Gerente de Productos de Crédito - Gerente de Operaciones - Gerente Administrativo - Subgerente de Procesos de Crédito - Jefe de Desarrollo de Productos de Crédito - Jefe de Procesos Organizacionales	Actualmente la medición se realiza 1 mes posterior a la salida del producto, se recomienda implementar procesos automáticos para realizar el seguimiento en tiempo real del proceso.
c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;				X					Elaborar caracterización de los procesos (ficha de proceso) que incluya actividades de control a los procesos y sus salidas.
d) el uso y el control de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;						X			---
e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;		X					La organización necesita implementar un método para gestionar las competencias del personal que ocupa puestos críticos para el SGC, según alcance. Los descriptores deben especificar competencias general y técnicas para cada puesto tipo de trabajo. Debe implementarse la evaluación de estas competencias para establecer el nivel o brecha de competencia y con base a esto, elaborar el plan de formación, implementarlo y dar seguimiento a lo realizado con evaluaciones de la eficacia de la formación recibida, actualmente se carece de dicha gestión.	- Alta Dirección y Directores - Niveles Gerenciales - Gerente de Recursos Humanos - Jefe de Capacitación de Recursos Humanos - Jefatura de Áreas - Jefe de Procesos Organizacionales	No se tiene evaluación por competencias, solo evaluación por Desempeño y DNC (detección de necesidades de capacitación)
f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de cualquier proceso de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;					X		- Acuerdo de Nivel de Servicio - Capacidad de los procesos para cumplir con la demanda de los servicios. - Cumplimiento de Tiempos, Metas de Colocación, Reducción de Mora	- Gerente de Productos de Crédito - Gerente de Operaciones - Gerente Administrativo - Subgerente de Procesos de Crédito - Jefe de Desarrollo de Productos de Crédito - Jefe de Procesos Organizacionales - Jefe de Modelos de Origenación	Actualmente la medición se realiza 1 mes posterior a la salida del producto, se recomienda implementar procesos automáticos para realizar el seguimiento en tiempo real del proceso.
g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;					X		- La trazabilidad se realiza a través del Sistema Calidad Total (y sistemas informáticos de BDV), éste Sistema permite controlar el flujo a través de etapas. - Sistema de Evaluación de Créditos, éste Sistema contiene toda la parametrización de políticas, validación de campos de información ingresada.		PUNTO CRITICO = Análisis establecer control de la salida del caso hacia la etapa de desembolsos
h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega;					X		Las actividades de liberación y entrega están soportados por el Sistema de Evaluación de Créditos		

REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2015	NO APLICA	PORCENTAJE DE AVANCE					EVIDENCIA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
		0%	25%	50%	75%	100%			
8.5.2 Identificación y trazabilidad									
La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.						X	- Código de clientes (NC) - Número de casos (Número de solicitud asignada por el sistema de evaluación) - Número de expedientes (NC). - La trazabilidad se realiza a través del Sistema Calidad Total (y sistemas informáticos de BDV)	- Subgerente de Soporte a Canales y Productos - Subgerente de Procesos de Crédito - Jefe de Control Documental - Jefe Modelos de Originación - Coordinador de Planta	---
La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.						X			---
La organización debe controlar la identificación única de los elementos de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.						X			---
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos									
La organización debe cuidar la propiedad perteneciente al cliente o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.						X	- Procedimiento Custodia y Acceso a Expediente del Cliente - Firma de Documento de Secreto Bancario - Capacitaciones en Seguridad de la información - Manual para la Gestión de Riesgo Operacional	- Gerente de Recursos Humanos - Subgerente de Soporte a Canales y Productos - Subgerente de Seguridad de la Información y Prevención de Fraude - Subgerente de Riesgo Operacional y Control Interno - Jefe de Control Documental - Jefe Legal	---
La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad del cliente o del proveedor externo suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.						X			---
Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.				X			- Procedimiento Custodia y Acceso a Expediente del Cliente - Procedimiento para Identificación, Seguimiento y Solvencia de Inconsistencias y/o Pérdida de Documentos en el Expediente del Cliente	- Subgerente de Soporte a Canales y Productos	Documentar el procedimiento cuando ocurra pérdida o deterioro (este procedimiento debe ser general para toda la institución y administrado por Procesos Organizacionales)
8.5.4 Preservación									
La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para mantener la conformidad con los requisitos.						X	- Sistema de Evaluación (código del caso) - Sistema de Trazabilidad (código del caso)	- Gerente de Productos de Crédito - Gerente de Operaciones - Subgerente de Procesos de Crédito - Jefe de Desarrollo de Productos de Crédito - Jefe de Procesos Organizacionales - Jefe de Modelos de Originación	---
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega									
La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.						X	- Procedimiento de CRM - Procedimiento de Venta Cruzada a través del canal de Telemercadeo TLM - Manual de Créditos	- Jefe de CRM - Jefe de Telemercadeo	En el literal b y e incluir las consecuencias y el seguimiento a los productos y servicios brindados.
Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar:	---	---	---	---	---	---			
a) requisitos legales y reglamentarios;						X			
b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;				X					
c) la naturaleza, el uso y la vida útil de sus productos y servicios;						X			
d) los requisitos del cliente;						X			
e) la retroalimentación del cliente.				X					

REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2015	NO APLICA	PORCENTAJE DE AVANCE					EVIDENCIA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	
		0%	25%	50%	75%	100%				
8.5.6 Control de los cambios										
La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.						X	<p>Actualización de los procedimientos que involucran el proceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento Establecimiento y Variación de Tasa de Interés - Formato de Comunicación de Incremento, Ajuste y Variación de Tasa de Interés - Procedimiento Otorgamiento de Productos de Créditos 		---	
La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.						X	<ul style="list-style-type: none"> - Maestro de Documentos Normativos - Plan Anual de Actualización de Documentos Normativos <p>En estos documentos se encuentra el inventario de Procedimientos, Políticas, Manuales, Acuerdos de Nivel de Servicio, Formatos, Documentos Relacionados Externos que involucran los procesos de cada una de las áreas; así como la identificación de Certificación, Actualización y/o Eliminación; y las versiones de los documentos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Jefe de Procesos Organizacionales - Subgerente de Procesos de Crédito - Coordinador de FC Planta - Jefe de Desarrollo de Productos de Crédito 	---	
Puntuación		1	0	5	3	14				
		81.52%								
8.6 Liberación de los productos y servicios										
La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios						X				
La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.						X	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de Evaluación (código del caso) - Sistema de Trazabilidad (código del caso) - Manual de Créditos (manual de productos financieros con sus requisitos) - Procedimiento de Otorgamiento de Créditos 	<ul style="list-style-type: none"> - Subgerente de Procesos de Crédito - Jefe de Modelos de Originación - Coordinador de Planta 	PUNTO CRITICO = Análisis establecer control de la salida del caso hacia la etapa de desembolsos	
La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada debe incluir:						X			- Implementar control de calidad en la etapa de Análisis	
a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación						X			- Implementar revisión muestral de los créditos otorgados	
b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación						X				
Puntuación		0	0	0	5	0				
		75.00%								

REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2015	NO APLICA	PORCENTAJE DE AVANCE					EVIDENCIA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
		0%	25%	50%	75%	100%			
8.7 Control de las salidas no conformes.									
8.7.1 La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.				X			BDV no cuenta con un procedimiento específico de Salida No Conforme, aquellos casos que se identifican en el 1 a 1 tienen un tratamiento especial	PUNTO CRITICO = Análisis establecer control de la salida del caso hacia la etapa de desembolsos - Implementar control de calidad en la etapa de Análisis - Implementar revisión muestral de los créditos otorgados	
La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.				X					
La organización debe tratar las salidas no conformes de una o mas de las siguientes maneras:	---	---	---	---	---	---			
a) corrección;				X					
b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;				X					
c) información al cliente;				X					
d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.				X					
Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes				X					
8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que:	---	---	---	---	---	---			
a) describa la no conformidad;				X			Registros de la gestión de salida no conforme a través del aplicativo Sigma7 (sistema de seguimiento de casos)	- Jefe de Procesos Organizacionales - Jefe de Desarrollo de Productos de Créditos - Jefe de Centro de Atención al Cliente - Coordinador del Sistema Sigma7	
b) describa las acciones tomadas;				X					
c) describa todas las concesiones obtenidas;				X					
d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.				X					
Puntuación		0	0	11	0	0			
		50.00%							

REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2015	NO APLICA	PORCENTAJE DE AVANCE					EVIDENCIA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
		0%	25%	50%	75%	100%			
CAPÍTULO 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO									
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.									
9.1.1 Generalidades									
La organización debe determinar:	---	---	---	---	---	---	---	---	---
a) qué necesita seguimiento y medición;					X		Acuerdo de Nivel de Servicio, en donde se establece el método de medición y seguimiento, así como las metas establecidas para el proceso por producto, etapas y áreas involucradas; adicional incluye los parámetros de control en cuanto a las variables críticas del servicio, y el desempeño es el resultado de comparar los registros del sistema de trazabilidad versus lo definido en éste documento	<ul style="list-style-type: none"> - Director de Banca de Personas - Directora de Operaciones y Tecnología - Director de Riesgos - Gerente de Productos de Crédito - Gerente de Operaciones - Gerente de Riesgos - Subgerente de Productos de Crédito - Subgerente de Operaciones de Sucursales - Jefe de Desarrollo de Productos de Crédito - Jefe de Procesos Organizacionales 	Actualmente la medición se realiza 1 mes posterior a la salida del producto, se recomienda implementar procesos automáticos para realizar el seguimiento en tiempo real del proceso.
b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;					X				
c) cuándo se deben llevar acabo el seguimiento y la medición;					X				
d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.					X				
La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.					X				
La organización debe conservar la información la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.					X	Resultados BSC, resultados auditorías, informes de revisión por la dirección, resultados de evaluaciones de proveedores, resultados de la satisfacción del cliente, resultados de medición de tiempos	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente de Planeación Estratégica - Jefe de Procesos Organizacionales - Jefaturas de las áreas involucradas 	Incluir en el Maestro de Documentos el inventario y/o codificación de los resultados	
9.1.2 Satisfacción del cliente									
La organización debe realizar el seguimiento de los percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.					X	Método sistemático de la medición de la satisfacción del cliente a través de Mystery Shopper, Seguimiento a través de Sigma7 (registro de quejas), Encuestas de Satisfacción de Clientes y sus resultados a través de los comités	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente de Experiencial del Cliente - Subgerente de Procesos de Crédito - Jefe de Procesos Organizacionales - Jefe de Desarrollo de Productos de Crédito 	Establecer auditorías de revisión y conformar equipos de mejora para el seguimiento de los resultados	
La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.					X				
9.1.3 Análisis y evaluación									
La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición. Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar :				X					Debido a que BDV no cuenta con un SGC debe: - Definir el Sistema de Gestión de la Calidad - Una vez definidos los objetivos de calidad deben integrarse al plan estratégico
a) la conformidad de los productos y servicios;				X		Comités Mensuales de Riesgo, Gerencia de Experiencial del Cliente, FC, en donde se presentan los resultados (evidencia) del análisis de datos, cantidad de quejas, informes de satisfacción del cliente, gestión del riesgo, así como el cumplimiento de tiempos.	<ul style="list-style-type: none"> - Alta Dirección y Directores - Niveles Gerenciales - Gerente de Planificación Estratégica - Gerente de Experiencia del Cliente - Jefe de Procesos Organizacionales 	BDV no cuenta con sistema de gestión de la calidad	
b) el grado de satisfacción del cliente;				X					
c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;		X				En los comités se tiene la participación de la Presidencia, Directores, Gerentes y Subgerentes de área.			
d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;				X					
e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;				X					
f) el desempeño de los proveedores externos;				X					
g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.				X					
Puntuación		1	0	7	8	0			59.38%

REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2015	NO APLICA	PORCENTAJE DE AVANCE					EVIDENCIA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
		0%	25%	50%	75%	100%			
9.2 Auditoría interna									
9.2.1 La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:		X					BDV no cuenta con un SGC por lo cual no se ha requerido hacer auditorías internas de la Calidad	- Responsable del SGC	Para el desarrollo de las auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad, se recomienda establecer: - Programa de auditoría - Plan de auditoría - Check list de auditoría - Acta de apertura de auditoría - Solicitud de acciones correctivas - Acta de cierre de auditoría. - Informe de auditoría. - Procedimiento de auditoría.
a) es conforme con:									
1. los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad;		X							
2. los requisitos de esta Norma Internacional;									
b) se implementa y mantiene eficazmente		X							
9.2.2 la organización debe:	---	---	---	---	---	---			
a) planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas;		X							
b) definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;		X							
c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;		X							
d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;		X							
e) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;		X							
f) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.		X							
Puntuación		9	0	0	0	0			
		0.00%							
9.3 Revisión por la dirección									
9.3.1 Generalidades									
La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.		X					BDV no cuenta con un SGC por lo cual no se ha requerido hacer auditorías internas de la Calidad	- Responsable del SGC - Alta Dirección y Directores - Jefe de Procesos Organizacionales	Establecer la planificación de la revisión por la dirección sobre los informes de auditoría; así como el acta de revisión.
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección									
La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:	---	---	---	---	---	---	---	---	---
a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;			X				Comités Mensuales de Riesgo, Gerencia de Experiencia del Cliente, FC, en donde se presentan los resultados (evidencia) del análisis de datos, cantidad de quejas, informes de satisfacción del cliente, gestión del riesgo, así como el cumplimiento de tiempos. En los comités se tiene la participación de la Presidencia, Directores, Gerentes y Subgerentes de área.	- Alta Dirección y Directores - Niveles Gerenciales - Gerente de Planificación Estratégica - Gerente de Experiencia del Cliente - Jefe de Procesos Organizacionales	Establecer los informes del desempeño del SGC, así como la planificación de la revisión por la dirección
b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;		X					BDV no cuenta con un SGC por lo cual no se ha requerido hacer auditorías internas de la Calidad	- Responsable del SGC - Alta Dirección y Directores - Jefe de Procesos Organizacionales	Establecer la planificación de la revisión por la dirección sobre los informes de auditoría; así como el acta de revisión al SGC.

REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2015	NO APLICA	PORCENTAJE DE AVANCE					EVIDENCIA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
		0%	25%	50%	75%	100%			
c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluida las tendencias relativas a: 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes; 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad; 3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios; 4) las no conformidades y acciones correctivas; 5) los resultados de seguimiento y medición; 6) los resultados de las auditorías; 7) el desempeño de los proveedores externos;				X			Comités Mensuales de Riesgo, Gerencia de Experiencial del Cliente, FC, en donde se presentan los resultados (evidencia) del análisis de datos, cantidad de quejas, informes de satisfacción del cliente, gestión del riesgo, así como el cumplimiento de tiempos. En los comités se tiene la participación de la Presidencia, Directores, Gerentes y Subgerentes de área.	- Alta Dirección y Directores - Niveles Gerenciales - Gerente de Planificación Estratégica - Gerente de Experiencia del Cliente - Jefe de Procesos Organizacionales	Establecer los informes del desempeño del SGC, así como la planificación de la revisión por la dirección
d) la adecuación de los recursos;				X					
e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);				X					
f) las oportunidades de mejora.				X					
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección									
Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:	---	---	---	---	---	---	---	---	---
a) las oportunidades de mejora;				X			- Informes de Auditoría de los procesos actuales - Resultado de medición de tiempos e indicadores de satisfacción	- Responsable del SGC - Alta Dirección y Directores - Gerente de Auditoría Interna - Subgerente de Procesos de Crédito - Jefe de Procesos Organizacionales	
b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;		X					BDV no cuenta con un SGC por lo cual no se ha requerido hacer auditorías internas de la Calidad	- Responsable del SGC - Alta Dirección y Directores - Jefe de Procesos Organizacionales	Establecer la planificación de la revisión por la dirección sobre los informes de auditoría; así como el acta de revisión al SGC.
c) las necesidades de recursos.				X			- Informes de Auditoría de los procesos actuales - Resultado de medición de tiempos e indicadores de satisfacción	- Responsable del SGC - Alta Dirección y Directores - Gerente de Auditoría Interna - Subgerente de Procesos de Crédito - Jefe de Procesos Organizacionales	
La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.		X					BDV no cuenta con un SGC por lo cual no se ha requerido hacer auditorías internas de la Calidad	- Responsable del SGC - Alta Dirección y Directores - Jefe de Procesos Organizacionales	
Puntuación		4	1	6	0	0			
				29.55%					

REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2015	NO APLICA	PORCENTAJE DE AVANCE					EVIDENCIA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	
		0%	25%	50%	75%	100%				
CAPÍTULO 10. MEJORA										
10.1 Generalidades										
La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Éstas deben incluir:					X		- Resultados quejas - Resultados Medición Tiempos - Resultados de Inconsistencias - Requerimientos para Cambios Tecnológicos	- Alta Dirección y Directores - Niveles Gerenciales - Gerente de Planificación Estratégica - Jefe de Procesos Organizacionales	Definir el registro de mejora en donde detalle la causa (problema identificado) y como se implementará la mejora y sobre aquellos riesgos y oportunidades de mejora identificados.	
a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;					X		- Proyectos de Mejora - Requerimientos BAU - Cambios en Procesos		Definir el plan de mejora de la calidad.	
b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;					X					
c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.				X			El banco tiene un programa de innovación y de coach certificados			
Puntuación		0	0	1	3	0				
		68.75%								
10.2 No conformidad y acción correctiva										
10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluidas aquellas originadas por quejas, la organización debe:										
a) reaccionar ante no conformidad y, cuando sea aplicable: 1) tomar decisiones para controlarla y corregirla; 2) hacer frente a las consecuencias;						X	- Manual para la Gestión de Riesgo Operacional - Informe de Riesgo Operativo - Correo notificando error y alternativa de solución - Correo de IT notificando el incidente y el seguimiento - Procedimiento de Notificación de Eventos, Casos y Matriz de Escalamiento	- Gerente de Operaciones - Subgerente de Procesos de Crédito - Subgerente de Riesgo Operacional y Control Interno	---	
b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante: 1) la revisión y el análisis de la no conformidad; 2) la determinación de las causas de la no conformidad; 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir					X		- Minutas de reunión (exposición de la problemática y las acciones) - Manual para la Gestión de Riesgo Operacional - Informe de Riesgo Operativo - Procedimiento de Notificación de Eventos, Casos y Matriz de Escalamiento	- Gerente de Operaciones - Subgerente de Procesos de Crédito - Subgerente de Riesgo Operacional y Control Interno	Incorporar el registro (base de datos de las acciones correctivas) para cerrar el ciclo	
c) implementar cualquier acción necesaria;					X		- Informes de Revisión por el Administrador de Riesgos y Control del Negocio	- Jefe de Procesos Organizacionales - Administrador de Riesgos y Control del Negocio		
d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;			X							
e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y						X	- Herramienta de identificación de Riesgos y procesos asociados - Plan Anual Actualización de Documentos Normativos		---	
f) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.		X					---	---	BDV no cuenta con sistema de gestión de la calidad	
Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.					X		- Capacitación de Riesgo Operativo - Manual para la Gestión de Riesgo Operacional - Informe de Riesgo Operativo - Procedimiento de Notificación de Eventos, Casos y Matriz de Escalamiento - Informes de Revisión por el Administrador de Riesgos y Control del Negocio	- Gerente de Operaciones - Subgerente de Procesos de Crédito - Subgerente de Riesgo Operacional y Control Interno - Jefe de Procesos Organizacionales - Administrador de Riesgos y Control del Negocio	Incorporar el registro (base de datos de las acciones correctivas) para cerrar el ciclo	

REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2015	NO APLICA	PORCENTAJE DE AVANCE					EVIDENCIA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
		0%	25%	50%	75%	100%			
10.2.2 La organización debe conservar información documentadas como evidencia de:									
a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;						X	- Planes de Acción sobre los Informes de Auditoría Interna y del Administrador de Riesgos y Control del Negocio	- Gerente de Operaciones - Subgerente de Procesos de Crédito - Subgerente de Riesgo Operacional y Control Interno	---
b) los resultados de cualquier acción correctivas.					X		- Manual para la Gestión de Riesgo Operacional - Procedimiento de Gestión de Inconsistencias	- Subgerente de Soporte a Canales y Productos - Jefe de Procesos Organizacionales - Administrador de Riesgos y Control del Negocio	En los informes de seguimiento se debe incluir los resultados de los expedientes completos e incompletos del proceso de créditos
Puntuación		1	1	0	4	3			
		69.44%							
10.3 Mejora continua									
La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.			X				Se tienen identificadas evidencias de mejoras pero no sistemáticamente, entre las evidencias de mejora se pueden mencionar:	- Gerente de Proyectos y Procesos - Niveles Gerenciales - Jefe de Procesos Organizacionales	BDV no cuenta con un sistema de gestión de la calidad. Establecer la planificación de la revisión por la dirección sobre los informes de auditoría; así como el acta de revisión.
La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.			X				- Listado de Proyectos de Mejora - Listado de Iniciativas de Mejora Lo anterior realizado a través de cambios en procesos y/o desarrollos tecnológicos.		
Puntuación		0	2	0	0	0			
		25.00%							

Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos ISO 9001:2015	Total de Puntos Evaluados	PORCENTAJE DE AVANCE					Puntaje por Numeral	Puntaje Total
		0%	25%	50%	75%	100%		
4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN								
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	2				1	1	87.50%	
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	3				3		75.00%	68.75%
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	7	3			2	2	50.00%	
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	12			4	4	4	75.00%	
5.LIDERAZGO								
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO	13	1		5	2	5	69.23%	
5.2 POLÍTICA	7	7					0.00%	44.23%
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	6	3		1		2	41.67%	
6.PLANIFICACIÓN								
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	9	1		7	1		47.22%	
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	14	1		6	6	1	60.71%	47.22%
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	4	4					0.00%	
7.APOYO								
7.1 RECURSOS	8	3		1	3	1	46.88%	
7.2 COMPETENCIA	4	4					0.00%	
7.3 TOMA DE CONCIENCIA	4	1		1		2	62.50%	65.44%
7.4 COMUNICACIÓN	5				5		75.00%	
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA	13			1	1	11	94.23%	
8.OPERACIÓN								
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	9				9		75.00%	
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	18				2	16	97.22%	
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	No Aplica							
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	15	1	4	3	3	4	58.33%	75.31%
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	23	1		5	3	14	81.52%	
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	5				5		75.00%	
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	11			11			50.00%	
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO								
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	16	1		7	8		59.38%	
9.2 AUDITORÍA INTERNA	9	9					0.00%	35.42%
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	11	4	1	6			29.55%	
10. MEJORA								
10.1 GENERALIDADES	4			1	3		68.75%	
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	9	1	1		4	3	69.44%	63.33%
10.3 MEJORA CONTINUA	2			2			25.00%	
TOTAL	243	45	8	59	65	66	60.19%	60.19%