



MANUAL DE CALIDAD

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
TERESITA ARANGO ARANGO	SANDRA RODRIGUEZ	TERESITA ARANGO ARANGO
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO	GERENTE DE AUDITORIA INTERNA Y CALIDAD	JUNTA DIRECTIVA
FIRMA	FIRMA	FIRMA



	MANUAL DE CALIDAD			COD: M-GO-003
	PROCESO	VERSIÓN	VIGENCIA	Página
	Gestión Organizacional	5	Noviembre 2016	2 de 11

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	3
1 OBJETIVO	4
2 ALCANCE.....	4
3 GENERALIDADES DE LA ORGANIZACIÓN	4
3.1 Reseña Histórica.....	4
3.2 Nuestros Servicios	4
4 MANUAL DE CALIDAD.....	5
4.1 Alcance del Sistema.....	5
5 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	5
5.1 Visión	5
5.2 Misión.....	5
5.3 Política de Calidad	5
5.4 Objetivos de Estratégicos de Calidad	5
5.5 Objetivos Corporativos.....	6
5.5.1 Objetivos Operativos.....	6
5.5.2 Objetivos de Reporte	6
5.5.3 Objetivos de Cumplimiento	6
5.6 Enfoque por procesos	6
5.6.1 Caracterizaciones de Procesos	8
5.7 Estructura organizacional.....	8
6 ESTRUCTURA DOCUMENTAL	9
6.1 Elaboración y Control de Documentos.....	9
7 MEJORAMIENTO CONTINUO.....	9
8 PLANIFICACION DE CAMBIOS	10
9 REVISIÓN POR LA DIRECCION	10
9.1 Resultados de la Revisión.....	10
10 CONTROL DE CAMBIOS.....	10


 Profesionales <small>GESTIONAMOS FUTURO</small>	MANUAL DE CALIDAD			COD: M-GO-003
	PROCESO	VERSIÓN	VIGENCIA	Página
	Gestión Organizacional	5	Noviembre 2016	3 de 11

INTRODUCCION

Con miras al aseguramiento de la Calidad de nuestros productos y servicios, Profesionales de Bolsa realiza permanentemente la Gestión de Calidad en el funcionamiento e interacción de sus procesos direccionales, misionales, de apoyo, de control y verificación. Estos procesos se complementan entre sí con el único fin de lograr la satisfacción de nuestros Clientes.

Con el Manual de Calidad Profesionales de Bolsa busca suministrar las bases documentales para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la compañía, la política de calidad, los procesos de la compañía y las auditorias.

COPIA NO CONTROLADA

	MANUAL DE CALIDAD			COD: M-GO-003
	PROCESO	VERSIÓN	VIGENCIA	Página
	Gestión Organizacional	5	Noviembre 2016	4 de 11

1 OBJETIVO

El presente Manual tiene como objetivo describir el Sistema de Gestión de Calidad de Profesionales de Bolsa.

2 ALCANCE

Este Manual aplica a todos los funcionarios de la Compañía.

3 GENERALIDADES DE LA ORGANIZACIÓN


3.1 Reseña Histórica

Compañía de Profesionales de Bolsa es una Sociedad Comisionista de Bolsa que fue fundada el 9 de Octubre de 1987 y tiene más de 25 años de experiencia en el mercado de valores. Actualmente la compañía tiene su oficina principal en Bogotá y sucursales en las ciudades de Medellín, Cali y Barranquilla.

3.2 Nuestros Servicios

Compañía de Profesionales de Bolsa en su calidad de comisionista de bolsa presta los siguientes productos y servicios de acuerdo con el objeto social:

- Realizar Contrato de Comisión.
- Constituir y Administrar Fondos de Inversión Colectiva y Fondos de Capital Privado.
- Intermediar en la colocación de títulos.
- Realizar Operaciones por Cuenta Propia.
- Financiación para la adquisición de valores.
- Celebrar operaciones REPO.
- Administración de Valores.
- Administración de Portafolios de Terceros.
- Prestar Asesoría en el Mercado de Capitales.
- Celebrar Operaciones de Corretaje de Valores.
- Actuar como Representante de una Institución del Exterior en Colombia.
- Celebrar Contratos de Corresponsalía.
- Participar en procesos de privatización y democratización.
- Actuar como intermediario Cambiario (actualmente inactivo)
- Las demás que le autorice la ley.

	MANUAL DE CALIDAD			COD: M-GO-003
	PROCESO	VERSIÓN	VIGENCIA	Página
	Gestión Organizacional	5	Noviembre 2016	5 de 11

4 MANUAL DE CALIDAD

4.1 Alcance del Sistema

Profesionales de Bolsa ha establecido un Sistema de Gestión de Calidad para todos los productos y actividades desarrollados en cumplimiento de su objeto social. Será aplicado para todos los procesos definidos, en la oficina principal y las Sucursales

5 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

5.1 Visión

Constituirnos en una buena opción de inversión en Fondos de Inversión Colectiva y Fondos de Capital Privado del mercado de valores, innovando en el desarrollo de los mismos, brindando seguridad y confianza a sus clientes.

5.2 Misión


Enfocar sus esfuerzos en el desarrollo del recurso humano, para el ofrecimiento de alternativas de inversión que se ajusten a las necesidades de los clientes, especialmente Fondos de Inversión Colectiva y Fondos de Capital Privado, brindando una permanente asesoría y acompañamiento profesional, en un ambiente de eficiencia y seguridad en sus operaciones.

5.3 Política de Calidad

Nuestro compromiso es ofrecer a los clientes productos que satisfagan sus intereses de inversión, apoyándonos en el conocimiento del mercado; en un ambiente de seguridad, oportunidad y transparencia, con un recurso humano íntegro y competente, soportado con tecnología adecuada, información oportuna y el mejoramiento continuo de nuestros procesos.

5.4 Objetivos de Estratégicos de Calidad

- Ser éticos.
- Satisfacer las necesidades de nuestros clientes
- Estructurar constantemente nuevos productos y servicios
- Tener un recurso humano competente
- Mantener canales de comunicación apropiados
- Desarrollar y alcanzar una tecnología adecuada
- Mantener actualizados los diferentes procesos
- Trabajar con transparencia, economía, eficiencia y eficacia.
- Propender por un alto nivel de control interno en todas las actividades que desarrolla la compañía

	MANUAL DE CALIDAD			COD: M-GO-003
	PROCESO	VERSIÓN	VIGENCIA	Página
	Gestión Organizacional	5	Noviembre 2016	6 de 11

5.5 Objetivos Corporativos

5.5.1 Objetivos Operativos

- Propender por la excelencia operativa para operar con el mínimo de recursos, energía y tiempo, con alto nivel de productividad.
- Capacitar el recurso humano para el desarrollo eficiente de sus actividades.
- Administrar los riesgos con el propósito de prevenir o evitar la materialización de eventos que puedan afectar el normal desarrollo de los procesos y el cumplimiento de los objetivos de la compañía.
- Alcanzar alto nivel de calidad y satisfacción del cliente en la prestación de los servicios.
- Lograr una infraestructura tecnológica eficaz que soporte las actividades que desarrolla la compañía.

5.5.2 Objetivos de Reporte


- Entregar información oportuna, confiable e íntegra.
- Divulgar la información relevante de la compañía

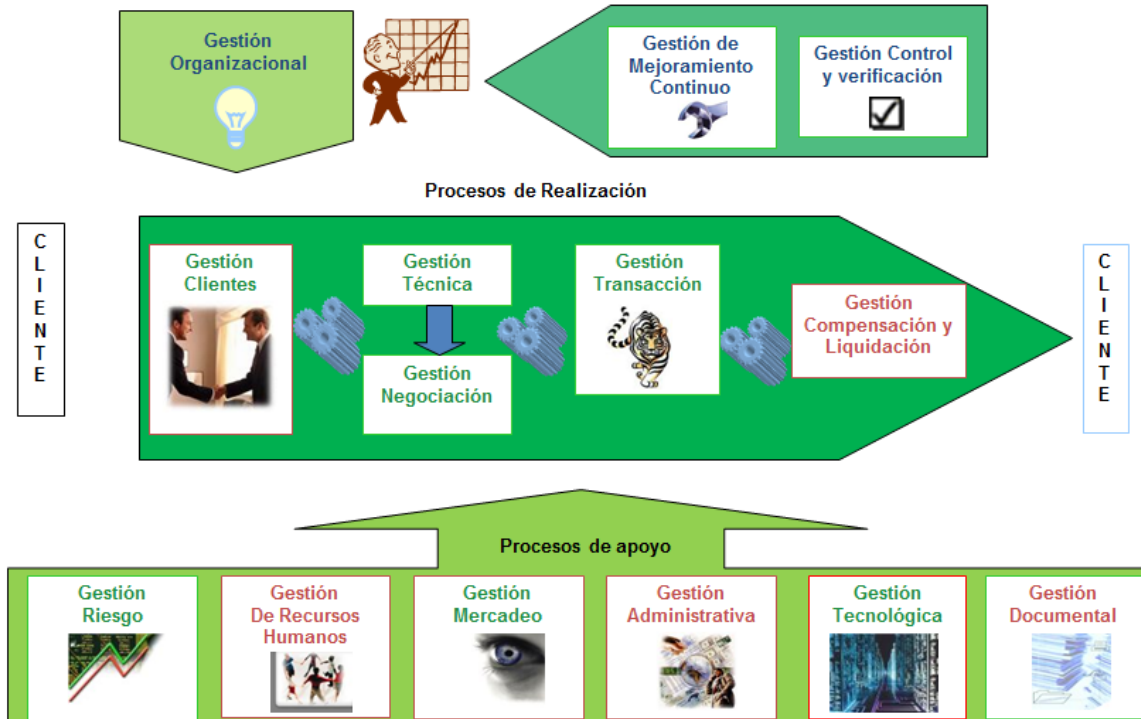
5.5.3 Objetivos de Cumplimiento

- Divulgar en la compañía las políticas, normas y procedimientos del mercado de valores.
- Exigir a los funcionarios de la compañía el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos del mercado de valores en cada una de sus funciones.


5.6 Enfoque por procesos

La estructura del Sistema de Gestión de Calidad de la Compañía Profesionales de Bolsa S.A., se encuentra basada en procesos, cada uno de ellos estructurados bajo una caracterización propia. Estos procesos fueron clasificados en cuatro grandes grupos; Procesos de Direccionamiento, Procesos de Realización, Procesos de Apoyo y Procesos de Mejora.

	MANUAL DE CALIDAD			COD: M-GO-003
	PROCESO	VERSIÓN	VIGENCIA	Página
	Gestión Organizacional	5	Noviembre 2016	7 de 11



- **Procesos de DIRECCIONAMIENTO:** son aquellos que presentan las directrices acerca del funcionamiento de la organización representados en Gestión Organizacional donde se realiza la Planeación estratégica de la compañía y definición de los lineamientos y las políticas generales.
- **Procesos de REALIZACION:** los cuales reflejan la razón misma de la organización, estos procesos responden a lo que se dedica la organización (misión de la empresa) y son los siguientes: Gestión Clientes, Gestión Técnica, Gestión Negociación, Gestión Transacción y Gestión Compensación y Liquidación.
- **Procesos de APOYO:** son aquellos procesos que prestan funciones de apoyo o soporte a los procesos de realización y direccionamiento de la empresa. Estos son vitales para la correcta ejecución de las actividades de la empresa. los procesos que se definieron son los siguientes: Gestión Riesgo, Gestión de Recursos Humanos, Gestión de Mercadeo, Gestión Administrativa, Gestión Tecnológica y Gestión Documental.
- **Procesos de MEJORA:** son los procesos que enfocan el mejoramiento del sistema como un todo, siendo herramienta para la toma estratégica de

 Profesionales <small>GESTIONAMOS FUTURO</small>	MANUAL DE CALIDAD			COD: M-GO-003
	PROCESO	VERSIÓN	VIGENCIA	Página
	Gestión Organizacional	5	Noviembre 2016	8 de 11

decisiones oportunas. Los procesos que se definieron son los siguientes: Gestión de Mejoramiento Continuo y Gestión Control y Verificación.


5.6.1 Caracterizaciones de Procesos

La Compañía ha definido describir claramente los aspectos generales de cada uno de los procesos mencionados anteriormente con el fin de establecer la interrelación entre procesos y evidenciar los aspectos que se deben tener en cuenta, como recursos, requisitos, entradas y salidas de un proceso, etc.

CR-GO-001	CARACTERIZACION GESTIÓN ORGANIZACIONAL
CR-GC-001	CARACTERIZACION GESTIÓN CLIENTES
CR-GT-001	CARACTERIZACION GESTIÓN TÉCNICA
CR-GN-001	CARACTERIZACION GESTION NEGOCIACIÓN
CR-GTR-001	CARACTERIZACION GESTIÓN TRANSACCIÓN
CR-GCL-001	CARACTERIZACION COMPENSACION Y LIQUIDACION
CR-GR-001	CARACTERIZACION GESTION RIESGO
CR-GRH-001	CARACTERIZACION GESTION RECURSOS HUMANOS
CR-GM-001	CARACTERIZACION GESTION MERCADEO
CR-GA-001	CARACTERIZACION GESTION ADMINISTRATIVA
CR-GTC-001	CARACTERIZACION GESTION TECNOLOGICA
CR-GD-001	CARACTERIZACION GESTION DOCUMENTAL
CR-GCV-001	CARACTERIZACION GESTION CONTROL Y VERIFICACION
CR-GMC-001	CARACTERIZACION GESTION DE MEJORAMIENTO CONTINUO

5.7 Estructura organizacional

Profesionales de Bolsa ha conformado una estructura organizacional que permite soportar las actividades que desarrolla en cumplimiento del objeto social, que

	MANUAL DE CALIDAD			COD: M-GO-003
	PROCESO	VERSIÓN	VIGENCIA	Página
	Gestión Organizacional	5	Noviembre 2016	9 de 11

define claramente los niveles de autoridad y responsabilidad. El Organigrama refleja la estructura organizacional de la Compañía.

6 ESTRUCTURA DOCUMENTAL

La estructura documental de la compañía consta de;

- Manuales organizacionales
- Mapa de Procesos
- Caracterizaciones de los Procesos
- Procedimientos
- Instructivos
- Perfiles de Funciones
- Formatos (Registros)
- Documentos externos

La compañía cuenta con un Listado de Documentos organizado por gestiones, donde se relacionan todos los documentos con los que se cuentan.

6.1 Elaboración y Control de Documentos.


La Compañía asegura la elaboración de los documentos por medio del Procedimiento para Elaborar Documentos y el control de la documentación por medio del Procedimiento para el Control de Documentos.

7 MEJORAMIENTO CONTINUO

El mejoramiento continuo en la compañía se evidencia mediante la toma de acciones correctivas y preventivas teniendo en cuenta los parámetros descritos en el Procedimiento De Acciones Correctivas, el Procedimiento De Acciones Preventivas y las recomendaciones de los informes presentados por los órganos de control.

Se realizan auditorías internas cumpliendo los requerimientos descritos en el Procedimiento de auditorías internas de calidad, en las cuales se solicitan acciones para corregir las no conformidades encontradas.

La satisfacción del cliente es otro elemento importante para la mejora continua, dicha satisfacción será evaluada mediante la encuesta de satisfacción de clientes y la evaluación de las Quejas y Reclamos recibidos.

 Profesionales <small>GESTIONAMOS FUTURO</small>	MANUAL DE CALIDAD			COD: M-GO-003
	PROCESO	VERSIÓN	VIGENCIA	Página
	Gestión Organizacional	5	Noviembre 2016	10 de 11

8 PLANIFICACION DE CAMBIOS

Cuando la organización detecte algún cambio que pueda afectar la planeación estratégica, la Junta Directiva deberá analizar y planificar su implementación para evitar que se presenten fallas en la operación de la organización, siguiendo parámetros como:

- Procesos implicados en el cambio.
- Actividades afectadas durante la realización de los cambios.
- Actividades propuestas para mitigar el impacto del cambio.
- Determinar responsables y fechas de realización de dichas actividades.

9 REVISIÓN POR LA DIRECCION

La alta dirección realizara seguimiento periódico y anual al funcionamiento adecuado de la compañía, al sistema de control interno y sistemas de administración de riesgo, a través de los informes que presenten los entes de control, los comités de apoyo, el Oficial de cumplimiento, el Gerente de Riesgos y los demás responsables de los productos, sucursales y áreas de la compañía.


9.1 Resultados de la Revisión.

Como resultado de la Revisión de la Dirección se definen las acciones para:

- Mejorar los procesos.
- Mejorar los productos y servicios para la satisfacción del cliente.
- Determinar necesidades de los recursos.

10 CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN N°	CAMBIOS REALIZADOS	RESPONSABLE
001	<ul style="list-style-type: none"> • Se ajusto el nombre del cargo del representante de la dirección en el punto 5.2 • Se corrigió el nombre de los procesos en el primer párrafo del punto 5.8 y la definición del proceso de direccionamiento. • Se completo el punto 8 y el punto 9. • Se realizó el formato de planificación de cambios. 	Vicepresidente Ejecutivo

 Profesionales <small>GESTIONAMOS FUTURO</small>	MANUAL DE CALIDAD			COD: M-GO-003
	PROCESO	VERSIÓN	VIGENCIA	Página
	Gestión Organizacional	5	Noviembre 2016	11 de 11

VERSIÓN Nº	CAMBIOS REALIZADOS	RESPONSABLE
002	<ul style="list-style-type: none"> Se actualizó de acuerdo a los cambios resultantes de la implementación de la circular 014, con la información del direccionamiento estratégico de la compañía y los objetivos corporativos. 	Vicepresidente Ejecutivo
003	<ul style="list-style-type: none"> Se realizó una actualización general en cuanto a la historia, productos y servicios ofrecidos y el capítulo de revisión de la dirección. 	Vicepresidente Ejecutivo
004	<ul style="list-style-type: none"> Se actualizó el direccionamiento estratégico (Misión, Visión). Revisión general y de prácticas y cláusulas abusivas. 	Vicepresidente Ejecutivo

COPIA NO CONTROLADA