

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/130

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): BRAYAN FELIPE APELLIDOS: CALA ZAMBRANO

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): ROSA PATRICIA APELLIDOS: RAMÍREZ DELGADO

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): ALINEACIÓN DE LOS PROCESOS COMERCIALES BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2015, EN LA INMOBILIARIA VIVIENDAS Y VALORES S.A., UBICADA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

RESUMEN

En el presente proyecto se desarrolló para la Inmobiliaria Viviendas y Valores con el objetivo de la alineación de los procesos comerciales bajo los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2015, para los procesos de Arriendos, Ventas y Avalúos, donde se busca actualizar los procedimientos a las necesidades actuales que son demandados por los nuevos requerimientos de la norma. Además, se analizó el estado actual del Sistema de Gestión de Calidad hacia los procesos comerciales de la Inmobiliaria y se determinó su grado de cumplimiento respecto a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, así mismo, se actualizaron los procedimientos de los procesos misionales del Sistema de Gestión de Calidad, al enfoque de la versión 2015, y a su vez, se definieron las matrices de Riesgos y de Gestión del conocimiento de los procesos comerciales. Por último, se socializó la documentación con el líder del SGC y los encargados de los procesos, para su posterior implementación de los nuevos cambios, actualizaciones del Sistema de Gestión de Calidad. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones realizadas sobre el proyecto de investigación en la Inmobiliaria de Viviendas y Valores S.A.

PALABRAS CLAVE: CALIDAD, CONOCIMIENTO, PROCEDIMIENTO, PROCESO y RIESGO

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 130 PLANOS: \_\_\_ ILUSTRACIONES: \_\_\_ CD ROOM: 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	24/10/2014	Fecha	05/12/2014	Fecha	05/12/2014

COPIA NO CONTROLADA

ALINEACIÓN DE LOS PROCESOS COMERCIALES BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA  
NORMA NTC ISO 9001:2015, EN LA INMOBILIARIA VIVIENDAS Y VALORES S.A.,  
UBICADA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

BRAYAN FELIPE CALA ZAMBRANO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CÚCUTA

2018

ALINEACIÓN DE LOS PROCESOS COMERCIALES BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA  
NORMA NTC ISO 9001:2015, EN LA INMOBILIARIA VIVIENDAS Y VALORES S.A.,  
UBICADA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA

BRAYAN FELIPE CALA ZAMBRANO

Anteproyecto de grado presentado para optar al título de  
Ingeniero Industrial

Directora

ROSA PATRICIA RAMÍREZ DELGADO

Ingeniera de Producción Industrial

Msc. Gerencia de Empresa Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

CÚCUTA

2018

## **ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO**

**FECHA:** Agosto, 15 del 2018  
**HORA:** 08:00 A.M  
**LUGAR:** Sala de Juntas Fundadores -109  
**PLAN DE ESTUDIOS:** INGENIERIA INDUSTRIAL

**TÍTULO DE LA TESIS:** "ALINEACIÓN DE LOS PROCESOS COMERCIALES BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO 9001/2015, EN LA INMOBILIARIA VIVIENDA Y VALORES S.A. UBICADA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA."

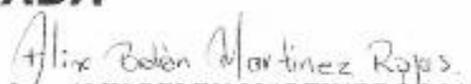
**JURADOS:** Ing. RAQUEL LAGUADO RAMIREZ  
Ing. ALIX BELEN MARTINEZ ROJAS  
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

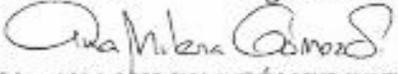
**DIRECTOR:** Ing. ROSA PATRICIA RAMÍREZ DELGADO

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACIÓN LETRA	NÚMERO
BRAYAN FELIPE CALA ZAMBRANO	1191095	CUATRO, CUATRO	4.4

### **APROBADA**

  
Ing. RAQUEL LAGUADO RAMIREZ

  
Ing. ALIX BELEN MARTINEZ ROJAS

  
Lic. ANA MILENA GÓMEZ SOTO

  
Vo.Bo. RAQUEL IRENE LAGUADO RAMÍREZ  
Coordinadora Comité Curricular  
Ingeniería Industrial

Mayolins C.C.

**FORMATO CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA  
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO  
COMPLETO**

Cúcuta, 21 de Agosto de 2018

Señores

**BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS**

Ciudad

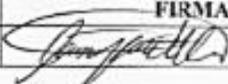
Cordial saludo:

Yo, Brayan Felipe Cala Zambrano, identificado(s) con la C.C. N° 1.090.477.660, autor(es) de la tesis y/o trabajo de grado titulado ALINEACIÓN DE LOS PROCESOS COMERCIALES BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2015. EN LA INMOBILIARIA VIVIENDAS Y VALORES S.A., UBICADA EN LA CIUDAD DE CÚCUTA presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar al título de Ingeniero Industrial; autorizo (amos) a la biblioteca de la Universidad Francisco de Paula Santander "Eduardo Cote Lamus", para que con fines académicos, muestre a la comunidad en general la producción intelectual de esta institución educativa, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado en la página web de la Biblioteca Eduardo Cote Lamus y en las redes de información del país y el exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad Francisco de Paula Santander.
- Permia la consulta, la reproducción parcial o total, a los usuarios interesados en el contenido de éste trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato CD-ROM o digital desde Internet, Intranet, entre otros; y en general para cualquier formato conocido o por conocer.

Lo anterior de conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 1982 y el Artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, que establece que "**los derechos morales del trabajo de grado son propiedad de los autores**", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

Para constancia se firma el presente documento en la ciudad de Cúcuta, a los 21 días del mes de agosto de 2018.

NOMBRE DEL AUTOR	N° DE CÉDULA	FIRMA
Brayan Felipe Cala Zambrano	1.090.477.660	

## Contenido

	<b>Pág.</b>
Introducción	15
1. El Problema	18
1.1 Título	18
1.2 Planteamiento del Problema	18
1.3 Formulación del Problema	20
1.4 Justificación	20
1.4.1 A nivel de la empresa	20
1.4.2 A nivel del estudiante	21
1.5 Objetivos	21
1.5.1 Objetivo General	21
1.5.2 Objetivos Específicos	21
1.6 Alcance y Limitaciones	22
1.6.1 Alcance	22
1.6.2 Limitaciones	22
2. Marco Referencial	23
2.1 Antecedentes	23

2.1.1 Antecedes Internacionales	23
2.1.2 Antecedentes Nacionales	25
2.1.3 Antecedentes Regionales	25
2.2 Marco Contextual	26
2.2.1 Reseña histórica	26
2.2.2 Pensamiento Estratégico	27
2.2.2.1 Visión	27
2.2.2.2 Misión	27
2.2.3 Política del SIG	28
2.2.4 Mapa de proceso	28
2.2.5 Organigrama	31
2.3 Marco Teórico	32
2.3.1 Sistema de Gestión	32
2.3.2 Sistema de gestión de calidad	34
2.3.3 Gestión del Riesgo	35
2.3.4 Gestión del Conocimiento	37
2.4 Marco Conceptual	39
2.5 Marco Legal	41
3. Marco Metodológico	44
3.1 Tipo de Investigación	44

3.2 Población y Muestra	45
3.2.1 Población	45
3.2.2 Muestra	45
3.3 Instrumentos para la Recolección de Información	45
3.3.1 Fuentes Primarias	45
3.3.2 Fuentes Secundarias	46
3.4 Análisis de la Información	46
4. Resultados y Análisis	48
4.1 Análisis del estado actual del Sistema de Gestión de Calidad hacia los procesos comerciales de la Inmobiliaria Viviendas y Valores s.a. y determinar su grado de cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, identificando los posibles cambios	48
4.1.1 Revisión y validación de la lista de chequeo con los requisitos exigidos en la norma NTC ISO 9001:2015, para conocer el estado actual del Sistema de Gestión de Calidad	48
4.1.2 Tabulación de la información obtenida de la lista de chequeo, por medio de figuras y tabla resumen	66
4.2 Actualización de los procedimientos de los procesos misionales del Sistema de Gestión de Calidad, al enfoque de la versión 2015	69
4.2.1 Revisión de los documentos de los procedimientos de Arriendo, Ventas y Avalúos	69

4.2.2 Ajustes a la documentación de los procedimientos de los procesos misionales del Sistema de Gestión	72
4.3 Definición de las matrices de Riesgos y de Gestión del conocimiento de los procesos Comerciales de Arriendo, Ventas y Avalúos	78
4.3.1 Descripción de la metodología de la Gestión de Riesgos	78
4.3.1.1 Identificación del riesgo	79
4.3.1.2 Análisis del riesgo	79
4.3.1.3 Evaluación del Riesgo	83
4.3.1.4 Valoración y control de los riesgos	84
4.3.1.5 Matriz de Riesgos	85
4.3.2 Gestión del Conocimiento	86
4.3.2.1 Identificación del conocimiento	87
4.3.2.2 Adquisición del Conocimiento	88
4.3.2.3 Desarrollo del Conocimiento	89
4.3.2.4 Distribución del Conocimiento	89
4.3.2.5 Utilización del Conocimiento	90
4.3.2.6 Retención del Conocimiento	91
4.3.2.7 Matriz de Gestión del Conocimiento	92
4.4 Socialización de la documentación con el líder del SGC y los encargados de los procesos de Arriendos, Ventas y Avalúos, para una posterior implementación de los nuevos cambios, actualizaciones, y su importancia para el Sistema de Gestión de Calidad	92

5. Conclusiones	94
6. Recomendaciones	96
Bibliografía	98
Anexos	102

## Lista de Tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Elementos de un Sistema de Gestión	33
Tabla 2. Cuadro resumen de la lista de chequeo	67
Tabla 3. Tabla Resumen de los requisitos	68
Tabla 4. Probabilidad	81
Tabla 5. Impacto	81
Tabla 6. Clasificación de los tipos de impactos	83

## Lista de Figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Mapa de proceso de la Inmobiliaria Viviendas y Valores S.A.	29
Figura 2. Organigrama de Viviendas y Valores S.A.	31
Figura 3. Clasificación de los documentos para la población	45
Figura 4. Lista de chequeo	66
Figura 5. Resumen de la lista de chequeo	67
Figura 6. Control de aprobaciones y modificaciones (Arriendos)	71
Figura 7. Control de aprobaciones y modificaciones (Ventas)	71
Figura 8. Control de aprobaciones y modificaciones (Avalúos)	71
Figura 9. Control de Cambios (Arriendos)	73
Figura 10. Control de Cambios (Ventas)	73
Figura 11. Control de cambios (Avalúo)	74
Figura 12. Comparativo de la estructura del proceso de Arriendos	75
Figura 13. Comparativo de la Estructura del proceso de Ventas	77
Figura 14. Comparativo de la estructura del Proceso de Avalúo	78
Figura 15. Matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos	84
Figura 16. Identificación de las zonas de riesgos	84
Figura 17. Formas de conversión del conocimiento	90
Figura 18. Interacción entre conocimiento tácito y explícito	90

## Lista de Anexos

	<b>Pág.</b>
Anexo 1. Lista de chequeo	103
Anexo 2. Entrevista semiestructurada	121
Anexo 3. Documentación de los Procedimientos de los Procesos Misionales de la Inmobiliaria de Viviendas y Valores S.A.	124
Anexo 4. Matriz de riesgo de los procesos misionales de la Inmobiliaria Viviendas y Valores S.A.	125
Anexo 5. Matriz de Gestión del Conocimiento de los procesos misionales de la Inmobiliaria Viviendas y Valores S.A.	126
Anexo 6. Acta de socialización con el líder de Calidad	127
Anexo 7. Acta de socialización con el Director de Arriendos	128
Anexo 8. Acta de socialización con el Director de Ventas	129
Anexo 9. Acta de socialización con el Director de Avalúos	130

## **Resumen**

En el presente proyecto se desarrolló para la Inmobiliaria Viviendas y Valores con el objetivo de la alineación de los procesos comerciales bajo los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2015, para los procesos de Arriendos, Ventas y Avalúos, donde se busca actualizar los procedimientos a las necesidades actuales que son demandados por los nuevos requerimientos de la norma. Además, se analizó el estado actual del Sistema de Gestión de Calidad hacia los procesos comerciales de la Inmobiliaria y se determinó su grado de cumplimiento respecto a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, así mismo, se actualizaron los procedimientos de los procesos misionales del Sistema de Gestión de Calidad, al enfoque de la versión 2015, y a su vez, se definieron las matrices de Riesgos y de Gestión del conocimiento de los procesos comerciales. Por último, se socializó la documentación con el líder del SGC y los encargados de los procesos, para su posterior implementación de los nuevos cambios, actualizaciones del Sistema de Gestión de Calidad. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones realizadas sobre el proyecto de investigación en la Inmobiliaria de Viviendas y Valores S.A.

## **Introducción**

Actualmente, las empresas se encuentran en un mundo globalizado y competitivo, donde cada día necesitan asegurar y mejorar su productividad y eficiencia, para lo cual, el Sistema de Gestión de sus procesos se convierte en una herramienta fundamental que les permita coordinar, dirigir y controlar las actividades de la organización, en lo relativo a la calidad, así como la planificación, control, el aseguramiento, auditorías externas e internas enmarcados hacia la mejora continua.

Por otra parte, las empresas que le apuestan a la certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad, tienen como objetivo adoptar los estándares internacionales para ser competitivos en mercados tanto nacionales como internacionales; por lo tanto, para el portafolio (2016), se establece que el 60 por ciento de las empresas colombianas están acogidas a una o varias de las 64.000 normas que ofrece el ICONTEC, para que cada uno de los procesos cumplan con los estándares en Gestión para la calidad (párr. 2). Así mismo, en las normas ISO otorgadas a empresas en Colombia, claramente se observa para el BID (2016), una positiva dinámica en el crecimiento permanente año a año, en el número de ISO 9001 otorgadas, con un total de 14.539 en 2014 (p.25).

Por lo tanto, las empresas se encuentran en un mundo competitivo, en el cual necesitan tener establecidos procedimientos que permitan un trabajo en equipo, diseñando estrategias organizacionales para alcanzar sus objetivos. Un sistema de gestión de calidad, es una herramienta que permite a las organizaciones tomar decisiones, con base en el conocimiento de sí mismas, y lo que la afecta externa e internamente y a sus grupos de interés, enfocados en conocer las necesidades del cliente y su posterior satisfacción del mismo.

Para la Inmobiliaria Viviendas y Valores S.A., se contempló adoptar la filosofía de la Calidad y la mejora continua, por lo tanto, desde el año 2004, tiene implementado su Sistema de Gestión de Calidad, que se encuentra acreditado, bajo las nuevas tendencias de la norma ISO 9001, se desea obtener la renovación de su certificación y seguir mejorando los indicadores del Sistema de Gestión. En este sentido, se planteó la alineación de los procesos comerciales, bajo los lineamientos de la norma de la NTC ISO 9001:2015, para los procesos de Ventas, Arriendos y Avalúos, donde se busca actualizar los procedimientos a las necesidades actuales que están siendo demandadas por los nuevos requerimientos de la norma, la cual se enfoca hacia la Gestión de Riesgos y del Conocimiento.

El siguiente trabajo se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Capítulo 1: se presenta el planteamiento y la formulación del problema, donde se encuentran estipulados los síntomas, causas, pronóstico, y controles. Por consiguiente, se hizo justificación a nivel de la empresa y el estudiante, es decir, el ¿para qué? o ¿por qué?, de la investigación, seguido de los objetivos o metas que ayudaron a responder el propósito del proyecto, y por último, se determinó el alcance y las limitaciones encontradas durante la realización del documento.

Capítulo 2: es el marco referencial del proyecto, donde se encuentran los antecedentes de la investigación, marco teórico, conceptual, contextual y legal, es decir, toda la información que fue necesaria para determinar los objetivos propuestos en el capítulo anterior, donde se incluye la información plasmada en este capítulo referenciado a un autor o proyecto.

Capítulo 3: se encuentra el diseño metodológico, donde se encuentra el tipo de investigación, la población y muestra que proporcionó la información del presente proyecto, se describen los instrumentos utilizados para la recolección de la información primaria entre las que se encuentra la lista de chequeo y la entrevista semiestructurada, por último, se presenta el análisis de la información utilizado para la interpretación de la información recolectada.

Por último, en el Capítulo 4, se describen los resultados y análisis que contienen el desarrollo de cada objetivo plantado en el proyecto, donde se analizó el estado actual del Sistema de Gestión de Calidad hacia los procesos comerciales de la Inmobiliaria y se determinó su grado de cumplimiento respecto a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, así mismo se actualizaron los procedimientos de los procesos misionales del Sistema de Gestión de Calidad, al enfoque de la versión 2015, y a su vez, se definieron las matrices de Riesgos y de Gestión del conocimiento de los procesos comerciales de Arriendos, Ventas y Avalúos. Por último, se socializó la documentación con el líder del SGC y los encargados de los procesos, para su posterior implementación de los nuevos cambios, actualizaciones del Sistema de Gestión de Calidad.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones realizadas sobre el proyecto de investigación en la Inmobiliaria de Viviendas y Valores S.A.

## **1. El Problema**

### **1.1 Título**

Alineación de los procesos comerciales bajo los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2015, en la Inmobiliaria Viviendas y Valores S.A., ubicada en la ciudad de Cúcuta.

### **1.2 Planteamiento del Problema**

La Inmobiliaria Viviendas y Valores S.A., es una empresa líder en la ciudad de Cúcuta, comprometida con la comunidad, donde ha construido su prestigio a través de un servicio transparente, una sólida experiencia, cumplimiento, conocimiento y un constante liderazgo que han dejado gran aporte al desarrollo urbanístico en el Área Metropolitana y sus alrededores. El Sistema de Gestión de Calidad de Viviendas y Valores S.A., cuenta con la certificación del ICONTEC en NTC ISO 9001:2008, otorgado desde el año 2004, la cual se ha mantenido a través del liderazgo y compromiso asumido por la alta Gerencia y el equipo de colaboradores, desarrollando procesos de capacitación, auditorías y seguimientos, que han permitido la mejora continua, logrando asegurar el Sistema de Gestión bajo los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001.

Por lo anterior, la Inmobiliaria Viviendas y Valores S.A., se encuentra actualmente en su proceso de renovación de la certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad con la NTC ISO 9001:2015, la cual contiene cambios importantes en los requisitos, con respecto a la NTC ISO 9001:2008, lo que implica revisar cada uno de los procesos, ajustándolos y actualizando a las nuevas exigencias, tanto de la norma como de su actual funcionamiento.

Desde enero del 2017, la Inmobiliaria inició su proceso de transición de la NTC ISO 9001:2008 a la versión 2015, a cargo de la Directora de Talento Humano, donde se han abordado los diferentes procesos, pero aún faltan por actualizar los procesos de Ventas, Arriendos y Avalúos, que hacen parte del Macroproceso Misional, fundamentales para el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad. Es importante para la organización realizar su proceso de actualización, teniendo en cuenta, que durante el primer semestre de 2018, se espera la auditoría de renovación de la certificación con la norma NTC ISO 9001:2015; por lo tanto, es necesario dar cumplimiento a los nuevos requerimientos de la norma, para mantener la certificación del Sistema de Gestión de Calidad. El no obtener la renovación de la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad, traería para la organización la pérdida del reconocimiento alcanzado en el mercado donde participa, su prestigio, la trayectoria del Sistema de Gestión de Calidad, y la motivación de los trabajadores, que han trabajado bajo una cultura de calidad y mejora continua de sus procesos.

En este sentido, se planteó la alineación de la documentación de los procesos de Ventas, Arriendos y Avalúos de la Inmobiliaria Viviendas y Valores S.A., bajo los lineamientos de la norma de la NTC ISO 9001:2015, que contempla cambios significativos en la estructura de alto nivel de sus requisitos, adoptando a su vez, un pensamiento de riesgos, que se incluye en la planificación e implementación de acciones y oportunidades. Así mismo, se abordó la Gestión del conocimiento para identificar los conocimientos actuales y necesarios para la planeación de adquisición en información adicional para la operación de sus procesos, estableciendo así, una base para aumentar la eficacia del Sistema de Gestión, permitiendo un mayor avance en el cumplimiento de las metas establecidas por la organización.

### 1.3 Formulación del Problema

¿Cuáles son los ajustes que se deben realizar a la documentación de procesos comerciales de Ventas, Arriendos y Avalúos para que el Sistema de Gestión de Calidad de la Inmobiliaria Viviendas y Valores S.A., de cumplimiento a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, y contribuir con ello a la mejora continua de sus procesos?

### 1.4 Justificación

**1.4.1 A nivel de la empresa.** Es necesario que la Inmobiliaria Viviendas y Valores S.A., pueda renovar la certificación bajo la nueva norma NTC ISO 9001:2015, para seguir manteniendo su posicionamiento y liderazgo en el mercado, conservando las negociaciones con los clientes actuales y gestionar nuevos clientes que exigen tener la certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad.

Por otra parte, para la organización es importante fortalecer sus procesos comerciales, enmarcados con la alineación del Sistema de Gestión del Riesgo y del Conocimiento, que favorece la identificación de amenazas, obstáculos y oportunidades, estableciendo así las posibilidades de alcanzar los objetivos, la capacidad de impulsar la proactividad, la transformación y la adaptación al entorno social, que así mismo, mitiguen la pérdida de conocimiento o se eviten errores en la captura y distribución del conocimiento, logrando que la organización conserve y documente ese conocimiento, producto de la experiencia, el mentoring o el benchmarking, logrando así, enmarcarlos hacia la mejora continua.

**1.4.2 A nivel del estudiante.** Aplicar los conocimientos adquiridos en la formación en Ingeniería Industrial relacionados con Calidad, Administración, Formulación de proyectos, y Mercadeo que contribuyan a dar solución a las necesidades que son demandadas por las empresas de la región, como son la actualización y documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, alineados a las nuevas exigencias establecidas por la ISO 9001, enfocado a los procedimientos de los procesos comerciales, identificando la aplicación de conceptos como normatividad, procesos y metodologías de revisión, para proponer y desarrollar soluciones que contribuyan a alcanzar los objetivos establecidos.

## **1.5 Objetivos**

**1.5.1 Objetivo General.** Alinear los procesos comerciales bajo los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2015, en la Inmobiliaria Viviendas y Valores S.A., ubicada en la ciudad de Cúcuta.

**1.5.2 Objetivos Específicos.** Diagnosticar el estado actual del Sistema de Gestión de Calidad hacia los procesos comerciales de la Inmobiliaria Viviendas y Valores S.A. y determinar su grado de cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, identificando los posibles cambios.

Ajustar los procedimientos de los procesos misionales del Sistema de Gestión de Calidad, al enfoque de la versión 2015.

Definir las matrices de Riesgos y de Gestión de conocimiento de los procesos misionales ventas, arriendos y avalúos.

Socializar la documentación con el líder del SGC y los encargados de los procesos de Arriendos, Ventas y Avalúos, para su posterior implementación de los nuevos cambios, actualizaciones, y su importancia para el Sistema de Gestión de Calidad.

## **1.6 Alcance y Limitaciones**

**1.6.1 Alcance.** El proyecto se desarrolló en el término de cuatro meses, y se enfocó a los procesos de Gestión comercial de Arriendo, Ventas y Avalúos. Se inició con un diagnóstico, para determinar el grado de cumplimiento de los requisitos exigidos según la norma NTC ISO 9001:2015, para identificar las actualizaciones que sea necesario realizar; posteriormente, se ajustaron los procedimientos de los procesos Misionales del Sistema de Gestión de Calidad, al enfoque de la nueva versión de la ISO 9001:2015; luego, se definió las matrices de Riesgos y de Gestión del conocimiento de los procesos mencionados y finalmente, se socializó con el líder del Sistema de Gestión y los encargados de los procesos objeto de estudio, para la posterior implementación de los nuevos cambios, actualizaciones, y su importancia en el SGC.

**1.6.2 Limitaciones.** Las limitaciones que se presentaron en el desarrollo del proyecto, están dadas por la falta del apoyo por parte de los colaboradores, para brindar la información que de ellos procede, por las ocupaciones (reuniones, capacitaciones y otros factores), y al corto período de tiempo que tuvieron previsto para atender la visita de auditoría externa de renovación de la certificación.

## **2. Marco Referencial**

### **2.1 Antecedentes**

El desarrollo del proyecto estuvo basado en los siguientes antecedentes, Nacionales, Internacionales y Regionales, que contribuyeron como fuente de información en la estructuración del trabajo.

#### **2.1.1 Antecedes Internacionales**

Auquillas, A. (2016). *Proyecto de mantenimiento y mejora del sistema de Gestión de Calidad de la empresa FLEXIPLAST S.A. bajo la Norma ISO 9001:2015*. Trabajo de grado. Magister en Sistemas de Gestión Integral. Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador.

El objetivo del siguiente proyecto, es diseñar un plan de mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, para asegurar la sostenibilidad a largo plazo del sistema, considerando la estrategia y situación de la organización, para lograr la alineación de todos los esquemas, sistemas y subsistemas al logro de estas dos grandes metas. Por tal motivo, se hicieron necesarios, un análisis minucioso y una investigación del sistema, para determinar las fortalezas y debilidades del mismo, así como su capacidad para adaptarse a los cambios de la norma, del entorno económico, social, la situación del mercado, los requisitos del cliente e incluso la competencia.

El aporte del proyecto de grado, se encuentra en la herramienta que sirvió de guía para el desarrollo metodológico y ejecución, para hacer el diagnóstico de la situación actual del Sistema

de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2015, se puede identificar los posibles cambios y dar cumplimiento a los requisitos de la misma.

Coaguila, A. (2017). *Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por procesos y Calidad en la empresa O&C Metals S.A.C. Trabajo de grado. Ingeniero Industrial. Universidad Católica San Pablo. Arequipa, Perú.*

El objetivo del proyecto, es realizar una propuesta de implementación de un modelo de Gestión por procesos y Calidad en la empresa O&C Metals S.A.C. para lograr cumplir con los requerimientos del cliente, en cuanto a la calidad intrínseca, disponibilidad y precio/coste. Para lograr lo mencionado en el párrafo anterior, la empresa debe diseñar y controlar sus procesos correctamente y posteriormente, orientarlos hacia el concepto de calidad y mejora continua, por tanto que los procesos administrativos y operativos, mejoren la calidad y gestión de la empresa.

El proyecto sirvió como guía para el desarrollo metodológico, en el levantamiento de la información de los procesos necesarios, para realizar los ajustes sobre la documentación que posee actualmente la Inmobiliaria, utilizando las diferentes técnicas de recolección de información necesarios para la investigación y análisis del problema, donde se encuentra las entrevistas a los responsables del proceso; también en los cuestionarios, que se dirigen a los mismos, donde se puede encontrar sus situación actual de cada área. Por último, se planteó el análisis de la información obtenida en dicha recolección.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

Sepúlveda, O. & Villegas, D. (2014). *Documentación del Sistema de Gestión de Calidad, bajo los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2015 en la empresa LUMICENTRO PEREIRA*. Trabajo de grado. Ingeniero Industrial. Universidad Tecnológica de Pereira. Pereira, Colombia.

El objetivo del proyecto, es realizar una propuesta de implementación de un modelo de Gestión por procesos y Calidad en la empresa O&C Metals S.A.C., para lograr cumplir con los requerimientos del cliente, en cuanto a la calidad intrínseca, disponibilidad y precio/coste. Para lograr lo mencionado en el párrafo anterior, la empresa debe diseñar y controlar sus procesos correctamente y posteriormente orientarlos hacia el concepto de calidad y mejora continua, por tanto que los procesos administrativos y operativos, mejoren la calidad y gestión de la empresa.

El proyecto sirvió como guía para el desarrollo metodológico de la estructura de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, donde se enmarcan los cambios de los procesos comerciales y sus procedimientos, que permitió llevar a cabo la mejora continua del mismo. Así mismo, hacer un análisis de la información que se documentó dentro de los procesos, y permitió definir criterios nuevos sobre los lineamientos que enmarcan la norma.

### **2.1.3 Antecedentes Regionales**

Sandoval, S. & Peña E. (2017). *Diseño del Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Industrias Plásticas S.A.S. en la ciudad de Cúcuta Según los lineamientos de la NTC ISO*

9001:2015. Universidad Francisco de Paula Santander. Trabajo de grado. Ingeniero Industrial. Cúcuta, Colombia.

El objetivo del proyecto es el diseño del Sistema de Gestión de Calidad, que le permita a la empresa Industrias Plásticas Probolsas S.A.S., tener al alcance una herramienta eficaz para la consolidación de la marca en el mercado, proporcionando mayor fiabilidad y compromiso en el servicio y producto entregado al cliente, cumpliendo con sus necesidades.

El proyecto de grado, sirvió como guía para la metodología desarrollada en el Sistema de Gestión de Calidad, que permitió trazar y alcanzar las metas de la organización, tomando como referencias las estructuras de los documentos y dar cumplimiento de los objetivos planteados en el documento.

## **2.2 Marco Contextual**

**2.2.1 Reseña histórica.** La empresa fue fundada en 1972, por GUSTAVO ARARAT NEGRÓN y EUSTORGIO COLMENARES BAPTISTA, quienes además de amigos, compartieron ideales y sueños para esta pequeña inversión que habían realizado.

Gustavo, fue su primer gerente y estuvo al frente de ella, hasta su fallecimiento en el año 1991. Actualmente sigue siendo propiedad de los herederos de los fundadores, quienes delegaron a RAÚL COLMENARES OSSA y MARLENY MAFLA DE ARARAT, para seguir al frente de la inmobiliaria y han tenido el reto de hacerla crecer y consolidarse como la PRIMERA ORGANIZACIÓN EN FINCA RAÍZ de la ciudad de Cúcuta.

Actualmente, la empresa está certificada como una inmobiliaria integral para prestar servicios en las áreas de ventas, arriendos y avalúos. Esta certificación ISO 9001 versión 2008, fue otorgada en el año 2004 por el ICONTEC y renovada cada 3 años, a la fecha.

El gran aporte al desarrollo urbanístico de la ciudad de Cúcuta, lo ha realizado la gerencia de los Proyectos Inmobiliarios Habitacionales, más importantes de la ciudad, generando verdaderos polos de desarrollo y logrando que sus proyectos produzcan una buena valorización y rentabilidad para los compradores y clientes habituales de la empresa.

Otro gran logro, ha sido el de acreditar una marca exitosa. El sello de los proyectos que tienen el respaldo de VIVIENDAS Y VALORES. Durante muchos años, los clientes que han confiado en la Organización Inmobiliaria, han recibido sus viviendas con la principal característica, de que son altamente demandadas para la futura venta. Cuando los propietarios quieren venderlas para cambiar por otro tipo de vivienda de mayor valor, logran su comercialización rápidamente (Viviendas y Valores, 2017, párr. 1-5).

## **2.2.2 Pensamiento Estratégico**

**2.2.2.1 Visión.** Ser en el 2018 una empresa líder en la prestación de servicios inmobiliarios integrales, que garantice un nivel de satisfacción a los clientes apoyados en el recurso humano a la vanguardia de las innovaciones tecnológicas

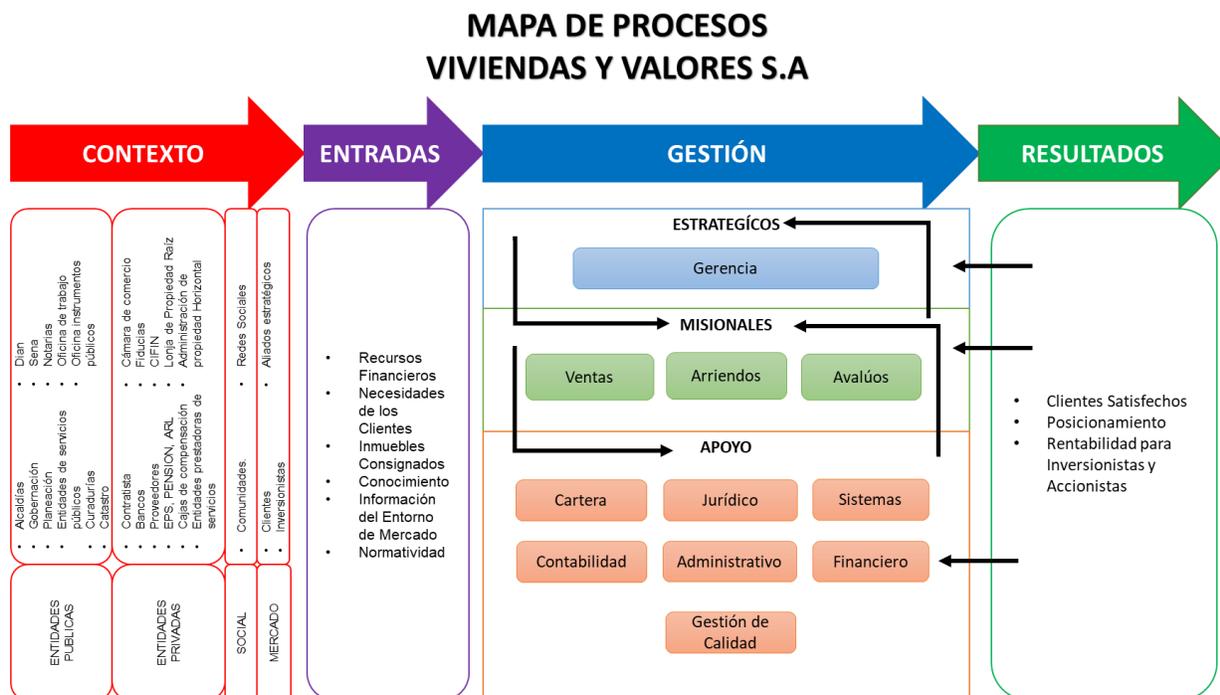
**2.2.2.2 Misión.** Ofrecer mejores alternativas a los clientes en los servicios inmobiliarios integrales, con el objeto de mejorar la calidad de vida de la región, la rentabilidad de la organización y el bienestar de su recurso humano.

**2.2.3 Política del SIG.** VIVIENDAS Y VALORES S.A., es una organización constituida con el propósito de prestar servicios integrales en el sector inmobiliario, dando la mejor opción de acuerdo a la calidad, precio, rentabilidad, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios, con el ánimo de lograr la satisfacción del cliente y el bienestar del personal directo, contratado y partes interesadas. Para cumplir con las expectativas y exigencias del cliente, la organización cuenta con el talento humano y técnico apto para el desempeño de las funciones y garantizar así un buen servicio con calidad.

La organización se compromete con la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con el fin de proteger la seguridad y salud del personal directo, contratado y partes interesadas, mediante la mejora continua del Sistema, adoptando disposiciones efectivas para desarrollar las medidas de identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos y, estableciendo controles que prevengan daños en la salud de los trabajadores y/o contratistas, en los equipos e instalaciones de cada uno de los centros de trabajo.

Por último, la alta gerencia se compromete a asignar los recursos necesarios en el logro del mejoramiento continuo, enfocado en servicio al cliente, en el cumplimiento de las metas propuestas en cada uno de los procesos y en la ejecución del Sistema Integrado de Gestión (Vivienda y Valores, 2017, párr. 6-11).

**2.2.4 Mapa de proceso.** A continuación se muestra el mapa de procesos de la Inmobiliaria Viviendas y Valores S.A. (Ver figura 1).



*Figura 1.* Mapa de proceso de la Inmobiliaria Viviendas y Valores S.A.

Fuente: facilitado por la Inmobiliaria Viviendas y Valores S.A.

El Mapa de procesos de la Inmobiliaria, tiene la siguiente estructura:

## 1. Contexto

### 1.1 Entidades Públicas

### 1.2 Entidades Privadas

### 1.3 Social

### 1.4 Mercadeo

## 2. Entradas

### 2.1 Recursos Financieros

### 2.2 Necesidades de los Clientes

### 2.3 Inmuebles Consignados

### 2.4 Conocimiento

### 2.5 Información del Entorno de Mercado

## 2.6 Normatividad

### 3. Gestión

#### 3.1 Estratégicos

##### 3.1.1 Gerencia

#### 3.2 Misionales

##### 3.2.1 Ventas

##### 3.2.2 Arriendos

##### 3.3.3 Avalúos

En el mapa de proceso (ver figura 1), se puede observar el área de estudio, que son los procesos misionales, donde se realizará el proyecto y se dejará un documento sobre los procedimientos, matrices de riesgos y del Conocimiento, que permita actualizar los procesos comerciales, bajo los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2015.

2.2.5 Organigrama. A continuación, se muestra el organigrama de la Inmobiliaria Viviendas y Valores S.A. (ver figura1)

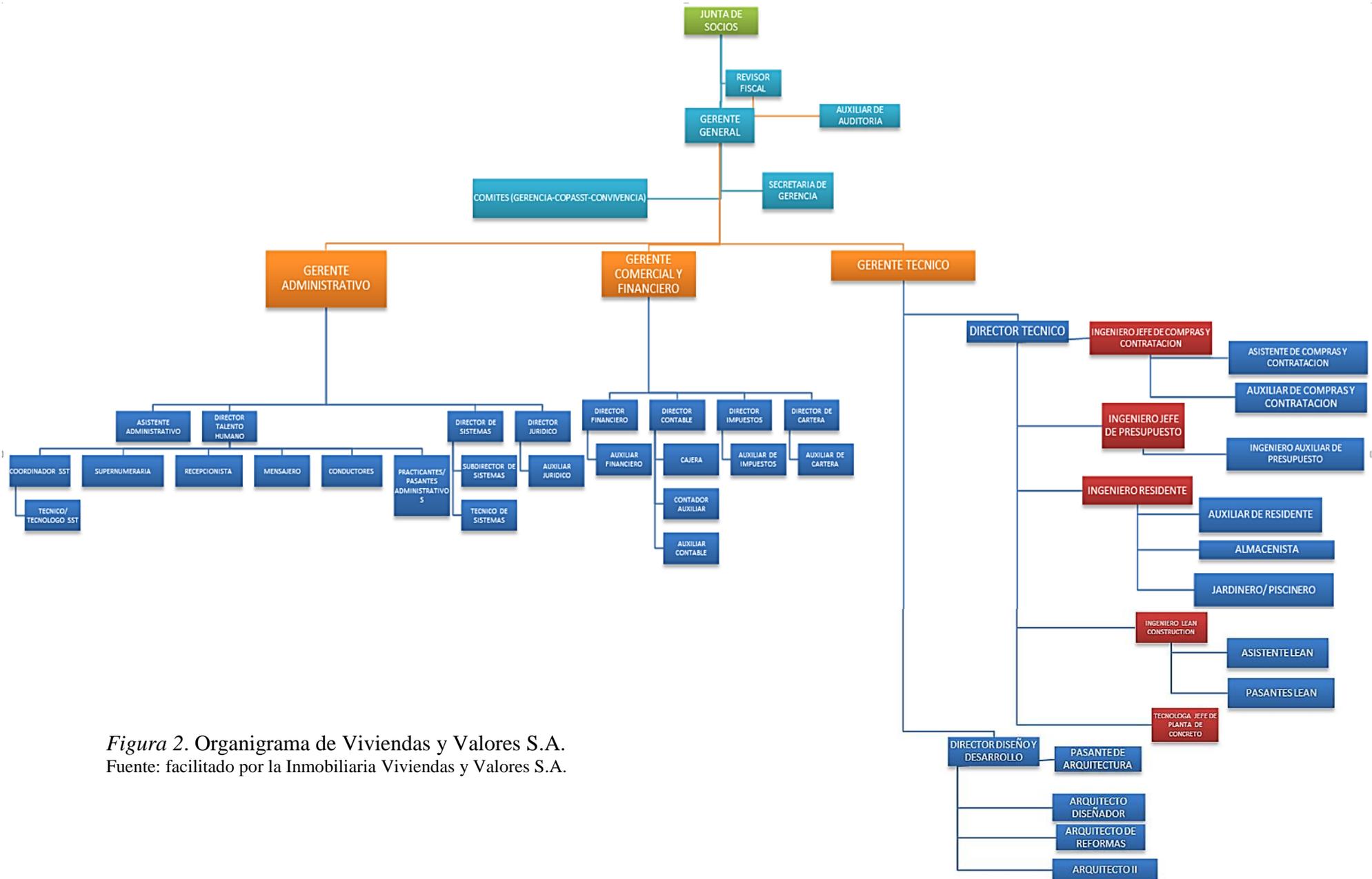


Figura 2. Organigrama de Viviendas y Valores S.A.  
 Fuente: facilitado por la Inmobiliaria Viviendas y Valores S.A.

## 2.3 Marco Teórico

**2.3.1 Sistema de Gestión.** El sistema de gestión, permite y facilita que el conjunto de procesos, recursos, competencias y personas que lo conforman, sepan cómo actuar, dirigir y controlar una organización. Sin embargo, Gatell y Pardo (2014) lo definen de la siguiente manera:

Es el conjunto de elementos interrelacionados que permiten a una organización, más o menos complejo, desarrollar su actividad mercantil, administrativa o de otro tipo. Entre los elementos que conforman un sistema de gestión están: recursos (personas, infraestructura, equipos, capital, conocimiento), métodos de trabajo, estructura organizativa, funciones y responsabilidades, productos y servicios a desarrollar, documentación asociada, etc (p.11).

Así mismo, Naranjo, F. (2015), enuncia, un Sistema de Gestión es una serie de procesos, acciones y tareas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (personas, procedimientos, estrategias, planes, recursos, productos, etc.), para lograr el éxito sostenido de una organización, es decir, disponer de capacidad para satisfacer las necesidades y las expectativas de sus clientes o beneficiarios, trabajadores y de otras partes interesadas a largo plazo.

De acuerdo lo anterior, se puede definir un Sistema de Gestión como un conjunto de elementos interrelacionados en forma ordenada para establecer sus actividades, procesos, procedimientos, políticas y objetivos, que se encargan de adoptar un sistema que contribuya a identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes.

Para entender mejor, AENOR (2015) establece que los elementos de un Sistema de Gestión, se suele estructurar de la siguiente manera (Ver tabla 1).

*Tabla 1.* Elementos de un Sistema de Gestión

<b>Elemento</b>	<b>Descripción</b>
Política	Es la declaración de intenciones que realiza la organización para demostrar su compromiso con la calidad, el medio ambiente, la seguridad y salud en el trabajo, u otro referente que nos interese. En organizaciones que no han adoptado alguna de las normas de referencia la política no suele estar documentada, y se confunde con otros referentes como la misión, los valores, la estrategia, etc.
Productos y servicios	Son bienes que la organización ofrece y entrega a sus clientes. Los productos y servicios tienen una serie de características, especificaciones o atributos que constituyen una referencia ineludible desde el punto de vista de la calidad, y en muchos casos también desde el punto de vista ambiental, de la seguridad y salud, etc.
Procesos	Constituyen el conjunto de pautas de actuación o métodos de trabajo utilizados por una organización para generar los productos y servicios que entrega a sus clientes. Se puede definir “proceso” como el conjunto de actividades interrelacionadas, repetitivas y sistemáticas mediante las que unas entradas son transformadas en unas salidas o resultados que satisfagan a los clientes. Todo proceso implica una aportación de valor al negocio, sin el cual no tendría sentido.
Recursos	Son los medios utilizados o consumidos por la organización para el funcionamiento de sus procesos. Pueden ser de todo tipo: tecnológicos, de infraestructura, humanos, económicos, de conocimiento, etc.
Estructura organizacional	Determina los puestos de trabajo y sus relaciones.  Se suele representar gráficamente en un organigrama, que es complementado por una definición de funciones y responsabilidades.
Documentos	Textos que establecen pautas de funcionamiento o constituyen evidencias de actuaciones desarrolladas. Cualquier organización cuenta con algún documento de apoyo, aunque solo sean los permisos de funcionamiento, pedidos, ofertas o facturas que emite.

Fuente: Adaptado de: Éxito de un sistema integrado. AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación. España. 2015.

**2.3.2 Sistema de gestión de calidad.** El adoptar un sistema gestión de calidad genera beneficios potenciales para la empresa, a nivel de la satisfacción de los clientes. Es decir, es la base del sistema de gestión de la calidad, provee requisitos, orientación y herramientas para las organizaciones que buscan asegurar que sus productos y servicios cumplen con los requisitos de sus clientes y que la calidad de los mismos sea constantemente mejorada. Además, son una carta de presentación para la integración en mercados internacionales que permitirán mejorar las utilidades y reconocimiento de la empresa.

La norma NTC ISO 9001, en su versión 2015, presenta ciertos cambios importantes, como el pensamiento de riesgos y la utilización del ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar en todos los niveles de la organización, de igual manera, está diseñada para integrarse fácilmente con otros sistemas. Según ICONTEC (2015), se basa en los principios descritos en la norma (p.10):

- Enfoque al cliente;
- Liderazgo;
- Compromiso de las personas;
- Enfoque a procesos;
- Mejora;
- Toma de decisiones basada en la evidencia;
- Gestión de las relaciones.

En cuanto a la adopción de un enfoque a proceso, permite a una organización realizar la planificación de los procesos y sus interacciones. Para emplear el concepto debemos tomar en cuenta la información proporcionada por ICONTEC (2015):

La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización. El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización (p.11).

La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto, pueden alcanzarse utilizando el ciclo PHVA, el cual permite a las organizaciones aprovechar las oportunidades y prevenir resultado no deseados. La aplicación del enfoque a procesos, se puede utilizar para un sistema de gestión (p.12).

**2.3.3 Gestión del Riesgo.** Se define como el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo (GTC 137, 2011, p. 4).

Asimismo, para La norma Técnica Colombiana (ISO 9001:2015), en su actualización, introduce el pensamiento basado en riesgos debe ser conforme a los requisitos de la norma Internacional; una organización necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. Abordar, tanto los riesgos como las oportunidades, establecen una base para aumentar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos (p.14).

El riesgo es el efecto de la incertidumbre, y dicha incertidumbre puede tener efectos positivos o negativos. Una desviación positiva que surge de un riesgo, puede proporcionar una

oportunidad, pero no todos los efectos positivos del riesgo tienen como resultado oportunidades (p.14).

El pensamiento basado en riesgos, permite a la organización determinar acciones preventivas para eliminar no conformidades potenciales en sus procesos, y su sistema de gestión de calidad, cuando se desvían de la planificación, conllevando a asumir acciones apropiadas para minimizar los efectos negativos, y optimizar las oportunidades que surjan.

La Norma Técnica Colombiana ISO 31000:2009, establece las directrices para la identificación de los riesgos, los cuales son importantes para las organizaciones implementen y controlen los riesgos que afecten el cumplimiento de objetivos y metas propuestos (p.7).

De la misma manera, Bravo, O, Sánchez, M. (2012), enuncian algunas metodologías para una administración de riesgos, las cuales se nombran a continuación.

Enfoque FERMA. Según Bravo, O, Sánchez, M (2012), este enfoque define los riesgos a partir de las potenciales amenazas para el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operacionales, así como las oportunidades que se derivan de las incertidumbres asociadas a ellos. A su vez subraya que algunos riesgos pueden verse afectados simultáneamente por factores externos e internos (p. 85).

Este enfoque establece actividades como el informe de riesgos, el proceso de toma de decisiones sobre la gestión del riesgo, el informe de riesgos residuales, la supervisión y auditoría externa, enfatizando la relevancia de aspectos como la cuantificación, la definición del nivel de

tolerancia, la gestión de oportunidades, la estructura organizacional y el establecimiento de las partes interesadas que se verán afectadas, como consecuencia de los mismos (p. 85)

La guía DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública) establece que la administración del riesgo contribuye al conocimiento y mejoramiento de la empresa, elevando la productividad, garantizando la eficiencia y eficacia de todos los procesos organizacionales que se lleven a cabo para cumplir con los objetivos trazados y finalmente permite determinar estrategias enfatizadas en la mejora continua, ofreciendo un control sistematizado (p. 5).

Para la guía DAFP, el riesgo significa la posibilidad de que se presente algún suceso que generara un impacto sobre los objetivos organizacionales o del proceso que han sido establecidos. Se manifiesta en parámetros de probabilidad y consecuencia (p. 13).

A su vez, según la guía anteriormente nombrada, uno de los aspectos más importantes es valorar el riesgo como posible amenaza; de esta manera, las prácticas organizacionales, deben concentrarse en reducir, mitigar o eliminar la probabilidad de que suceda. La determinación del riesgo se puede establecer como una oportunidad, ya que manifiesta que su gestión se orienta en incrementar los resultados que este produce (p. 14).

**2.3.4 Gestión del Conocimiento.** Es el conjunto de conocimientos específicos que la organización adquiere generalmente por la experiencia. Sin embargo, Salinas J., Benito B., Marín V., Moreno J., & Morales E., (s.f.) citado por Canals (2008) considera que un sistema de

Gestión del Conocimiento comprende aquello que contribuye a facilitar los procesos de creación y transmisión de conocimiento, así como su utilización (p.2).

Así mismo, para Gestiopolis (2002) lo define como la sincronía entre las personas y la información para generar nuevo conocimiento, y esto requiere ciertas condiciones necesarias como una red que enlace la calidad del recurso humano, la capacidad de gestionar información, la habilidad del modelo organizativo para implementar e integrar herramientas, técnicas y métodos apropiados (Párr. 5-8).

La Gestión del Conocimiento permite reutilizar de la información almacenada en la organización y su incorporación en los procesos, aplicando herramientas, técnicas y métodos apropiados para durabilidad de la información y el conocimiento.

Existen muchos modelos de Gestión del Conocimiento, entre los cuales podemos encontrar los siguientes:

La organización creadora del conocimiento

The 10-Step Road Map

La gestión del conocimiento desde una visión humanista

La gestión del conocimiento desde la cultura organizacional

Un sistema de gestión del conocimiento en una organización escolar

La gestión del conocimiento en educación

Modelo de E. Bueno

Modelo Andersen

Knowledge Management Assessment Tool

Modelo de KPMG Consulting

Modelo de Gopal & Gagnon

La nueva gestión del conocimiento

## **2.4 Marco Conceptual**

Auditoría. Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría (Norma Internacional ISO 9000, 2015, p. 32)

Contexto de la organización. Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos (Norma Internacional ISO 9000, 2015, p. 17).

Evaluación del avance. Análisis del progreso en el logro de los objetivos del proyecto (NTC ISO 10006, 2003, p. 10).

Guía. Persona nombrada por el auditado para asistir al equipo auditor (NTC ISO 19011, 2011, p. 11).

Información documentada. Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene (Norma Internacional ISO 9000, 2015, p. 27).

Mejora de la calidad. Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad (Norma Internacional ISO 9000, 2015, p. 19).

Procedimiento. Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso (Norma Internacional ISO 9000, 2015, p. 20).

Proceso. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto (Norma Internacional ISO 9000, p. 19).

Requisito. Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria (Norma Internacional ISO 9000, 2015, p. 23).

Requisitos legales y otros requisitos. Requisitos legales que una organización debe cumplir y otros requisitos que una organización decide cumplir (Norma Técnica Colombiana ISO 14001, 2015, p. 3).

Revisión. Determinación de la conveniencia, adecuación o eficacia de un objeto para lograr unos objetivos establecidos (Norma Internacional ISO 9000, 2015, p. 30).

Servicio. Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente (Norma Internacional ISO 9000, 2015, p. 25).

Sistema de información. Red de canales de comunicación utilizados dentro de una organización (Norma Internacional ISO 9000, 2015, p. 26).

## 2.5 Marco Legal

Decreto 1442 del 2017. Por el cual se modifica el decreto 1068 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público, en lo relacionado con el programa FRECH NO VIS.

Decreto 0428 de 2015. Mediante el cual se implementa el programa de Promoción de acceso a la Vivienda de Interés Social – “Mi Casa Ya”:

Decreto 1068 DE 2015. Por medio de la cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público. En los siguientes capítulos 4 y 5, se refiere al sector Vivienda.

Decreto 4962 de 2007. Por el cual se determinan los porcentajes de incremento de los avalúos catastrales para la vigencia de 2008.

Decreto 422 de 2000. Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 50 de la Ley 546 de 1999 y los artículos 60,61, y 62 de la ley 550 de 1999.

Decreto 3240 de 2002. Por lo cual se determinan los porcentajes de incremento de los avalúos catastrales para la vigencia de 2003.

Ley 388 de 1997. Por la cual se modifica la Ley 9 de 1989, y la Ley 2 de 1991 y se dictan otras disposiciones. La presente Ley tiene por objetivo:

Armonizar y actualizar las disposiciones contenidas en la Ley 9 de 1989 con las nuevas normas establecidas en la Constitución Política, la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo, la Ley Orgánica de Áreas Metropolitanas y la Ley por la que se crea el Sistema Nacional Ambiental.

El establecimiento de los mecanismos que permitan al municipio, en ejercicio de su autonomía, promover el ordenamiento de su territorio, el uso equitativo y racional del suelo, la preservación y defensa del patrimonio ecológico y cultural localizado en su ámbito territorial y la prevención de desastres en asentamientos de alto riesgo, así como la ejecución de acciones urbanísticas eficientes.

Garantizar que la utilización del suelo por parte de sus propietarios se ajuste a la función social de la propiedad y permita hacer efectivos los derechos constitucionales a la vivienda y a los servicios públicos domiciliarios, y velar por la creación y la defensa del espacio público, así como por la protección del medio ambiente y la prevención de desastres.

Promover la armoniosa concurrencia de la Nación, las entidades territoriales, las autoridades ambientales y las instancias y autoridades administrativas y de planificación, en el cumplimiento de las obligaciones constitucionales y legales que prescriben al Estado el ordenamiento del territorio, para lograr el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.

Facilitar la ejecución de actuaciones urbanas integrales, en las cuales confluyan en forma coordinada la iniciativa, la organización y la gestión municipales con la política urbana nacional, así como con los esfuerzos y recursos de las entidades encargadas del desarrollo de dicha política.

Ley 1480 de 2011. Por medio de la cual se expide el Estatuto del consumidor y se dictan otras disposiciones. Esta ley tiene como objetivo proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos.

Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. La presente ley tiene por objeto facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con los principios establecidos en los artículos 83, 84, 209 y 333 de la Carta Política. En tal virtud, serán de obligatoria observancia los siguientes principios como rectores de la política de racionalización, estandarización y automatización de trámites, a fin de evitar exigencias injustificadas a los administrados.

### **3. Marco Metodológico**

#### **3.1 Tipo de Investigación**

En el desarrollo del proyecto, se utilizó una investigación descriptiva, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), afirman que:

La investigación descriptiva, busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, objetivo no es indicar como se relacionan (p.80).

Por lo anterior, la presente investigación se basó en forma descriptiva, porque se parte de un diagnóstico que permite conocer el estado actual de los procesos de Arriendo, Ventas y Avalúos, respecto a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, identificando las necesidades de actualización.

Posteriormente, se realizaron las actualizaciones de la documentación del Sistema de Gestión, y la socialización con el líder del SGC y los encargados de los procesos, que permitió responder a los cambios significativos en la estructura del Sistema de Gestión. Así mismo, se contempló un pensamiento de riesgo y Gestión del conocimiento, que permitió el cumplimiento de las metas establecidas.

## 3.2 Población y Muestra

**3.2.1 Población.** Para efectos de esta investigación, la población está representada por los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la Inmobiliaria Viviendas y Valores, referente a los procesos comerciales donde participan 41 personas, que por control interno del Sistema de Gestión, se ven clasificados, como se muestra en la figura 3.

PROCESO DE ARRIENDOS				
Código	Nombre del documento	Cant.	Fecha	Encargado
CP-GC-01	Arriendos	10	Enero 30 2017	Director Arriendos
PAR-01	Procedimiento de Arriendos	2	octubre 13 2017	Director Arriendos
PROCESO DE VENTAS				
Código	Nombre del documento	Cant.	Fecha	Encargado
CP-GC-01	Ventas	8	Enero 30 2017	Director Ventas
PVN-01	Ventas	1	Febrero 16 2017	Director Ventas
PVN-02	Desistimientos	6	Febrero 13 2017	Director Ventas
PVN-03	Traslados de Negocios	6	Febrero 13 2017	Director Ventas
PROCESO DE AVALUOS				
Código	Nombre del documento	Cant.	Fecha	Encargado
CP-GC-01	Avalúos	9	Octubre 30 2016	Avaluador
P-AV-01	Avalúos	7	Enero 30 20157	Avaluador
P-AV-02	Atención a quejas y reclamos	4	Enero 30 20158	Avaluador

Figura 3. Clasificación de los documentos para la población

**3.2.2 Muestra.** Se tomó la misma población, representada en las 41 personas y los 53 documentos con los que cuentan los procesos de Arriendo, Ventas y Avalúos de la Inmobiliaria.

## 3.3 Instrumentos para la Recolección de Información

**3.3.1 Fuentes Primarias.** En el desarrollo de la investigación, se realizó un diagnóstico del estado actual del Sistema de Gestión de Calidad de la Inmobiliaria, utilizando como herramientas las siguientes.

Lista de Chequeo. Para el Sistema de Gestión de Calidad de la Inmobiliaria Viviendas y Valores S.A., esta herramienta de diagnóstico permitió realizar un análisis y revisión del cumplimiento que tiene la Inmobiliaria frente a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, dicha herramienta se aplicó a todo el Sistema de Gestión (Ver anexo 1).

Entrevista. Se realizó una entrevista semiestructurada, a fin de interactuar directamente con los encargados de los procesos, que están conformados por las 41 personas, para conocer los procedimientos actuales que necesiten ajustes de acuerdo a las necesidades que demande el Sistema de Gestión; para identificar los riesgos y el desarrollo de la matriz de Gestión del conocimiento (Ver anexo 2).

**3.3.2 Fuentes Secundarias.** Se realizó una revisión de la información documentada en registros, procedimientos y la base de datos disponible en la Inmobiliaria, sobre la norma NTC ISO 9001:2008 en sus requisitos y, los reportes de las auditorías internas, para ajustar la documentación, definir las matrices de Riesgos y del conocimiento de los procesos misionales del Sistema de Gestión de calidad.

Para apoyar la investigación, se realizó una revisión bibliográfica de los antecedentes sobre alineación de los procesos comerciales del Sistema de Gestión de Calidad, basados en la norma NTC ISO 9001:2008.

### **3.4 Análisis de la Información**

Para el análisis, se utilizó Microsoft Excel para tabular la Información en gráficos de barras (diagramas de barras) y tabla resumen, para su mejor interpretación, que se determinó en el

grado de cumplimiento y desempeño que tiene la organización frente a los nuevos cambios en la norma NTC ISO 9001:2015. Luego, se incluyeron los diagramas de flujo, para conocer las secuencias de los procedimientos y las mejoras, y se utilizó el modelo de Gestión documental adoptado por la empresa, para su debida actualización. Además, se utilizó las matrices para identificar los riesgos y los conocimientos que se generan en cada uno de los procesos objetos de estudios.

Por otra parte, para ajustar los procedimientos de los procesos misionales del Sistema de Gestión de Calidad, se realizaron reuniones con los responsables de los procesos, a fin de recolectar la información sobre su estado actual.

Posteriormente, se definieron las matrices de Riesgos y de Gestión del conocimiento de los procesos misionales de arriendos, ventas y avalúos, para el establecimiento de la documentación de los procedimientos de los procesos del Sistema de Gestión de calidad, y a su vez, se utilizaron las herramientas de Microsoft Word y Excel, para apoyar la investigación del proyecto.

## **4. Resultados y Análisis**

**4.1 Análisis del estado actual del Sistema de Gestión de Calidad hacia los procesos comerciales de la Inmobiliaria Viviendas y Valores s.a. y determinar su grado de cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, identificando los posibles cambios**

**4.1.1 Revisión y validación de la lista de chequeo con los requisitos exigidos en la norma NTC ISO 9001:2015, para conocer el estado actual del Sistema de Gestión de Calidad.** Se partió del diseño del instrumento de recolección de la información, el cual se ajustó el modelo propuesto por Sandoval, S. & Peña, E. (2017), al cual se realizaron algunas modificaciones, estableciendo en la lista chequeo las descripciones de los requisitos; opciones como cumple, no cumple, parcialmente y no aplica, y a la vez, se incluye un valor por la cantidad de los 248 ítems de la norma NTC ISO 9001:2015.

Por lo tanto, en la revisión de los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001:2015, se hizo necesario aplicar la lista de chequeo; en ella se examinó cada ítem, confrontando la información que actualmente se encontró documentada en la Inmobiliaria de Viviendas y Valores S.A., validando dicha información, que se aplicó con la colaboración de la líder de Calidad. Se requirió que se tuviera en cuenta cada pregunta que se hizo, a fin de que cumpliera con lo establecido por dicha norma, para identificar el cumplimiento de cada ítem de la NTC ISO 9001:2015 según el criterio del entrevistador. A continuación, se presenta la lista de chequeo, debidamente diligenciada.



DIAGNOSTICAR EL ESTADO ACTUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD HACIA LOS PROCESOS COMERCIALES DE LA INMOBILIARIA VIVIENDAS Y VALORES S.A. Y DETERMINAR SU GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2015, IDENTIFICANDO LOS POSIBLES CAMBIOS.

FECHA DE REALIZACIÓN:  
18/02/2018

Proceso: Sistema de Gestión de Calidad

Requisitos	Cumple				Observaciones	Recomendaciones
	Si	No	P*	N.A		
4	COMPENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO					
4.1	¿La organización determina aspectos (externos e internos / positivos y negativos) que puedan impactar la dirección estratégica de esta?			x		En la revisión gerencial
	¿La organización realiza seguimiento y revisión de estos aspectos internos y externos / positivos y negativos?		x			En la revisión gerencial
COMPENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS						
4.2	¿La organización determina las partes interesadas que son pertinentes al SGC?			x		En la revisión gerencial
	¿La organización determina los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC?			x		En la revisión gerencial
	¿La organización realiza seguimiento y revisión a los requisitos de las partes interesadas?		x			En la revisión gerencial
DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD						
4.3	¿La organización determina los límites y aplicabilidad para establecer el alcance del SGC?			x		Incluir el nuevo alcance para PROINSA
	¿La organización considera los aspectos externos e internos para determinar el alcance?			x		Incluir el nuevo alcance para PROINSA
	¿La organización considera los requisitos pertinentes de las partes interesadas para determinar el alcance?			x		Incluir el nuevo alcance para PROINSA
	¿La organización considera los productos y servicios que entregará para determinar el alcance?	x				Incluir el nuevo alcance para PROINSA
	¿La organización considera los productos y servicios que entregará para determinar el alcance?	x				De acuerdo al nuevo alcance
	¿La organización tiene disponible el alcance como información documentada?	x				De acuerdo al nuevo alcance

	¿La organización establece en el alcance, los productos y servicios cubiertos?	x				De acuerdo al nuevo alcance	
4.4	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>						
4.4.1	<b>GENERALIDADES</b>						
	¿La organización determina las entradas requeridas y salidas de los procesos?	x					
	¿La organización determina la secuencia e interacción de sus procesos?	x					
	¿La organización asegura y controla la operación eficaz de sus procesos?	x					
	¿La organización determina la asignación de recursos necesarios para cada proceso?	x					
	¿La organización asigna responsabilidades y autoridades para cada proceso?	x					
	¿La organización aborda los riesgos y oportunidades en la planificación de cada proceso?	x					
	¿La organización evalúa cada proceso e implementa cualquier cambio necesario para el logro de resultados previstos?	x					
	<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>						
4.4.2	¿La organización mantiene información documentada para apoyar la operación de los procesos?			x		Falta actualizarlas de acuerdo a la operación actual	
	¿La organización conserva la información documentada para tener la confianza que los procesos se realizan según lo planificado?			x		Falta actualizarlas de acuerdo a la operación actual	
5.	<b>LIDERAZGO</b>						
	<b>GENERALIDADES</b>						
5.1.1	¿La alta dirección asume la responsabilidad y obligación al momento de evaluar la eficacia del sistema de gestión de calidad?	x					
	¿La alta dirección establece la política y objetivos del S.G.C?	x					
	¿La alta dirección promueve el enfoque por procesos y el pensamiento basado en riesgos?	x					
	<b>ENFOQUE AL CLIENTE</b>						
5.1.2	¿La alta dirección tiene en cuenta el cumplimiento de los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicable?	x					
	¿La alta dirección determina los riesgos que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios, y la satisfacción del cliente?	x					
	<b>ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD</b>						
5.2.1	¿La alta dirección establece una política de calidad apropiada al propósito de la organización y su contexto, apoyada en la dirección estratégica, en los objetivos, en el cumplimiento de los requisitos aplicables y con compromiso de mejora continua del S.G.C?			x			
5.2.2	<b>COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD</b>						

	¿La política de calidad está disponible, se comunica a las partes interesadas y se mantiene como información documentada?	x				Eficacia de la comunicación	
<b>ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>							
5.3	¿La alta dirección asegura la conformidad del S.G.C. con los requisitos del estándar, los resultados previstos de los procesos, el desempeño del S.G.C., el enfoque al cliente, y los cambios en el S.G.C.?			x		Formalizar	
6.	<b>PLANIFICACIÓN</b>						
6.1	<b>ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>						
<b>GENERALIDADES</b>							
6.1.1	¿La organización considera los riesgos y oportunidades al momento de planificar el S.G.C para asegurar los resultados previstos, previniendo los efectos no deseados y lograr la mejora?			x			
<b>PLANIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN</b>							
6.1.2	¿La organización planifica acciones para abordar los riesgos y oportunidades?			x			
	¿La organización determina los riesgos, oportunidades, aspectos internos y externos (positivos y negativos) y los requisitos de las partes interesadas para asegurar que el SGC aumente los efectos deseados?			x			
6.2	<b>OBJETIVO DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS</b>						
<b>OBJETIVO DE CALIDAD</b>							
6.2.1	¿La organización establece objetivos de la calidad para las funciones, niveles y procesos necesarios para el SGC?	x					
	¿Los objetivos de la calidad son coherentes con la política de la calidad?	x					
	¿Los objetivos de la calidad son medibles?	x					
	¿Los objetivos de la calidad consideran todos los requisitos aplicables?	x					
	¿Los objetivos de la calidad son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente?	x					
<b>PLANIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS</b>							
6.2.2	¿La organización dispone de “qué se va a hacer”, para lograr los objetivos de la calidad?	x					
	¿La organización dispone de “qué recursos se necesitarán”, para lograr los objetivos de la calidad?	x					
	¿La organización designa a los responsables para lograr los objetivos de SGC?			x		Revisar y ajustar	
	¿La organización tiene determinado “cuándo se terminarán los objetivos” (plazo)?			x		Revisar y ajustar	
	¿La organización tiene determinado “cómo se evaluarán los resultados de los objetivos de la calidad”?			x		Revisar y ajustar	
<b>PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS</b>							
6.3	¿Los cambios al SGC se desarrollan de manera planificada?			x		Registrar los cambios	

	¿La organización considera, para la planificación de los cambios, el propósito de estos y sus consecuencias potenciales?				x		Registrar los cambios	
	¿La organización, considera la integridad del SGC antes de realizar un cambio al mismo?				x		Registrar los cambios	
	¿La organización, antes de realizar un cambio, considera la disponibilidad de recursos?				x		Registrar los cambios	
	¿La organización, considera antes de realizar un cambio, la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades?				x		Registrar los cambios	
7.	<b>APOYO</b>							
7.1	<b>RECURSOS</b>							
	<b>GENERALIDADES</b>							
7.1.1	¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC?	x						
	¿La organización considera las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes antes de proporcionar estos?	x						
	¿La organización determina y considera que se “necesita obtener de los proveedores externos”?	x						
	<b>PERSONAS</b>							
7.1.2	¿La organización determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC, para la operación y control de los procesos?	x						
	<b>INFRAESTRUCTURA</b>							
7.1.3	¿La organización determina, proporciona y mantiene un ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?	x						
	<b>AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS</b>							
7.1.4	¿La organización determina, proporciona y mantiene un ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?	x						
7.1.5	<b>RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>							
	<b>GENERALIDADES</b>							
7.1.5.1	¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realiza seguimiento y medición de los procesos, productos, servicio?	x						
	¿La organización se asegura que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo de seguimiento y medición realizados?	x						
	¿La organización se asegura que los recursos se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua?	x						

	¿La organización conserva la información documentada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son los idóneos?	x					
<b>TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES</b>							
7.1.5 .2	¿La organización calibra o verifica a intervalos planificados (o ambas) antes de su utilización, los equipos de medición?	x					
	¿Los equipos de medición son calibrados o verificados contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales?	x					
	Cuándo no existan tales patrones ¿Se conserva como información documentada, la base utilizada para la calibración o verificación?	x					
	¿Los equipos de medición se identifican para determinar su estado?	x					
	¿La organización, valida los resultados entregados por el equipo, cuando no está calibrado?	x					
	Cuándo la organización se percata que la medición fue realizada por un equipo no apto ¿Toma las medidas necesarias para asegurar la fiabilidad de la información entregada?	x					
<b>CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>							
7.1.6	¿La organización, determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y la conformidad de productos y servicios?		x				
	¿La organización, mantiene y pone a disposición estos conocimientos en la medida de lo necesario?		x				
	La organización, cuando llegan nuevas necesidades, tendencias o conocimientos ¿Determina cómo adquirir o acceder a estos nuevos conocimientos adicionales necesarios y las actualizaciones requeridas?		x				
<b>COMPETENCIA</b>							
7.2	¿La organización determina la competencia necesaria de las personas bajo su control, que realizan trabajos que afectan el desempeño y eficacia del SGC?	x					
	¿La organización se asegura que estas personas sean competentes en educación, formación y experiencia apropiada?	x					
	Cuando sea aplicable ¿La organización toma acciones para adquirir la competencia necesaria?			x		Fortalecer evaluación de la eficacia y cobertura	
	¿La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia?	x					
<b>TOMA DE CONCIENCIA</b>							
7.3	¿La organización se asegura que las personas que realizan trabajos que afectan el desempeño y eficacia, tomen conciencia de la política de la calidad?			x			

	¿La organización se asegura que las personas que realizan trabajos que afectan el desempeño y eficacia tomen, conciencia de los objetivos de la calidad?				x		
<b>COMUNICACIÓN</b>							
7.4	¿La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC?				x		
<b>7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>							
<b>GENERALIDADES</b>							
7.5.1	¿El SGC de la organización incluye toda la información documentada solicitada por esta norma?				x	Necesidad de revisar, ajustar y actualizar los documentos	
	¿El SGC de la organización, incluye la información documentada que está determinada como necesaria para la eficacia del SGC?				x	Necesidad de revisar, ajustar y actualizar los documentos	
<b>CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN</b>							
7.5.2	¿La organización, al crear y actualizar la información documentada, se asegura que esta esté identificada y con descripción (título, fecha, autor, número de referencia)?				x		
	¿La organización al crear y actualizar la información documentada, se asegura del formato de esta (idioma, versión del software, gráficas, tipo de soporte)?				x		
<b>7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>							
<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>							
7.5.3.1	¿La organización controla la información documentada?				x	Necesidad de revisar, ajustar y actualizar los documentos	
	¿La organización se asegura que la información documentada esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se requerirá?				x	Necesidad de revisar, ajustar y actualizar los documentos	
	¿La organización se asegura que la información documentada esté protegida adecuadamente?				x	Fortalecer la identificación y almacenamiento de la documentación	
<b>ACTIVIDADES A REALIZAR PARA EL CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>							
7.5.3.2	¿La organización distribuye, da acceso, dispone de forma y uso de recuperación para la aplicación de la información documentada?				x	Fortalecer la identificación y almacenamiento de la documentación	
	¿La organización identifica y controla la información documentada de origen externo?	x					
	¿La organización protege contra modificaciones no intencionadas la información documentada?	x					
<b>8. OPERACIÓN</b>							
<b>PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL</b>							
8.1	¿La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos de provisión de productos y servicios y para implementar la "Planificación de SGC"?				x		

	¿La organización planifica, implementa y controla los requisitos para los productos y servicios?					X		
	¿La organización planifica, implementa y controla el establecimiento de criterios para todos los procesos dentro de SGC?					X		
	¿La organización planifica, implementa y controla el establecimiento de criterios para la aceptación de los productos y servicios?					X		
	¿La organización planifica, implementa y controla el establecimiento de criterios para la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de productos y servicios?					X		
	¿La organización planifica, implementa y controla el establecimiento de criterios para el control de los procesos?					X		
	¿La organización planifica, implementa y controla el establecimiento de criterios para la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado?					X		
	¿La organización planifica, implementa y controla el establecimiento de criterios para la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos?					X		
	¿La organización controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para evitar cualquier efecto adverso?					X		
	¿La organización se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados?					X		
8.2	<b>REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>							
	<b>COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE</b>							
8.2.1	¿La organización incluye, en la comunicación con los clientes, el proporcionar información relativa a los productos o servicios?	X						
	¿La organización incluye, en la comunicación con los clientes, el tratar las consultas, los contratos o pedidos, incluyendo cambios?	X						
	¿La organización incluye, en la comunicación con los clientes, el obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes?	X						
	¿La organización incluye, en la comunicación con los clientes, el manipular o controlar la propiedad del cliente?	X						
	¿La organización incluye, en la comunicación con los clientes, el establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente?	X						

DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						
8.2.2	¿La organización determina los requisitos para los productos y servicios que se van a entregar a los clientes?	x				
	¿La organización se asegura de determinar cualquier requisito legal y reglamentario aplicable?	x				
	¿La organización se asegura que puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece?	x				
8.2.3	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
	CAPACIDAD DE CUMPLIR LOS REQUISITOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.2.3 .1	¿La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos al cliente?	x				
	¿La organización lleva a cabo una revisión de los requisitos antes de comprometerse a suministrar los productos y servicios?	x				
	¿La organización se asegura de revisar los requisitos no especificados por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido?	x				
	¿La organización se asegura de revisar los requisitos especificados por la misma (propios de la organización)?	x				
	¿La organización se asegura de revisar los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios?	x				
	¿La organización se asegura de revisar las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?	x				
	¿La organización se asegura de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?	x				
	¿La organización se asegura de confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos?	x				
	CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA					
8.2.3 .2	¿La organización conserva la información documentada relativa a los resultados de la revisión?	x				
	¿La organización conserva la información documentada relativa a cualquier requisito nuevo para los productos o servicios?	x				
	CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.2.4	¿La organización se asegura que, cuando se cambien los requisitos para los productos o servicios, la información documentada pertinente, sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados?	x			Actualizar la legislación de la inmobiliaria	
8.3	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1	GENERALIDADES					

	¿La organización se asegura de establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo adecuado para asegurar la posterior provisión de productos y servicios?	x					
<b>PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO</b>							
8.3.2	La organización, para determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo ¿Considera la naturaleza, duración y complejidad de las actividades del D y D?	x					
	La organización, para determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo ¿Considera las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones de D y D?	x					
	La organización, para determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo ¿Considera las actividades requeridas de verificación y validación del D y D?	x					
	La organización, para determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo ¿Considera las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de D y D?	x					
	La organización, para determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo ¿Considera las necesidades de recursos internos y externos para el D y D?	x					
	La organización, para determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo ¿Considera la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de D y D?	x					
	La organización, para determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo ¿Considera los requisitos para la posterior provisión de los productos y servicios?	x					
	La organización, para determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo ¿Considera el nivel de control del proceso de D y D esperado por los clientes y otras P.I?	x					
	La organización, para determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo ¿Considera la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo?	x					
	<b>ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO</b>						
8.3.3	¿La organización determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar?	x					
	La organización, para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar ¿Determina y considera los requisitos (funcionales y de desempeño)?	x					
	La organización, para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar ¿Determina y considera la información proveniente de actividades previas del D y D?	x					

	similares?						
	La organización, para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar ¿Determina y considera los requisitos legales y reglamentarios?	x					
	La organización, para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar ¿Determina y considera las normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar?	x					
	La organización, para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar ¿Determina y considera las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos o servicios?	x					
	¿La organización se asegura que las entradas contradictorias del D y D deben resolverse?	x					
	¿La organización conserva la información documentada sobre las entradas del D y D?	x					
<b>CONTROLES PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO</b>							
	¿La organización controla el proceso de DyD?	x					
	¿La organización define los resultados a obtener de los controles a realizar en el DyD?	x					
	¿La organización realiza revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del DyD conforme a los requisitos?	x					
8.3.4	¿La organización realiza actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del DyD cumplen los requisitos de las entradas?	x					
	¿La organización realiza actividades de validación para asegurarse que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o su uso previsto?	x					
	¿La organización toma acción sobre los problemas determinados durante las revisiones, verificaciones y validación?	x					
	¿La organización conserva la información documentada de estas actividades?	x					
<b>SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO</b>							
8.3.5	¿La organización se asegura que las salidas del diseño y desarrollo, cumplen con los requisitos de entrada, y que a su vez son adecuadas para los procesos posteriores, teniendo en cuenta las especificaciones de los productos y servicios esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta?	x					
<b>CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO</b>							
8.3.6	¿La organización identifica, revisa y controla los cambios realizados a los productos y servicios, durante los procesos de diseño y desarrollo asegurándose de que no exista un impacto	x					

	adverso en el cumplimiento de los requisitos?						
8.4	<b>CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>						
	<b>GENERALIDADES</b>						
	¿La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente, son conformes a los requisitos que requiere la misma?			x		Call Center, Valor humano, reclutamiento y ventas	
	¿La organización determina controles a procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando estos estén destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización?			x		Call Center, Valor humano, reclutamiento y ventas	
8.4.1	¿La organización determina controles a procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando estos sean proporcionados directamente al cliente por un proveedor externo que vaya de parte de la organización?	x					
	¿Los controles a aplicar a procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando un proceso, o una parte de un proceso, son suministrados por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización?	x					
	¿La organización determina y aplica criterios de evaluación, selección, seguimiento al 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					
	¿La organización conserva la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones?	x					
	<b>TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL</b>						
	¿La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes a los requisitos a los clientes?	x					
	¿La organización se asegura que los productos suministrados externamente permanecen dentro del control del SGC?	x					
8.4.2	¿La organización define los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretenden aplicar a las salidas resultantes?			x		Establecer criterios	
	¿La organización tiene consideración del impacto potencial de los procesos y servicios suministrados externamente conforme a los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables?			x		Establecer criterios	
	¿La organización tiene consideración de la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo?			x		Establecer criterios	

	¿La organización determina la verificación u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos?				x		Evidenciar las acciones
<b>INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS</b>							
8.4.3	¿La organización se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo?	x					
	¿La organización comunica a los proveedores externos los requisitos para los procesos, productos y servicios a proporcionar?	x					
	¿La organización comunica a los proveedores externos los requisitos para la aprobación de los productos y servicios?	x					
	¿La organización comunica a los proveedores externos los requisitos para la aprobación de los métodos, procesos y equipos?	x					
	¿La organización comunica a los proveedores externos los requisitos para la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas?	x					
	¿La organización comunica a los proveedores externos los requisitos para las interacciones con la organización?	x					
	¿La organización comunica a los proveedores externos los requisitos para las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretenden llevar a cabo en las instalaciones del proveedor?	x					
8.5	<b>PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO</b>						
<b>CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO</b>							
8.5.1	¿La organización desarrolla la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?	x					
	¿La organización dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar?	x					
	¿La organización dispone de información documentada de los resultados que se deben alcanzar?	x					
	¿La organización dispone de los recursos de seguimiento y medición adecuados bajo condiciones controladas?	x					
	¿La organización dispone bajo condiciones controladas, la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios de control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios?	x					
	¿La organización dispone bajo condiciones controladas, la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos?	x					

	¿La organización dispone bajo condiciones controladas la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida?	x					
	¿La organización dispone de condiciones controladas la implementación de acciones para prevenir los errores humanos?	x					
	¿La organización implementa actividades de liberación, de entrega y posteriores a esta?	x					
<b>IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD</b>							
8.5.2	¿La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios?	x					
	¿La organización identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición?	x					
	¿La organización controla la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito?	x					
	¿La organización conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad?	x					
<b>PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS</b>							
8.5.3	¿La organización cuida la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos, mientras esté bajo el control de la misma?			x		Formalizar la propiedad del proveedor	
	¿La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos, suministrada para su utilización o incorporación dentro de Producción?			x		Formalizar la propiedad del proveedor	
	En caso de pérdida, deterioro o esté inadecuada para su uso, la propiedad del cliente o proveedor externo ¿La organización informa de esto al cliente o proveedor externo y conserva la información documentada sobre lo ocurrido?			x		Formalizar la propiedad del proveedor	
<b>PRESERVACIÓN</b>							
8.5.4	¿La organización preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, con el objetivo de asegurar la conformidad con los requisitos?			x			
<b>ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA</b>							
8.5.5	¿La organización cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicio, tales como requisitos legales y reglamentarios, consecuencias no deseadas asociadas a los productos y servicios?	x					
	Al determinar el alcance de las actividades posteriores que se requiere ¿La organización considera cumplimiento de los requisitos del cliente, vida útil, uso y naturaleza prevista de los productos y servicios?	x					

CONTROL DE LOS CAMBIOS						
8.5.6	¿La organización revisa y controla los cambios pertinentes en la producción o prestación del servicio necesarios en el aseguramiento del cumplimiento de los requisitos?	x				
LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						
8.6	¿La organización planifica las disposiciones correspondientes verificando que se cumplen los requisitos de los productos y servicios?	x				
CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES						
IDENTIFICACIÓN SALIDAS NO CONFORMES Y SU CONTROL						
8.7.1	¿La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?		x			No se evidencia
	¿La organización toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la NC y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios?		x			No se evidencia
	¿La organización, ante una salida no conforme, trata su corrección?		x			No se evidencia
	¿La organización, ante una salida no conforme, las separa, contiene, devuelve o suspende la provisión de los productos o servicios?		x			No se evidencia
	¿La organización, ante una salida no conforme, de aplicar, informa al cliente?		x			No se evidencia
	¿La organización, ante una salida no conforme, obtiene la autorización para su aceptación bajo concesión?		x			No se evidencia
	¿La organización verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes?		x			No se evidencia
INFORMACIÓN DOCUMENTADA						
8.7.2	¿La organización conserva información documentada que describe la no conformidad?		x			No se evidencia
	¿La organización conserva información documentada que describe las acciones tomadas?		x			No se evidencia
	¿La organización conserva información documentada que describe las concesiones obtenidas?		x			No se evidencia
	¿La organización conserva información documentada que identifique la autoridad que decide la acción respecto a la no conformidad?		x			No se evidencia
9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO						
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación						
9.1.1	¿La organización determina qué “necesita seguimiento y medición”?	x				
	¿La organización determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, necesarios para asegurar resultados válidos?	x				
	¿La organización determina cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición?	x				

	¿La organización determina cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición?	x					
	¿La organización evalúa el desempeño y la eficacia del SGC?	x					
	¿La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados?			x		Revisar y ajustar algunos indicadores - Asegurar su medición	
<b>Satisfacción del cliente</b>							
9.1.2	¿La organización realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas?	x					
	¿La organización determina los métodos para realizar el seguimiento y revisar la Información?	x					
<b>Análisis y evaluación</b>							
9.1.3	¿La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados, que surgen por el seguimiento y la medición?			x		Pocas evidencias	
	¿Los resultados del análisis son utilizados por la organización, para evaluar la conformidad de los productos y servicios?			x		Pocas evidencias	
	¿Los resultados del análisis son utilizados por la organización, para evaluar el grado de satisfacción de los clientes?			x		Pocas evidencias	
	¿Los resultados del análisis son utilizados por la organización, para evaluar el desempeño y la eficacia del SGC?			x		Pocas evidencias	
	¿Los resultados del análisis son utilizados por la organización, para evaluar si lo planificado se ha implementado de forma eficaz?			x		Pocas evidencias	
	¿Los resultados del análisis son utilizados por la organización, para evaluar la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades?			x		Pocas evidencias	
	¿Los resultados del análisis son utilizados por la organización, para evaluar el desempeño de los proveedores externos?			x		Pocas evidencias	
	¿Los resultados del análisis son utilizados por la organización, para evaluar la necesidad de mejoras en el SGC?			x		Pocas evidencias	
9.2	<b>AUDITORÍA INTERNA</b>						
<b>PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS</b>							
9.2.1	¿La organización planifica auditorías internas a intervalos planificados, para promocionar información acerca del SGC?	x					
	¿La organización planifica auditorías internas, con el objetivo de evaluar la conformidad del SGC con los requisitos propios?	x					
	¿La organización planifica auditorías internas, con el objetivo de evaluar la conformidad del SGC con los requisitos de la norma ISO?	x					
	¿La organización define los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría?	x					

	¿La organización selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías, para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría?	x					
	¿La organización realiza correcciones y toma acciones correctivas adecuadas, sin demora injustificada?	x					
	¿La organización conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría, y de los resultados de las auditorías?	x					
9.3	<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>						
	<b>GENERALIDADES</b>						
9.3.1	¿La organización revisa el SGC a intervalos “planificados”, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la organización?		x				
	<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>						
9.3.2	¿La organización incluye el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas?		x				
	¿La organización considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC?		x				
	¿La organización considera la información sobre el desempeño y la eficacia del SGC?		x				
	¿La organización considera las tendencias relativas a la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes?		x				
	¿La organización considera las tendencias relativas al grado en que se han logrado los objetivos de la calidad?		x				
	¿La organización considera las tendencias relativas al desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios?		x				
	¿La organización considera las tendencias relativas a las no conformidades y acciones correctivas?		x				
	¿La organización considera las tendencias relativas a los resultados de seguimiento y medición?		x				
	¿La organización considera las tendencias relativas a los resultados de las auditorías internas?		x				
	¿La organización considera las tendencias relativas al desempeño de los proveedores externos?		x				
	¿La organización considera la adecuación de los recursos?		x				
	¿La organización considera la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades?		x				
	¿La organización considera las oportunidades de mejora?		x				

SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN						
9.3.3	¿La organización emite decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora?		x			
	¿La organización emite decisiones y acciones relacionadas con cualquier necesidad de cambio en el SGC?		x			
	¿La organización emite decisiones y acciones relacionadas con las necesidades de recursos?		x			
	¿La organización conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección?		x			
10.	MEJORA					
	GENERALIDADES					
10.1	¿La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente?				x	
	¿Las oportunidades de mejora incluyen la mejora de productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras?				x	
	¿Las oportunidades de mejora incluyen corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados?				x	
	¿Las oportunidades de mejora incluyen mejorar el desempeño y la eficacia del SGC?				x	
10.2	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA					
	OCURRENCIA DE UNA NO CONFORMIDAD					
10.2.1	¿La organización, ante la ocurrencia de una no conformidad, incluidas quejas, reacciona ante la no conformidad?			x		
	¿La organización, ante la ocurrencia de una no conformidad, incluidas quejas, toma acciones para controlar esta y corregirla?			x		
	¿La organización, ante la ocurrencia de una no conformidad, incluidas quejas, hace frente a las consecuencias?			x		
	¿La organización, ante la ocurrencia de una no conformidad, incluidas quejas, evalúa 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?			x		
	¿La organización, ante la ocurrencia de una no conformidad, incluidas quejas, implementa cualquier acción necesaria?			x		
	¿La organización, ante la ocurrencia de una no conformidad, incluidas quejas, revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada?			x		
	¿La organización, ante la ocurrencia de una no conformidad, incluidas quejas, si fuese necesario, actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación?			x		
	¿La organización, ante la ocurrencia de una no conformidad, incluidas quejas, si fuese necesario, hacer cambios al SGC?			x		

	¿La organización se asegura que las acciones correctivas tomadas, son apropiadas a los efectos de las NC encontradas?			x		
<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>						
10.2. 2	¿La organización, conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente?			x		Solo las de Gestión Integral
	¿La organización, conserva información documentada como evidencia de los resultados de cualquier acción correctiva?			x		Solo las de Gestión Integral
<b>MEJORA CONTINUA</b>						
10.3	¿La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC?			x		Solo las de Gestión Integral
	¿La organización considera 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		Solo las de Gestión Integral
		135	34	65	14	

Figura 4. Lista de chequeo

**4.1.2 Tabulación de la información obtenida de la lista de chequeo, por medio de figuras y tabla resumen. Por último, proceder a analizar los resultados obtenidos.** Para el análisis, se utilizó Microsoft Excel para tabular la Información en figuras y tabla resumen, para su mejor interpretación, que se determinó en el grado de cumplimiento y desempeño que maneja la organización frente a los nuevos cambios en la norma NTC ISO 9001:2015. Para ello, se hizo una revisión de los requisitos que exige la norma, comparando lo que está actualmente estipulado en la Inmobiliaria de Viviendas y Valores S.A. sobre su Sistema de Gestión de Calidad; dicho instrumento se aplicó al Líder de Calidad (Ver Anexo 1).

Por tanto, para la interpretación de los resultados obtenidos, se realizó una suma total de cada ítem, según su criterio y dividiendo el resultado en la suma total de las preguntas. Estos resultados obtenidos en porcentaje se muestran en la tabla 2, por el criterio; así mismo, se muestra en figura 5, en el cual se aprecian los porcentajes, resultados de la lista de chequeo.

Tabla 2. Cuadro resumen de la lista de chequeo

CUMPLIMIENTO	VALOR	PORCENTAJE
Sí cumple	135	54,44%
NO cumple	34	13,71%
Parcialmente cumple	65	26,21%
No Aplica	14	5,65%
<b>TOTAL</b>	<b>248</b>	<b>100,00%</b>

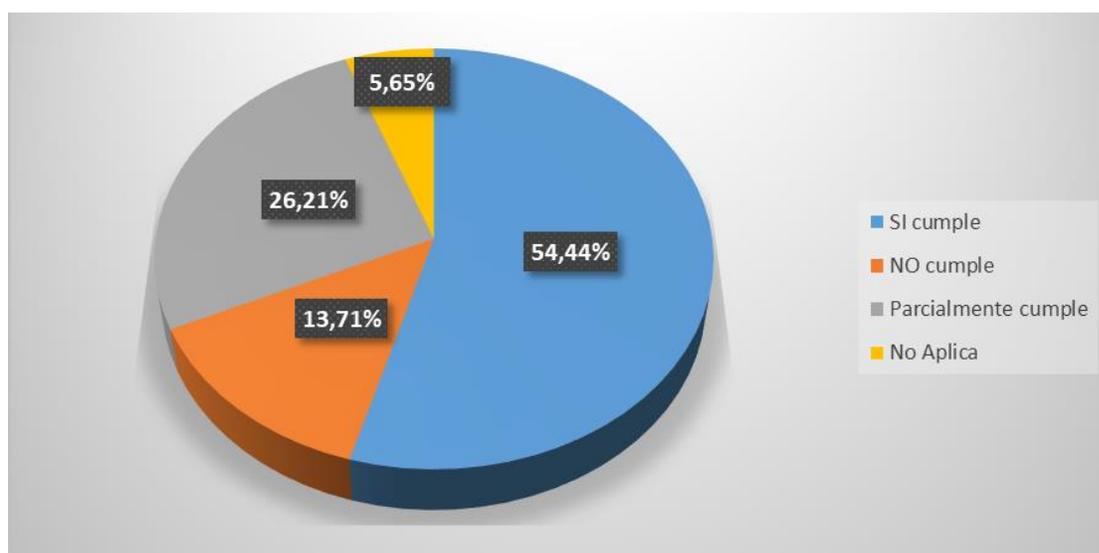


Figura 5. Resumen de la lista de chequeo

De los resultados obtenidos de la lista de chequeo, se aprecia el nivel de cumplimiento que tiene la Inmobiliaria Viviendas y Valores S.A., frente a los requisitos exigidos por la norma, en su Sistema de Gestión de Calidad; se refleja el satisfacer tan sólo 54,44% de los criterios, cumpliendo de forma incompleta (parcialmente cumple) con 26,21% del total; también se incorporan los ítems que no son aplicables, con 5,65% del total y, reflejando un 13,71% la falta de cumplimiento (no cumple) con los requisitos.

Seguidamente, se incluye otra tabla resumen, donde se establecen los datos de manera general, donde se muestra el valor y ponderación que se le aplicó a cada requisito de la norma NTC ISO 9001, otorgando una ponderación acorde a cada uno de los mismos y a la vez, se pueden ver reflejados en la tabla 3, los valores obtenidos en la lista de chequeo aplicada en la Inmobiliaria de Viviendas y Valores S.A.

*Tabla 3.* Tabla Resumen de los requisitos

CAPITULO	TITULO	VALOR	PONDERADO
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	48,0	15,0%
5	LIDERAZGO	78,0	10,0%
6	PLANIFICACIÓN	35,5	20,0%
7	APOYO	64,0	10,0%
8	OPERACIÓN	71,0	25,0%
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	52,0	10,0%
10	MEJORA	30,0	10,0%
TOTAL		54,44	

A partir de los resultados obtenidos de la lista de chequeo, se aprecia el nivel de cumplimiento que en la Inmobiliaria Viviendas y Valores S.A., tiene el Sistema de Gestión de Calidad, frente a los requisitos exigido por la norma NTC ISO 9001:2015, donde se observa que los capítulos 4, 6, 9 y 10, reflejan las mayores falencias en los requerimientos para tener un Sistema de Gestión eficaz y eficiente. Por lo tanto, se desarrolló un plan de trabajo en conjunto con el líder de calidad, que satisfaga los objetivos establecidos anteriormente dentro del proyecto que se vienen desarrollando.

## **4.2 Actualización de los procedimientos de los procesos misionales del Sistema de Gestión de Calidad, al enfoque de la versión 2015**

### **4.2.1 Revisión de los documentos de los procedimientos de Arriendo, Ventas y Avalúos.**

A partir de la documentación que implica el Sistema de Gestión de Calidad, se realizó una revisión de cada uno de los procedimientos de Arriendos, Ventas y Avalúos, en la cual se evidenció que la información consignada en los documentos se encontraba de forma muy general, sin una descripción detallada de sus subprocesos.

Para entender la documentación de los procedimientos, se debe tener en cuenta cómo se encuentra la estructura:

Control de cambios. Lleva seguimiento del documento cuando se ha modificado o actualizado, en donde se especificó la fecha de la versión en la cual se hizo el cambio, la revisión, la aprobación, fecha de aprobación, número de acta y descripción de la modificación.

Objetivo. Finalidad o propósito principal del proceso.

Alcance. Describe donde inicia y hasta donde se desarrolla el procedimiento en el proceso.

Responsables del proceso. Se describen las personas encargadas que participan en la gestión del proceso.

Documentos de referencia. Se hace la referencia de los documentos y requisitos que se tiene en cuenta sobre la norma NTC ISO 9001:2015.

Formatos y/o registros generados. Se citan los documentos que se incluyen el procedimiento del proceso.

Desarrollo del procedimiento. Se encuentra subdividido en subprocesos que se entrelazan en un único proceso, lo cual hace referencia a los conocimientos que han adquirido durante su práctica y, la teoría en el cargo.

Seguimiento. Se determina el estado del procedimiento en el proceso y actividades que lo encaminan para su desarrollo.

Seguidamente, se establecen las observaciones pertinentes, para que los documentos de los procedimientos de los procesos misionales se encuentren actualizados y alineados hacia los requisitos exigidos por la norma, considerando que en dicha información se encuentran falencias, debido a que no detalla en forma puntual el desarrollo de cada uno de los procedimientos de Arriendos, Ventas y Avalúos, que permita conocer de antemano el conocimiento adquirido por los responsables del proceso y, enmarcarlo dentro de las actualizaciones necesarias, que se establecieron y corroboraron con los responsables de los procesos.

De acuerdo con lo anterior, se presenta la siguiente información de los procesos de Arriendos, Ventas y Avalúos como se muestra en la figuras, donde se enmarcan el control de cambio que posee el documento sobre el procedimiento que se ha modificado por parte del líder de Calidad y los responsables del área dentro de la Inmobiliaria de Viviendas y Valores S.A., en la cual se establece una versión, quien lo revisó, lo aprobó y se coloca una fecha de aprobación del documento con su número de acta y se describe las modificaciones de dicho documento como se encontró actualmente.

VERSIÓN	REVISÓ	APROBÓ	FECHA DE APROBACIÓN	ACTA N°	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
ENERO-2017	DIRECTOR DE ARRIENDOS	COMITÉ DE GERENCIA	ENERO 30 2017	01	AJUSTAR EL ENCABEZADO, AJUSTE NUMERAL NORMA ISO 9001:2015, AJUSTE DEL DESARROLLO DEL PROCESO
NOVIEMBRE-2017	DIRECTOR DE ARRIENDOS	COMITÉ DE GERENCIA	DICIEMBRE 2017	08	AJUSTE DE PROCESO

Figura 6. Control de aprobaciones y modificaciones (Arriendos)

VERSIÓN	REVISÓ	APROBÓ	FECHA DE APROBACIÓN	ACTA N°	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
FEBRERO 16 2017	DIRECTOR VENTAS	COMITÉ DE GERENCIA	MARZO 8 2017	02	SE UNIFICARON LOS PROCEDIMIENTOS P-VN-01, PVN-02, PVN-03-PVN-08-PVN-10-PVN11

Figura 7. Control de aprobaciones y modificaciones (Ventas)

VERSIÓN	REVISÓ	APROBÓ	FECHA DE APROBACIÓN	ACTA N°	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
ENERO-06	DIRECTOR ARRIENDOS	COMITÉ DE CALIDAD VYV			4
MARZO-09	DIRECTOR CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD VYV	ABRIL 22-2009	66	5
OCTUBRE-10	DIRECTOR AVALUOS	COMITÉ DE CALIDAD VYV	OCTUBRE-13-2010	79	Ajuste logos de empresa.
ENERO-14	DIRECTOR AVALUOS	COMITÉ DE CALIDAD VYV	ENERO -11 -2014	110	Ajuste de logos y encabezado

Figura 8. Control de aprobaciones y modificaciones (Avalúos)

Así mismo, se observó que el control de cambios para los procesos de Arriendos, Ventas y Avalúos, tienen algunas modificaciones de los procedimientos de cada proceso, donde se

especificaron los ajustes realizados al documento por parte de cada responsable y los encargados que revisaron y aprobaron dichas modificaciones acorde a lo anterior.

**4.2.2 Ajustes a la documentación de los procedimientos de los procesos misionales del Sistema de Gestión.** Para los ajustes de la documentación se tuvo en cuenta la revisión de los procedimientos de cada proceso que cuenta actualmente la Inmobiliaria de Viviendas y Valores S.A., en el cual se planificó con el líder de calidad el tiempo que se dedicó con cada responsable del proceso para obtener la Información del proceso, debido a que cuenta con unos subprocesos que se entrelazan en un único proceso.

Acorde a lo anterior, se implementó realizar entrevistas semiestructuradas (ver anexo 2) a los encargados de los procesos y subprocesos del objeto de estudio para obtener la información directa de cada detalle que se desarrolló en las actividades de los procedimientos que se enmarcan en el proceso, y a la vez, identificar los cambios que se difieren de la documentación que actualmente se estableció en la Inmobiliaria.

Además, al obtener la información de cada encargada de los subprocesos, se encontró que no se seguía una secuencia de cada actividad, debido a que el documento no cuenta de forma detallada el paso a paso que se desarrolla en el proceso; por ese motivo, se decidió que el documento, al encontrarse de forma general y superficial, se decidió modificar la información que se estipulo en el dicho documento.

Por lo tanto, se muestra en las siguientes figuras, los cambios y modificaciones que se adoptaron en los documentos para llevar una secuencia de cada actividad desarrollada en los

subprocesos que se enmarcan en el procedimiento del proceso y a su vez, permitió cumplir con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015.

<b>Versión</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>Descripción de la Modificación</b>
Mayo-2018	Director de Arriendos			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se ajustó el encabezado del documento</li> <li>- Se agregaron la tabla de contenido</li> <li>- Se modificó parte de los responsables del proceso</li> <li>- Se modificó el desarrollo del procedimiento y se agregaron nuevas actividades para llevar una secuencia del proceso</li> <li>- Se revisaron y agregaron los documentos y/o registros relacionados que no se tuvieron en cuenta.</li> <li>- Se revisó y modificó la información de seguimiento del proceso</li> <li>- Se agregaron el flujograma del proceso de Arriendos</li> </ul>

*Figura 9. Control de Cambios (Arriendos)*

<b>Versión</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>Descripción de la Modificación</b>
Mayo-24	Director de Ventas			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se ajustó el encabezado del documento</li> <li>- Se agregaron la tabla de contenido</li> <li>- Se modificó parte del objetivo del proceso</li> <li>- Se modificó parte de los responsables del proceso</li> <li>- Se modificó el desarrollo del procedimiento y se agregaron nuevas actividades para llevar una secuencia del proceso</li> <li>- Se revisaron y agregaron los documentos y/o registros relacionados que no se tuvieron en cuenta.</li> <li>- Se revisó y modificó la información de seguimiento del proceso</li> <li>- Se agregaron el flujograma del proceso de Ventas Propias y Terceros</li> </ul>

*Figura 10. Control de Cambios (Ventas)*

Versión	Revisó	Aprobó	Fecha de Aprobación	Descripción de la Modificación
Junio-2018	Director de Avalúo			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se ajustó el encabezado del documento</li> <li>- Se agregaron la tabla de contenido</li> <li>- Se modificó parte del objetivo del proceso</li> <li>- Se modificó parte de los responsables del proceso</li> <li>- Se modificó el desarrollo del procedimiento y se agregaron nuevas actividades para llevar una secuencia del proceso</li> <li>- Se revisaron y agregaron los documentos y/o registros relacionados que no se tuvieron en cuenta.</li> <li>- Se revisó y modificó la información de seguimiento del proceso</li> <li>- Se agregaron el flujograma del proceso de Avalúo</li> </ul>

Figura 11. Control de cambios (Avalúo)

Luego, se ajustó la documentación de los procedimientos de Arriendos, Ventas y Avalúo, donde se presentó a cada Director y a la líder de Calidad, para que revisaran las modificaciones realizadas a la documentación y conocer de antemano su aprobación, para que los procedimientos estuvieran acordes de antemano, con lo que se hacía durante el proceso. Así mismo, se presentó la nueva estructura que se estableció para cada documento de los procedimientos que anteriormente se mencionaron, en la cual se realizó una comparación, para mencionar cómo se encuentran su anterior y nueva estructura.

Comparativo de la Estructura del Procedimiento de Arriendos	
Anterior Estructura	Nueva Estructura
Control de Aprobaciones y modificaciones	Portada
1. Objetivo	Contenido
2. Alcance	1. Objetivo
3. Responsabilidades	2. Alcance

4. Documento de Referencia	3. Responsables
5. Documentos y/o Registro relacionados	4. Documentos de Referencia
6. Desarrollo	5. Desarrollo
6.1 Contacto con el Cliente Propietario	5.1 Captación del Cliente
6.1.1 Captación	5.1.1 Redes Sociales
6.1.2 Consignación	5.1.2 Vía teléfono y/o Celular
6.2 Contacto con el Cliente Inquilino	5.1.3 Salas u Oficinas
6.2 Pagos a Propietarios	5.2 Creación del Cliente en la Plataforma del C.R.M
6.3 Pagos de Servicios	5.2.1 Creación del Referido
6.4 Reparaciones	5.2.2 Creación del Cliente
6.5 Terminación del Contrato	5.3 Contacto con el cliente (Propietario del inmueble)
6.5.1 Reajustes	5.4 Contacto con el Cliente (Inquilino)
6.6 Seguimiento	5.5 Publicidad de Inmuebles nuevos
	5.6 Estudio de Fianza Crédito
	5.7 Inventario Inicial
	5.8 Contrato de Arrendamiento.
	5.8.1 Creación del contrato unificado de Arrendamiento
	5.8.2 Creación del Contrato del Inmueble en el Sistema de Multifox
	5.9 Reparaciones y/o Mantenimiento del Inmueble
	5.10 Pagos
	5.10.1 Clientes (Propietarios)
	5.10.2 Clientes (Inquilino)
	5.10.3 Servicios Públicos
	5.10.4 Reporte de pagos a FIANZA CRÉDITO
	5.11 Pagos (Online)
	5.12 Inventario de Entrega (Final)
	5.13 Terminación del Contrato de Arrendamiento
	5.13.1 Convenios de Pago
	5.13.2 Entrega por Reporte a Abogados
	5.13.3 Entrega por Cobro Jurídico
	5.14 Emisión de Paz y Salvo
	5.15 Reajustes
	6. Seguimiento
	7. Documentos y/o Registros relacionados
	8. Flujograma del Proceso de Arriendos
	9. Control de Cambios

*Figura 12.* Comparativo de la estructura del proceso de Arriendos

<b>Comparativo de la Estructura del Procedimiento de Ventas Propios</b>	
<b>Anterior Estructura</b>	<b>Nueva Estructura</b>
Control de Aprobaciones y modificaciones	Portada
1. Objetivo	Contenido
2. Alcance	1. Objetivo
3. Responsabilidades	2. Alcance
4. Documento de Referencia	3. Responsables
5. Documentos y/o Registro relacionados	4. Documentos de Referencia
6. Generalidades	5. Desarrollo
7. Desarrollo	5.1 Captación del Cliente
7.1 Contacto con el Cliente	5.1.1 Redes Sociales
7.2 Proceso: Legalización de la Venta	5.1.2 Vía teléfono y/o Celular
7.2.1 Elaboración de Opción de Compra o Opción de compraventa	5.1.3 Salas u Oficinas
7.3 Proyectos con FIDUCIA y Vivienda de Interés Social (VIS)	5.2 Creación del Cliente en la Plataforma del C.R.M
7.4 Tramite de Subsidio	5.2.1 Creación del Referido
7.5 Tramite de Crédito - Escrituración	5.2.2 Creación del Cliente (Comprador)
7.6 Escrituración – Contado	5.3 Creación del Negocio
7.8 Entrega de Inmuebles	5.4 Elaboración de Opción de Compra y/o Promesa de Compra
7.9 Elaboración de Convenios y Paz y Salvo	5.5 Cesión del Negocio
	5.6 Desistimiento del Negocio
	5.7 Traslados de Negocios
	5.8 Escrituración del Inmueble
	5.8.1 Avalúo del Inmueble
	5.8.2 Estudio de Títulos
	5.8.3 Escrituración (Contado)
	5.8.4 Escrituración (Crédito)
	5.8.5 Legalización de la Escritura del Inmueble
	5.9 Trámite del Subsidio para el Inmueble
	5.10 Elaboración de Paz y Salvo, y Convenios
	5.11 Entrega de Inmuebles
	6. Seguimiento
	7. Documentos y/o Registros relacionado
	8. Flujograma de Ventas
	9. Control de Cambios
<b>Comparativo de la Estructura del Procedimiento de Ventas Terceros</b>	
<b>Anterior Estructura</b>	<b>Nueva Estructura</b>
Control de Aprobaciones y modificaciones	Portada
1. Objetivo	Contenido
2. Alcance	1. Objetivo
3. Responsabilidades	2. Alcance
4. Documento de Referencia	3. Responsables

<ul style="list-style-type: none"> <li>5. Documentos y/o Registro relacionados</li> <li>6. Generalidades</li> <li>7. Desarrollo <ul style="list-style-type: none"> <li>7.1 Contacto con el Cliente</li> <li>7.2 Proceso: Legalización de la Venta <ul style="list-style-type: none"> <li>7.2.1 Elaboración de Opción de Compra Opción de compraventa</li> </ul> </li> <li>7.5 Tramite de Crédito - Escrituración</li> <li>7.6 Escrituración – Contado</li> <li>7.8 Entrega de Inmuebles</li> <li>7.9 Elaboración de Convenios y Paz y Salvo</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>4. Documentos de Referencia</li> <li>5. Desarrollo <ul style="list-style-type: none"> <li>5.1 Captación del Cliente <ul style="list-style-type: none"> <li>5.1.1 Redes Sociales</li> <li>5.1.2 Vía teléfono y/o Celular</li> <li>5.1.3 Oficina</li> </ul> </li> <li>5.2 Creación del Cliente en la Plataforma del C.R.M <ul style="list-style-type: none"> <li>5.2.1 Creación del Referido</li> <li>5.2.2 Creación del Cliente</li> </ul> </li> <li>5.3 Consignación del Inmueble</li> <li>5.4 Publicidad de Inmuebles Usados</li> <li>5.5 Creación del Negocio</li> <li>5.6 Elaboración de Promesa de Compraventa</li> <li>5.7 Desistimiento del Negocio</li> <li>5.8 Escrituración del Inmueble <ul style="list-style-type: none"> <li>5.8.1 Avalúo del Inmueble</li> <li>5.8.2 Estudio de Títulos</li> <li>5.8.3 Escrituración (Contado)</li> <li>5.8.4 Escrituración (Crédito)</li> <li>5.8.5 Legalización de la Escritura del Inmueble</li> </ul> </li> <li>5.9 Entrega de Inmuebles</li> </ul> </li> <li>6. Seguimiento</li> <li>7. Documentos y/o Registros relacionado</li> <li>8. Flujograma Ventas Terceros</li> <li>9. Control de Cambios</li> </ul>
--	--

Figura 13. Comparativo de la Estructura del proceso de Ventas

<b>Comparativo de la Estructura del Procedimiento de Avalúo</b>	
<b>Anterior Estructura</b>	<b>Nueva Estructura</b>
Control de Aprobaciones y modificaciones	Portada
1. Objetivo	Contenido
2. Alcance	1. Objetivo
3. Responsabilidades	2. Alcance
4. Documento de Referencia	3. Responsables
5. Documentos y/o Registro relacionados	4. Documentos de Referencia
6. Desarrollo	5. Desarrollo
	5.1 Captación del Cliente
	5.1.1 Vía teléfono y/o Celular
	5.1.2 Correo Electrónico
	5.1.3 Oficina
	5.2 Avalúo del Inmueble

	5.3 Atención de Quejas y Reclamos 6. Seguimiento 7. Documentos y/o Registros relacionado 8. Flujograma del Proceso de Avalúo 9. Control de Cambios
--	--

*Figura 14.*Comparativo de la estructura del Proceso de Avalúo

Por último, los procedimientos de Arriendos, Ventas y Avalúos de la Inmobiliaria Viviendas y Valores S.A., quedaron como información documentada (Ver anexo 3 – CD)

### **4.3 Definición de las matrices de Riesgos y de Gestión del conocimiento de los procesos Comerciales de Arriendo, Ventas y Avalúos**

**4.3.1 Descripción de la metodología de la Gestión de Riesgos.** Para la identificación, análisis, valoración y tratar los posibles riesgos, que exige la norma NTC ISO 9001:2015, debido al pensamiento basado en riesgos, se utilizó la metodología propuesta por la guía DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública). Se inicia con un análisis del contexto organizacional, para identificar los riesgos que puedan presentarse en cada uno de los procesos; luego, se hace el análisis de los riesgos identificados, para proceder con la elaboración de medidas de control y su valoración, y finalmente, se establece un mapa de riesgos que resume la interrelación de los aspectos anteriores.

Así mismo, la aplicación de la metodología de la DAFP, se inició desde la identificación de los riesgos, debido a que la Inmobiliaria no contaba con la matriz de riesgos actualizada de los procesos misionales, que detallara toda la información necesaria para la elaboración del mapa de riesgos. Por tal motivo, se hizo necesario hacer una actualización de la matriz de riesgos para

cada proceso, debido a que los riesgos pueden presentar la posibilidad de que ocurra un evento que generará un impacto sobre los objetivos y metas de la Inmobiliaria.

**4.3.1.1 Identificación del riesgo.** Para la identificación de los riesgos de cada uno de los procesos, se tuvieron en cuenta los procedimientos que anteriormente se establecieron, en el punto 4.2 de este proyecto; así mismo, se utilizó la información documentada en la caracterización y matriz de riesgo que actualmente tiene la Inmobiliaria de los mismos. A partir de los documentos anteriormente mencionados, se determinaron las causas que pueden afectar a las principales actividades en el desarrollo de las misma y por consiguiente, el logro de los objetivo del proceso.

Una vez determinadas las posibles causa que pueden afectar las actividades, se procedió a identificar el riesgo; luego se hizo una breve descripción de la forma en que se manifiestan los riesgos; finalmente, los posibles efectos (consecuencias potenciales) que estos pueden ocasionar en el desarrollo de los procesos misionales.

**4.3.1.2 Análisis del riesgo.** Según la DAFP (2011), enuncia que el análisis de riesgo busca establecer la probabilidad de ocurrencia del mismo y sus consecuencias que puede llegar a ocasionar; dichas consecuencias pueden orientar la clasificación del riesgo, con el fin de obtener información para establecer el nivel de riesgo y, las acciones que se van a implementar para su prevención.

Acorde a lo anterior, para analizar el riesgo, se utilizó la información recolectada en la etapa de la identificación del riesgo.

Así mismo, para analizar el riesgo, se tuvieron en cuenta los pasos claves enunciados por la guía DAFP.

Determinar probabilidad

Determinar consecuencia

Clasificación del riesgo

Estimar el nivel del riesgo

La guía DAFP, establece dos aspectos a tener en cuenta en el análisis de los riesgos identificados: probabilidad e impacto.

Probabilidad. Es la posibilidad de ocurrencia del riesgo; se pudo medir por medio de la frecuencia de veces que se ha presentado, y de la factibilidad teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que puede ocasionar el riesgo, así este no se haya materializado en la Inmobiliaria de Viviendas y Valores S.A.

Impacto. Comprende las consecuencias o efectos que puede ocasionar a la Inmobiliaria de Viviendas y Valores S.A. del riesgo.

Así mismo, el análisis del riesgo se consideró los siguientes aspectos enunciados por la guía DAFP.

Clasificación del riesgo. Se debe estimar la probabilidad de ocurrencia e impacto que puede ocasionar la materialización del riesgo.

Seguidamente, para medir el riesgo se tuvo en cuenta el criterio de probabilidad con los siguientes parámetros, que se evidencian en la tabla 4.

*Tabla 4. Probabilidad*

Nivel	Descriptor	Descripción	Frecuencia
1-	Raro	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales.	No se ha presentado en los últimos 5 años
2-	Improbable	El evento puede ocurrir en algún momento	Al menos de una vez en los últimos 5 años
3-	Posible	El evento podría ocurrir en algún momento	Al menos de una vez en los últimos 2 años
4-	Probable	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias Se espera que el evento ocurra	Al menos de una vez en el último año
5-	Casi Seguro	en la mayoría de las circunstancias	Más de una vez al año

Fuente: Guía para la Administración del riesgo. DAFP – Departamento de la Función Pública. Colombia, 2011

Así mismo, para medir el riesgo, se tuvieron en cuenta el criterio de impacto y una descripción generalizada de sus consecuencias, acorde a los siguientes parámetros de la tabla 5.

*Tabla 5. Impacto*

Tabla de Impacto		
Nivel	Descriptor	Descripción
1-	Insignificante	Si el hecho llegara a presentarse, tendría consecuencias o efectos mínimos sobre la entidad.
2-	Menor	Si el hecho llegara a presentarse, tendría bajo impacto o efecto sobre la entidad.
3-	Moderado	Si el hecho llegara a presentarse, tendría medianas consecuencias o efectos sobre la entidad.
4-	Mayor	Si el hecho llegara a presentarse, tendría altas consecuencias
5-	Catastrófico	Si el hecho llegara a presentarse, tendría desastrosas consecuencias o efectos sobre la entidad.

Fuente: Guía para la Administración del riesgo. DAFP – Departamento de la Función Pública. Colombia, 2011

Posteriormente, se determinó el tipo de impacto generado por el riesgo, los cuales se han categorizado de la siguiente forma: impacto de confidencialidad en la información, impacto de credibilidad o imagen, impacto legal e impacto operativo.

Impacto de confidencialidad en la información. Hace referencia a la pérdida o relevancia de la información.

Impacto de credibilidad o imagen. Se refiere a la pérdida de la percepción y la confianza que tienen las partes interesadas de la organización.

Impacto legal. Está relacionado con los aspectos legales que se generen para una organización, comprendidos por los riesgos del incumplimiento de su función administrativa, ejecución presupuestal y normatividad aplicable.

Impacto Operativo. Hace referencia a los procesos clasificados como de apoyo, debido a sus riesgos pueden afectar el desarrollo normal de otros procesos.

Además, estos tipos de impactos y el nivel correspondiente, se observan en la tabla de clasificación de impacto (Ver tabla 6)

Tabla 6. Clasificación de los tipos de impactos

Impacto de Confidencialidad en la Información		Impacto de Credibilidad o Imagen	
Nivel	Concepto	Nivel	Concepto
1	Personal	1	Grupo de Funcionarios
2	Grupo de Trabajo	2	Todos los Funcionarios
3	Relativa al Proceso	3	Usuarios Ciudad
4	Institucional	4	Usuarios Región
5	Estratégica	5	Usuarios País

Impacto Legal		Impacto Operativo	
Nivel	Concepto	Nivel	Concepto
1	Multas	1	Ajustes a una actividad concreta
2	Demandas	2	Cambios en los procedimientos
3	Investigación Disciplinaria	3	Cambios en la interacción de procesos
4	Investigación Fiscal	4	Intermitencia en el servicio
5	Intervención - Sanción	5	Paro total del proceso

Fuente: Guía para la Administración del riesgo. DAFP – Departamento de la Función Pública. Colombia, 2011

**4.3.1.3 Evaluación del Riesgo.** Para la evaluación, se tuvo en cuenta los resultados obtenidos en la identificación, análisis y valoración de los riesgos que se contemplaron con el nivel de exposición en la Inmobiliaria de Viviendas y Valores S.A., de esta manera, se procedió a realizar la evaluación de cada uno de los procesos.

También, se presenta una matriz que se extrajo de la guía DAFP que permitió visualizar el análisis de forma cualitativa, para mostrar la magnitud del impacto (efecto posible) y la probabilidad de que se llegue a ocurrir (probabilidad) en la Inmobiliaria. Así mismo, se relacionaron las categorías, con el impacto que son de tipo insignificante, menor, moderado, mayor y catastrófico. Las categorías con la probabilidad de tipo raro. Improbable, posible, probable y casi seguro (Ver figura 15).

Probabilidad	Impacto				
	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrófico (5)
Raro (1)	B	B	M	A	E
Improbable (2)	B	B	M	A	E
Posible (3)	B	M	A	E	E
Probable (4)	M	A	A	E	E
Casi seguro (5)	A	A	E	E	E

B: Zona de riesgo baja: Asumir el riesgo  
M: Zona de riesgo moderada: Asumir el riesgo, reducir el riesgo  
A: Zona de riesgo alta: Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir  
E: Zona de riesgo extrema: Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir

*Figura 15. Matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos*

Fuente: Guía para la Administración del riesgo. DAFP – Departamento de la Función Pública. Colombia, 2011

Acorde a lo anterior, se estableció una mecánica para identificar las zonas de riesgos por medio de colores, una vez se incluya en la matriz final, para poderlo distinguir (Ver figura 16).

Zona de Riesgo	Color de Riesgo	ZRxCr
BAJO (B)		BAJO (B)
MODERADO (M)		MODERADO (M)
ALTO (A)		ALTO (A)
EXTREMO (E)		EXTREMO (E)

*Figura 16. Identificación de las zonas de riesgos*

**4.3.1.4 Valoración y control de los riesgos.** Para la valoración de los riesgos, se tiene en cuenta lo establecido por la guía DAFP (2011), la cual afirma que es el producto de confrontar los resultados de la evaluación del riesgo con los controles identificados; esto se hace con el objetivo de establecer prioridades para su manejo (p.32).

Las opciones del tratamiento del riesgo se visualizadas en los resultados del riesgo, son las siguientes.

Evitar el riesgo, tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se genera cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas. Por ejemplo: el control de calidad, manejo de los insumos, mantenimiento preventivo de los equipos, desarrollo tecnológico, etc (p.35).

Reducir el riesgo, implica tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad (medidas de prevención), como el impacto (medidas de protección). La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles. Por ejemplo: a través de la optimización de los procedimientos y la implementación de controles (p.35-36).

Compartir o transferir el riesgo, reduce su efecto a través del traspaso de las pérdidas a otras organizaciones, como en el caso de los contratos de seguros o a través de otros medios que permiten distribuir una porción del riesgo con otra entidad, como en los contratos a riesgo compartido. Por ejemplo, la información de gran importancia se puede duplicar y almacenar en un lugar distante y de ubicación segura, en vez de dejarla concentrada en un solo lugar, la tercerización (p.36).

Asumir un riesgo, luego de que el riesgo ha sido reducido o transferido puede quedar un riesgo residual que se mantiene, en este caso, el gerente del proceso simplemente acepta la pérdida residual probable y elabora planes de contingencia para su manejo (p.36).

**4.3.1.5 Matriz de Riesgos.** Finalmente, en la matriz de riesgos, intervienen todas las etapas de identificación, análisis, evaluación, tratamiento y control de los riesgos presentes en los

diferentes procesos misionales del Sistema de Gestión de Calidad de la Inmobiliaria de Viviendas y Valores S.A., en el cuál, la matriz fue realizada, por medio de información que se recolecto con ayuda de los encargados de los procesos de Arriendos, Ventas y Avalúos (Ver anexo 4 - CD).

De acuerdo con lo anterior, se presenta la siguiente información de los tipos de riesgos encontrados en:

Proceso de Arriendos. La información documentada en la matriz de riesgo, permitió observar que la tendencia presente en la valoración fue riesgo moderado frente a los demás procesos misionales de la Inmobiliaria.

Proceso de Ventas. La información documentada en la matriz de riesgo, permitió observar que la tendencia presente en la valoración fue riesgo alto frente a los demás procesos misionales de la Inmobiliaria.

Proceso de Avalúos. La información documentada en la matriz de riesgo, permitió observar que la tendencia presente en la valoración fue riesgo moderado frente a los demás procesos misionales de la Inmobiliaria.

**4.3.2 Gestión del Conocimiento.** Para la identificación, adquisición, desarrollo, transferencia, utilidad y retención del conocimiento, que exige en la norma NTC ISO 9001:2015, debido a que tiene un enfoque práctico del conocimiento organizacional, se utilizó la metodología propuesta por CEGESTI (2011) y Gestión y Conocimiento S.A.S. (2011). Inicia con la identificación de los conocimientos, para lograr establecer las actividades y los conocimientos

claves que se puedan presentar en cada uno de los procesos; luego, se hace el análisis de los conocimientos adquiridos que se son necesarios utilizar directamente y aquel que pueda ser útil en el desarrollo del conocimiento en la organización, y a su vez proceder en la elaboración de mecanismos adecuados distribución, utilización y protección, lo que finalmente establece un mapa de Gestión del Conocimiento que resume la interrelación de los aspectos anteriores.

Así mismo, la aplicación de la metodología anteriormente mencionada, se inició desde la identificación del conocimiento, debido a que la Inmobiliaria no contaba con la matriz de Gestión del Conocimiento de los procesos misionales actualmente. Por tal motivo, se hizo necesario hacer una investigación de la información documentada de cada proceso, debido a que los conocimientos no se encuentra almacenados e incorporados en cada proceso, ya que radica en el desprendimiento de la capacidad para producir el conocimiento (el saber hacer) por parte de la Inmobiliaria.

**4.3.2.1 Identificación del conocimiento.** Para la identificación de los conocimientos de cada uno de los procesos, se tuvieron en cuenta los procedimientos que anteriormente se establecieron, en el punto 4.2 de este proyecto; así mismo, se utilizó la información documentada en la caracterización y matriz de riesgo que anteriormente se estableció a la Inmobiliaria de los mismos. A partir de los documentos anteriormente mencionados, se determinó las actividades principales y conocimientos claves en su desarrollo de las misma y por consiguiente, el logro del objetivo del proceso.

Una vez determinadas las actividades principales y conocimientos claves, se procedió a identificar la disponibilidad de los conocimientos internos de la Inmobiliaria; finalmente, se hace

un análisis del conocimiento adquirido (sea tácito o explícito) en el desarrollo de los procesos misionales.

Posteriormente, para determinar el tipo de conocimiento, los cuales se clasifican de la siguiente forma: conocimiento tácito y conocimiento explícito.

Conocimiento tácito. Se compone en parte de conocimientos técnicos – esa clase de capacidad y conocimientos informales y difíciles de concretar que suelen englobar en el término knowhow-.Un experto artesano, tras largo años de experiencia, adquiere un amplio conocimiento que se “se sabe de memoria”. Pero muchas veces no es capaz de explicar el conocimiento técnicos o científicos en que se basa ese conocimiento (Nonaka, 2000, p.30).

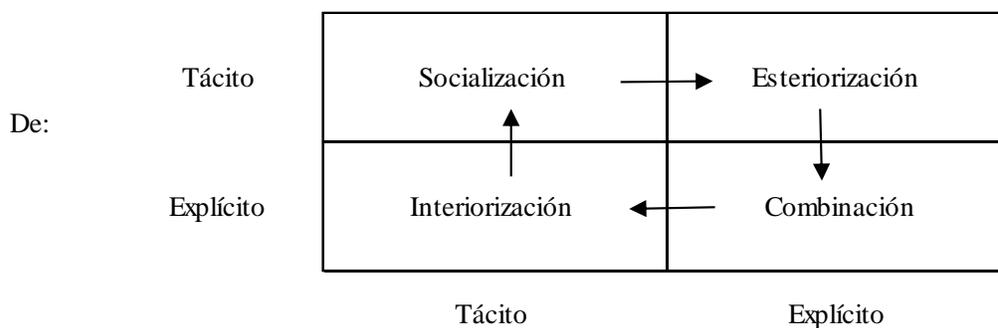
Conocimiento explícito. Según Nonaka (2000), es formal y sistemático. Por esa razón puede ser fácilmente comunicado y compartido en forma de especificaciones de producto, formula científica o un programa de ordenador (p.30).

**4.3.2.2 Adquisición del Conocimiento.** En la adquisición de los conocimientos de cada uno de los procesos, se tuvo en cuenta la información documentada en los perfiles de cada cargo y los procedimientos que anteriormente se establecieron, en el punto 4.2 de este proyecto; así mismo, se plantea las siguientes preguntas ¿Cuáles son los conocimientos adquiridos en la operación del proceso? ¿Cómo se adquiere el conocimiento necesario para la operación del proceso?, al responder las preguntas planteadas, se determina de forma precisa el activo intangible que no se encuentra en la organización o que existe, pero que es necesario desarrollar.

**4.3.2.3 Desarrollo del Conocimiento.** Para el desarrollo de los conocimientos de los procesos se centra tanto en el perfeccionamiento del conocimiento organizacional como el de los recursos humanos para el desarrollo de nuevas habilidades, mejores ideas y procesos más eficaces. En el cual, se propicia el establecimiento de un ambiente que favorezca el surgimiento de nuevas ideas para la fomentar la innovación y de esta forma, generar opciones que pueden servir de orientación para que se analice, en cada una de las áreas o procesos de la entidad, donde y como es que se desarrolla el conocimiento.

**4.3.2.4 Distribución del Conocimiento.** Para la distribución del conocimiento se desarrolla acorde a la información obtenida en la identificación, adquisición y desarrollo del mismo, en el cual el conocimiento se debe distribuir para que otras personas puedan encontrarlo y lo utilicen en procesos que añadan valor. Así mismo, para Gestión y Conocimiento S.A.S. (2011), enuncia que la gestión del conocimiento se fundamenta en como multiplicar el conocimiento individual a lo largo y ancho de la organización, y como el conocimiento compartido vuelva a generar nuevos conocimientos individuales y colectivos (p. 120).

Acorde a lo anterior, la distribución del conocimiento da lugar a la denominada espiral del conocimiento, que pretende explicar el proceso de conversión entre el conocimiento tácito y explícito, como se evidencia en la figura 17.



*Figura 17.* Formas de conversión del conocimiento

Fuente: Ikujiro Nonaka y Hirotaka Takeuchi. La organización creadora del conocimiento. Como las competencias japonesas crean la dinámica de la innovación. Mexico. Oxford University Press. 1999, p.30.

Así mismo, se explica la interacción del conocimiento explícito y tácito, en sus aplicaciones de formas de conversión del conocimiento bajo el contexto organizacional como se evidencia en la figura 18.

Formas de Conversión	Conocimiento relacionados	Descripción
Socialización	De tácito a tácito	Este proceso se presenta por la interacción entre las personas. En él, las personas adquieren conocimientos tácitos de otros.
Exteriorización	De tácito a explícito	El conocimiento de una persona se transforma en explícito por medio del lenguaje.
Combinación	De explícito a explícito	Intercambio, asociación y estructuración de conocimientos explícitos procedentes de distintas fuentes, que facilita la generación de nuevos conocimientos del mismo tipo.
Interiorización	De explícito a tácito	Asimilación por un individuo del conocimiento explícito. Es el resultado del aprendizaje y su puesto en práctica. Está relacionada con "aprender haciendo".

*Figura 18.* Interacción entre conocimiento tácito y explícito

Fuente: Adoptado de Ikujiro Nonaka y Hirotaka Takeuchi. La organización creadora del conocimiento. Como las competencias japonesas crean la dinámica de la innovación. Mexico. Oxford University Press. 1999, p.30.

**4.3.2.5 Utilización del Conocimiento.** La utilización de los conocimientos de los procesos acorde a la identificación, adquisición, desarrollo y distribución del conocimiento siempre se

encuentra en consonancia con las necesidades de la organización. Por eso, es necesario considerar un sistema de información que facilite la información actualizada sobre las necesidades requeridas por los encargados de los procesos con vista a lograr una eficiente Gestión del Conocimiento.

Así mismo, se hace necesario una actitud proactiva ante los retos que imponen un entorno organizacional cada día más complejo y cambiante. También se debe fomentar el aprendizaje dentro de la organización para que se constituya un recurso cuyo uso proporciona beneficios.

**4.3.2.6 Retención del Conocimiento.** Según CEGESTI (2011), la retención del conocimiento es un paso significativo en la construcción de los activos del conocimiento, puesto que el conocimiento debe incorporarse a la empresa para su reutilización y adquiere mayor relevancia en organizaciones donde existen pocos especialistas en diferentes temas de importancia, y cuya pérdida podría ser negativa para la empresa si se retiran o deciden abandonar la empresa por cualquier motivo (p. 2).

Por tal motivo, la Inmobiliaria tiene que ser capaz de conservar la información y los conocimientos utilizados por medio de un sistema de gestión documental que respalde la acción de la organización y que facilite su transferencia a otros.

Para la retención del conocimiento, existen tres subprocesos fundamentales: Seleccionar, a partir de los múltiples sucesos que vive la organización, las personas y procesos que por su valor deben retenerse, guardar la experiencia en forma apropiada y garantizar que la memoria organizacional se actualice constantemente. En todos ellos, el encargado de la información tiene

un lugar y una función muy importante, estos constituyen gran parte de su responsabilidad (León, Ponjuán y Rodríguez, 2006, p. 9).

**4.3.2.7 Matriz de Gestión del Conocimiento.** Finalmente, en la matriz de gestión del conocimiento, intervienen todas las etapas de identificación, adquisición, desarrollo, transferencia, utilidad y retención del conocimiento presentes en los diferentes procesos misionales del Sistema de Gestión de Calidad de la Inmobiliaria de Viviendas y Valores S.A., en el cuál, la matriz fue realizada, por medio de información que se recolecto con ayuda del líder de calidad (ver anexo 5 - CD).

#### **4.4 Socialización de la documentación con el líder del SGC y los encargados de los procesos de Arriendos, Ventas y Avalúos, para una posterior implementación de los nuevos cambios, actualizaciones, y su importancia para el Sistema de Gestión de Calidad**

Después de realizada la documentación y, definidas las matriz de riesgo y gestión del conocimiento, se hizo la socialización con el líder del SGC y los encargados de los procesos, sobre los documentos para los procedimientos y matrices, que se alinearon con los procesos misionales bajo los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2015, desarrollado para la alineación con el sistema de gestión de calidad y, a la vez, se redactaron cuatro (4) actas sobre la reunión realizada con el líder de Calidad y con los encargados de los procesos de Arriendos, Ventas y Avalúos, como se muestran en los anexos 6, anexo 7, anexo 8 y anexo 9.

En la reunión realizada con el líder de calidad y con los encargados de los procesos misionales, se presentaron los procedimientos y matrices, donde se explicó en qué consistía los

nuevos cambios que se realizaron a dicha documento. Además, se redactó el acta de socialización, donde se estipuló que la información presentada se encontraba acorde a los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001:2015.

## 5. Conclusiones

El análisis de los resultados sobre los ítems establecidos en la lista de chequeo, muestra que el Sistema de Gestión de Calidad de Viviendas y Valores S.A., cumple en un 54,44% con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, donde se presentan debilidades en la documentación de los requisitos de contexto de la organización, planificación, evaluación del desempeño y mejora.

Los documentos de los procedimientos de Arriendos, Ventas y Avalúos, estaban documentados de forma general y sin una descripción detallada de los subprocesos que intervienen dentro del proceso. Por tal motivo, se realizó una actualización de la estructura del documento, información consignada y desarrollo del proceso que, permitió cumplir con los requisitos exigidos de la norma NTC ISO 9001:2015.

La Gestión de Riesgos desarrollada para la Inmobiliaria de Viviendas y Valores S.A., permitió tener una noción más clara para cada proceso, sobre los riesgos que pueden llegarle a afectar negativamente, y a la vez se brindando una mejor perspectiva de lo que puede ocurrir si se presenta el riesgo, ¿de cómo se puede identificar? y ¿cuáles serían los controles y acciones que se establezcan para reducir o mitigarlos?, además, La información documentada en la matriz de riesgo, permitió observar que la tendencia presente en la valoración de los procesos, se mantuvo entre la zona de riesgo moderado y alto, llevando a cabo los mecanismos de control y seguimiento de estos.

La Gestión del Conocimiento, como información documentada en Inmobiliaria, permitió observar que dichos documentos se encontraban de forma explícita y no contaban con una

estandarización de los conocimientos en los procesos. Por lo tanto, la matriz de Gestión del Conocimiento proporcionó las bases para la identificación, adquisición, desarrollo, Transferencia, utilidad y retención del conocimiento de los procesos misionales que permitan ser almacenados, actualizados y se adopten por quienes lo requieran.

## **6. Recomendaciones**

Se recomienda implementar en la Inmobiliaria Viviendas y Valores S.A., la documentación de los procedimientos y matrices que se elaboró en el presente proyecto, y asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, en pro de lograr los objetivos establecidos por la organización.

Dar continuidad a la utilización de la matriz de riesgos, con la finalidad de analizar, valorar y tratar otros posibles riesgos que se puedan identificar de cada proceso, al momento de llevar a cabo la ejecución e implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Se recomienda que se haga la extensión del proyecto para que se implemente la Gestión del Conocimiento al resto de procesos de la Inmobiliaria. Este trabajo presenta una matriz sobre la identificación, adquisición, desarrollo, Transferencia, utilidad y retención del conocimiento que permitirá generar estrategias para lo anterior mencionado.

Realizar las modificaciones necesarias a los documentos de los procedimientos y matrices elaborados para la ejecución de cada uno de los procesos misionales de la Inmobiliaria de Viviendas y Valores S.A., de acuerdo a las novedades que se presenten durante el desarrollo de la implementación del mismo.

La información documentada, elaborada y establecida para el Sistema de Gestión de Calidad, debe ser actualizada, mantenida y controlada a la manera en que se adapten nuevos procedimientos, matrices y prácticas de obligatorio cumplimiento y mejora por la empresa.

Capacitar y sensibilizar al personal, sobre los temas relacionados con los procedimientos, pensamiento basado en riesgos y la importancia de la Gestión del Conocimiento necesario para mantener un Sistema de Gestión de Calidad de manera eficaz y eficiente, logrando así una cultura de mejora continua.

## Bibliografía

- Alzate, F. (2011). Importancia de la documentación de un sistema de calidad. Recuperado el 13 de febrero de 2018, de CGCconsultoria: <http://cgeconsultoria.com/importancia-de-ladocumentacion-de-un-sistema-de-calidad/>
- Acero, G. & Luna, D. (2017). *Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Comercializadora Gómez y Gómez S.A.S. en la ciudad de Cúcuta*. Trabajo de grado. Ingeniería Industrial. Universidad Francisco de Paula Santander. Cúcuta, Colombia
- Atehortúa, F., Bustamante, R. & Valencia de los Rios, J. (2011). *Gestión del Conocimiento Organizacional. Un enfoque práctico*. Gestión y Conocimiento S.A.S., Antioquia, Colombia; imprenta Universidad de Antioquia.
- Aquillas, A. (2016). *Proyecto de mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa FLEXIPLAST S.A. bajo la norma ISO 9001:2015*. Trabajo de maestría. Magister en Sistemas de Gestión Integral. Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador. Recuperado el 12 de febrero de 2018 de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7141/1/T-UCE-0011-134.pdf>
- Bravo, O & Sánchez, M. (2012). *Gestión integral de riesgos*. Colombia: Bravo & Sánchez.
- Coaguila, A. (2017). *Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por procesos y Calidad en la empresa O&C METALS S.A.C*. Trabajo de grado. Ingeniería Industrial. Universidad Católica San Pablo. Arequipa, Perú. Recuperado el 12 de febrero de 2018 [http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA\\_GONZALES\\_ANT\\_MET.pdf](http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA_GONZALES_ANT_MET.pdf)
- Canals, A. (2008). Herramientas para la Gestión del Conocimiento. En “La empresa 2.0 y el diálogo con los grupos de interés”. UIMP Pirineos, Walga (Huesca). Recuperado el 6 de octubre de 2010 de [http://labje.unizar.es/UIMP2/Ponencias/Herramientas\\_Canals.pdf](http://labje.unizar.es/UIMP2/Ponencias/Herramientas_Canals.pdf)
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2011). *Guía para la administración del riesgo*. Bogotá, Colombia

- Gallego, J. & Gutiérrez (2016). *El Sistema Nacional de Calidad en Colombia. Un análisis cualitativo del desarrollo del sistema*. Instituciones para el desarrollo: División de competitividad e innovación (eds.). Universidad del Rosario, Colombia; Banco Interamericano de Desarrollo.
- Gatell, C. & Pardo, J. (2014). *Éxito de un sistema integrado*. España: Editorial AENOR. Recuperado el 13 de febrero de [http://www.aenor.es/AENOR/descargadocumento.asp?nomfich=/Documentos/Comercial/Archivos/PUB\\_DOC\\_Tabla\\_AEN\\_10808.pdf&cd\\_publicacion=10808&cd\\_publicacion\\_doc=1](http://www.aenor.es/AENOR/descargadocumento.asp?nomfich=/Documentos/Comercial/Archivos/PUB_DOC_Tabla_AEN_10808.pdf&cd_publicacion=10808&cd_publicacion_doc=1)
- Hernández, Fernández & Baptista (2010). Definición del alcance de la investigación a realizar: exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa. En M. Toledo, J. Mares, M.Rocha(eds.), *Metodología de la investigación*. (pp. 76-89) Mexico D.F., Mexico; Mc Graw Hill.
- ICONTEC (2011). GTC 137. Gestión del Riesgo. Vocabulario. (I.C. Certificación-ICONTEC, Ed.) Bogotá, Colombia.
- ISO-Organización Internacional de Normalización. (2008). NTC-ISO 9001. *Sistemas de Gestión de la calidad*. Requisitos. (I. C. Certificación-ICONTEC, Ed.) Bogotá, Colombia
- ISO. (2003). NTC ISO 10006. En *Sistemas de Gestión de la Calidad-Directrices para la Gestión de la calidad en proyectos*. (p. 45). Ginebra, Suiza.
- ISO. (2011). NTC ISO 19011. En *Directrices para la auditoría de Sistema de Gestión* (pág. 59). Ginebra, Suiza.
- ISO. (2015). Norma Internacional ISO 9000. En *Sistema de Gestión de la calidad- Fundamentos y vocabulario (5ed.)* (p. 54). Ginebra, Suiza.
- León, M., Ponjuán, G & Rodríguez, M (2006). Procesos estratégicos de la Gestión del Conocimiento. ECIMED. Recuperado el 23 de julio de 2018 de [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14\\_2\\_06/aci08206.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_2_06/aci08206.htm)
- Marín V., Moreno J., & Morales E., (s.f.). *Herramientas y sistema de Gestión del Conocimiento para el desarrollo de metodologías centradas en la colaboración y el intercambio*. Grupo de Tecnología Educativa. Recuperado el 18 de febrero de [http://gte.uib.es/pape/gte/sites/gte.uib.es.pape.gte/files/Herramientas%20y%20sistemas%](http://gte.uib.es/pape/gte/sites/gte.uib.es.pape.gte/files/Herramientas%20y%20sistemas%20de%20gesti%20del%20conocimiento.pdf)

20de%20gestion%20del%20conocimiento%20para%20el%20desarrollo%20de%20metodologias.pdf

- Mora, I. & Lizcano, Y. (2017). *Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015 para la Comercializadora los Montes Colombia S.A.S., sucursal barrio la playa en la ciudad de Cúcuta*. Trabajo de grado. Ingeniería Industrial. Universidad Francisco de Paula Santander. Cúcuta, Colombia
- Naranjo, F. (15, 01, 2015). *Sistema de Gestión: Valor estratégico de las organizaciones*. Recuperado el 18 de febrero de <http://blog.seidor.com/infraestructura/sistemas-de-gestion-valor-estrategico-de-las-organizaciones/>
- Pereira, H. (2011). *Implementación de la Gestión del Conocimiento en la empresa. Éxito Empresarial*. CEGESTI. Recuperado el 23 de julio de 2018 de [http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_135\\_310111\\_es.pdf](http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_135_310111_es.pdf)
- Portafolio (23, 08, 2016). *Una empresa certificada es competitiva*. Recuperado el 18 de febrero de <http://www.portafolio.co/negocios/empresas/una-empresa-certificada-es-competitiva-499815>
- Poveda, M. (2015). *Apoyo para la actualización del Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Aguas KPITAL CÚCUTA S.A E.S.P. conforme a la NTC ISO 9001*. Trabajo de practicas. Ingeniería Industrial. Universidad Francisco de Paula Santander. Cúcuta, Colombia.
- Rincón, G., Betancourt, L., Cuarán, M. & Peña F. (25, 07, 2009). *Boletín informativo de Gestión de Conocimiento en el Sur Occidente Colombiano (Boletín N° 18)*. Recuperado el 18 de febrero de <http://gestiontecnologica.univalle.edu.co/Files/boletin%2018.pdf>
- Sandoval, S. & Peña, E. (2017). *Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa INDUSTRIAS PLASTICAS PROBOLSAS S.A.S. en la ciudad de Cúcuta según los lineamientos de la NTC ISO 9001:2008*. Trabajo de grado. Ingeniería Industrial. Universidad Francisco de Paula Santander. Cúcuta, Colombia
- Sarabia, A. (2016). *Actualización de la documentación del sistema de gestión de calidad de CEMEX COLOMBIA s.a. planta Cúcuta-los patios bajo los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2008*. Trabajo de grado. Ingeniería Industrial. Universidad Francisco de Paula Santander. Cúcuta, Colombia.

Sepúlveda, O. & Villegas, D. (2014). Documentación del Sistema de Gestión de Calidad, bajo los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2015 en la empresa LUMICENTRO PEREIRA. Universidad Tecnológica de Pereira. Trabajo de grado. Ingeniero Industrial. Pereira, Colombia. Recuperado el 13 de febrero de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/5040/658562S479.pdf;jsessionid=BD6D25563313AFD9F2AE7578A1FB0155?sequence=1>

# **Anexos**

## Anexo 1. Lista de chequeo

		<b>DIAGNOSTICAR EL ESTADO ACTUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD HACIA LOS PROCESOS COMERCIALES DE LA INMOBILIARIA VIVIENDAS Y VALORES S.A. Y DETERMINAR SU GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2015, IDENTIFICANDO LOS POSIBLES CAMBIOS.</b>			<b>FECHA DE REALIZACIÓN: 18/02/2018</b>	
		<b>Proceso: Sistema de Gestión de Calidad</b>				
Requisitos		Cumple			Observaciones	Recomendaciones
		Si	No	P*		
<b>COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO</b>						
4.1	¿La organización determina aspectos (externos e internos / positivos y negativos) que puedan impactar la dirección estratégica de esta?					
	¿La organización realiza seguimiento y revisión de estos aspectos internos y externos / positivos y negativos?					
<b>COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>						
4.2	¿La organización determina las partes interesadas que son pertinentes al SGC?					
	¿La organización determina los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC?					
	¿La organización realiza seguimiento y revisión a los requisitos de las partes interesadas?					
<b>DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>						
4.3	¿La organización determina los límites y aplicabilidad para establecer el alcance del SGC?					
	¿La organización considera los aspectos externos e internos para determinar el alcance?					
	¿La organización considera los requisitos pertinentes de las partes interesadas para determinar el alcance?					
	¿La organización considera los productos y servicios que entregará para determinar el alcance?					
	¿La organización considera los productos y servicios que entregará para determinar el					

	alcance?					
	¿La organización tiene disponible el alcance como información documentada?					
	¿La organización establece en el alcance, los productos y servicios cubiertos?					
4.4	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>					
4.4.1	<b>GENERALIDADES</b>					
	¿La organización determina las entradas requeridas y salidas de los procesos?					
	¿La organización determina la secuencia e interacción de sus procesos?					
	¿La organización asegura y controla la operación eficaz de sus procesos?					
	¿La organización determina la asignación de recursos necesarios para cada proceso?					
	¿La organización asigna responsabilidades y autoridades para cada proceso?					
	¿La organización aborda los riesgos y oportunidades en la planificación de cada proceso?					
	¿La organización evalúa cada proceso e implementa cualquier cambio necesario para el logro de resultados previstos?					
	<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>					
4.4.2	¿La organización mantiene información documentada para apoyar la operación de los procesos?					
	¿La organización conserva la información documentada para tener la confianza que los procesos se realizan según lo planificado?					
5.	<b>LIDERAZGO</b>					
	<b>GENERALIDADES</b>					
5.1.1	¿La alta dirección asume la responsabilidad y obligación al momento de evaluar la eficacia del sistema de gestión de calidad?					
	¿La alta dirección establece la política y objetivos del S.G.C?					
	¿La alta dirección promueve el enfoque por procesos y el pensamiento basado en riesgos?					
	<b>ENFOQUE AL CLIENTE</b>					
5.1.2	¿La alta dirección tiene en cuenta el cumplimiento de los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicable?					
	¿La alta dirección determina los riesgos que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios, y la satisfacción del cliente?					
5.2.	<b>ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD</b>					

1	¿La alta dirección establece una política de calidad apropiada al propósito de la organización y su contexto, apoyada en la dirección estratégica, en los objetivos, en el cumplimiento de los requisitos aplicables y con compromiso de mejora continua del S.G.C?					
<b>COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD</b>						
5.2. 2	¿La política de calidad está disponible, se comunica a las partes interesadas y se mantiene como información documentada?					
<b>ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>						
5.3	¿La alta dirección asegura la conformidad del S.G.C. con los requisitos del estándar, los resultados previstos de los procesos, el desempeño del S.G.C., el enfoque al cliente, y los cambios en el S.G.C.?					
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>						
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>						
<b>GENERALIDADES</b>						
6.1. 1	¿La organización considera los riesgos y oportunidades al momento de planificar el S.G.C para asegurar los resultados previstos, previniendo los efectos no deseados y lograr la mejora?					
<b>PLANIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN</b>						
6.1. 2	¿La organización planifica acciones para abordar los riesgos y oportunidades?					
	¿La organización determina los riesgos, oportunidades, aspectos internos y externos (positivos y negativos) y los requisitos de las partes interesadas para asegurar que el SGC aumente los efectos deseados?					
<b>6.2 OBJETIVO DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS</b>						
<b>OBJETIVO DE CALIDAD</b>						
6.2. 1	¿La organización establece objetivos de la calidad para las funciones, niveles y procesos necesarios para el SGC?					
	¿Los objetivos de la calidad son coherentes con la política de la calidad?					
	¿Los objetivos de la calidad son medibles?					
	¿Los objetivos de la calidad consideran todos los requisitos aplicables?					
	¿Los objetivos de la calidad son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente?					
<b>PLANIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS</b>						
6.2. 2	¿La organización dispone de “qué se va a hacer”, para lograr los objetivos de la calidad?					
	¿La organización dispone de “qué recursos se necesitarán”, para lograr los objetivos de la calidad?					

	¿La organización designa a los responsables para lograr los objetivos de SGC?					
	¿La organización tiene determinado “cuándo se terminarán los objetivos” (plazo)?					
	¿La organización tiene determinado “cómo se evaluarán los resultados de los objetivos de la calidad”?					
	<b>PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS</b>					
	¿Los cambios al SGC se desarrollan de manera planificada?					
	¿La organización considera, para la planificación de los cambios, el propósito de estos y sus consecuencias potenciales?					
6.3	¿La organización, considera la integridad del SGC antes de realizar un cambio al mismo?					
	¿La organización, antes de realizar un cambio, considera la disponibilidad de recursos?					
	¿La organización, considera antes de realizar un cambio, la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades?					
7.	<b>APOYO</b>					
7.1.	<b>RECURSOS</b>					
	<b>GENERALIDADES</b>					
7.1.	¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC?					
1	¿La organización considera las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes antes de proporcionar estos?					
	¿La organización determina y considera que se “necesita obtener de los proveedores externos”?					
	<b>PERSONAS</b>					
7.1.	¿La organización determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC, para la operación y control de los procesos?					
2						
	<b>INFRAESTRUCTURA</b>					
7.1.	¿La organización determina, proporciona y mantiene un ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?					
3						
	<b>AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS</b>					
7.1.	¿La organización determina, proporciona y mantiene un ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?					
4						
7.1.	<b>RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b>					
5						
7.1.	<b>GENERALIDADES</b>					

5.1	¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realiza seguimiento y medición de los procesos, productos, servicio?					
	¿La organización se asegura que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo de seguimiento y medición realizados?					
	¿La organización se asegura que los recursos se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua?					
	¿La organización conserva la información documentada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son los idóneos?					
<b>TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES</b>						
7.1. 5.2	¿La organización calibra o verifica a intervalos planificados (o ambas) antes de su utilización, los equipos de medición?					
	¿Los equipos de medición son calibrados o verificados contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales?					
	Cuándo no existan tales patrones ¿Se conserva como información documentada, la base utilizada para la calibración o verificación?					
	¿Los equipos de medición se identifican para determinar su estado?					
	¿La organización, valida los resultados entregados por el equipo, cuando no está calibrado?					
	Cuándo la organización se percata que la medición fue realizada por un equipo no apto ¿Toma las medidas necesarias para asegurar la fiabilidad de la información entregada?					
<b>CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>						
7.1. 6	¿La organización, determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y la conformidad de productos y servicios?					
	¿La organización, mantiene y pone a disposición estos conocimientos en la medida de lo necesario?					
	La organización, cuando llegan nuevas necesidades, tendencias o conocimientos ¿Determina cómo adquirir o acceder a estos nuevos conocimientos adicionales necesarios y las actualizaciones requeridas?					
<b>COMPETENCIA</b>						
7.2	¿La organización determina la competencia necesaria de las personas bajo su control, que realizan trabajos que afectan el desempeño y eficacia del SGC?					
	¿La organización se asegura que estas personas sean competentes en educación, formación y experiencia apropiada?					

	Quando sea aplicable ¿La organización toma acciones para adquirir la competencia necesaria?					
	¿La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia?					
	<b>TOMA DE CONCIENCIA</b>					
7.3	¿La organización se asegura que las personas que realizan trabajos que afectan el desempeño y eficacia, tomen conciencia de la política de la calidad?					
	¿La organización se asegura que las personas que realizan trabajos que afectan el desempeño y eficacia tomen, conciencia de los objetivos de la calidad?					
	<b>COMUNICACIÓN</b>					
7.4	¿La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC?					
7.5	<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>					
	<b>GENERALIDADES</b>					
7.5.1	¿El SGC de la organización incluye toda la información documentada solicitada por esta norma?					
	¿El SGC de la organización, incluye la información documentada que está determinada como necesaria para la eficacia del SGC?					
	<b>CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN</b>					
7.5.2	¿La organización, al crear y actualizar la información documentada, se asegura que esta esté identificada y con descripción (título, fecha, autor, número de referencia)?					
	¿La organización al crear y actualizar la información documentada, se asegura del formato de esta (idioma, versión del software, gráficas, tipo de soporte)?					
7.5.3	<b>CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>					
	<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>					
	¿La organización controla la información documentada?					
7.5.3.1	¿La organización se asegura que la información documentada esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se requerirá?					
	¿La organización se asegura que la información documentada esté protegida adecuadamente?					
	<b>ACTIVIDADES A REALIZAR PARA EL CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>					
7.5.3.2	¿La organización distribuye, da acceso, dispone de forma y uso de recuperación para la aplicación de la información documentada?					
	¿La organización identifica y controla la información documentada de origen externo?					
	¿La organización protege contra modificaciones no intencionadas la información documentada?					

8.	OPERACIÓN				
	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL				
	¿La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos de provisión de productos y servicios y para implementar la “Planificación de SGC”?				
	¿La organización planifica, implementa y controla los requisitos para los productos y servicios?				
	¿La organización planifica, implementa y controla el establecimiento de criterios para todos los procesos dentro de SGC?				
	¿La organización planifica, implementa y controla el establecimiento de criterios para la aceptación de los productos y servicios?				
	¿La organización planifica, implementa y controla el establecimiento de criterios para la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de productos y servicios?				
8.1	¿La organización planifica, implementa y controla el establecimiento de criterios para el control de los procesos?				
	¿La organización planifica, implementa y controla el establecimiento de criterios para la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado?				
	¿La organización planifica, implementa y controla el establecimiento de criterios para la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos?				
	¿La organización controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para evitar cualquier efecto adverso?				
	¿La organización se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados?				
8.2	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE				
	¿La organización incluye, en la comunicación con los clientes, el proporcionar información relativa a los productos o servicios?				
8.2.1	¿La organización incluye, en la comunicación con los clientes, el tratar las consultas, los contratos o pedidos, incluyendo cambios?				
	¿La organización incluye, en la comunicación con los clientes, el obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes?				

	¿La organización incluye, en la comunicación con los clientes, el manipular o controlar la propiedad del cliente?					
	¿La organización incluye, en la comunicación con los clientes, el establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente?					
	<b>DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
8.2.	¿La organización determina los requisitos para los productos y servicios que se van a entregar a los clientes?					
2	¿La organización se asegura de determinar cualquier requisito legal y reglamentario aplicable?					
	¿La organización se asegura que puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece?					
8.2.	<b>REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
3	<b>CAPACIDAD DE CUMPLIR LOS REQUISITOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
	¿La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos al cliente?					
	¿La organización lleva a cabo una revisión de los requisitos antes de comprometerse a suministrar los productos y servicios?					
	¿La organización se asegura de revisar los requisitos no especificados por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido?					
8.2.	¿La organización se asegura de revisar los requisitos especificados por la misma (propios de la organización)?					
3.1	¿La organización se asegura de revisar los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios?					
	¿La organización se asegura de revisar las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?					
	¿La organización se asegura de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?					
	¿La organización se asegura de confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos?					
	<b>CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>					
8.2.	¿La organización conserva la información documentada relativa a los resultados de la revisión?					
3.2	¿La organización conserva la información documentada relativa a cualquier requisito nuevo para los productos o servicios?					
8.2.	<b>CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					

4	¿La organización se asegura que, cuando se cambien los requisitos para los productos o servicios, la información documentada pertinente, sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados?					
8.3	<b>DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
	<b>GENERALIDADES</b>					
8.3.1	¿La organización se asegura de establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo adecuado para asegurar la posterior provisión de productos y servicios?					
	<b>PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO</b>					
	La organización, para determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo ¿Considera la naturaleza, duración y complejidad de las actividades del D y D?					
	La organización, para determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo ¿Considera las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones de D y D?					
	La organización, para determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo ¿Considera las actividades requeridas de verificación y validación del D y D?					
	La organización, para determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo ¿Considera las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de D y D?					
8.3.2	La organización, para determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo ¿Considera las necesidades de recursos internos y externos para el D y D?					
	La organización, para determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo ¿Considera la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de D y D?					
	La organización, para determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo ¿Considera los requisitos para la posterior provisión de los productos y servicios?					
	La organización, para determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo ¿Considera el nivel de control del proceso de D y D esperado por los clientes y otras P.I?					
	La organización, para determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo ¿Considera la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo?					
8.3.	<b>ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO</b>					

3	¿La organización determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar?					
	La organización, para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar ¿Determina y considera los requisitos (funcionales y de desempeño)?					
	La organización, para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar ¿Determina y considera la información proveniente de actividades previas del D y D similares?					
	La organización, para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar ¿Determina y considera los requisitos legales y reglamentarios?					
	La organización, para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar ¿Determina y considera las normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar?					
	La organización, para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar ¿Determina y considera las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos o servicios?					
	¿La organización se asegura que las entradas contradictorias del D y D deben resolverse?					
	¿La organización conserva la información documentada sobre las entradas del D y D?					
<b>CONTROLES PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO</b>						
8.3. 4	¿La organización controla el proceso de D y D?					
	¿La organización define los resultados a obtener de los controles a realizar en el D y D?					
	¿La organización realiza revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del D y D conforme a los requisitos?					
	¿La organización realiza actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del D y D cumplen los requisitos de las entradas?					
	¿La organización realiza actividades de validación para asegurarse que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o su uso previsto?					
	¿La organización toma acción sobre los problemas determinados durante las revisiones, verificaciones y validación?					
¿La organización conserva la información documentada de estas actividades?						
8.3.	<b>SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO</b>					

5	¿La organización se asegura que las salidas del diseño y desarrollo, cumplen con los requisitos de entrada, y que a su vez son adecuadas para los procesos posteriores, teniendo en cuenta las especificaciones de los productos y servicios esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta?					
<b>CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO</b>						
8.3.6	¿La organización identifica, revisa y controla los cambios realizados a los productos y servicios, durante los procesos de diseño y desarrollo asegurándose de que no exista un impacto adverso en el cumplimiento de los requisitos?					
8.4	<b>CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>					
<b>GENERALIDADES</b>						
	¿La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente, son conformes a los requisitos que requiere la misma?					
	¿La organización determina controles a procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando estos estén destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización?					
8.4.1	¿La organización determina controles a procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando estos sean proporcionados directamente al cliente por un proveedor externo que vaya de parte de la organización?					
	¿Los controles a aplicar a procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando un proceso, o una parte de un proceso, son suministrados por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización?					
	¿La organización determina y aplica criterios de evaluación, selección, seguimiento al desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos?					
	¿La organización conserva la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones?					
<b>TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL</b>						
8.4.2	¿La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes a los requisitos a los clientes?					
	¿La organización se asegura que los productos suministrados externamente permanecen dentro del control del SGC?					

	¿La organización define los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretenden aplicar a las salidas resultantes?					
	¿La organización tiene consideración del impacto potencial de los procesos y servicios suministrados externamente conforme a los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables?					
	¿La organización tiene consideración de la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo?					
	¿La organización determina la verificación u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos?					
	<b>INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS</b>					
	¿La organización se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo?					
	¿La organización comunica a los proveedores externos los requisitos para los procesos, productos y servicios a proporcionar?					
	¿La organización comunica a los proveedores externos los requisitos para la aprobación de los productos y servicios?					
8.4. 3	¿La organización comunica a los proveedores externos los requisitos para la aprobación de los métodos, procesos y equipos?					
	¿La organización comunica a los proveedores externos los requisitos para la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas?					
	¿La organización comunica a los proveedores externos los requisitos para las interacciones con la organización?					
	¿La organización comunica a los proveedores externos los requisitos para las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretenden llevar a cabo en las instalaciones del proveedor?					
8.5	<b>PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO</b>					
	<b>CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO</b>					
	¿La organización desarrolla la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?					
8.5. 1	¿La organización dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar?					
	¿La organización dispone de información documentada de los resultados que se deben alcanzar?					

	¿La organización dispone de los recursos de seguimiento y medición adecuados bajo condiciones controladas?					
	¿La organización dispone bajo condiciones controladas, la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios de control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios?					
	¿La organización dispone bajo condiciones controladas, la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos?					
	¿La organización dispone bajo condiciones controladas la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida?					
	¿La organización dispone de condiciones controladas la implementación de acciones para prevenir los errores humanos?					
	¿La organización implementa actividades de liberación, de entrega y posteriores a esta?					
<b>IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD</b>						
8.5. 2	¿La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios?					
	¿La organización identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición?					
	¿La organización controla la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito?					
	¿La organización conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad?					
<b>PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS</b>						
8.5. 3	¿La organización cuida la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos, mientras esté bajo el control de la misma?					
	¿La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos, suministrada para su utilización o incorporación dentro de Producción?					
	En caso de pérdida, deterioro o esté inadecuada para su uso, la propiedad del cliente o proveedor externo ¿La organización informa de esto al cliente o proveedor externo y conserva la información documentada sobre lo ocurrido?					
8.5.	<b>PRESERVACIÓN</b>					

4	¿La organización preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, con el objetivo de asegurar la conformidad con los requisitos?					
<b>ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA</b>						
8.5.5	¿La organización cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicio, tales como requisitos legales y reglamentarios, consecuencias no deseadas asociadas a los productos y servicios?					
	Al determinar el alcance de las actividades posteriores que se requiere ¿La organización considera cumplimiento de los requisitos del cliente, vida útil, uso y naturaleza prevista de los productos y servicios?					
<b>CONTROL DE LOS CAMBIOS</b>						
8.5.6	¿La organización revisa y controla los cambios pertinentes en la producción o prestación del servicio necesarios en el aseguramiento del cumplimiento de los requisitos?					
<b>LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>						
8.6	¿La organización planifica las disposiciones correspondientes verificando que se cumplen los requisitos de los productos y servicios?					
8.7	<b>CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>					
<b>IDENTIFICACIÓN SALIDAS NO CONFORMES Y SU CONTROL</b>						
	¿La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada?					
	¿La organización toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la NC y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios?					
8.7.1	¿La organización, ante una salida no conforme, trata su corrección?					
	¿La organización, ante una salida no conforme, las separa, contiene, devuelve o suspende la provisión de los productos o servicios?					
	¿La organización, ante una salida no conforme, de aplicar, informa al cliente?					
	¿La organización, ante una salida no conforme, obtiene la autorización para su aceptación bajo concesión?					
	¿La organización verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes?					
<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>						
8.7.2	¿La organización conserva información documentada que describe la no conformidad?					

	¿La organización conserva información documentada que describe las acciones tomadas?					
	¿La organización conserva información documentada que describe las concesiones obtenidas?					
	¿La organización conserva información documentada que identifique la autoridad que decide la acción respecto a la no conformidad?					
9.	<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>					
9.1	<b>Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b>					
9.1.1	¿La organización determina qué “necesita seguimiento y medición”?					
	¿La organización determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, necesarios para asegurar resultados válidos?					
	¿La organización determina cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición?					
	¿La organización determina cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición?					
	¿La organización evalúa el desempeño y la eficacia del SGC?					
	¿La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados?					
	<b>Satisfacción del cliente</b>					
9.1.2	¿La organización realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas?					
	¿La organización determina los métodos para realizar el seguimiento y revisar la Información?					
	<b>Análisis y evaluación</b>					
9.1.3	¿La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados, que surgen por el seguimiento y la medición?					
	¿Los resultados del análisis son utilizados por la organización, para evaluar la conformidad de los productos y servicios?					
	¿Los resultados del análisis son utilizados por la organización, para evaluar el grado de satisfacción de los clientes?					
	¿Los resultados del análisis son utilizados por la organización, para evaluar el desempeño y la eficacia del SGC?					
	¿Los resultados del análisis son utilizados por la organización, para evaluar si lo planificado se ha implementado de forma eficaz?					
	¿Los resultados del análisis son utilizados por la organización, para evaluar la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades?					

	¿Los resultados del análisis son utilizados por la organización, para evaluar el desempeño de los proveedores externos?					
	¿Los resultados del análisis son utilizados por la organización, para evaluar la necesidad de mejoras en el SGC?					
9.2	<b>AUDITORÍA INTERNA</b>					
	<b>PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS</b>					
	¿La organización planifica auditorías internas a intervalos planificados, para promocionar información acerca del SGC?					
	¿La organización planifica auditorías internas, con el objetivo de evaluar la conformidad del SGC con los requisitos propios?					
	¿La organización planifica auditorías internas, con el objetivo de evaluar la conformidad del SGC con los requisitos de la norma ISO?					
9.2.1	¿La organización define los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría?					
	¿La organización selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías, para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría?					
	¿La organización realiza correcciones y toma acciones correctivas adecuadas, sin demora injustificada?					
	¿La organización conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría, y de los resultados de las auditorías?					
9.3	<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>					
	<b>GENERALIDADES</b>					
9.3.1	¿La organización revisa el SGC a intervalos “planificados”, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la organización?					
	<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>					
	¿La organización incluye el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas?					
	¿La organización considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC?					
9.3.2	¿La organización considera la información sobre el desempeño y la eficacia del SGC?					
	¿La organización considera las tendencias relativas a la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes?					
	¿La organización considera las tendencias relativas al grado en que se han logrado los objetivos de la calidad?					
	¿La organización considera las tendencias relativas al desempeño de los procesos y					

	conformidad de los productos y servicios?					
	¿La organización considera las tendencias relativas a las no conformidades y acciones correctivas?					
	¿La organización considera las tendencias relativas a los resultados de seguimiento y medición?					
	¿La organización considera las tendencias relativas a los resultados de las auditorías internas?					
	¿La organización considera las tendencias relativas al desempeño de los proveedores externos?					
	¿La organización considera la adecuación de los recursos?					
	¿La organización considera la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades?					
	¿La organización considera las oportunidades de mejora?					
	<b>SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>					
9.3. 3	¿La organización emite decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora?					
	¿La organización emite decisiones y acciones relacionadas con cualquier necesidad de cambio en el SGC?					
	¿La organización emite decisiones y acciones relacionadas con las necesidades de recursos?					
	¿La organización conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección?					
10.	<b>MEJORA</b>					
	<b>GENERALIDADES</b>					
10.1	¿La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente?					
	¿Las oportunidades de mejora incluyen la mejora de productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras?					
	¿Las oportunidades de mejora incluyen corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados?					
	¿Las oportunidades de mejora incluyen mejorar el desempeño y la eficacia del SGC?					
10.2	<b>NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA</b>					
	<b>OCURRENCIA DE UNA NO CONFORMIDAD</b>					
10.2 .1	¿La organización, ante la ocurrencia de una no conformidad, incluidas quejas, reacciona ante la no conformidad?					
	¿La organización, ante la ocurrencia de una no conformidad, incluidas quejas, toma acciones					

	para controlar esta y corregirla?					
	¿La organización, ante la ocurrencia de una no conformidad, incluidas quejas, hace frente a las consecuencias?					
	¿La organización, ante la ocurrencia de una no conformidad, incluidas quejas, evalúa 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?					
	¿La organización, ante la ocurrencia de una no conformidad, incluidas quejas, implementa cualquier acción necesaria?					
	¿La organización, ante la ocurrencia de una no conformidad, incluidas quejas, revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada?					
	¿La organización, ante la ocurrencia de una no conformidad, incluidas quejas, si fuese necesario, actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación?					
	¿La organización, ante la ocurrencia de una no conformidad, incluidas quejas, si fuese necesario, hacer cambios al SGC?					
	¿La organización se asegura que las acciones correctivas tomadas, son apropiadas a los efectos de las NC encontradas?					
<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>						
10.2	¿La organización, conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente?					
.2	¿La organización, conserva información documentada como evidencia de los resultados de cualquier acción correctiva?					
<b>MEJORA CONTINUA</b>						
10.3	¿La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC?					
	¿La organización considera 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?					
		0	0	0		
<b>Elaboro:</b> Pasante de Ingeniería Industrial - UFPS					<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>

Fuente: hecho por el autor, basado en la norma NTC ISO 9001:2015

## Anexo 2. Entrevista semiestructurada



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



### **Entrevista dirigida a Procesos comerciales: Arriendos, Ventas y Avalúos.**

**Objetivo:** El siguiente instrumento es para obtener información sobre los ajustes de los procedimientos de los procesos misionales del Sistema de Gestión de Calidad, al enfoque de la versión 2015.

1. ¿Conoce el Macroprocesó de la empresa donde se ubica su proceso? ¿cuál es?
2. ¿Qué objetivos estratégicos de la empresa puede afectar este proceso? y ¿Cómo?
3. ¿Conoce la política del sistema de gestión de calidad? ¿Qué haces para cumplirla?
4. ¿Qué iniciativas debe abordar el proceso para ayudar a la Inmobiliaria para lograr sus objetivos establecidos?
5. ¿Se encuentran actualmente documentados los procedimientos del proceso del que usted se encarga? ¿Cuál es?
6. ¿En qué se basa para desarrollar sus actividades de tu proceso?
7. ¿El proceso que actualmente posee la organización, representa claramente la información que se desea conocer de los procedimientos?
8. ¿Cómo podría describir su proceso y sus actividades a realizar durante su jornada laboral?

9. ¿Qué tipos de errores o excepciones, generalmente se encuentra en desarrollo de los procedimientos en su proceso?
10. ¿La organización aprovecha adecuadamente los medios informáticos, para optimizar el proceso de obtención de su desempeño?
11. ¿Cómo se comunica la información que es necesaria para el desarrollo de los procedimientos, de acuerdo, a las personas involucradas en el área, actividad o proceso de la Inmobiliaria?
12. ¿Cómo realizan la formación y sensibilización del personal involucrado en el proceso, área o actividades que permitan cumplir con los objetivos respectivos de la inmobiliaria?
13. ¿Cuál es el período establecido para medir el desempeño en su cargo? y ¿Por qué?
14. ¿La Inmobiliaria hace una revisión de los resultados obtenidos, para compararlos con el tiempo y fiabilidad de los datos?
15. ¿Conoce los riesgos que aplican en su proceso?
16. ¿Cómo puede identificar los riesgos que le aplican, dentro de los factores externos e internos?
17. ¿Cómo puede identificar, describir y estimación de los tipos de riesgos que se aplican en su proceso?
18. ¿Cuáles son las acciones para el tratamiento del riesgo y, qué mecanismos de control se utilizan para el proceso?
19. ¿Conoce los métodos de conocimiento que aplican en su proceso?
20. ¿Cómo puede identificar los conocimientos que le aplican dentro de los factores externos e internos?

21. ¿Cómo puede identificar, describir y estimar los diferentes conocimientos que se aplican en su proceso?
22. ¿Cuáles son las acciones para el tratamiento y mecanismos de control, para el conocimiento utilizado en el proceso?
23. ¿Cómo se realizan los informes y comunicaciones de las falencias que se puedan encontrar en el proceso? ¿Cuál es el modelo utilizado en la gestión documental?

**Anexo 3. Documentación de los Procedimientos de los Procesos Misionales de la Inmobiliaria de Viviendas y Valores S.A.**

**Anexo 4. Matriz de riesgo de los procesos misionales de la Inmobiliaria Viviendas y Valores S.A.**

**Anexo 5. Matriz de Gestión del Conocimiento de los procesos misionales de la Inmobiliaria  
Viviendas y Valores S.A.**

## Anexo 6. Acta de socialización con el líder de Calidad



Fecha: 31-07-2018

Lugar: Oficina Tercer Piso

### OBJETIVO

Socializar la documentación de los procedimientos, matrices de los procesos misionales con el líder de calidad, para su posterior revisión de los nuevos cambios, actualizaciones, y su importancia para el Sistema de Gestión de Calidad.

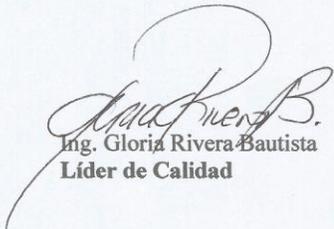
### ASISTENTES

**Gloria Rivera Bautista**  
**Brayan Felipe Cala Z.**

**Líder de Calidad**  
**Pasante de Calidad**

### TEMAS TRATADOS

- Socialización del procedimiento de los procesos misionales con los nuevos cambios que se agregaron al mismo.
- Revisar los procedimientos de arriendos, Ventas y Avalúos, que permita identificar los nuevos cambios, actualización y nueva estructura del documento.
- Socializar la matriz de riesgos de los procesos misionales donde se revise los nuevos cambios y actualizaciones que cumplan con los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001:2015.
- Socialización del propuesto de la matriz de Gestión del Conocimiento donde se revise la estructura, información y actualizaciones que se aplica con los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2015

  
Ing. Gloria Rivera Bautista  
Líder de Calidad

  
Brayan Felipe Cala Z.  
Pasante de Calidad

## Anexo 7. Acta de socialización con el Director de Arriendos



Fecha: 31-07-2018

Lugar: Oficina Primer Piso

### OBJETIVO

Socializar la documentación con el encargado del proceso de Arriendos, para su posterior revisión de los nuevos cambios, actualizaciones, y su importancia para el Sistema de Gestión de Calidad.

### ASISTENTES

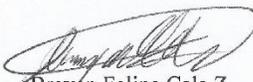
**Sandra Rueda**  
Brayan Felipe Cala Z.

**Director de Arriendos**  
Pasante de Calidad

### TEMAS TRATADOS

- Socialización del procedimiento de arriendos con los nuevos cambios que se agregaron al mismo.
- Revisar los procedimientos de arriendos, que permita identificar los nuevos cambios, actualización y nueva estructura del documento.
- Socializar la matriz de riesgos del proceso de arriendos donde se revise los nuevos cambios y actualizaciones que cumplan con los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001:2015.

  
Sandra Rueda  
Director de Arriendos

  
Brayan Felipe Cala Z.  
Pasante de Calidad

## Anexo 8. Acta de socialización con el Director de Ventas



Fecha: 24-07-2018

Lugar: Oficina Primer Piso

### OBJETIVO

Socializar la documentación con el encargado del proceso de Ventas, para su posterior revisión de los nuevos cambios, actualizaciones, y su importancia para el Sistema de Gestión de Calidad.

### ASISTENTES

**Laura Esparza González**  
**Brayan Felipe Cala Z.**

**Director de Ventas**  
**Pasante de Calidad**

### TEMAS TRATADOS

- Socialización del procedimiento de ventas con los nuevos cambios que se agregaron al mismo.
- Revisar los procedimientos de ventas, que permita identificar los nuevos cambios, actualización y nueva estructura del documento.
- Socializar la matriz de riesgos del proceso de ventas donde se revise los nuevos cambios y actualizaciones necesarias para cumplir con los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001:2015.

  
**Laura Esparza González**  
**Director de Ventas**

  
**Brayan Felipe Cala Z.**  
**Pasante de Calidad**

## Anexo 9. Acta de socialización con el Director de Avalúos



Fecha: 24-07-2018

Lugar: Oficina Tercer Piso

### OBJETIVO

Socializar la documentación con el encargado del proceso de Avalúos, para su posterior revisión de los nuevos cambios, actualizaciones, y su importancia para el Sistema de Gestión de Calidad.

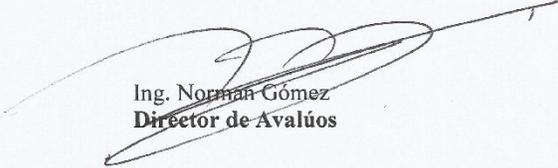
### ASISTENTES

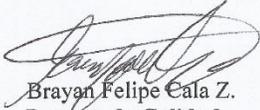
Ing. Norman Gómez  
Brayan Felipe Cala Z.

Director de Avalúos  
Pasante de Calidad

### TEMAS TRATADOS

- Socialización del procedimiento de avalúos con los nuevos cambios que se agregaron al mismo.
- Revisar los procedimientos de Avalúos, que permita identificar los nuevos cambios, actualización y nueva estructura del documento.
- Socializar la matriz de riesgos del proceso de avalúo donde se revise los nuevos cambios y actualizaciones necesarias para cumplir con los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001:2015.

  
Ing. Norman Gómez  
Director de Avalúos

  
Brayan Felipe Cala Z.  
Pasante de Calidad