

ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD ISO 9001:2008

HENRY ANDRÉS MENDOZA GONZÁLEZ

PLAN DE ACCIÓN PRÁCTICA EMPRESARIAL
EN LA COORPORACIÓN LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA

2012

ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD ISO 9001:2008

HENRY ANDRÉS MENDOZA GONZÁLEZ

PLAN DE ACCIÓN PRÁCTICA EMPRESARIAL
EN LA COORPORACIÓN LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER

SUPERVISOR:
Docente, LUDYM JAIMES CARRILLO
INGENIERA INDUSTRIAL

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE INGENIERÍA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA

2012

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del Supervisor

Bucaramanga, 6 de junio de 2012

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS	6
LISTA DE TABLAS	7
LISTA DE ANEXOS	8
DEDICATORIA	9
AGRADECIMIENTOS.....	10
RESUMEN GENERAL DE GRADO.....	11
ABSTRACT.....	12
INTRODUCCIÓN.....	13
1 GENERALIDADES DE LA EMPRESA	14
1.1 NOMBRE DE LA EMPRESA	14
1.2 SERVICIOS PRINCIPALES.....	14
1.2.1 Afiliación FEDELONJAS	14
1.2.2 FIANZACRÉDITO INMOBILIARIO S.A.	14
1.2.3 División Jurídica	15
1.2.4 Arrendamientos.....	15
1.2.5 Propiedad Horizontal.....	15
1.2.6 PUBLICACIONES	16
Periódico Se Vende & Se Arrienda – Finca Raíz.....	16
1.2.7 ESTUDIOS E INVESTIGACIONES.....	16
1.2.8 AVALÚOS CORPORATIVOS	16
1.2.9 ASESORÍAS REGIONALES	17
1.2.10 REGISTRO NACIONAL DE AVALUADORES - R. N. A.....	17
1.2.11 BASE DE DATOS	17
1.2.12 CAPACITACIÓN	17
1.2.13 EVENTOS ESPECIALES.....	18
1.2.14 FORMALIZACIÓN DE CONTRATOS	19
1.3 NÚMERO DE EMPLEADOS.....	19
1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	20
1.4.1 Organización Actual	20
1.5 TELÉFONOS.....	21
1.6 DIRECCIÓN.....	21
1.7 RESEÑA HISTÓRICA.....	21
2 DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA.....	22
3 ANTECEDENTES.....	24
4 JUSTIFICACIÓN.....	25
5 OBJETIVO.....	26
5.1 OBJETIVO GENERAL.....	26
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	26
6 MARCO TEÓRICO	27
6.1 LA NORMA ISO 9001 DE DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	27
6.2 ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 9001:2008.....	28
6.3 RASGOS Y BENEFICIOS	28

6.3.1	Ventaja competitiva	28
6.3.2	Mejora del funcionamiento del negocio y gestión del riesgo	28
6.3.3	Atrae la inversión, realza la reputación de marca y elimina las barreras al comercio	29
6.3.4	Ahorro de costes	29
6.3.5	Mejora la operación y reduce gastos.....	29
6.3.6	Aumenta la comunicación interna y eleva la moral	29
6.3.7	Incrementa la satisfacción del cliente	30
6.4	CORPORACIÓN LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER	30
7	ACTIVIDADES DESARROLLADAS	32
	PROCESO.....	36
□	BASICAS	38
7.1.1	Cargo: Secretaria Auxiliar Biometría	39
7.2	ESTUDIOS	39
7.3	FORMACIÓN.....	39
7.4	HABILIDADES	39
7.5	EXPERIENCIA.....	39
	CONCLUSIONES	41
	RECOMENDACIONES	43
	BIBLIOGRAFÍA.....	44

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama General	19
Figura 2: Servicio oportuno	32
Figura 3: Satisfacción del cliente	33
Figura 4: Atención Eficiente y eficaz	33

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Chequeo de indicadores.....	22
Tabla 2.Descripción de las Acciones.	34
Tabla 3.Estado acciones correctivas, preventivas y de mejora	36
Tabla 4.Modificación meta de objetivo de calidad.....	37
Tabla 5. Funciones Secretaria Aux. de Biometría	38
Tabla 6. Perfil Secretaria Aux. de Biometría	39

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1: GRÁFICAS Y TABLAS INDICADORES DEL 2011.....	45
--	----

DEDICATORIA

A todo el que le permita un beneficio o interés este logro culminado.

Henry Andrés Mendoza González.

*"Los hombres y pueblos en decadencia viven acordándose de dónde vienen,
los hombres geniales y pueblos fuertes sólo necesitan saber a dónde van".*

Antonio Caballero. (Escritor)

AGRADECIMIENTOS

El día de hoy ha llegado porque hace cinco años mis padres guiaron y apoyaron mi orientación vocacional. Quiero iniciar mis gratitudes, felicitándolos a ellos y a los excelentes profesionales de la academia que contribuyeron con éste logro, encaminando mi carrera.

No solo ellos, sino profesores, compañeros de estudio, amigos y un gran maestro cuyo legado ha servido de compañía en mi crecimiento profesional; han aportado a que el éxito de mi triunfo se resuma en este libro. A todos ellos muchísimas gracias.

Puede ser que durante el camino se logre la culminación profesional con puntos de vista diferentes, eso es el resultado de cada uno que durante su propia lucha ha velado por sus convicciones; y nada más, porque en realidad todos estamos en lo mismo: ser egresados Bolivarianos.

Agradezco a todos los que lean éste libro, a todos por sus diferencias y hasta sus divergencias, a los que se tomaran el tiempo de aceptar y apoyar mi proyecto emprendedor. Un proyecto sin lectores y sin ejemplo para los demás, no debiera llamarse proyecto. Por eso hoy a ellos no solo mis agradecimientos sino mi entera admiración y respeto.

He comprobado que trabajar para los demás es una experiencia extraordinaria y que los agradecimientos, los reitero así mismo al Dr Julio César Ardilla, director ejecutivo de la Lonja propiedad raíz de Santander, quien en compañía de mi jefe inmediata Enny Yaney Pinzón González, permitieron que estuviera a la altura del privilegio que la sociedad me ha dado convertirme en Ingeniero Industrial, como la misma academia me lo profesó con excelencia y sentido humano.

GRACIAS

RESUMEN GENERAL DE GRADO

TÍTULO: ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008

AUTOR: HENRY ANDRÉS MENDOZA GONZÁLEZ

FACULTAD: Facultad de Ingeniería Industrial

PROFESOR SUPERVISOR DE LA PASANTÍA: LUDYM JAIMES CARRILLO

Los aspectos relacionados con la calidad en una organización, han cobrado gran importancia en los últimos años, debido principalmente a un mayor uso de los patrones de seguimiento y control internos; una mayor conciencia en lo que respecta a la eficiencia de los empleados y al empleo de planes basadas en sistemas de gestión, son considerados como importantes.

Replantear los indicadores para que de este modo la Lonja de Propiedad Raíz de Santander pueda alcanzar los objetivos planteados, es además de contribuir con la calidad de los servicios ofrecidos por ésta, el valor agregado de la pasantía; que ofrece los conocimientos adquiridos a través de la carrera de Ingeniería Industrial, para actualizar y mejorar el servicio que presta la empresa a la comunidad en general, es por esto que se pensó en un proyecto sobre la *ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008 PARA LA CORPORACIÓN LONJA PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER*

Con el propósito de actualizar la documentación del sistema de gestión de calidad en la Lonja Propiedad Raíz de Santander, se ha propuesto el desarrollo y mejoramiento desde poder renovar documentos obsoletos y rediseñar los que ya están, haciéndolos más efectivos en cuanto a la información que poseen. Así mismo se planteó aplicar las encuestas de satisfacción para los afiliados, clientes y empleados, como la tabulación y entrega de un informe detallado.

Los anteriores junto con otros aspectos importantes permitieron presentar un informe donde se compararon los años y la situación actual de la organización, haciendo que con ésto se tomen acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Cabe resaltar que lo anterior permite apoyar desde el área, cualquier tipo de actividad productiva de la empresa, como el día del Inmobiliario Santandereano. Y así ser partícipe del lema regional “Santander Competitivo”

PALABRAS CLAVE

Gestión de calidad, Norma de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, Avalúos Corporativos y control interno.

ABSTRACT

TITLE: UPDATE OF THE PAPERS OF THE SYSTEM OF QUALITY MANAGEMENT ISO 9001:2008 FOR THE CORPORATION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE SANTANDER

AUTHOR: HENRY ANDRÉS MENDOZA GONZÁLEZ

FACULTY: INDUSTRIAL ENGINEERING

SUPERVISOR OF TEACHER INTERNSHIP: LUDYM JAIMES CARRILLO

The aspects related to the quality in an organization, they have received immense importance in the last years, owed principally to a major use of the internal bosses of pursuit and control; a major conscience as for the efficiency of the personnel and to the employment based on management systems, they are considered as important.

Change the indicators so that this way the Market of Property Root of Santander could reach the raised targets, is in addition to contributing with the quality of the services offered by this one, the added value of the internship; that offers the knowledge acquired across the career of Industrial Engineering, to update and to improve the service that the company gives to the community in general, that's why thought about a project on the UPDATE OF THE PAPERS OF THE SYSTEM OF QUALITY MANAGEMENT ISO 9001:2008 FOR THE CORPORATION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE SANTANDER

With the intention of updating the papers of the system of quality management in the Market Property Root of Santander, the development and improvement has been proposed from being able to renew obsolete documents and re-design those who are already, making them more effective as for the information that they possess. Likewise it considered to apply the satisfaction surveys for the affiliates, clients and personnel, like the tabulation and delivery of a detailed report.

The previous ones together with other important aspects allowed to present a report where they were compared the years and the current situation of the organization, doing that with this corrective, preventive actions take and of progress.

It is necessary to highlight that the previous thing allows to support from the area, any type of productive activity of the company, like the day of the Real estate Santandereano. And this way to be a participant of the regional motto "Competitive Santander"

KEY WORDS

Management of quality, ISO 9001:2008, Corporate Valuations and internal control.

INTRODUCCIÓN

Es indudable que cada empresa adquiere una estructura y dentro de la misma se requiere de una administración y organización de actividades; que en la actual sociedad se debe caracterizar por estar al día en temas como la globalización y la internacionalización. Dada ésta situación, a su vez debe prepararse para obtener unos buenos, oportunos y variados desafíos a los que les compete oportunidades establecidas, tanto para las empresas como para las propias personas que tienen la posibilidad de diseñar y desempeñar un papel positivo que de esta manera contribuya a la sociedad desde sus diferentes entornos..

De acuerdo a lo anterior y en ese sentido es necesario señalar que la responsabilidad social que se evidencia en la CORPORACIÓN LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER, está directamente relacionada con el proceso de aprendizaje creado desde las diferentes instituciones académicas de nivel superior con respecto a temas de la necesidad de formar profesionales competentes para asumir los retos de esta organización, de igual forma este proceso será evidenciado en una de las tareas de la relación entre la empresa y la academia la cual es generar una discusión relacionada con el conocimiento de la disciplina administrativa y su pertinencia en contexto y entorno al que se enfrenta el estudiante- pasante.

Respecto del caso anterior el lector encontrará que el siguiente informe se adapta tanto a las personas sin ningún conocimiento del tema sectorial empresarial como a quienes poseen conocimientos generales sobre la misma; de igual forma se evidenciarán diferentes pasos competitivos a desarrollar durante la aplicación de las respectivas competencias que forman tan prestigiosa organización y como tal serán realizadas personalmente como Estudiante- Pasante.

1 GENERALIDADES DE LA EMPRESA¹

1.1 NOMBRE DE LA EMPRESA

CORPORACIÓN LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANER.

1.2 SERVICIOS PRINCIPALES

1.2.1 Afiliación FEDELONJAS

La Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander desde su fundación pertenece a la Federación Colombiana de Lonjas de Propiedad Raíz - FEDELONJAS – del Gremio Inmobiliario Nacional.

La entidad tiene un puesto permanente en el Consejo Directivo Nacional lo cual permite participar en el desarrollo de todas las actividades a este nivel, en la toma de decisiones y conocer en forma oportuna toda la información sobre el acontecer del sector.

1.2.2 FIANZACRÉDITO INMOBILIARIO S.A.

En 1984 los afiliados a la Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander, fundaron la sociedad de inversiones denominada inicialmente CRÉDITO INMOBILIARIO LTDA. Actualmente mencionado FIANZACREDITO INMOBILIARIO DE SANTANDER S.A. Esta iniciativa se ha especializado en ofrecer a sus accionistas dos servicios básicos: la Fianza Inmobiliaria para garantizar a las inmobiliarias seguridad y tranquilidad en el pago de los cánones de arrendamiento, servicios públicos y cuotas de administración a los propietarios;

¹ **LONJA PROPIEDAD RAÍZ, MANUAL DE CALIDAD. Desarrollo. CODIGO: M-GD-01. Versión 06. Burcaramanga:2011. Pág. 7**

y el servicio de Préstamos a accionistas y propietarios que consignan sus inmuebles para arrendarlos a través de las inmobiliarias socias.

La solidez, experiencia y respaldo de la empresa garantizan el mercado inmobiliario, con servicios innovadores que se ajustan a la nueva filosofía de la excelencia en el servicio al cliente.

1.2.3 División Jurídica

Desde hace varios años funciona dentro de las oficinas de la entidad el Departamento Jurídico, al cual pueden acceder tanto afiliados como particulares, pues a través del convenio realizado con la UNAB y un grupo de abogados especializados en el campo inmobiliario, se resuelven consultas permanentes sobre temas de arrendamientos, propiedades horizontales y demás; relacionadas con el derecho inmobiliario.

1.2.4 Arrendamientos

El Comité de Arrendamientos periódicamente reúne a los abogados de las empresas afiliadas para tratar temas relacionados con la actividad. Se han diseñado modelos de contratos de arrendamiento, mandato y formatos especializados que son actualizados permanentemente de tal forma que éstos se ajusten a la normatividad vigente y permitan acumular e intercambiar las experiencias de muchos años de actividad para los usuarios vinculados.

1.2.5 Propiedad Horizontal

La entidad cuenta con un grupo de abogados expertos en propiedad horizontal, quienes prestan un servicio de asesoría permanente y actualización en este tema para afiliados a la institución.

1.2.6 PUBLICACIONES

Periódico Se Vende & Se Arrienda – Finca Raíz

Con el propósito que la comunidad conozca la oferta de bienes y servicios del sector inmobiliario, constructor y afines; se publica desde 1989 el periódico "SE VENDE & SE ARRIENDA" del cual se imprimen doce mil ejemplares, que circulan cada dos semanas, con una cobertura en su distribución en toda el Área Metropolitana de Bucaramanga y en la mayoría de los municipios del departamento de Santander.

1.2.7 ESTUDIOS E INVESTIGACIONES

Constantemente se efectúan estudios e investigaciones de interés gremial que permiten a nuestros afiliados una mayor información sobre temas regionales concretos.

Así mismo dentro de las instalaciones pueden consultar y adquirir material bibliográfico sobre temas de Urbanismo, Avalúos, Arrendamientos, Corretaje, derecho inmobiliario, etc. Además de Planos, entre otros.

1.2.8 AVALÚOS CORPORATIVOS

El servicio de Avalúo Corporativo es cada vez más demandado por los usuarios tanto privados como públicos en Santander, por su calidad y equilibrio, en razón de la idoneidad de los profesionales que intervienen y por lo técnico del proceso corporativo del avalúo.

1.2.9 ASESORÍAS REGIONALES

La Lonja como asesor de las instituciones gubernamentales regionales sobre temas de valorización y plusvalía entre otros, ha desarrollado importantes metodologías en este campo con sus Avaluadores especializados convirtiéndose en entidad garante de equilibrio entre lo privado y lo público.

1.2.10 REGISTRO NACIONAL DE AVALUADORES - R. N. A.

Desde el Consejo Regional se coordinan las diferentes actividades necesarias para la capacitación, acreditación y manejo administrativo del Registro Nacional de Avaluadores en Santander.

1.2.11 BASE DE DATOS

Almacena información de avalúos corporativos y de miembro, realizados desde 1996, brindando a afiliados y avaluadores una información amplia y confiable para el desarrollo de la actividad valuatora.

1.2.12 CAPACITACIÓN

La CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER realiza periódicamente seminarios, cursos, talleres y conferencias sobre temas de avalúos, mercadeo, ventas, arriendos, propiedad horizontal, etc. con el ánimo de promover el desarrollo de las personas vinculadas a las actividades de la finca raíz.

1.2.13 EVENTOS ESPECIALES

1.2.13.1 Día del Inmobiliario Santandereano

Desde el año 1987 se celebra el máximo encuentro anual inmobiliario con el fin de integrar a todas las personas de la región que desarrollan actividades relacionadas con el sector. Con invitación a conferencistas de acuerdo con los temas que cada año despiertan mayor interés, se realiza una jornada académica y social, con el propósito de suministrar a los asistentes los conocimientos y herramientas necesarias para ejercer con mayor dinamismo y proyección su importante labor.

1.2.13.2 Muestra Inmobiliaria

Se ha realizado en varias oportunidades este evento en Bucaramanga y Barrancabermeja. En el cual se tiene la oportunidad de encontrar en un solo recinto expuestos los principales proyectos de construcción en proceso de venta para que el público en general pueda recibir la información necesaria y completa que les permita la escogencia de la mejor opción de compra de inmuebles y artículos afines al sector.

1.2.13.3 Jornada de Integración Anual

Con el propósito de tener una mayor integración, se realiza anualmente un paseo o fiesta, para que en un ambiente cálido e informal los afiliados compartan y estrechen más los lazos de amistad y colegaje.

1.2.14 FORMALIZACIÓN DE CONTRATOS

Servicio implementado a través de un sistema informático de registro fotográfico, huella digital, control de firmas y escaneo de documentos, denominado Biometría.

Este servicio esta orientado a satisfacer las necesidades planteadas por los inmobiliarios en el sentido de buscar mecanismos técnicos y expeditos que permitan una mayor seguridad en el momento de la firma de los contratos de arrendamiento y de registrar pruebas más efectivas en el caso de un litigio.

1.3 NÚMERO DE EMPLEADOS²

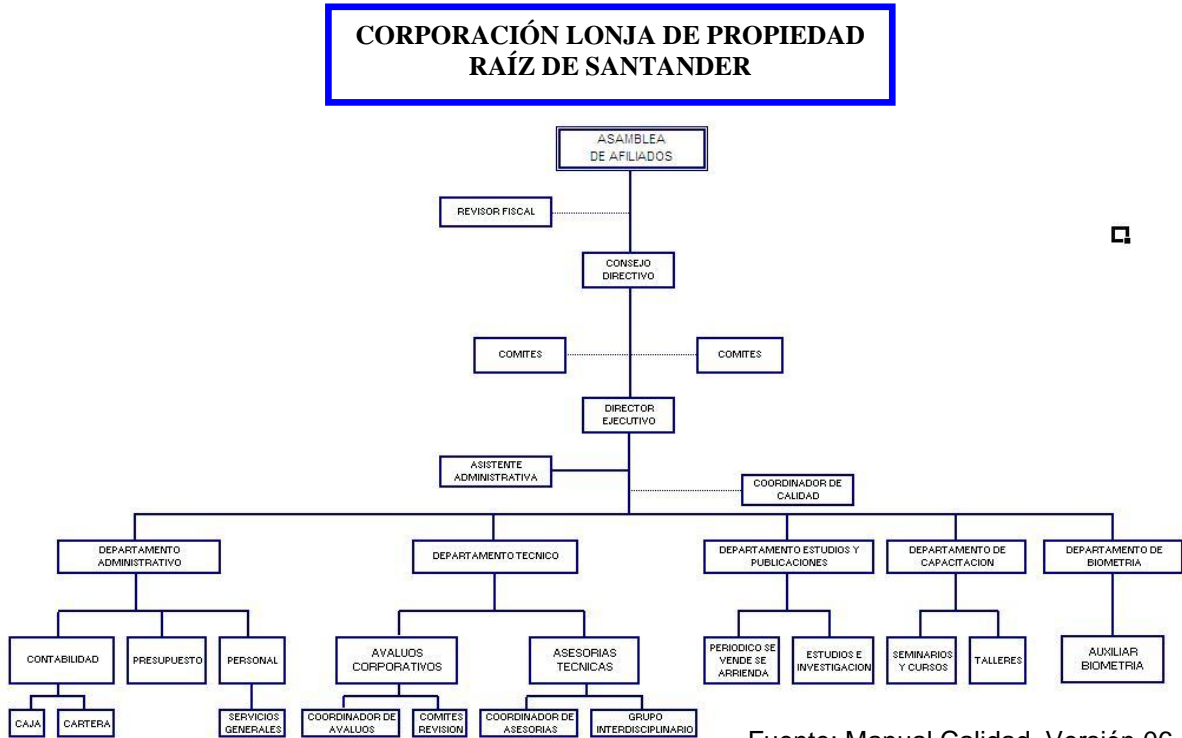
La subdivisión que determina la estructura de la organización es de tipo vertical y muestra el número de empleados directos de la empresa que es 12 y los cargos que desempeñan:

1. Revisora Fiscal
2. Director Ejecutivo
3. Coordinador de Avalúos
4. Asistente Administrativa
5. Coordinador de Estudios e Investigaciones
6. Asesora Comercial
7. Secretaria de Dirección y Dpto. Avalúos
8. Secretaria Auxiliar y Cajera
9. Secretaria Auxiliar Dpto. de Biometría
10. Secretaria Auxiliar y Recepcionista
11. Mensajero
12. Servicios Varios

² **LONJA PROPIEDAD RAÍZ, MANUAL DE CALIDAD. Desarrollo. CODIGO: M-GD-01. Versión 06. Burcaramanga:2011. Pág. 7**

1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura 1. Organigrama General



1.4.1 Organización Actual ³



³LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER. Institucional [En línea]. [11/08/2011] disponible en [Internet] Url: <http://www.lonjadesantander.com/nuevo/index.asp?id_seccion=49&id=1&flota=a>.

1.5 TELÉFONOS

6571511 – 6574416 – 6476299

1.6 DIRECCIÓN

Carrera 35 # 46 – 31 Cabecera del Llano. Bucaramanga, Santander Colombia

1.7 RESEÑA HISTÓRICA⁴

La CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER fue fundada el 13 de septiembre de 1978 en reunión celebrada con las inmobiliarias Alejandro Domínguez Parra y Cía. Ltda., Burgos Mantilla y Cía. Ltda., Arrendamientos Díaz, Colservicios Ltda., Central de Arrendamientos Ramírez y Lagos Ltda., Arrendamientos Esteban Ríos Salazar e Hijos Ltda. y Fincar Ltda., quienes fueron convocadas por el doctor Gabriel Burgos Mantilla para organizar en Bucaramanga el gremio inmobiliario. Existían de tiempo atrás Lonjas de Propiedad Raíz en Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Manizales.

Anteriormente la institución se denominaba Lonja de Propiedad Raíz de Bucaramanga, y al transcurrir de los años y ampliar su cobertura en el departamento de Santander, se llamó Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander. Cuenta con tres clases de afiliados: Afiliados Inmobiliarios, Miembros Inscritos Avaluadores y Miembros Inscritos de Propiedad Horizontal, los cuales se encuentran en las ciudades de Bucaramanga, Barrancabermeja, Piedecuesta, Floridablanca, San Gil, Socorro, Barbosa, Málaga y Ocaña.

⁴ LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER. Institucional [En línea]. [11/08/2011] disponible en [Internet] Url: <http://www.lonjadesantander.com/nuevo/index.asp?id_seccion=49&id=1&flota=a>.

2 DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

La CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER, agrupa a las empresas y personas que desarrollan actividades inmobiliarias en el departamento de Santander.

Su objetivo básico es la capacitación de la actividad inmobiliaria para que ella se ejerza con ética, idoneidad y profesionalismo.

Como gremio, acata y respeta el marco jurídico que regula la actividad inmobiliaria, cumple y exige a sus afiliados el cumplimiento de todas las normas jurídicas.

La empresa desarrolla estudios, investigaciones y asesorías que permiten a sus afiliados y en general a quienes tengan relación con el sector, efectuar consultas, disponer de estadísticas e información básica de la Actividad Inmobiliaria a nivel regional y nacional.

La documentación es llevada por cada uno de los empleados, dependiendo del área en la que se encuentren, lo que hace que la Lonja asesore, oriente, represente, coordine, promueva y defienda los intereses de sus afiliados entre ellos mismos. De igual forma con otras entidades y con el estado.

La Lonja presenta un atraso en la actualización de documentos y con motivo de una auditoria de seguimiento que realizará ICONTEC es necesario que ya no se presente más éste hecho; pues está como última fecha para realizarla en la segunda semana de diciembre.

Según el numeral 8.2 de la NTC ISO 9001:2008 que habla del SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN el sistema cuenta con auditores internos, y además con un coordinador de calidad los cuales ingresan a revisar el sistema, se realiza una

auditoría interna para evaluar cómo se encuentra la empresa, donde se revisan formatos de los procesos operativos (gestión técnica, gestión de capacitaciones, gestión de publicaciones y gestión de biometría), proceso de apoyo los procesos gerenciales.

Tabla 1. Chequeo de indicadores

DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA	OBJETIVO DE CALIDAD	ESTRATEGIA Y/O ACTIVIDAD	ESTADO INDICADOR
Mantener a sus afiliados	Mantener a los afiliados ya existentes	Buena prestación del servicio	No está actualizado
Capacitación	Desarrollar programas orientados a la Capacitación del Sector Inmobiliario	Programación y elaboración del cronograma de capacitación	Solo el primer semestre
	Garantizar la calidad de los programas ofrecidos	Diseño y realización de la encuesta	Encuestas sin tabular
	Aumentar la participación de los Afiliados en las diferentes capacitaciones abiertas que realiza la Lonja	Visitas de seguimiento, invitación y confirmación	No está actualizado
Mayor posicionamiento del medio informativo	Asegurar la circulación total de ejemplares distribuidos en el Área Metropolitana de Bucaramanga.	Estudio de Mercado para la rotación del periódico	No está actualizado
	Garantizar las ventas de publicidad para mantener la edición de ocho (8) páginas cada quince (15) días.	Tarifas competitivas, descuentos, estrategia de ventas, valor agregado; Publicaciones en Internet	No está actualizado
Promoción de Avalúos Corporativos	Aumentar el número de Avalúos Corporativos respecto a cotizaciones presentadas	Tarifas y descuentos Portafolio de Avalúo Corporativo y Tiempo de Respuesta	Al día
	Cumplir con los tiempos pactados en la entrega de avalúos	Seguimiento al registro interno de programación	Al día
Formalización de Contratos	Institucionalizar el servicio en el Sector Inmobiliario en Santander	Seguimiento al Informe Formalización de Contratos	Al día
		Ofertar el Servicio	Al día
Calidad en el Servicio y Atención en el cliente	Atender en el preciso momento al cliente con la mayor brevedad de tiempo posible	Diseño y realización del formato del buzón y de la encuesta	No está actualizado
	Mantener a nuestros clientes satisfechos	Diseño y realización del formato del buzón y de la encuesta	Encuestas sin tabular
	Brindar una atención eficiente y eficaz	Diseño y realización del formato del buzón y de la encuesta	Encuestas sin tabular
Mejoramiento Continuo	Mejorar el desempeño de los procesos de la organización.	Estado de acciones correctivas y acciones preventivas	Encuestas sin tabular
		Programación y ejecución de la Auditoría	En ejecución

Fuente: Elaboración Propia

3 ANTECEDENTES

La empresa a través del tiempo ha contratado estudiantes de diferentes carreras y diferentes universidades para la colaboración mutua entre empresa y estudiante, otorgándoles así experiencia.

A su vez la institución ha adoptado las propuestas de los estudiantes con conocimiento previo en su área, para ayudar a implementar nuevos modelos en los diferentes departamentos y ámbitos de la empresa.

En el año 2006 la estudiante Lady Patricia Jiménez Villa del programa de ingeniería industria, realizó su práctica empresarial donde colaboró y apoyó con el diseño, documentación y nuevas ideas para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, bajo la Norma NTC ISO 9001:2000, desde ese entonces la Lonja está certificada con la norma. Durante ese lapso de tiempo, se certificaron tres procesos: publicaciones, gestión técnica y capacitaciones.

La empresa desde su coordinación de calidad ha hecho la labor de mejorar continuamente y ha venido actualizando documentos, indicadores y acciones con el fin de que la lonja estuviese a la vanguardia de las normas.

De igual forma un caso similar hace referencia al año 2010, dónde la estudiante Brigida Celedón Calderón acompañó el proceso por el que la empresa atravesó para su re-certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 y junto con esto la certificación de un nuevo proceso dentro de los que ya estaban certificados “Biometría”; así se convirtió en el cuarto proceso certificado.

4 JUSTIFICACIÓN

Todas las empresas necesitan organizar sus recursos, sus tareas o cargos y diseñar la estructura que desde la organización acompañará el desarrollo de sus funciones, en particular para responder a las exigencias del entorno cambiante, lo cuál hace que esta función sea un acto permanente y flexible.

La contratación del auxiliar de calidad se hace en la Lonja a partir del segundo semestre del año, puesto que el contrato de una persona de tiempo completo no daría resultados y si representaría gastos adicionales en el departamento de personal.

El registro de documentos y todo lo relacionado con la norma ISO 9001:2008 es llevado durante todo el año, solo que se va archivando para que a partir del segundo semestre se empiecen a tabular resultados, dando énfasis en lo relacionado con satisfacción de capacitaciones.

Es importante señalar que el acto de organizar responde al proceso de planeación de la empresa. De esta forma la actualización de documentos y archivos durante la duración de la pasantía además de las sugerencias y modificaciones sugeridas a la empresa, serán algunas de las funciones que se presentarán al pasante de manera eficiente y eficaz promoviendo que la empresa mantenga organizado su archivador e historial de funciones y actividades, ya que desde su jerarquía organizacional motiva al estudiante a partir de su margen de posición en la competitividad y ecuanimidad. De igual forma se hará revisión de instrumentos que tendrán como fin analizar la satisfacción de los usuarios y los empleados.

La evolución del manual de funciones y el manual de perfiles de la empresa se modificará, pues es necesario actualizar los cambios que se han hecho en cuanto al recurso humano de la empresa desde su formación profesional y los requerimientos técnicos para sus empleados.

5 OBJETIVO

5.1 OBJETIVO GENERAL

Actualizar los documentos relacionados con la norma ISO 9001:2008 en la Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander siendo la base fundamental para el mejoramiento continuo de la misma.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Renovar documentos obsoletos y rediseñar los que ya están, haciéndolos más efectivos en cuanto a la información que poseen.
- Aplicar las encuestas de satisfacción para los afiliados, clientes, y empleados. Tabular y entregar resultados detallados.
- Recopilar la información, desde que comenzó el proceso de certificación en la Lonja, con la actualidad donde se comparen sus metas iniciales con las vigentes.
- Preparar los documentos y capacitar al personal en el sistema de gestión y calidad para la auditoria de seguimiento programada para el mes de noviembre.

6 MARCO TEÓRICO

Con el transcurso de los tiempos la forma de realizar construcciones útiles al hombre y para el hombre; sustenta diferentes tipos de concepciones integrales, guiadas hacia las organizaciones. Es bien visto hoy por hoy, que la mayoría de instituciones utilice las diferentes normas como herramienta y recurso de supervivencia, producción, y realidad corporativa, para mantenerse administrativamente, y para solidificar la retroalimentación del servicio que presta; de ahí a que existan diferentes tipos de gestión de calidad.

Entre estos tipos de gestión se evidencian tres factores tales como: las necesidades del sector y del cliente, las instrucciones de trabajo y la retroalimentación sobre el desempeño. El primero comprende la excesiva confianza de los directivos y gremios a los trabajadores y sus formas de comportamiento sin medir precauciones; y los dos últimos frente al rendimiento de los empleados y los efectos positivos o negativos internos.

Con base en la anterior información es pertinente tener en cuenta diferentes conceptos claves para el desarrollo y fundamentos de las actividades empresariales; tales son:

6.1 LA NORMA ISO 9001 DE DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Es un conjunto de normas sobre la calidad y las gestiones, ha sido elaborada por el Comité Técnico ISO/TC176 de ISO Organización Internacional para la Estandarización y especifica los requisitos para un buen sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales⁵

⁵ BRITISH STANDARDS INSTITUTION, (BSI). Recuperado [11/08/2011] Disponible [Internet]
Url:<<http://www.bsigroup.es/es/certificacion-y-auditoria/Sistemas-de-gestion/estandares-esquemas/Gestion-de-Calidad-ISO9001/>>

6.2 ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 9001:2008

ISO 9001:2008 tiene muchas semejanzas con el famoso “**Círculo de Deming o PDCA**”; acrónimo de Plan, Do, Check, Act (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar). Está estructurada en cuatro grandes bloques, completamente lógicos, y esto significa que con el modelo de sistema de gestión de calidad basado en ISO se puede desarrollar en su seno cualquier actividad. La ISO 9000:2008 se va a presentar con una estructura válida para diseñar e implantar cualquier sistema de gestión, no solo el de calidad, e incluso, para integrar diferentes sistemas

6.3 RASGOS Y BENEFICIOS⁶

6.3.1 Ventaja competitiva

Según la ISO 9001, debería ser la Dirección General la que se asegure de que los directores de los distintos departamentos se están acercando a un sistema de gestión. Nuestra evaluación y el proceso de certificación aseguran que los objetivos del negocio se alimentan del sistema día a día, favoreciendo las mejores prácticas de los trabajadores y de los procesos.

6.3.2 Mejora del funcionamiento del negocio y gestión del riesgo

La ISO 9001 ayuda a sus gerentes a mejorar el funcionamiento de la organización y a diferenciarse de aquellos competidores que no usan el sistema. La certificación también hace más fácil medir el funcionamiento y gestionar los posibles riesgos.

⁶INTERNACIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, Recuperado [11/08/2011] Disponible [Internet] Url:<<http://www.iso.org/>>

6.3.3 Atrae la inversión, realza la reputación de marca y elimina las barreras al comercio

La certificación ISO 9001 mejorará su reputación de marca y puede ser utilizada como una herramienta de marketing. Manda un mensaje claro a todos los accionistas de que la compañía está comprometida con las normas y la mejora continua.

6.3.4 Ahorro de costes

La experiencia nos enseña que los beneficios financieros de las compañías que han invertido en un sistema de gestión de calidad ISO 9001 han sido los siguientes: una mayor eficiencia operacional, incrementando sus ventas, con un retorno en la inversión de los activos y una mayor rentabilidad.

6.3.5 Mejora la operación y reduce gastos

La auditoría del sistema de gestión de calidad está focalizada en el proceso operativo. Esto anima a las organizaciones a mejorar la calidad de los productos y de los servicios prestados, ayuda a reducir el gasto, así como las devoluciones y reclamaciones de los clientes.

6.3.6 Aumenta la comunicación interna y eleva la moral

La ISO 9001 permite que los empleados se sientan más involucrados a través de una mejora en las comunicaciones. Las visitas de evaluación continua pueden destacar cualquier deficiencia en las habilidades de los empleados y destacar cualquier problema en el desarrollo del trabajo en equipo.

6.3.7 Incrementa la satisfacción del cliente

La estructura “planear, realizar, revisar y actuar” (plan, do, check, act) de la ISO 9001 asegura que las necesidades de los clientes van a seguir siendo consideradas y conocidas.

6.4 CORPORACIÓN LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER

La Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander desde su fundación pertenece a la Federación Colombiana de Lonjas de Propiedad Raíz - FEDELONJAS – El Gremio Inmobiliario Nacional.

GREMIO INMOBILIARIO NACIONAL:

Es un gremio cobertura nacional, de naturaleza civil, sin ánimo de lucro, constituida en el año 1976, conformada por las Lonjas de Propiedad Raíz de carácter local y regional.

FEDELONJAS, es uno de los gremios con mayor cobertura a nivel nacional, cuenta con 24 lonjas de Propiedad Raíz que cubren la geografía Colombiana.

El reto está en administrar de manera adecuada los momentos de determinada organización y así saber que propuestas o decisiones se deben tomar para que la articulación comunicativa fomente una participación guiada hacia el ambiente laboral.

En nuestros días, el crecimiento de la productividad cambia significativamente con la inversión en el sector de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), convirtiéndose en el elemento que produce conocimiento para la organización. Según la síntesis de la legislación de la Unión Europea⁷, las

⁷ EURO LEX, Relativa a la productividad: la clave para la competitividad de las economías y empresas europeas [COM (2002) 262 final - no publicada en el Diario Oficial] Recuperado [11/08/2011] Disponible [Internet] Url:< http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!DocNumber&lg=es&type_doc=COMfinal&an_doc=2002&nu_doc=262>.

ganancias de productividad están estrechamente relacionadas con el uso y difusión de las TIC

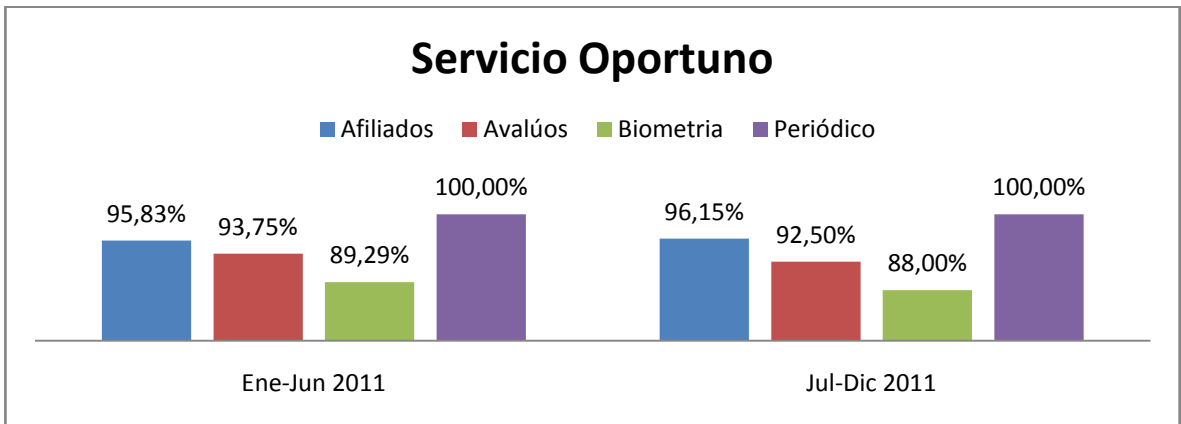
La importancia de las TIC viene de un mejor tratamiento de la información, así como de la reducción de los costes de coordinación inevitables en una economía descentralizada: se trata principalmente de una mejora de la organización de la producción, de la distribución y de la gestión de los inventarios.

7 ACTIVIDADES DESARROLLADAS

-Actualización de los documentos referentes al mejoramiento continuo de la empresa (encuestas de satisfacción, quejas, sugerencias, acciones preventivas, correctivas y de mejora)

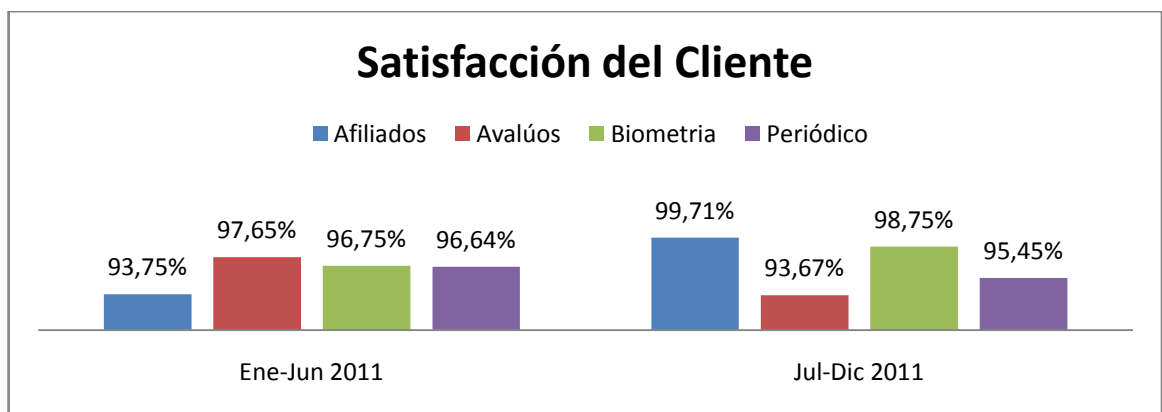
Con el fin de conocer la percepción de los clientes y afiliados se aplicaron las encuestas de satisfacción, evaluando los servicios prestados a los afiliados, a los pautantes del periódico Se Vende & Se Arrienda, a los clientes de avalúos corporativos y a los clientes del servicio de Biometría.

Figura 1. Servicio Oportuno



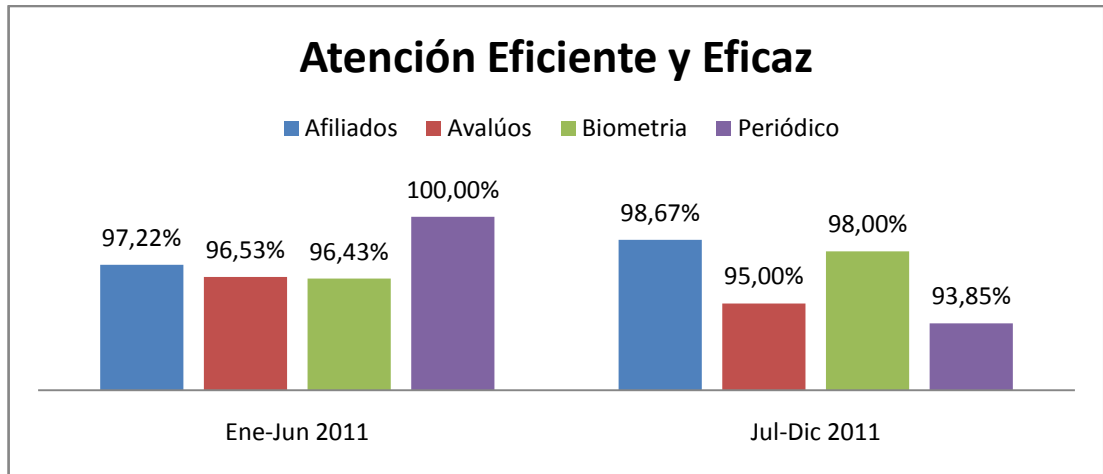
Fuente: Elaboración propia

Figura 2. Satisfacción Cliente



Fuente: Elaboración propia

Figura 3. Atención Eficiente y Eficaz



Fuente: Elaboración propia

En las gráficas se presenta los tres aspectos que se evalúan en las encuestas de satisfacción de los servicios que presta la entidad, servicio de formalización de contratos, publicidad, avalúos corporativos y afiliación al gremio. Se miden de manera individual pero los resultados agrupan dependiendo de criterios ya establecidos es decir, servicio oportuno, satisfacción del cliente y atención eficiente y eficaz. En ninguno de los tres aspectos el indicador de satisfacción está por debajo 94% lo que deja ver que es alto el nivel de satisfacción de los afiliados y los usuarios de la empresa.

A continuación se presentan las acciones correctivas, preventivas y de mejora que se presentaron en el año y seguimiento, están clasificadas dependiendo del proceso en el que influyen.

Tabla 2. Descripción de las Acciones.

PROCESO	DESCRIPCIÓN	ACCIÓN			SEGUIMIENTO		OBSERVACIONES
		TIPO	Nº	DESCRIPCION	Cerrada	Abierta	
Gestión de Biometría	Se evidencia que el sistema de biometría REGCON, presenta fallas por capacidad y almacenamiento del equipo en el que funciona.	AC	061	Comprar un computador con mayor capacidad y almacenamiento para el departamento de Biometría	X		
	Se evidencia inconformidad por parte de algunas inmobiliarias por la demora en la entrega de los contratos después de firmados por los Arrendatarios y deudores solidarios	AC	062	Contratar una secretaria auxiliar para el departamento de Biometría.	X		
	Compra de archivadores para recepción y el dpto. de Biometría	AP	053	Comprar tres archivadores dos para recepción y uno para Biometría	X		
	No se verificó que el contrato físico estuviera totalmente firmado por los participantes.	AC	060	Enviar la confirmación por correo electrónico de que el contrato ya está formalizado.	X		
	Compra Cuadro Barroco para el Dpto. de Biometría	AM	043	Compra cuadro Barroco	X		
	Suministrar equipos en la sala de espera del servicio de Biometría (Papelera y ventilador)	AM	050	Compra ventilador y papelera	X		
Gestión de Publicaciones	Aumentar el número de ejemplares a distribuir en el área metropolitana de Bucaramanga, en 5000 unidades	AM	042	A partir de la edición 607 solicitar en el memorando a la casa impresora el aumento de unidades impresas.	X		
	Legalizar el software instalado recomendado por la casa impresora, para la diagramación del periódico	AP	052	Comprar licencia I Desing 5	X		

Gestión de Dirección	Compra Multifuncional para el Departamento de estudios e investigaciones	AM	049	Comprar impresora Multifuncional	X		
	Contratar un Profesional para el departamento de Estudios e Investigaciones	AM	044	Contratar un Profesional experto de Estudios e Investigaciones	X		
Gestión de Capacitaciones	Adquirir brazos izquierdos para las sillas del auditorio	AM	047	Comprar tres brazos izquierdos	X		
	Adaptar una tarima al auditorio	AM	045	Adecuar una tarima en madera para el auditorio.	X		
Todos	Elaboración jardín Zen en las instalaciones de la empresa	AM	046	Cotizar elaboración de jardín Zen y contratar	X		
Recurso Admitivo y Financiero	Cambiar máquina imprinter por datafono electrónico	AM	048	Solicitar a credibanco un datafono electrónico, para el área de tesorería	X		
Gestión Técnica	Concienciar a los evaluadores de la importancia de la entrega de su trabajo en forma oportuna	AM	051	Enviar una carta junto con el detalle de fin de año, donde se le haga ver la importancia de su trabajo a tiempo		X	Falta implementación y seguimiento a la eficacia
	Crear un formato para la asistencia a los comités de avalúos	AP	056	Crear formato para la asistencia a comités valuatorios	X		
RECURSO HUMANO	Adecuación de la altura de los monitores y computadores portátiles	AP	054	Adquirir módulos de manera de 7.5 cm alto x 23 cms de ancho y 23 cm profundidad.	X		
Mejoramiento Continuo	Compra de teclados para el departamento de estudios e investigaciones y auxiliar de calidad	AP	056	Compra de dos teclados conexión puerto USB	X		

Fuente: elaboración propia

TABLA 3. ESTADO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA						
PROCESO	ACCIÓN CORRECTIVA		ACCIÓN PREVENTIVA		ACCIÓN DE MEJORA	
	ABIERTA	CERRADA	ABIERTA	CERRADA	ABIERTA	CERRADA
Gestión de Dirección	0	0	0	0	0	2
Mejoramiento Continuo	0	0	0	1	0	0
Todos los procesos	0	0	0	0	0	1
Gestión de Biometría	0	3	0	1	0	2
Gestión de Capacitaciones	0	0	0	0	0	2
Gestión de Publicaciones	0	0	0	1	0	1
Gestión Técnica	0	0	0	1	1	0
Recurso Humano	0	0	0	1	0	0
Recurso Administrativo & Financiero	0	0	0	0	0	1
Total	0	3	0	5	1	9
Total	3		5		10	

Fuente: Elaboración propia.

- *Revisión de los formatos que maneja cada departamento, que se encuentren al día para la auditoría, esto lleva a si están incompletos registrar una novedad en el servicio y tomar las acciones pertinentes.*

En esta revisión se realizó desde el momento que comenzó el contrato del pasante, se encontraron las siguientes novedades del servicio.

- Coordinador de Avalúos no presentó los formatos R-GT-06 y R-GT-07 a tiempo fue reportado por el Director Ejecutivo
- Secretaria Dirección y Dpto. de Avalúos no presentó los formatos R-GT-06 y R-GT-07 a tiempo fue reportado por el Director Ejecutivo
- Coordinador de Avalúos no se evidencia el diligenciamiento del formato R-RF-17 fue reportado por Coordinador de Calidad

- Secretaria Auxiliar y Cajera no está diligenciado el formato R-GP-05 fue reportado por Coordinador de Calidad.
- Secretaria Auxiliar y cajera no renovó el listado de entrega R-RF-10 lo que generó un retraso en la entrega de unos documentos reportado por Asistente Administrativa.

-Revisión de indicadores y modificación para que la meta anual se ajuste a su cumplimiento y ésta sea más eficiente y así aumentar el desempeño de los empleados.

La revisión de los indicadores se realiza y con base en estadísticas de los años anteriores se determina un aumento en el indicador que lo mide, para de esta forma cumplir y además buscar la excelencia.

Tabla 4. Modificación meta de objetivo de calidad.

PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	META ANTERIOR	META ACUTUAL
GP	Asegurar la circulación total de ejemplares distribuidos en el Área Metropolitana de Bucaramanga.	Sobrantes Periódico	1%	0,8%
	Garantizar las ventas de publicidad para mantener la edición de ocho (8) páginas cada quince (15) días.	Ventas por Edición	1%	1.2%
GA	Desarrollar programas orientados a la Capacitación del Sector Inmobiliario	Programas Realizados	5	8
	Garantizar la calidad de los programas ofrecidos	Nivel de Satisfacción de Capacitaciones	80%	85%
	Aumentar la participación de los Afiliados en las diferentes capacitaciones abiertas que realiza la Lonja	Capacitación por afiliado programas de actualización	25%	30%
		Capacitación por afiliado programas básicos	5%	8%
GT	Aumentar la participación de la elaboración de avalúos corporativos en el mercado	Porcentaje de Avalúos Corporativos elaborados respecto a cotizaciones presentadas cerradas	50%	55%

	Cumplir con los tiempos pactados en la entrega de avalúos	% Cumplimiento en la entrega de avalúos	60%	65%
MC	Mejorar el desempeño de los procesos de la organización.	Eficacia de las Acciones Correctivas y Preventivas	60%	65%
	Atender en el preciso momento al cliente con la mayor brevedad de tiempo posible	Servicio Oportuno	80%	85%
	Mantener a nuestros clientes satisfechos	Satisfacción del cliente	80%	85%
	Brindar una atención eficiente y eficaz	Atención Eficiente y Eficaz	80%	85%
RH	N/A	Número de capacitaciones realizadas	50%	70%

Fuente: Elaboración propia

- La evolución del manual de funciones y el manual de perfiles de la empresa se modificará, pues es necesario actualizar los cambios que se han hecho en cuanto al recurso humano de la empresa desde su formación profesional y los requerimientos técnicos para sus empleados.

Es necesario aplicar una acción correctiva por varias quejas que se presentaron por parte de los usuarios, pues el servicio no era rápido, y causaba algunos inconvenientes, al momento de las inmobiliarias entregar los inmuebles, por eso se crea este nuevo cargo.

Tabla 5. Funciones Secretaria Aux. de Biometría

Cargo: Secretaria Auxiliar de Biometría		
DEPARTAMENTO: Administrativo	RESPONSABLE ANTE: Director Ejecutivo, Coordinador de avalúos y Asistente Administrativo	PROCESOS RELACIONADOS: Gestión de Biometría
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ↳ BASICAS ⊕ Recibir y Revisar las firmas en los contratos de arrendamiento. ⊕ Registrar los datos de los contratos de arrendamiento en el sistema. ⊕ Formalizar los contratos de arrendamiento. 		

- ⊕ Enviar el reporte de los contratos formalizados a las inmobiliarias.
 - ⊕ Archivar la correspondencia referente a Biometría
 - ⊕ Atender y realizar llamadas en lo correspondiente a los contratos formalizados.
 - *Otras*
 - ⊕ Archivar todo lo concerniente al sistema de gestión de calidad.
- Demás responsabilidades encomendadas por el Director Ejecutivo y Asistente Administrativo.

Fuente: M-RH-01, Manual de Funciones. Versión 04

Tabla 6. Perfil Secretaria Aux. de Biometría

7.1.1 Cargo: Secretaria Auxiliar Biometría
7.2 ESTUDIOS
<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Bachiller Clásico o Comercial
7.3 FORMACIÓN
<p>Estudios a nivel de diplomados y/o seminarios en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⊕ Capacitación Interna en el Software Biometría Utilizado
7.4 HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Capacidad para trabajar en grupo. ⊕ Capacidad para el manejo de Equipos de Computo. ⊕ Agilidad para redactar cartas. <p>Debería tener atributos personales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⊕ Responsabilidad ⊕ Cortesía ⊕ Agilidad ⊕ Orientación al cliente
7.5 EXPERIENCIA
<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Mínima de 6 meses en actividades relacionadas con secretariado

Fuente: M-RH-02, Manual de Perfiles. Versión 05

- Capacitar el personal nuevo y antiguo en el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, para que cualquier pregunta que hagan los auditores, la respondan de manera adecuada.

Se programó una jornada de sensibilización con todo el personal para el día sábado 10 de diciembre de 2011, en la cual asistió el total del personal, y donde se realizaron diferentes actividades para el entendimiento y conocimiento del sistema de gestión de calidad de la empresa, las actividades fueron: crucigramas, preguntas y respuestas, bingo, dibujos por equipos, lúdicas que ayudaron a que pudieran metalizar y entender de manera correcta el sistema de gestión de calidad.

Imagen 1. Evidencia de la jornada de sensibilización



Fuente: Tomas propias

CONCLUSIONES

Los sistemas y controles de calidad son cada vez más fundamentales para el buen desarrollo de cualquier organización, y como tal se debe asumir una postura de liderazgo que permita idealizar y aplicar procesos que con el tiempo hablen por sí solos dentro de la empresa y generen cambios positivos en lo que se conoce como ciclos corporativos.

Idealizar y formalizar los sistemas de gestión de calidad no solo aportaron a generar un buen nivel dentro del comportamiento y clima laboral, sino que garantizaron que indicadores tomados en cuenta fueran en su totalidad excelentes, lo que permite visionar que los resultados han sido logrados de manera eficiente, pero que es necesario aplicar metas eficaces para generar nuevos indicadores.

Al desarrollar este proyecto se concluye que el trabajo en equipo es importante para la integración de un proceso de calidad debidamente comprometido con la implementación y renovación del sistema de gestión de la calidad de cualquier organización. En éste caso fue muy importante la intervención e involucramiento de la alta dirección en el suministro de todos los recursos, tanto humanos, materiales y financieros necesarios para el logro de tan importante proyecto. Así mismo se evidencia el buen clima laboral.

Durante el tiempo de trabajo y el cronograma estipulado, se verificó que cada una de las actividades planteadas se ejecutó en tiempo y forma. De igual manera se fomentó la participación de todos los trabajadores de la Institución para documentar y difundir los procesos en acuerdo con sus áreas de responsabilidad, fue determinante documentar, ya que esto permitió la adecuada descripción de las etapas de cada proceso.

Por otra parte la auditoría implementada calificó que se cumplió con todos los requisitos esperados hecho que permite concluir que haber logrado la Certificación hace un tiempo en la empresa, no debe confundirse con la implantación de un sistema motivacional o de posicionamiento laboral en el que se desempeñó mi rol laboral, sino que contribuyó como una tendencia de mejora continua en donde se propone involucrar las actividades de los diferentes departamentos para lograr la satisfacción de los clientes y la rentabilidad de los contratos, la diferencia es que se desenvuelven con eficiencia de una manera integral, cubriendo los procesos administrativos y las técnicas de enseñanza aprendizaje, tanto para el practicante o pasante como para los demás empleados. Finalizo adicionando que la hipótesis planteada para este trabajo fue en su totalidad efectiva y óptima.

RECOMENDACIONES

Dentro de todo el proceso de trabajo se recomienda para una eficaz proyección laboral, realizar pruebas pilotos, provisionales a todas las capacitaciones con los posibles indicadores potenciales que no fueron tomados en cuenta para verificar una planeación estratégica de cumplimiento.

Es necesario que se desarrollen indicadores de gestión de capacitaciones ya que La capacitación es una de las funciones claves de la administración y desarrollo del personal en las organizaciones y, por consiguiente, debe operar de manera integrada con el resto de las funciones de este sistema.

Existe un conjunto de herramientas básicas que se emplean en la administración y el desarrollo del personal de las organizaciones modernas, las cuales también pueden ser provechosamente utilizadas para la gestión de la capacitación; entre ellas, las principales evidenciadas durante el proyecto de pasantía son las descripciones y especificaciones de los cargos, ya que se generó un nuevo cargo dentro de mi rol laboral que es de secretario auxiliar de biometría. Así mismo están las especificaciones de los itinerarios de los cronogramas semanales o metas planteadas y los manuales de organización, procedimientos y métodos de trabajo.

Se recomienda también crear sistemas de evaluación y desempeño después de cada capacitación o actividad que permita generar expedientes personales según el cargo y direccionar los sistemas de control y comportamiento.

BIBLIOGRAFÍA

BRITISH STANDARDS INSTITUTION, (BSI). Recuperado [11/08/2011] Disponible [Internet] Url:<<http://www.bsigroup.es/es/certificacion-y-auditoria/Sistemas-de-gestion/estandares-esquemas/Gestion-de-Calidad-ISO9001/>>

CELEDÓN CALDERÓN, Brigida. Ampliación en el Alcance al Proceso de Biometría y Re certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 para la Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander.. -- Bucaramanga: Universidad Pontificia Bolivariana-Seccional Bucaramanga, 2011

Comunicación de la Comisión, de 21 de mayo de 2002, relativa a la productividad: la clave para la competitividad de las economías y empresas europeas [COM (2002) 262 final - no publicada en el Diario Oficial].

INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES, enfoque global e integral, 2001.

JIMÈNEZ VILLA, Lady Patricia. Diseño, Documentación y Aporte de Sugerencias para la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad Bajo la Norma NTC ISO 9001:2000 en Lonja de Propiedad Raíz de Santander. -- Bucaramanga: Universidad Pontificia Bolivariana-Seccional Bucaramanga, 2006

Sitio web del Comité Técnico de ISO encargado de elaborar ISO 9001, URL: <http://www.tc176.org/>