

**AMPLIACIÓN EN EL ALCANCE AL PROCESO DE BIOMETRÍA Y  
RECERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO  
9001:2008 PARA LA CORPORACIÓN LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE  
SANTANDER.**

**BRIGIDA CELEDÓN CALDERÓN**

**ID 68839**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA  
ESCUELA DE INGENIERIA Y ADMINISTRACIÓN  
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL  
BUCARAMANGA**

**2011**

**AMPLIACIÓN EN EL ALCANCE AL PROCESO DE BIOMETRÍA Y  
RECERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO  
9001:2008 PARA LA CORPORACIÓN LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE  
SANTANDER**

**BRIGIDA CELEDÓN CALDERÓN**

**ID 68839**

**DIRECTOR**

**MARCO ANTONIO VILLAMIZAR**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA  
ESCUELA DE INGENIERIA Y ADMINISTRACIÓN  
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL  
BUCARAMANGA**

**2011**

Nota de Aceptación

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

## **DEDICATORIA**

Detrás de cada línea de este libro va un pensamiento a mi padre (Q.E.P.D), Es por eso que hoy quiero dedicar este logro, que se que a él le hubiera gustado vivir junto a mi lado y acompañarme de la mano a recibir mi título, ahora sé que lo hará desde el cielo y yo también lo imaginaré a mi lado.

El esfuerzo nos hace sordos a las voces del fracaso y ciegos a las nubes negras que anuncian una tempestad. Solo nos permite escuchar que lo lograremos, que solo falta un poco más, y nos permite visualizar no la Empinada montaña por escalar sino, la satisfacción y alegría de estar en la cima; Esta es su recompensa.

## AGRADECIMIENTOS

- 🙏 A mis padres Darío celedon Orsini (Q.E.P.D) y Sofía Calderón, por su apoyo, consejos y por ser los principales gestores de este triunfo alcanzado, porque sin ellos no hubiera sido realidad este sueño.
- 🙏 A mis hermanas Renata, Úrsula y Anastasia... por sus ejemplos de liderazgo y porque me han demostrado que son unas mujeres de triunfos.
- 🙏 A mis abuelitas porque ambas me enseñaron lo que era ser una mujer de trabajo...
- 🙏 A toda mi familia en general por su acompañamiento.
- 🙏 A la familia vega Uribe por estar conmigo en los momentos en que necesitaba de apoyo.
- 🙏 A Álvaro Vega Uribe, porque en todo este tiempo me ha brindado su amor Incondicional y compañía.
- 🙏 A la facultad de ingeniería industrial por brindarme sus conocimientos y permitirme realizar este proyecto.
- 🙏 A todos mis compañeros de trabajo de la Corporación Lonja de Propiedad raíz de Santander por brindarme su orientación y por esta gran oportunidad.
- 🙏 A mi director de tesis Ingeniero Marco Antonio Villamizar por su asesoría y colaboración.
- 🙏 A todos mis amigos y compañeros de universidad que en el proceso de aprendizaje nos hicimos un mutuo acompañamiento.

GRACIAS.

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
<b>INTRODUCCION</b>	
<b>1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA</b>	19
1.1 NOMBRE DE LA EMPRESA	19
1.2 VISIÓN	19
1.3 MISION	19
1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	20
1.5 SERVICIOS QUE OFRECE LA CORPORACIÓN	21
1.5.1 Afiliación FEDELONJAS	21
1.5.2 Fianzacredito inmobiliario	21
1.5.3 División jurídica	21
1.5.3.1 Arrendamientos	22
1.5.3.2 Propiedad Horizontal	22
1.5.4 Publicaciones y Comunicaciones	22
1.5.5 Avalúos corporativos	23
1.5.6 Asesorías regionales	23
1.5.7 Bases de datos	23
1.5.8 Capacitaciones	23
<b>2. ESTADO INICIAL DE LA EMPRESA</b>	24
<b>3. DELIMITACION DEL PROBLEMA</b>	25
<b>4. ANTECEDENTES</b>	26
<b>5. JUSTIFICACION</b>	27

<b>6. OBJETIVOS</b>	28
<b>6.1 OBJETIVO GENERAL</b>	28
<b>6.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	28
<b>7. MARCO TEORICO</b>	29
7.1 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	29
7.2 LA CERTIFICACION ISO 9001	29
7.3 ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LA ESTANDARIZACION (ISO)	29
7.4 EVOLUCION DE LA CALIDAD	30
7.5 ENFOQUE DE LA CALIDAD	30
7.6 CICLO P.H.V.A	32
<b>8. METODOLOGIA</b>	34
<b>9. DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	35
9.1 OBJETIVO	35
9.2 APLICACIÓN, INFORME Y RESULTADO DEL DIAGNOSTICO INICIAL	35
<b>10. PUESTA EN MARCHA DE LOS ASPECTOS POR MEJORAR EM ÑA ULTIMA AUDITORIA</b>	40
10.1 LA RECEPCION DE LA DOCUMENTACION PARA LA ELABORACION DE LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS Y ENTREGADOS MEJORANDO EL CONTROL SOBRE LA PROPIEDAD DEL CLIENTE	40
10.2 COMPLEMENTACION DEL FORMATO DE PLAN DE AUDITORIA PARA QUE SE FORTALEZCA INCLUYENDO LOS AUDITORES ASIGNADOS PARA CADA UNO DE LOS PROCESOS POR AUDITAR	40
10.3 DEFINICION MAS EXACTA EN LA EVALUACION DE DESEMPEÑO LAS VARIABLES DE COMPETENCIA DESCRITAS Y QUE FUNCIONE COMO HERRAMIENTA DE EVALUACION Y MEJORAMIENTO DE LAS COMPETENCIAS PERSONALES	40
<b>11. DISEÑO, DOCUMENTACION E IMPLEMNETACION DEL PROCESO DE BIOMETRIA</b>	41
11.1 PROCEDIMIENTO DE GESTION DE BIOMETRIA	42

11.2 CARACTERIZACION GESTION DE BIOMETRIA	42
11.3 PLAN DE CALIDAD GESTION DE BIOMETRIA	42
11.4 IMÁGENES DE LA PRESENTACION DE SERVICIO EN GESTION DE BIOMETRIA	42
<b>12. REVISION Y ACTUALIZACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>44</b>
12.1 AMPLIACION EN EL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	44
12.2 REESTRUCTURACION DEL MANUAL DE CALIDAD	45
12.3 DISEÑO E IMPLEMENTACION DE FORMATOS FALTANTES DENTRO DE LOS PROCESOS QUE ESTAN CERTIFICADOS	45
12.4 TABULACION DE LOS REGISTROS POR PROCESOS	46
12.5 REUNIONES DE CALIDAD	48
<b>13. INDICADORES DE GESTION</b>	<b>49</b>
13.1 INDICADOR DE GESTION DE DIRECCION	49
13.2 INDICADOR DE GESTION TECNICA	51
13.3. INDICADOR DE GESTION DE CAPACITACION	56
13.4 INDICADOR DE GESTION DE PUBLICACIONES	61
13.5 INDICADOR DE MEJORAMIENTO CONTINUO	63
<b>14. SENSIBILIZACIONES</b>	<b>67</b>
14.1 PROGRAMA DE SENSIBILIZACION	67
14.2 IMÁGENES DE SENSIBILIZACION	68
<b>15. AUDITORIAS INTERNAS</b>	<b>70</b>
15.1 EJECUCION DE AUDITORIAS INTERNAS	70
15.2 INFORME Y RESULTADOS DE AUDITORIA INTERNAS	70
<b>16. AUDITORIA DE RENOVACION DEL CERTIFICADO</b>	<b>71</b>
16.1 REVISION POR LA DIRECCION	71

<b>17. DIAGNOSTICO FINAL</b>	<b>72</b>
<b>18. CONCLUSIONES</b>	<b>74</b>
<b>19.RECOMENDACIONES</b>	<b>75</b>
<b>20. BIBLIOGRAFIA</b>	<b>76</b>

## LISTA DE FIGURAS

**Figura 1.** Estructura organizacional

**Figura 2.** Ciclo P.H.V.A

**Figura 3.** Formalización Contrato de Arrendamiento

**Figura 4.** Huella Biométrica

**Figura 5.** Resultado Indicador Afiliados

**Figura 6.** Resultado indicador porcentaje de cumplimiento en la entrega de avalúos

**Figura 7.** Resultado indicador porcentaje de avalúos corporativos elaborados respecto a cotizaciones presentadas cerradas

**Figura 8.** Resultado indicador capacitaciones por afiliados programas básicos

**Figura 9.** Resultado indicador capacitaciones por afiliados programas de actualización

**Figura 10.** Resultado indicador gestión de capacitaciones nivel de satisfacción de capacitaciones

**Figura 11.** Indicador programas realizados

**Figura 12.** Indicador sobrantes periódicos

**Figura 13.** Indicador quejas de servicio oportuno

**Figura 14.** Indicador quejas de atención

**Figura 15.** Indicador no conformidades por proceso

**Figura 16.** Indicador eficacia de las acciones

**Figura 17.** Retroalimentación al Sistema de Gestión de Calidad 1

**Figura 18.** Retroalimentación al Sistema de Gestión de Calidad 2

**Figura 19.** Retroalimentación al Sistema de Gestión de Calidad 3

## LISTA DE TABLAS

**Tabla 1.** Muestra de herramientas para diagnóstico inicial

**Tabla 2.** Criterios de calificación diagnóstico inicial

**Tabla 3.** Debilidades y Fortalezas

**Tabla 4.** Alcance antiguo Vs. Alcance actual

**Tabla 5.** Formatos nuevos y/o modificación en los existentes

**Tabla 6.** Características del indicador Gestión de Dirección

**Tabla 7.** Datos de Gestión de Dirección

**Tabla 8.** Características de los indicadores de Gestión Técnica

**Tabla 9.** Datos de Gestión Técnica cumplimiento de entrega

**Tabla 10.** Datos de Gestión Técnica negocios efectivos

**Tabla 11.** Características de los indicadores de Gestión de Capacitaciones abiertas y cerradas

**Tabla 12.** Características del indicador satisfacción de las capacitaciones

**Tabla 13.** Características del indicador programas realizados

**Tabla 14.** Características del indicador Gestión de Publicaciones

**Tabla 15.** Datos de Gestión de publicaciones, distribución y sobrantes de periódicos

**Tabla 16.** Caracterización del indicador quejas servicio oportuno, mejoramiento continuo

**Tabla 17.** Caracterización del indicador no conformidades por proceso, mejoramiento continuo

**Tabla 18.** Caracterización indicador eficacia de las acciones, mejoramiento continuo

**Tabla 19.** Cronograma de sensibilizaciones

**Tabla 20.** Diagnostico inicial Vs Diagnostico final

## **LISTA DE ANEXOS**

- Anexo A.** Diagnostico inicial.
- Anexo B.** Control de Documento Propiedad del cliente.
- Anexo C.** Plan de Auditoría
- Anexo D.** Evaluación de Desempeño
- Anexo E.** Formato de contratos recibidos
- Anexo F.** Formato de Contratos entregados
- Anexo G.** Formato Aceptación y formalización de contratos
- Anexo H.** Procedimiento Gestión de Biometría
- Anexo I.** Caracterización Gestión de Biometría
- Anexo J.** Plan de calidad Gestión de Biometría
- Anexo K.** Manual de Calidad Última Versión
- Anexo L.** Control Entrega Interna de Correspondencia
- Anexo M.** Formato Gestión de Cobro
- Anexo N.** Tabulación Gestión de Capacitación
- Anexo O.** Encuesta de Satisfacción Gestión de Capacitación
- Anexo P.** Verificación Distribución y Sobrantes de Periódico
- Anexo Q.** Tabulación Mejoramiento Continuo
- Anexo R.** Encuesta Satisfacción Afiliados
- Anexo S.** Novedad del Servicio
- Anexo T.** La voz del Cliente
- Anexo U.** Tabulación cumplimiento de entrega de Avalúos
- Anexo V.** Reuniones de Calidad
- Anexo W.** Asistencia Capacitación
- Anexo X.** Programa de Auditoría

**Anexo Y.** Plan de Auditoría

**Anexo Z.** Informe de auditoría

**Anexo AA.** Formato Reunión de Apertura y Cierre

**Anexo AB.** Revisión por la Dirección

**Anexo AC.** Informe de auditoría en sitio

## **RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO**

**TITULO:** AMPLIACIÓN EN EL ALCANCE AL PROCESO DE BIOMETRÍA Y RECERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008 PARA LA CORPORACIÓN LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER.

**AUTOR:** Brígida Celedón Calderón

**FACULTAD:** Ingeniería Industrial

**DIRECTOR:** Marco Antonio Villamizar

### **RESUMEN:**

Mantener proactivo un sistema de gestión de calidad en una empresa permite encaminar sus esfuerzos hacia la consecución de sus objetivos empresariales, la elaboración y desarrollo de este proyecto tiene como fin brindar los conocimientos necesarios para lograr la recertificación y la ampliación del alcance al cuarto y último proceso operativo de la entidad.

En primera instancia se realizó un diagnóstico inicial que evidencio el estado general de la Corporación Lonja de Propiedad raíz de Santander, por medio de este se puede identificar las debilidades y fortalezas en la empresa en cuanto a los requisitos necesarios en los estándares de la NTC ISO 9001:2008. Posteriormente a estos resultados se realizaron las actividades requeridas para el diseño documentación e implementación de Gestión de Biometría proceso nuevo en el sistema de gestión de calidad de la empresa.

Conjuntamente a estas actividades se realizaron las mediciones de cada proceso por medio de las tabulaciones e indicadores de gestión, actividad que apporto a la revisión de cada formato utilizado dentro de la entidad para así generar cambios, actualizaciones y aspectos por mejorar en todo lo pertinente a los requerimientos de calidad.

Con valor agregado a este documento se realizaron las sensibilizaciones que permitió mayor vinculación y apropiación del personal con el logro tan importante que asumió la empresa debido a que una recertificación y ampliación del alcance es objeto de suma preparación por que exige un cumplimiento total de los requisitos para obtener de nuevo el certificado de calidad por los siguientes tres años.

Todas estas actividades, formatos, procedimientos y demás se realizaron en completo acompañamiento de los directivos de la organización, quienes quieren con el desarrollo de este proyecto la obtención de la recertificación y ampliación del sistema de gestión de calidad en la empresa.

**PALABRAS CLAVES:** Sistema de Gestión de calidad, ampliación, recertificación, NTC ISO 9001:2008, Biometría.

## **GENERAL SUMMARY OF WORK OF DEGREE**

**TITLE:** INCREASE THE SCOPE TO BIOMETRIC AND RECERTIFICATION PROCESS OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001:2008 FOR THE “CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE SANTANDER”

**AUTHOR:** Brigida Celedón Calderón

**FACULTY:** Industrial Engineering

**DIRECTOR:** Marco Antonio Villamizar

### **ABSTRACT**

Keep a proactive quality management system in a company can direct its efforts towards achieving your business goals, the creation and development of this project is provide the knowledge to achieve recertification and increase the fourth and final operating process of the entity.

In the first instance, the initial diagnostic was made which showed the general condition of the corporation real state association of Santander; through this you can identify weaknesses and strengths of the company in terms of the requirements in ISO standards NTC 9001: 2008. Following these results were the activities required for the design documentation and implementation of the new process biometrics management in the quality one system of the company.

Together these activities were carried out measurements of each process through the tabs and management indicators, activity that contributed to the review of each format used within the entity so as to generate changes, updates and improve all aspects of the relevance quality requirements.

Value added to this document were made sensitivities allowed a greater of the personal involvement and the ownership of the significant milestone that took the company owing to the fact that a recertification and expansion of archive is object of great preparation by requiring full compliance with the requirements to obtain new certificate of quality for the next three years.

All these activities, formats and other procedures we carried out in full support of the directors of the organization who want to develop this project to obtain the recertification and expansion of quality management system in the company.

**KEY WORDS:** Quality Management System, NTC ISO 9001:2008, Increase, Biometry, Recertification

## INTRODUCCIÓN

La Corporación Lonja de Propiedad Raíz se ha distinguido en los últimos años por ser una entidad líder en la prestación de servicios y en la agremiación de las inmobiliarias, evaluadores y administradores de propiedad horizontal, razón por la cual busca estar siempre en los lineamientos de calidad que la conduzcan a obtener un servicio que cumpla con los requerimientos del cliente.

Como fase inicial los directivos de la empresa contactaron a un estudiante de ingeniería industrial de la Universidad Pontificia Bolivariana con el propósito de que este sirviera de apoyo, prestación de sus conocimientos y servicios en todo lo referente a la renovación y amplitud del alcance del sistema de gestión de calidad para su empresa; es así como se da inicio a la realización de este proyecto.

Al elaborar el diagnóstico inicial de la Corporación Lonja de Propiedad raíz de Santander, se creará un camino a seguir para mejorar cada criterio de la NTC ISO 9001:2008 en las actividades realizadas en la entidad y plantear las estrategias de revisión, verificación y los planes de acción adecuados para implementar el mejoramiento continuo en la empresa.

De igual forma con este diagnóstico se establecerá los pasos a seguir para lograr el óptimo diseño, documentación e implementación de Gestión de Biometría que es el proceso que entra al alcance en esta renovación del certificado en calidad.

El presente documento, obtenido como resultado del trabajo de grado en modalidad de tesis, relata con mayor énfasis en cada uno de sus numerales la metodología empleada y los procesos necesarios para llegar a la amplitud en el alcance al proceso de Biometría y Recertificación del Sistema de Gestión de calidad para la corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander.

## **1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA**

### **1.1. NOMBRE DE LA EMPRESA:**

CORPORACIÓN LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER.

DIRECCIÓN: CRA 35 # 46-31

TELEFONO: 6571511

### **1.2. VISIÓN**

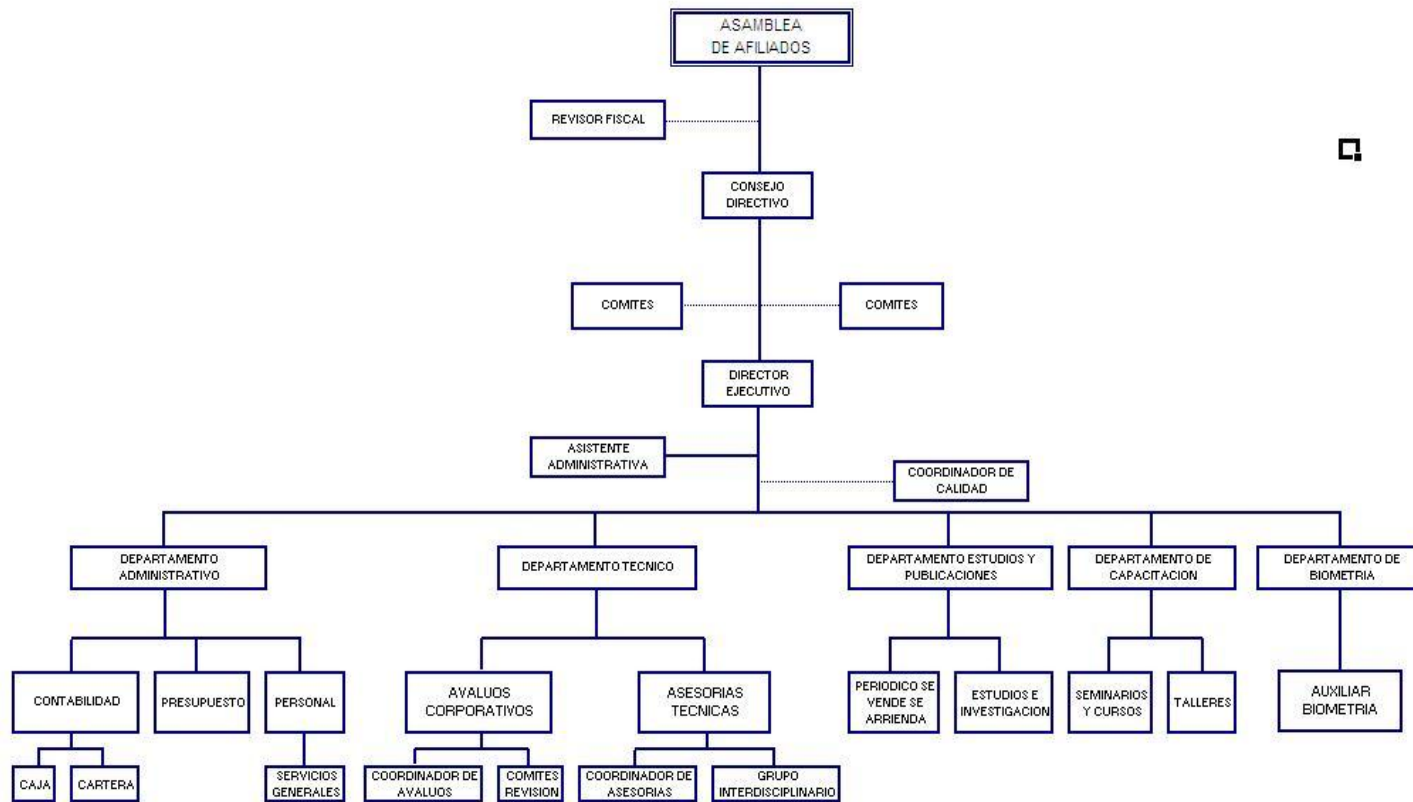
La Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander se proyecta como un gremio modelo a nivel nacional, reconocido por contribuir al desarrollo del país y en especial de Santander; propiciando el perfeccionamiento del desarrollo de la actividad inmobiliaria dentro del marco de las más estrictas normas de la moral, la ética, el profesionalismo y honorabilidad comercial de sus afiliados; alta calidad en la prestación de sus servicios y comprometida con el bienestar y satisfacción de necesidades de la comunidad en general.

### **1.3 MISIÓN**

Es el Gremio que asesora, orienta, representa, coordina, promueve y defiende los intereses de sus afiliados, entre ellos mismos, con otras entidades, con el Estado y la comunidad.

FIGURA Nº 1

1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Fuente: Plan Estratégico de la Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander

## **1.5 SERVICIOS QUE OFRECE LA CORPORACIÓN**

En cumplimiento de sus objetivos en la actualidad la Lonja de Propiedad Raíz de Santander ofrece entre otros los siguientes servicios:

### **1.5.1 Afiliación a Fedelonjas**

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

Nuestra Entidad tiene un puesto permanente en el Consejo Directivo Nacional lo cual nos 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 de nuestro sector.

### **1.5.2 Fianzacredito Inmobiliario S.A.**

En 1984 los afiliados a la Lonja de Propiedad Raíz de Santander, fundaron la sociedad de inversiones denominada inicialmente CRÉDITO INMOBILIARIO LTDA. Hoy FIANZACREDITO INMOBILIARIO DE SANTANDER S.A. la cual, 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 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.

### **1.5.3 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.

### **1.5.3.1 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 estos se ajusten a la normatividad vigente y permitan acumular e intercambiar las experiencias de muchos años de actividad de nuestros vinculados.

### **1.5.3.2 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 a afiliados a la institución.

### **1.5.4 Publicaciones y Comunicaciones**

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.

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

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

### **1.5.5 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.

### **1.5.6 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.

### **1.5.7 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 valuatoria

### **1.5.8 Capacitación**

La 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 y profesionalización de las personas vinculadas a las actividades de la finca raíz.

## **2 ESTADO INICIAL DE LA EMPRESA**

En la corporación LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER actualmente se cuenta con la certificación en calidad bajo la norma ISO 9001:2008 en 3 de sus procesos que son AVALUOS CORPORATIVOS, EDICION Y PUBLICACION DE MAGAZINES DEL SECTOR INMOBILIARIO Y SERVICIO DE CAPACITACION DIRIGIDO AL SECTOR INMOBILIARIO, de igual forma se han dado las 2 auditorias de seguimiento requeridas cada periodo desde su inicio en el año 2008 y 2009 por el ente certificador.

Al finalizar el periodo de 3 años que es la vigencia que la NTC ISO 9001 tiene, se debe renovar la certificación, siendo esta una gestión importante y de igual valor a la primera. Para la corporación LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE SANTANDER, el 11 de diciembre del 2010 se cumple este periodo de vigencia, de esta manera se debe organizar y planificar las acciones pertinentes para lograr la nueva certificación incluyendo en esta un nuevo proceso que es el de GESTIÓN DE BIOMETRÍA, para de esta manera tener los 4 procesos operativos certificados.

### **3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

Las empresas que han desarrollado el sistema gestión de calidad deben vincularse con el compromiso de que este es una gestión que tiene un inicio pero no un fin, debido a que todas las acciones que dieron origen al diseño, desarrollo, e implementación del sistema siempre deben ir enmarcadas a la mejora continua.

Para la COPORACIÓN LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER, este fue un proceso que aportó muchos beneficios y logros empresariales, es por esto que se tiene la responsabilidad de renovar la certificación del sistema para seguir generando valor agregado a sus procesos.

Así se da inicio al desarrollo de este proyecto pensando en primera instancia en el sostenimiento óptimo de la organización que hasta la fecha ha sido satisfactorio y de esta manera seguir desarrollando de forma eficaz los servicios prestados a los afiliados a esta corporación que actualmente son 46 Empresas vinculadas, 39 con sede en Bucaramanga, 4 en Barrancabermeja, 2 en San Gil, 1 en Barbosa y 40 personas naturales como Miembros Inscritos en la modalidad de Evaluadores y administradores de Propiedad Horizontal.

#### 4. ANTECEDENTES

LA CORPORACIÓN LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER es el Gremio que agrupa a las empresas y personas que desarrollan actividades inmobiliarias en el departamento de Santander.

Su objetivo básico es la profesionalización 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.

De igual forma otra de sus actividades principales en el desarrollo de estudios, investigaciones y asesorías que permitan 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 CORPORACIÓN LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER asesora, orienta, representa, coordina, promueve y defiende los intereses de sus afiliados, entre ellos mismos, con otras entidades y con el Estado.

Para ello mantiene permanente vinculación con otros gremios a través del COMITÉ DE GREMIOS DE SANTANDER y con los diferentes estamentos de la sociedad y del sector público y privado.

El sistema de calidad en la CORPORACIÓN LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER, se diseñó con la necesidad de ser una empresa con solidez y confiabilidad para así enfrentar los retos de competitividad y productividad, este proceso inicio en el año 2007 hasta la fecha ha ido mejorando continuamente.

En términos generales el sistema de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 de la CORPORACIÓN LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER en la actualidad está diseñado; desde el año 2007 se han venido desarrollando actividades para llegar a la certificación, una de las decisiones iniciales que se tomo fue el de realizar la certificación con el ICONTEC debido a que este ENTE CERTIFICADOR es uno de los más reconocidos nacionalmente, fue así donde poco a poco se dio inicio a las pre-auditorias hasta llegar a conseguir la certificación.

## 5. JUSTIFICACIÓN

Estar certificado con el sistema de gestión de calidad es una herramienta fundamental para generar confiabilidad en las organizaciones, de esta manera LA CORPORACIÓN LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER implementó este método para aumentar su calidad en la prestación de servicios a sus afiliados y clientes, esta gestión se encuentra a puertas de su recertificación teniendo como necesidad organizacional incluir una actividad más para así aumentar la solidez de la corporación, es por esto, que esta renovación es de gran importancia para la empresa porque de esta se desencadenan grandes logros y sostenimiento a largo plazo.

Día a día todo va entorno a la evolución y tecnología, es por esto que se deben desarrollar unas mejoras a los formatos creando en ellos una actualización para generar una mejor recepción de información para que la trazabilidad de los procesos de la compañía se mantenga y de esta manera cumplir con los objetivos de calidad. Así mismo se debe revisar todos los lineamientos que la norma requiere, es decir se debe diagnosticar el estado en que la corporación se encuentra.

Este proceso de renovación del certificado es de gran importancia para la organización, todo esto se da porque uno de los elementos claves en la estructura de una empresa es la calidad debido a que esta genera beneficios, como lo son:

- 👤 Beneficios de imagen: este es un factor estratégico porque favorece la comercialización de los servicios prestados en la corporación.
- 👤 Beneficios organizacionales: este permite mejorar el ambiente de trabajo debido a que mediante la documentación y control de todos los procesos todo estará más sólido generando buen clima laboral.
- 👤 Beneficios financieros y de diferenciación

## 6. OBJETIVOS

### 6.1. OBJETIVO GENERAL

Ampliar el alcance al proceso de Biometría y Renovar la documentación, control, seguimiento, medición y mejora continua del sistema de gestión de Calidad ISO 9001:2008 para la CORPORACIÓN LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER

### 6.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 👤 Realizar el diagnóstico general de la empresa a través de todos los numerales de la NTC ISO 9001:2008.
- 👤 Diseñar, Documentar e Implementar el proceso de BIOMETRÍA en el sistema de gestión de calidad de la CORPORACIÓN LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER.
- 👤 Establecer el control de documentos, datos y registros relacionados con el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 para la CORPORACIÓN LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER.
- 👤 Ejecutar la medición y seguimiento apropiado del sistema gestión de calidad ISO 9001:2008 para la CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE SANTANDER por medio de las auditorias internas de calidad.
- 👤 Desarrollar capacitaciones y comunicar al personal lo relacionado con el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 para la CORPORACIÓN LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER.

## 7. MARCO TEORICO

### 7.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

“Aquella parte del sistema de la organización enfocado en el logro de los resultados en relación con los objetivos de calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda.”<sup>1</sup>

### 7.2 LA CERTIFICACIÓN ISO 9001 PERMITE:

- Establecer la estructura de un sistema de gestión de calidad en red de procesos.
- Proporciona las bases fundamentales para controlar las operaciones de producción y de servicio dentro del marco de un sistema de gestión de calidad
- Mejorar la orientación al cliente y el incremento de la competitividad
- Plantear una herramienta para la implementación de la planificación en un sistema de gestión de calidad.<sup>2</sup>

### 7.3 ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LA ESTANDARIZACIÓN (ISO)

La organización internacional para la Normalización o ISO, es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación para todas las ramas industriales a excepción de la eléctrica y la electrónica. Su función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones a nivel internacional.

---

<sup>1</sup>ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 900:2005. Sistemas de Gestión de la calidad y Vocabulario. P.7

<sup>2</sup> INSTITUTO. Colombiano de Norma Técnicas y Certificación. [Citado el 8 de agosto de 2010] Disponible en: [http://www.icontec.org/bancoconocimiento/C/Certificacion\\_ISO\\_9001](http://www.icontec.org/bancoconocimiento/C/Certificacion_ISO_9001)

La ISO es una red de los institutos de normas nacionales de 160 países, sobre la base de un miembro por país, con una Secretaría Central en Ginebra (Suiza) que coordina el sistema.<sup>3</sup>

## 7.4 EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD EN EL TIEMPO

A lo largo de la historia, la metodología de elaborar los bienes y el concepto de calidad han ido evolucionando de una forma paralela. A continuación se recoge un resumen de la evolución del concepto de calidad en el tiempo.

- 🕒 Época/Sistema de Gestión Concepto de Calidad
- 🕒 Época artesanal Hacer las cosas bien a cualquier costo
- 🕒 Industrialización Producción
- 🕒 Segunda Guerra Mundial Eficacia + Plazo = Calidad
- 🕒 Posguerra (Japón) Hacer las cosas bien a la primera Posguerra (resto de países) Producción
- 🕒 Control de Calidad Verificación de las características del producto
- 🕒 Gestión de la Calidad Aptitud del producto/servicio al uso
- 🕒 Gestión de Calidad Total Integrar la calidad en todo el proceso
- 🕒 Taguchi Coste mínimo para la sociedad<sup>4</sup>

## 7.5 ENFOQUES DE CALIDAD

El aseguramiento de la calidad nace como una evolución natural del control de la calidad, que resulta limitado y poco eficaz para prevenir la aparición de defectos. Un sistema de calidad se centra principalmente en garantizar que lo que ofrece

---

<sup>3</sup> ISO- International Organization for Standardization. About ISO [Citado el 8 de agosto de 2010] Disponible en : <http://www.iso.org/iso/about>.

<sup>4</sup> EVOLUCION. De la Calidad. [Citado el 10 de septiembre de 2010] Disponible en <http://www.mitecnologico.com/Main/EvolucionCalidad>.

una organización cumple con las especificaciones establecidas previamente entre la empresa y el cliente, asegurando una calidad continua a lo largo del tiempo (Colín, 2004), este enfoque tiene sus bases en las normas ISO 9000.

El aseguramiento de la calidad es la actividad que proporciona evidencia de que se puede confiar en que la función calidad se ha llevado a cabo con efectividad. Se entiende por función de la calidad: al conjunto de actividades a través de las cuales se alcanza la aptitud para el uso, sin importar el lugar en el que se realizan (Juran, 1990).

1. Enfoque en el cliente. Las organizaciones dependen de sus clientes y, por lo tanto, deben comprender las demandas actuales y futuras de sus clientes, satisfacer las demandas y esforzarse en rebasar sus expectativas.
2. Liderazgo. Los líderes son los que establecen la unidad en cuanto a los fines y el rumbo de la organización. Es conveniente que éstos desarrollen y mantengan un ambiente interno que permita que las personas puedan participar de forma plena en la consecución de los objetivos de la organización.
3. Participación del personal. Las personas que intervienen en todos los niveles de la organización constituyen la esencia de ésta y su plena participación es lo que permite que sus capacidades sean aprovechadas en beneficio de la organización.
4. Enfoque en el proceso. El resultado esperado se consigue de forma más eficiente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
5. Gestión basada en los sistemas. La identificación, comprensión y gestión a modo de sistema de los procesos interrelacionados contribuye a la eficacia y la eficiencia de la organización a la hora de conseguir sus objetivos.
6. Mejora continua. La mejora continua del funcionamiento global de la organización debería constituir un objetivo permanente de ésta.
7. Toma de decisiones basada en hechos. Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
8. Relación mutuamente beneficiosa con los suministradores. Una organización y sus suministradores mantienen interdependencias y una relación mutuamente

beneficiosa sirve para aumentar la capacidad de ambas partes a la hora de aportar un valor añadido.<sup>5</sup>

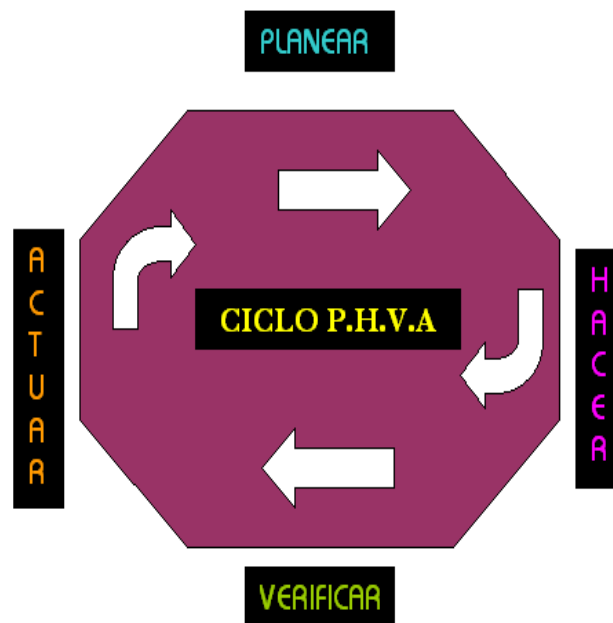
## 7.6 CICLO P.H.V.A

A partir del año 1950, y en repetidas oportunidades durante las dos décadas siguientes, Deming empleó el Ciclo PHVA (PDCA Cycle) como introducción a todas y cada una de las capacitaciones que brindó a la alta dirección de las empresas japonesas.

De allí hasta la fecha, este ciclo (desarrollado por Shewhart), ha recorrido el mundo como símbolo indiscutido de la Mejora Continua.

**FIGURA Nº 2**

**CICLO P.H.V.A**



---

<sup>5</sup> ENFOQUES. De Calidad. [Citado el 10 de septiembre de 2010] Disponible en <http://www.eumed.net/libros/2008c/432/Enfoques%20de%20calidad.htm>

- **Planificar:**

Recopilar los datos disponibles

Comprender las necesidades de los clientes

Estudiar exhaustivamente el/los procesos involucrados

Desarrollar el plan

Entrenar al personal.

- **Hacer:**

Implementar la mejora

Verificar las causas de los problemas

Recopilar los datos apropiados.

- **Verificar:**

Analizar y desplegar los datos

¿Se han alcanzado los resultados deseados?

Comprender y documentar las diferencias

Revisar los problemas y errores.

- **Actuar:**

Incorporar la mejora al proceso

Comunicar la mejora a todos los integrantes de la empresa

Identificar nuevos proyectos/problemas.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> CICLO. Phva. [Citado el 10 de Septiembre de 2010] Disponible en:  
<http://www.estrucplan.com.ar/articulos/verarticulo.asp?idarticulo=180>

## **8. METODOLOGÍA**

La metodología que se realiza dentro de este proceso es cualitativa, cuantitativa y visual; se emplearán estos tres tipos de técnicas debido a que se recopilará información mediante formatos de entrevistas, se redactarán informes siguiendo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2008 y se desarrollarán capacitaciones.

Cuantitativamente porque esa información que se obtendrá en las entrevistas y en los diagnósticos se tabulará para encontrar los resultados y así ejecutar el análisis de las actividades realizadas dentro de la corporación mediante los datos obtenidos en las entrevistas y según la trazabilidad de la corporación.

Visualmente por que se necesitará de observación directa a los trabajadores para determinar la forma como se realizan las actividades dentro de la empresa.

## **9. DIAGNÓSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

### **9.1 OBJETIVO**

Identificar en qué estado se encuentra establecido, implementado y mantenido el Sistema de Gestión de Calidad en la Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander.

### **9.2 APLICACIÓN, INFORME Y RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO INICIAL**

Como punto de partida se diseñó una herramienta la cual se aplicará mediante entrevistas a cada uno de los líderes de los procesos de la organización y observación directa al resto de los procesos y del personal de la empresa; tomando como criterio de búsqueda conocer el grado de cumplimiento del sistema de calidad con la NTC ISO 9001:2008 y los procesos de la empresa. Este resultado servirá para establecer que tan actualizado y mantenido se encuentra el sistema.

En esta herramienta se relaciona cada criterio de la norma ISO 9001:2008, con su pertinente calificación respecto al cumplimiento de los mismos. Este instrumento utilizado es el siguiente. (Ver anexo A)

#### **NO CONFORME (NC) [0]**

No se hace, no está documentado o su cumplimiento es nulo


#### **CUMPLE PARCIALMENTE (CP) [5]**

Se cumple pero no en su totalidad.

#### **CONFORMIDAD (C) [10]**

Se realiza, se tiene documentado y se da cumplimiento con los requisitos de La NTC ISO 9001:2008.

**TABLA N° 1**  
**MUESTRA DE HERRAMIENTA PARA DIAGNÓSTICO INICIAL**

LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER					
			DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
				Pagina 1 de 17	
No	REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2008	CRITERIO DE CALIFICACION			JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSION
		C	CP	NC	

Fuente: Autora

Puntaje obtenido

$$\text{CALIFICACION} = \frac{\text{-----}}{\text{-----}} * 100$$

10(puntaje máximo)\*numerales evaluados

Después que se obtiene un dato cuantitativo se ubica este valor dentro de unos rangos que le dará una calificación cualitativa; estos rangos son:

**TABLA N° 2**  
**CRITERIOS DE CALIFICACIÓN DIAGNOSTICO INICIAL**

NUMERO	CALIFICACIÓN CUALITATIVA	VALOR
1	INSUFICIENTE	0% A 30%
2	ACETABLE	31% A 50%
3	BUENO	51% A 70%
4	MUY BUENO	71% A 90%
5	EXCELENTE	91% A 100%

Una vez aplicada la herramienta para el diagnostico inicial se identificará el estado de la empresa en cuanto a los requisitos de la NTC ISO 9001:2008, A continuación se obtienen los siguientes resultados.

 NUMERAL 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD,

85

$$\text{CALIFICACIÓN} = \text{-----} * 100 = 38.6\%$$

10\*22

Se puede evidenciar en este numeral que los resultados obtenidos son del 38,6%, este valor se ubica en el rango de "ACEPTABLE", este resultado se esperaba puesto a que la Corporación Lonja de Propiedad raíz de Santander cuenta con la documentación, identificación e implementación del sistema pero no se esta realizando una medición y un seguimiento a tiempo de todos los procesos, sino después de cierto tiempo, lo que provoca cuellos de botella al momento de empezar a actualizar todo el sistema.

 NUMERAL 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

150

$$\text{CALIFICACIÓN} = \text{-----} * 100 = 45.4\%$$

10\*33

La Corporación lonja de propiedad raíz de Santander en este numeral tiene aspectos similares al anterior; la alta dirección no está haciendo las revisiones necesarias del sistema al mismo tiempo en que se realizan los procesos cotidianos de la organización, generando que el resultado de este numeral también proyecte datos en "ACEPTABLE".

 NUMERAL 6. GESTIÓN DE RECURSOS

65

$$\text{CALIFICACIÓN} = \text{-----} * 100 = 65\%$$

10\*10

El proceso de gestión de recursos en la empresa se evidencia con un rango superior a los dos numerales anteriores, esto se debe a que la parte de la infraestructura, recurso humano y ambiente de trabajo alcanzan el máximo puntaje de calificación, es decir este numeral se ubica en criterio “BUENO”.

#### NUMERAL 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

200

CALIFICACIÓN = ----- \*100 = 53 %

10\*38

Se evidencia que los requisitos del numeral 7 cumplen parcialmente en la corporación Lonja de Propiedad raíz de Santander, observándose su resultado en el rango de “BUENO”, uno de los criterios que permite que este valor se obtenga es porque la selección y evaluación de los provisos en la empresa se maneja de forma adecuada, de igual forma la empresa tiene una buena organización para la prestación de sus servicios. Se recomienda tener una mayor relación con algunos proveedores para llegar a alcanzar mejores resultados.

#### NUMERAL 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

100

CALIFICACIÓN = ----- \*100 = 43.4 %

10\*23

El resultado para este numeral es “ACEPTABLE”. Esto corresponde por que en el momento, que se aplico el diagnostico inicial todo lo concerniente a mejoramiento continuo como el cierre de acciones correctivas, preventivas y de mejora estaban en pausa, no se tenía información de los indicadores desde periodos atrás debido a que no se estaba realizando la medición al sistema en el momento preciso.

**TABLA N° 3**

**DEBILIDADES Y FORTALEZAS**

<b>DEBILIDADES</b>	<b>FORTALEZAS</b>
<p>🚩 No existe compromiso en el momento adecuado por parte del personal en general con el sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>🚩 No se realiza seguimiento oportuno a los indicadores de gestión cuando se inicio el proyecto.</p> <p>🚩 Los tiempos que hay para realizar algunos procesos.</p> <p>🚩 Comunicación a tiempo de decisiones que afectan el curso de los procesos.</p> <p>🚩 se evidencia que el Reglamento interno de trabajo no se encuentra visible en las instalaciones de la organización.</p>	<p>👍 Se cuenta con el mapa de proceso donde se evidencia la interacción de los procesos.</p> <p>👍 Se evidencia que las hojas de vidas del personal cuentan con formación y experiencia en el cargo que desempeñan, lo cual ayuda a que los procesos cuenten con las personas optimas para desarrollar las habilidades requeridas.</p> <p>👍 Se cuentan con la infraestructura necesaria para atender los requerimientos del cliente interno y externo, como lo son: oficinas, espacios adecuados, equipos de manejo para el desarrollo de los procesos, generando buen ambiente laboral.</p> <p>👍 Los clientes tienen la forma de presentar sus quejas, sugerencias o felicitaciones cuando lo amerita el caso.</p>

Fuente: Autora

## **10. PUESTA EN MARCHA DE LOS ASPECTOS POR MEJORAR EN LA ÚLTIMA AUDITORIA EXTERNA.**

En la última auditoría de seguimiento externa realizada por el ICONTEC el día 22 de enero del 2010, surgieron una serie de aspectos por mejorar, con el fin de implementarlos y de esta manera optimizar el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad; Estos aspectos fueron:

### **10.1 LA RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE LOS AVALUOS PARA QUE SE DEJE EVIDENCIA DE LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS Y ENTREGADOS MEJORANDO EL CONTROL SOBRE LA PROPIEDAD DEL CLIENTE.**

Para esta mejora se diseñó un formato donde se pueda verificar aquellos documentos que el cliente entrega al departamento de avalúos para luego proceder a la realización del avalúo solicitado, de igual forma en este mismo se diligencia la aprobación del cliente al momento de la devolución de los mismos documentos, (Ver anexo B)

### **10.2 COMPLEMENTACIÓN DEL FORMATO DE PLAN DE AUDITORIA PARA QUE SE FORTALEZCA INCLUYENDO LOS AUDITORES ASIGNADOS PARA CADA UNO DE LOS PROCESOS A AUDITAR.**

Se modificó este formato siguiendo los lineamientos establecidos por el Icontec, para visualizar el nombre del auditor encargado de cada proceso a auditar para de esta manera llevar unos registros confiables de las actividades realizadas en pro del óptimo funcionamiento del sistema.(Ver anexo C)

### **10.3 DEFINICIÓN MÁS EXACTA EN LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LAS VARIABLES DE COMPETENCIA DESCRITAS Y QUE FUNCIONE COMO HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL.**

En este aspecto a mejorar se quiso hacer énfasis en la exactitud de los criterios usados como herramienta de encuesta al personal en la evaluación de desempeño para que su resultado sea más certero, por esta razón se hizo un análisis de cada factor que corresponden a esta evaluación agregando conceptos de mayor veracidad y conceptos los cuales no se tenían en cuenta en la evaluación como es el caso del aspecto MEJORAMIENTO, este se decidió

adjuntar en consenso de varios empleados de la organización debido a que se concreto que se debe evaluar la forma como el personal realiza continuos y permanentes cambios hacia el mejoramiento laboral. A continuación se evidenciara el formato de evaluación de desempeño anterior y el formato con su complementación estipulada después de previas reuniones con los directivos de la Corporación Lonja De propiedad Raíz de Santander. (Ver anexo D)

## **11. DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACION DEL PROCESO DE BIOMETRÍA**

Este servicio está 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.

El diseño de este proceso, inicio con la creación del procedimiento de este mismo, y posteriormente a este surgieron un sinnúmero de documentos y formatos necesarios para la implementación de este proceso. Los formatos necesarios para el funcionamiento cotidiano de este fueron:

### Formato de Contratos Recibidos

Este formato se diseño para evidenciar y llevar registro de los contratos por formalizar que traen hasta la Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander para que el departamento de Biometría les haga su previa formalización, de esta manera con este formato se quiere dejar evidencia del recibimiento de estos contratos para controlar su seguridad. R-GB-01 (ver anexo E)

### Formato de Contratos Entregados

En Este formato la secretaria de Gestión de Biometría registra los contratos formalizados que son entregados a las personas autorizadas de cada inmobiliaria estas personas tienen que firmar el recibido para poder llevárselos de las instalaciones y que quede evidencia de su entrega. (Ver Anexo F)

### Formato de Aceptación Y Formalización de Contratos de Arrendamiento.

En todo proceso de firma, la persona firmante debe tener conocimiento para que será utilizada este registro, de igual forma todo lo referente a toma de huella y fotografía, debido a que todos estos datos manejan cierta privacidad, por esta razón la Corporación Lonja de Propiedad De Santander en su proceso de gestión

de Biometría diseño un formato donde el cliente que viene a formalizar contratos por medio de firma, huella y fotografía autorice este procedimiento, en este formato se le da a conocer lo que se procederá a hacer y para que será su uso. (Ver anexo G)

### **11.1 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE BIOMETRÍA**

Este procedimiento se diseño con el fin de Establecer los parámetros a seguir para la prestación del servicio de biometría al sector inmobiliario Santandereano. (Ver anexo H)

### **11.2 CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE BIOMETRÍA**

Con la caracterización del proceso de Biometría se quiere visualizar todos los aspectos que intervienen en este como son los objetivos, los elementos de entrada, los procesos internos que proveen elementos a la gestión de Biometría, el responsable general de este proceso, los materiales y equipos necesarios para su funcionamiento, para observar de manera más detallada esta herramienta (Ver anexo I)

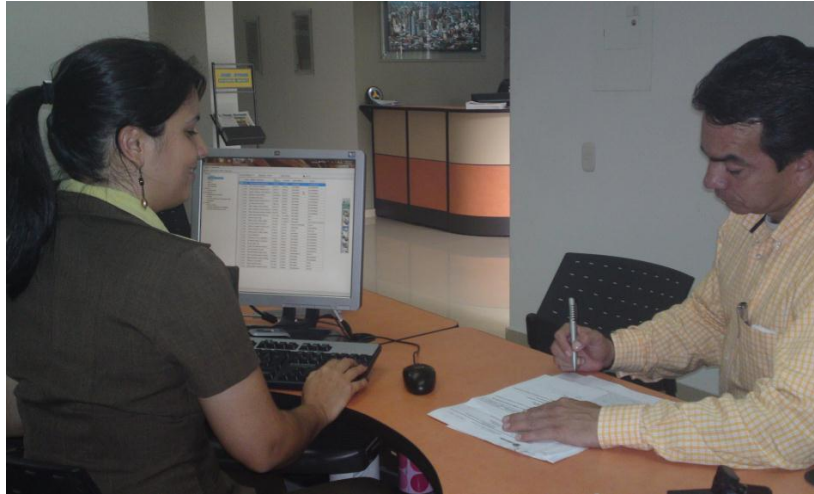
### **11.3 PLAN DE CALIDAD GESTIÓN DE BIOMETRÍA**

El plan de calidad es un documento que especifica que procedimientos y recursos deben aplicarse y los responsables para la realización de los procesos o para la realización de los productos, en el caso de la Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander el plan de calidad de Gestión de Biometría especifica las actividades, los medios necesarios y la secuencia de las acciones ligadas a la calidad especificas de la prestación del servicio de formalización de contratos de arrendamientos por medio de sistemas Biométricos. (Ver anexo J)

### **11.4 IMÁGENES DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO EN GESTIÓN DE BIOMETRÍA**

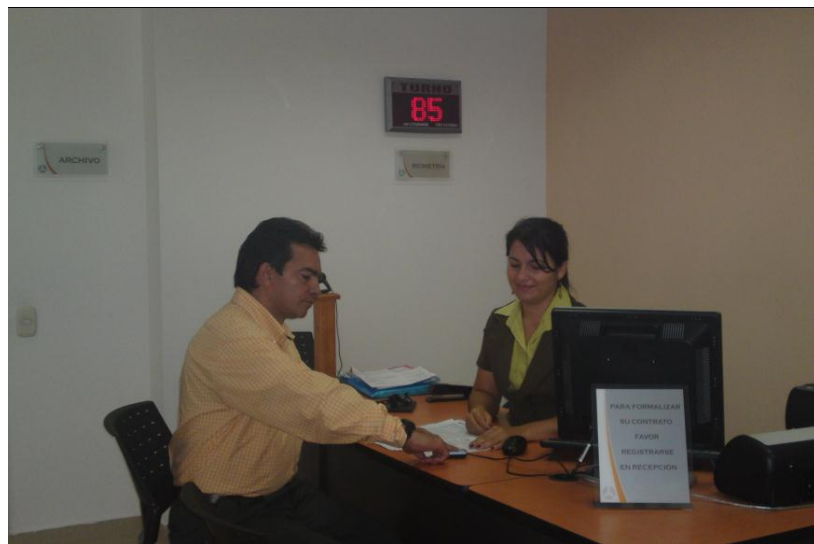
A continuación se observara la imagen de un cliente que está en el proceso de formalizar su contrato mediante gestión de Biometría en las instalaciones de la Corporación Lonja de Propiedad raíz de Santander.

**FIGURA N°3**  
**FORMALIZACIÓN CONTRATO DE ARRENDAMIENTO**



Fuente: Autora

**Figura N°4**  
**HUELLA BIOMÉTRICA**



Fuente: Autora

## 12. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

### 12.1 AMPLIACIÓN EN EL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Al momento de incorporar un proceso más a la certificación en calidad, el alcance del sistema cambia, agregándose a este, el proceso que ingresa. En este caso para la renovación la Corporación Lonja de Propiedad raíz, adiciona el proceso de GESTION DE BIOMETRÍA, siendo este el cuarto proceso en certificarse.

**TABLA N° 4**

#### **ALCANCE ANTIGUO VS. ALCANCE ACTUAL.**

<b>ALCANCE ANTIGUO</b>	<b>ALCANCE ACTUAL</b>
Servicio de Capacitación dirigido al sector inmobiliario. Avalúos Corporativos. Diagramación, impresión y distribución de publicaciones del sector inmobiliario.	Servicio de capacitación dirigido al sector inmobiliario. Avalúos Corporativos. Formalización de contratos de arrendamientos por medio del servicio de Biometría. Diagramación, Impresión y Distribución de publicaciones del sector inmobiliario.

Fuente: autora

## 12.2 REESTRUCTURACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

El manual de calidad, actualmente ha tenido un conjunto de reformas esto se da en primera instancia por el nuevo proceso que entra a formar parte del sistema de gestión de calidad, de ahí se desencadenan la modificación de los objetivos de calidad, la política de calidad y el anexo de ciertos formatos que corresponden al proceso que se implemento es decir el de gestión de Biometría. (Ver anexo K)

## 12.3 DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE FORMATOS FALTANTES DENTRO DE LOS PROCESOS QUE ESTÁN CERTIFICADOS

El día a día y la necesidad de tener mejores resultados y aumentar la satisfacción de los clientes trae consigo complementar los procedimientos, buscando alternativas de soluciones óptimas y favorables para alcanzar lo propuesto inicialmente. Al hacer una revisión a cada proceso de la organización y basándose en los aspectos a mejorar propuestos en la última auditoría externa donde también sugieren la implementación de un formato para gestión técnica se definieron los formatos faltantes o modificación de los existentes.

**TABLA N° 5**

### **FORMATOS NUEVOS Y/O MODIFICACIÓN EN LOS EXISTENTES**

<b>NOMBRE DEL FORMATO</b>	<b>NUEVO</b>	<b>MODIFICACION</b>
Control de Documentos Propiedad del cliente R-GT-13 (Ver anexo C)	X	
Control entrega interna de correspondencia R-RF-19 (Ver Anexo L)	X	
Plan de auditoría R-MC-15 (Ver Anexo D)		Se anexo columna donde se pueda visualizar el auditor de cada proceso, esta modificación fue planteada por el Icontec en su última auditoría de seguimiento al sistema el 22 de enero de 2010.
Formato de Gestión de Cobro R-RF-04 (Ver Anexo M)		Se anexo columna donde se pueda llevar un seguimiento respecto lo que informe el cliente del cobro solicitado, esta mejora fue presentada por la auditora Luz Helena Sarmiento en auditoría interna realizada el 30 y 31 de agosto de 2010.

## **12.4 TABULACIÓN DE LOS REGISTROS POR PROCESOS**

A lo largo de la realización de este documento y de las actividades pertinentes al sistema de gestión de calidad en la Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander una de las principales labores al desempeñarme como asistente de calidad fue el acompañamiento a todos los procesos de la organización para darles soporte en lo referido a calidad, de igual forma otro propósito en este proceso fue la actualización de cada uno de los indicadores de gestión que maneja la empresa por medio de su tabulación correspondiente, debido a que se encontraban en atraso desde diciembre del 2009. A continuación se observará la manera como se llevo a cabo esta tabulación y su medio de soporte.

### **📊 TABULACIÓN DE GESTIÓN DE CAPACITACIONES**

La percepción del cliente de este proceso se conoce a través de la tabulación de las encuestas de satisfacción y el listado de asistencia a las capacitaciones efectuadas por la Corporación Lonja de propiedad Raíz de Santander. Se realiza por cada capacitación, para identificar su estado; En el anexo N, Se puede observar la manera como se realiza esta tabulación y con qué soportes o datos se diligencian estas. (Ver Anexo O)

### **📊 TABULACIÓN DE GESTIÓN DE PUBLICACIONES**

La manera como se está realizando este proceso se conoce por medio de registros, los cuales sirven para verificar el estado de cumplimiento; esta información edición a edición se les realiza una sumatoria permitiendo identificar Si La Distribución de ejemplares es óptimo para su sostenimiento. En el anexo P, se observa la cantidad de periódicos distribuidos en el Área Metropolitana de Bucaramanga y el número de ejemplares sobrantes.

### **📊 TABULACIÓN DE MEJORAMIENTO CONTINUO**

Una de las tabulaciones que corresponde a este proceso son las evaluaciones de satisfacción, la Corporación Lonja de Propiedad Raíz, lleva a cabo estas encuestas a sus afiliados, la cual se aplica con la finalidad de conocer el grado de satisfacción que tienen en relación al servicio que les ofrece la empresa. Por medio de una encuesta telefónica realizada por la persona encargada de calidad en la organización, que para este año fue la estudiante que realiza este documento, se entrevista con ciertas preguntas ya estipuladas, a todos los clientes en modalidad de: Avaluadores, Administradores de Propiedad Horizontal, inmobiliarias que acceden al servicio de Biometría y lo referente al periódico SE VENDE & SE ARRIENDA. En el anexo Q, se puede evidenciar la forma como se

realiza este proceso de tabulación y de donde son obtenidos estos datos. (Ver Anexo R).

Como siguiente actividad realizada dentro del direccionamiento de la mejora continua de la organización, se realiza las novedades del servicio referidas a las inconsistencias encontradas en los empleados de la empresa. En el anexo S, Se observa una de las diversas novedades al servicio realizadas este año, para de esta forma dar soporte a esta actividad.

Para finalizar con todo los registros correspondientes a Mejoramiento Continuo llega el momento de hablar del formato la voz del cliente, Tabulación que también está a cargo de la auxiliar de calidad, estos datos generados por las quejas, sugerencias o felicitaciones generales son de igual forma a todo lo anterior de suma importancia para la mejora continua del Sistema, por esta razón en la entidad hay un espacio para que todo los clientes tengan la oportunidad de dar a conocer su satisfacción o inconformidad con el servicio prestado. En el anexo T, Se puede conocer la forma en que se maneja la parte de Buzón de sugerencia en la organización.

#### TABULACIÓN DE GESTIÓN TÉCNICA

En esta gestión se manejan registro que son utilizados posteriormente por el auxiliar de calidad para inspeccionar el grado de satisfacción de los servicios prestados en este, como es el caso de la tabulación que se realiza con los avalúos facturados mes a mes y la fecha de entrega. Para conocer más a fondo de lo que se está hablando se presenta el anexo U, Donde se podrá evidenciar la forma como se lleva a cabo este registro y su medio de soporte.

Para llevar un seguimiento a gestión de dirección y a recurso administrativo y financiero, no se necesita como tal una tabulación, debido a que estos se obtienen registros por medio de sumatorias que se realizan, cuyos datos son escritos directamente en los indicadores para posteriormente obtener el resultado final.

A Recurso Humano se le hace la tabulación anual, de modo que a la fecha de realización de este documento no se podría calcular su estado por razón que carece del seguimiento de las evaluaciones de desempeño realizadas en Diciembre y de las capacitaciones que efectúa el personal de la empresa todo el año.

## **12.5 REUNIONES DE CALIDAD**

Todo sistema de gestión de calidad implementado en una organización tiene como requerimiento llevar reuniones de calidad mes a mes para hacer un seguimiento a cada uno de los procesos con que cuenta, para evaluar el grado de cumplimiento de sus requisitos.

La Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander, realiza estas reuniones con los líderes de cada proceso y una persona que actúa como observadora, en este caso esta persona es también el auxiliar de calidad; en la realización del presente documento se tuvo vinculación con la entidad desde el mes de junio del 2010, es por esto que las reuniones de calidad las cuales corresponden a este proyecto de grado son las correspondiente al periodo de junio a octubre. En el Anexo V, se puede evidenciar la forma como se lleva el registro de las Reuniones de calidad, de igual manera en el anexo W se observa un listado de asistencia a dichas reuniones donde el personal de la empresa deja plasmada su firma para hacerle un seguimiento a su compromiso con el sistema de gestión de calidad.

### 13.INDICADORES DE GESTIÓN

El sistema de gestión de calidad tiene como agente importante el manejo de indicadores de gestión, debido a que estos permiten llevar un mejor control admitiendo de esta manera visualizar el comportamiento de cada uno de los procesos que comprende la organización.

La corporación Lonja De Propiedad Raíz de Santander tiene implementado los respectivos indicadores para cada proceso; en primera instancia para dar cumplimiento a las necesidades y requerimientos de los clientes, en segunda medida estos indicadores permiten tener relación con la mejora continua que es de suma importancia para el mantenimiento óptimo del sistema.

Por consiguiente luego de actualizar cada uno de estos y observar sus resultados se procede a hacer a comunicar a todos los empleados de la empresa el estado en que se encuentra la organización.

#### 13.1 INDICADOR GESTIÓN DE DIRECCIÓN

En este indicador se presenta a la auditoria de recertificación hasta el mes de junio debido a que su seguimiento es semestral.

**TABLA N°6**  
**CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR GESTIÓN DE DIRECCIÓN**

DIRECTRIZ POLÍTICA	OBJETIVO CALIDAD	META	NOMBRE INDICADOR	INDICADOR DE GESTIÓN	FRECUENCIA	PROCESO
Mantener a sus afiliados	Mantener a los afiliados ya existentes	$\geq$ # de Afiliados Periodo Anterior	Afiliados	# Afiliados	Semestral	GD

Fuente: Plan Estratégico de la Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander

**TABLA N°7**

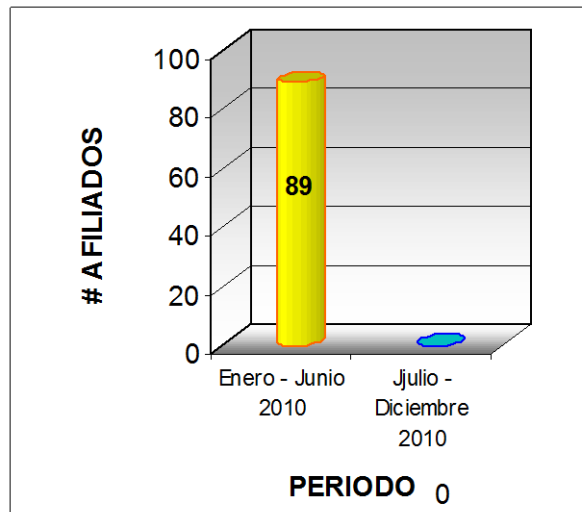
**DATOS DE GESTIÓN DE DIRECCIÓN**

PERIODO	DATOS		ANALISIS
	Afiliados Período Anterior	Afiliados Período Actual	
Enero - Junio 2010	87	89	Se cumple con la meta propuesta. Se incrementó el número de afiliados, cabe anotar que se presentaron 6 ingresos y 4 retiros, lo que nos muestra el trabajo realizado por nuestra Entidad y su compromiso con mantener a sus afiliados, aunque siempre con el objetivo de vincular más afiliados.

Fuente: Autora

**FIGURA N° 5**

**RESULTADO INDICADOR AFILIADOS**



Fuente: Autora

## 13.2 INDICADOR GESTIÓN TÉCNICA

**TABLA N° 8**

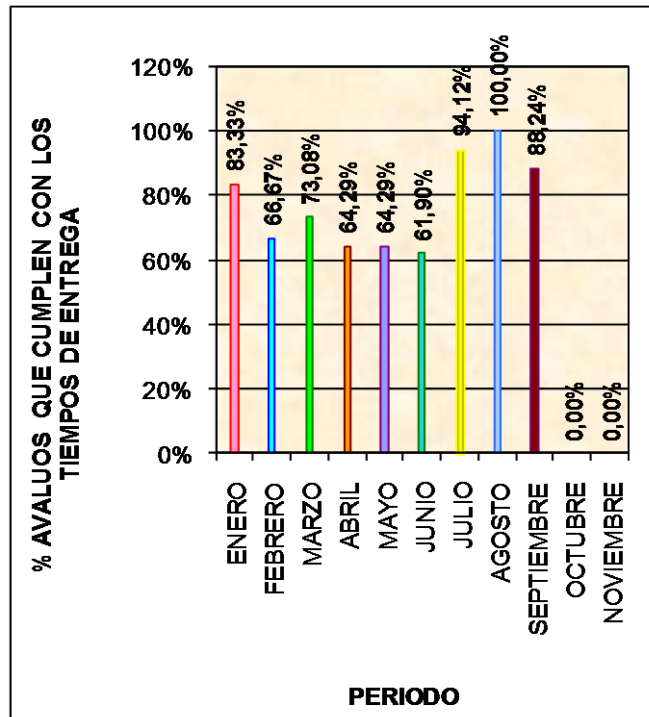
### **CARACTERÍSTICAS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN TÉCNICA**

DIRECTRIZ POLÍTICA	OBJETIVO CALIDAD	META	NOMBRE INDICADOR	INDICADOR DE GESTIÓN	FRECUENCIA	PROCESO
Promoción de Avalúos Corporativos	Aumentar el número de Avalúos Corporativos respecto a cotizaciones presentadas	$\geq 50\%$ de cotizaciones presentadas	Porcentaje de Avalúos Corporativos elaborados respecto a cotizaciones presentadas cerradas	$\left( \frac{\text{Negocios Efectivos}}{\text{Cotizaciones y Propuestas Presentadas Cerradas}} \right) * 100$	Trimestral	GT
	Cumplir con los tiempos pactados en la entrega de avalúos	$> 60\%$	% Cumplimiento en la entrega de avalúos	$\left( \frac{\text{Tiempo Entrega}}{\text{Tiempo Acc con el Cliente}} \right) * 100$	Mensual	GT

Fuente: Plan Estratégico de la Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander

FIGURA N° 6

RESULTADO INDICADOR % CUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE AVALÚOS



Fuente: Autora

**TABLA N°9**

**DATOS DE GESTIÓN TÉCNICA CUMPLIMIENTO DE ENTREGA**

PERIODO	DATO		% AVALUOS FACTURADOS QUE CUMPLEN CON LA ENTREGA	ANÁLISIS
	Nº AVALUOS FACT. CUMPLEN	Nº TOTAL DE AVALUOS FACTURADOS		
Mayo de 2010	9	14	64,29%	Se evidencia cumplimiento a la meta establecida por la organización observándose un aumento en el % de avalúos que cumplen respecto al mes anterior
Junio de 2010	13	21	61,90%	se evidencia cumplimiento en la meta establecida por la organización, cabe resaltar que se observa un decremento en el % en relación con el mes anterior
Julio de 2010	16	17	94,12%	se da cumplimiento a la meta establecida con un % de 94,12
Agosto de 2010	17	17	100,00%	se cumple totalmente con la meta establecida por la organización, de los avalúos facturados todos dan cumpliendo lo que genera 100% de satisfacción en los clientes
Septiembre de 2010	15	17	88,24%	Se da cumplimiento a la meta establecida, aunque se evidencia una disminución en cuanto a los dos períodos anteriores

Fuente: Autora

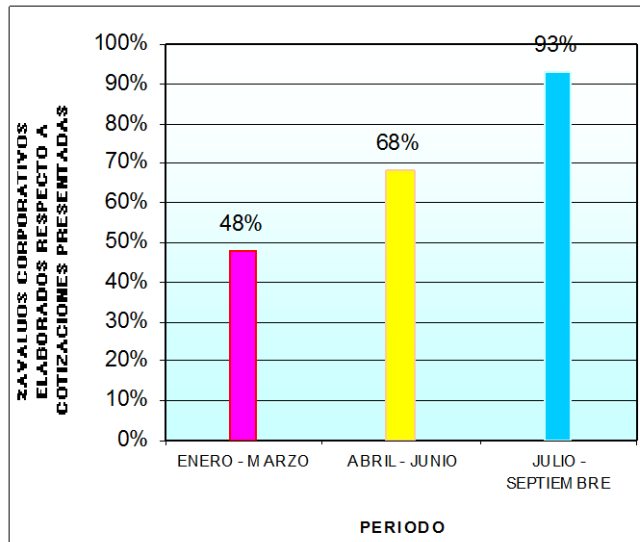
**TABLA N° 10**  
**DATOS DE GESTIÓN TÉCNICA NEGOCIOS EFECTIVOS**

PERIODO	DATO		% Avalúos Corporativos elaborados respecto a cotizaciones presentadas cerradas
	Negocios Efectivos	Cotizaciones y Propuestas Presentadas Cerradas	
enero - marzo 2010	22	46	48%
abril - junio 2010	13	19	68%
julio - septiembre 2010	13	14	93%

Fuente: Autora

**FIGURA N° 7**

**RESULTADO INDICADOR PORCENTAJE DE AVALÚOS CORPORATIVOS ELABORADOS RESPECTO A COTIZACIONES PRESENTADAS CERRADAS**



Fuente: Autora

### 13.3 INDICADOR GESTIÓN CAPACITACIÓN

TABLA N° 11

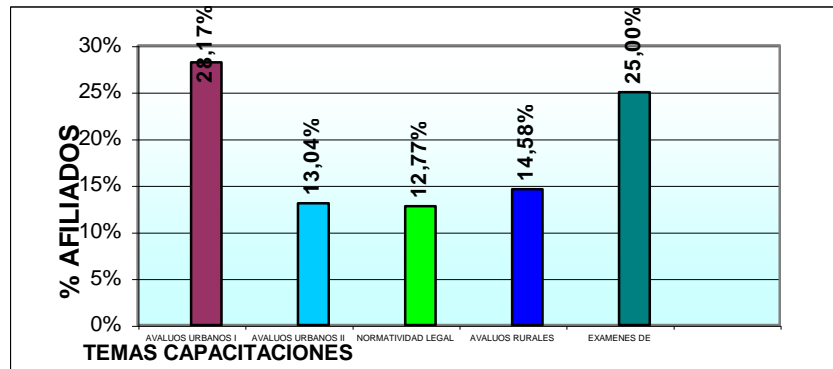
#### CARACTERÍSTICAS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN DE CAPACITACIONES ABIERTAS Y CERRADAS

DIRECTRIZ POLÍTICA	OBJETIVO CALIDAD	META	NOMBRE INDICADOR	INDICADOR DE GESTIÓN	FRECUENCIA	PROCESO
Capacitación & Profesionalización	Aumentar la participación de los Afiliados en las diferentes capacitaciones abiertas que realiza la Lonja	≥ 25%	Capacitación por Afiliado Programas de Actualización	$\left( \frac{\#Personas Afiliadas}{\dots} \right) * 100$	Por cada capacitación	GA
		≥ 5%	Capacitación por Afiliado Programas Básicos		Por cada capacitación	GA

Fuente: Plan Estratégico de la Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander

**FIGURA Nº 8**

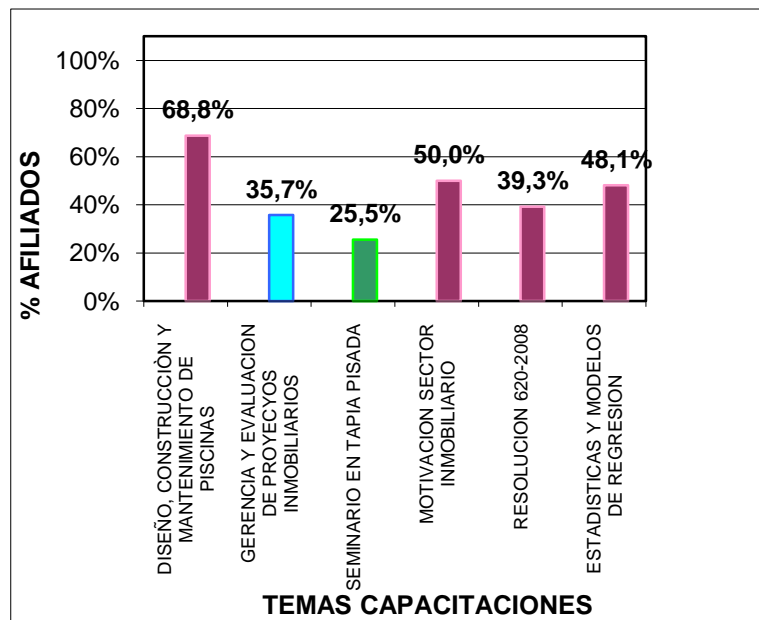
**RESULTADO INDICADOR CAPACITACIÓN POR AFILIADO PROGRAMAS BÁSICOS**



Fuente: Autora

**FIGURA Nº 9**

**RESULTADO INDICADOR CAPACITACIÓN POR AFILIADO PROGRAMAS DE ACTUALIZACIÓN**



Fuente: Autora

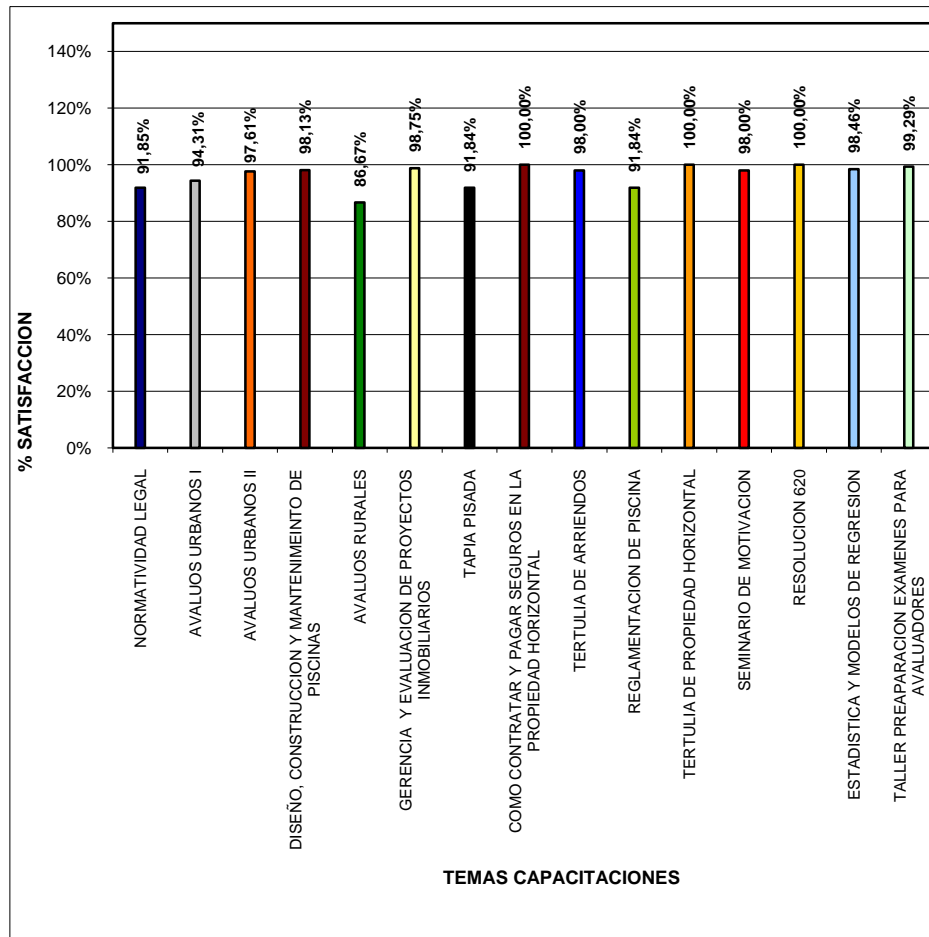
**TABLA N° 12**  
**CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR SATISFACCIÓN DE LAS**  
**CAPACITACIONES**

DIRECTRIZ POLÍTICA	OBJETIVO CALIDAD	META	NOMBRE INDICADOR	INDICADOR DE GESTIÓN	FRECUENCIA	PROCESO
Capacitación & Profesionalización	Garantizar la calidad de los programas ofrecidos	≥ 80% de Satisfacción	Nivel de Satisfacción de Capacitaciones	$\left( \frac{\text{Respuestas Satisfactorias} \geq 4}{\text{Respuestas Totales}} \right)$	Por cada capacitación	GA

Fuente: Plan Estratégico de la Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander

**FIGURA Nº 10**

**RESULTADO INDICADOR GESTIÓN DE CAPACITACIONES NIVEL DE SATISFACCIÓN DE CAPACITACIONES**



Fuente: Autora

**TABLA N° 13**

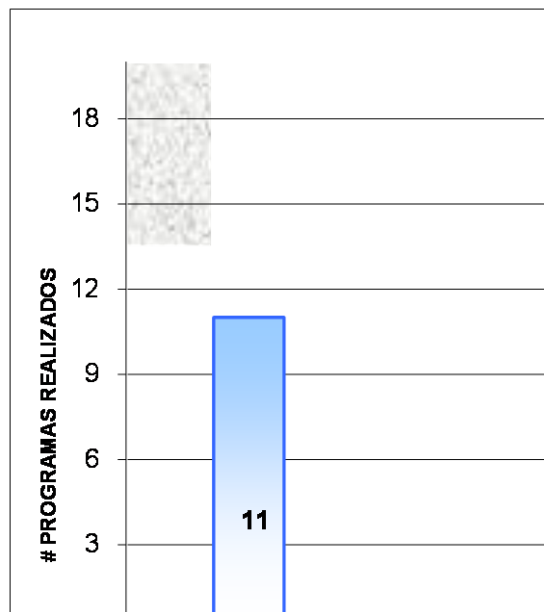
**CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR PROGRAMAS REALIZADOS**

DIRECTRIZ POLÍTICA	OBJETIVO CALIDAD	META	NOMBRE INDICADOR	INDICADOR DE GESTIÓN	FRECUENCIA	PROCESO
Capacitación & Profesionalización	Desarrollar programas orientados a la Capacitación del Sector Inmobiliario	5 programas	Programas Realizados	# Programas realizados durante el semestre	Semestral	GA

Fuente: Plan Estratégico de la Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander

**FIGURA N° 11**

**INDICADOR PROGRAMAS REALIZADOS**



Fuente: Autora

### 13.4 INDICADOR GESTIÓN PUBLICACIÓN

TABLA N° 14

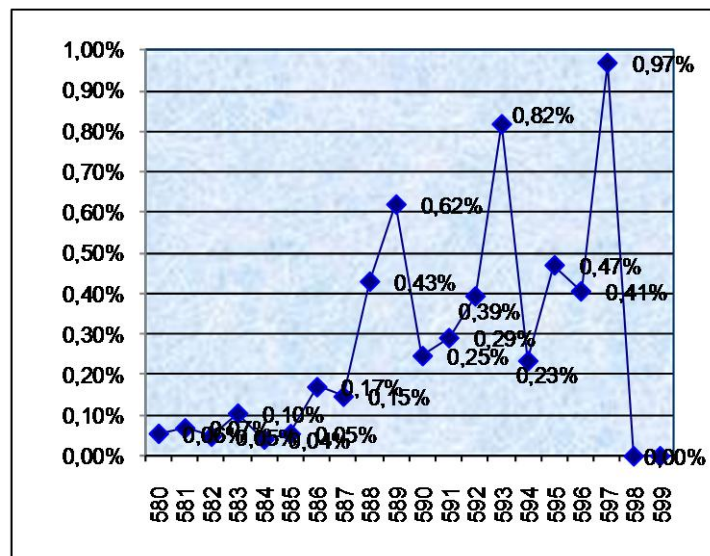
#### CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR GESTIÓN DE PUBLICACIONES

OBJETIVO CALIDAD	META	NOMBRE INDICADOR	INDICADOR DE GESTIÓN	FRECUENCIA	PROCESO
Asegurar la circulación total de ejemplares distribuidos en el Área Metropolitana de Bucaramanga.	≤ 1%	Sobrantes Periódico	$\left( \frac{\text{\# Ejemplares Sobrantes}}{\text{\# Ejemplares Distribuidos A.M.B}} \right) * 100$	En cada Edición	GP

Fuente: Plan Estratégico de la Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander

FIGURA N° 12

#### INDICADOR SOBRAINTES PERIÓDICO



Fuente: autora

**TABLA N° 15**

**DATOS DE GESTIÓN DE PUBLICACIONES PERIÓDICOS DISTRIBUCIÓN Y SOBANTES**

EDICION	FECHA EDICION	DATO		SOBRANTES PERIÓDICO
		# Ejemplares Sobrantes	# Ejemplares Distribuidos AMB	
590	04/06/2010	36	14.600	0,25%
591	18/06/2010	48	16.515	0,29%
592	02/07/2010	56	14.240	0,39%
593	16/07/2010	118	14.450	0,82%
594	30/07/2010	34	14.525	0,23%

Fuente: Autora

### 13.5 INDICADOR MEJORAMIENTO CONTINUO

TABLA N° 16

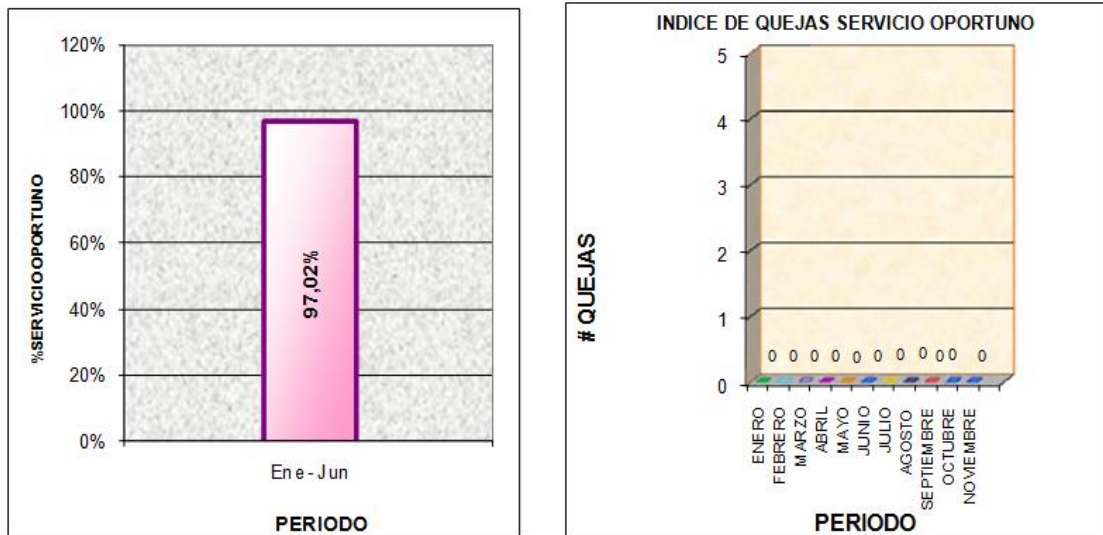
#### CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR QUEJAS SERVICIO OPORTUNO MEJORAMIENTO CONTINUO

DIRECTRIZ POLÍTICA	OBJETIVO CALIDAD	META	NOMBRE INDICADOR	INDICADOR DE GESTIÓN	FRECUENCIA	PROCESO
Calidad el Servicio y Atención al cliente	Atender en el preciso momento al cliente con la mayor brevedad de tiempo posible	$\leq 2$ Quejas por período	Índice de Quejas	# Quejas	Mensual	MC
		$\geq 80\%$	Servicio Oportuno	$\left( \frac{\text{Respuestas Satisfactorias} \geq 4}{\text{Respuestas Totales}} \right) * 100$	semestral	MC

Fuente: Plan Estratégico de la Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander

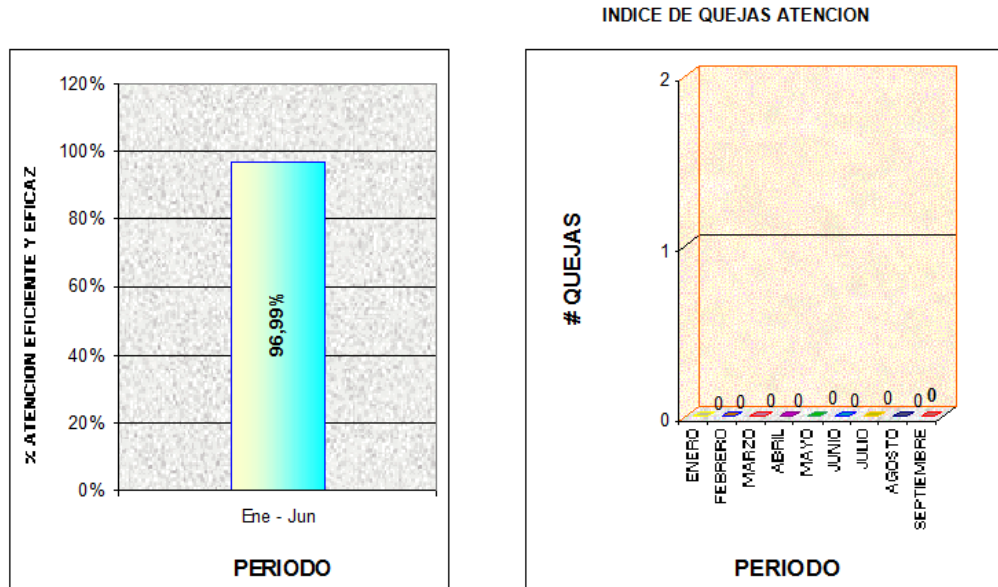
FIGURA N°13

#### INDICADOR DE QUEJAS DE SERVICIO OPORTUNO



Fuente: Autora

**FIGURA N°14**  
**INDICADOR QUEJAS DE ATENCION**



Fuente: Autora

**TABLA N° 17**

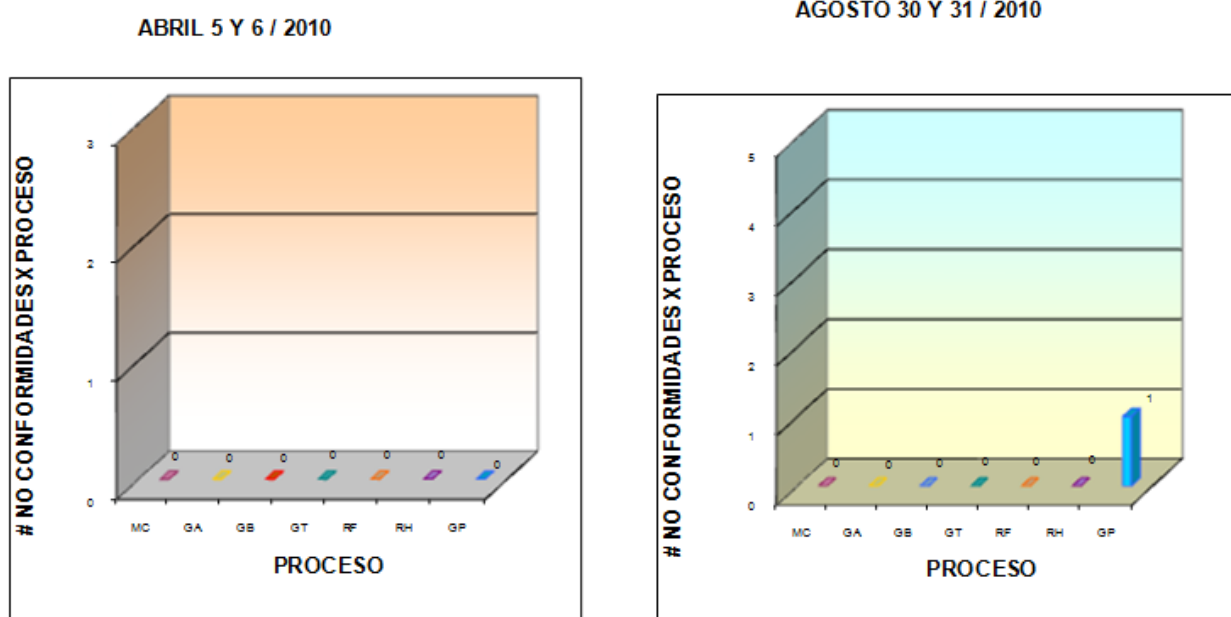
**CARACTERIZACIÓN INDICADOR NO CONFORMIDADES POR PROCESO  
MEJORAMIENTO CONTINUO**

DIRECTRIZ POLÍTICA	OBJETIVO CALIDAD	META	NOMBRE INDICADOR	INDICADOR GESTIÓN	FRECUENCIA	PROCESO
Mejoramiento Continuo	Mejorar el desempeño de los procesos de la organización.	≤ 2 No Conformidades por proceso	Auditorias	# de No Conformidades por proceso	Por cada programa de auditoría ejecutado	MC

Fuente: Plan Estratégico de la Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander

**FIGURA N°15**

**INDICADOR NO CONFORMIDADES POR PROCESO**



Fuente: Autora

**TABLA N° 18**

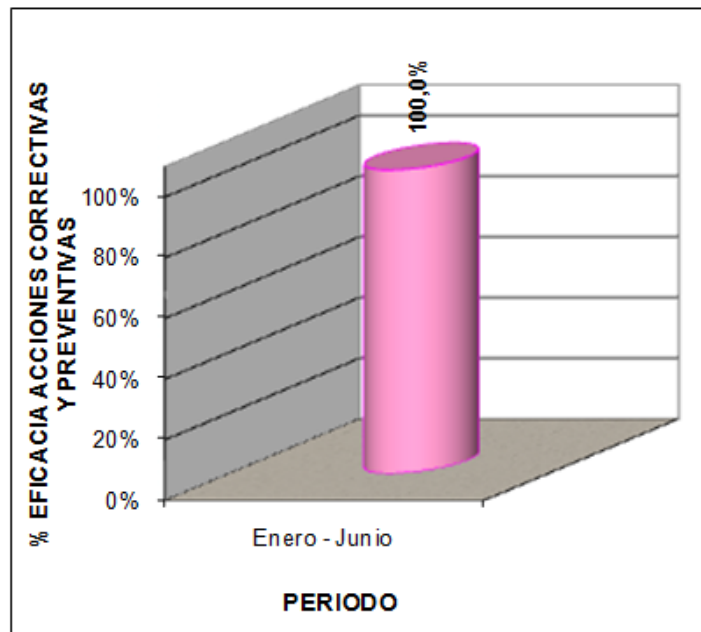
**CARACTERIZACIÓN INDICADOR EFICACIA DE LAS ACCIONES  
MEJORAMIENTO CONTINUO**

DIRECTRIZ POLÍTICA	OBJETIVO CALIDAD	META	NOMBRE INDICADOR	INDICADOR GESTIÓN	FRECUENCIA	PROCESO
Mejoramiento Continuo	Mejorar el desempeño de los procesos de la organización.	≥ 60%	Eficacia de las Acciones Correctivas y Preventivas	$\left( \frac{\text{AC y AP Eficaces}}{\text{AC y AP}} \right) * 100$	Semestral	MC

Fuente: Plan Estratégico de la Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander

**FIGURA N° 16**

**INDICADOR EFICACIA DE LAS ACCIONES**



Fuente: Autora

## 14. SENSIBILIZACIONES

En la implementación del sistema de Gestión, es necesario realizar actividades de sensibilización con el objeto de que los funcionarios de la institución se familiaricen con los requisitos y lineamientos que deben seguir y con toda la documentación requerida para la prestación óptima de cada uno de los procesos, de igual forma para fomentar la cultura de calidad, mejoramiento continuo y el trabajo en equipo.

### 14.1 PROGRAMACIÓN DE SENSIBILIZACIÓN

La Programación y realización de las actividades de sensibilización son apoyadas por la Representante por la Dirección y por el Director ejecutivo. En la corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander se brindan por lo general espacios de una hora para abarcar los temas que se vayan a presentar.

**TABLA N ° 19**

#### CRONOGRAMA DE SENSIBILIZACIONES

<b>NOMBRE DE LA SENSIBILIZACION</b>	<b>DIA</b>	<b>HORA Y LUGAR</b>
Control de documentos y registros (para verificar la forma como se lleva la asistencia en la entidad ver anexo W)	Junio 5 /2010	7:00 am A 8:00 am
Servicios no conformes	Junio 19/2010	7:00 am A 8:00 am
Retroalimentación al Sistema de Gestión de Calidad.	Julio 9/2010	9:00 am A 12:00 m.
Formato La Voz del Cliente.	Julio 10/2010	7:00 am A 8:00 am
Estado de Indicadores I semestre de 2010.	Agosto 5/2010	6:00 pm A 7:00 pm
Retroalimentación al Sistema de Gestión de Calidad.	Octubre 9/2010	11:00 pm A 3:00 pm

Fuente: Autora

## 14.2 IMÁGENES DE LAS SENSIBILIZACIONES

**FIGURA N°17**

### **RETROALIMENTACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 1**



Fuente: Autora

**FIGURA N°18**

### **RETROALIMENTACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 2**



Fuente: Autora

**FIGURA N°19**  
**RETROALIMENTACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 3**



Fuente: Autora

## **15.AUDITORÍAS INTERNAS**

Las Auditorías del Sistema son requisito fundamental debido a que tratan no solo de poner visible la existencia de un correcto sistema de calidad documentado, sino también de que dicho sistema sea implementado correctamente por toda la organización.

Estas son realizadas internamente en cada empresa como autodiagnóstico del sistema de calidad, y comprobación de la efectividad de dicho sistema para conseguir que el producto o servicio cumpla los requisitos exigibles Por lo tanto, Las auditorías de calidad proporcionan información valiosa a la dirección de la empresa para la toma de decisiones en cuanto al mejoramiento continuo.<sup>7</sup> (Ver Anexo X)

### **15.2 EJECUCIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS.**

En la Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander se Realizaron dos auditorías internas, una en cada semestre del actual año, en los meses de abril y agosto, para la realización de este documento se estuvo presente en la planificación, ejecución y realización de la última auditoría interna realizada el 30 y 31 de agosto de 2010 en el anexo Y, se puede evidenciar el Plan de Auditoria efectuado en la entidad.

### **15.3 INFORME Y RESULTADOS DE AUDITORÍAS INTERNAS.**

Toda ejecución de auditorías trae consigo resultados como son, No Conformidades Menores o Mayores y Observaciones, esto permite actuar a tiempo en su corrección, prevención y Mejora para ayudar a preparar mas el sistema para el momento en que se disponga el Ente Certificador en hacer su Visita a la empresa. El informe y resultado obtenido de la auditoria del mes de agosto se puede observar en el anexo Z.

---

<sup>7</sup> AUDITORIAS. Internas [Citado el 29 de Septiembre de 2010] Disponible en <http://www.articuloz.com/empresas-articulos/la-importancia-de-la-auditoria-de-la-calidad-771130.html>

## **16. AUDITORÍA DE RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO**

El 14 y 15 de octubre de 2010 se lleva a cabo en la sala de junta de la Corporación Lonja de propiedad Raíz de Santander la auditoría realizada por el Icontec para la recertificación de la empresa, esta se realizó en presencia del Directos Ejecutivo: Dr. Julio Cesar Ardila, la auditora líder la Ingeniera Doris Yaneth la experta técnica Silvia la Asistente Administrativa: Enny Yaney Pinzón, que es también la Representante por la Dirección, el Coordinador del Departamento de Avalúos: Omar Álvarez y quien realiza este documento: Brígida Celedón Calderón, Auxiliar de calidad.( Ver Anexo AA)

En toda auditoría con el ente certificador se deben tener al día una seria de requisitos y documentos necesarios, debido a que estos son solicitados obligatoriamente para verificar el estado del sistema, razón por la cual todos estos meses se ha venido trabajando en la consecución de estos para presentar los registros en óptimas condiciones de tal modo que no se presenten No Conformidades, los documentos de más importancia para presentar en la auditoría externa son.

### **16.1 MANUAL DE CALIDAD**

Un manual de calidad Previamente escrito permite cumplir con los requisitos de ISO 9001:2008, debido a que en este se plasma el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, en las auditorías internas o externas es de total obligatoriedad la presentación de este documento porque en este se sintetiza el control de documentos, el control de registros, la eficacia de las acciones, el control de producto no conforme, entre otros. (Ver anexo K)

### **16.2 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

La alta dirección debe a intervalos planificados, revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, debido a que esta forma parte del Proceso de Mejora continua, en esta la alta dirección examina los resultados obtenidos de los indicadores y demás Registros, para así conocer el estado de la organización.<sup>8</sup> (Ver Anexo AB)

---

<sup>8</sup> REVISION. Por la Dirección [ Citado el 29 de septiembre de 2010] Disponible en : [http://www.portalcalidad.com/foros/247-auditorias\\_y\\_revision\\_por\\_direccion](http://www.portalcalidad.com/foros/247-auditorias_y_revision_por_direccion)

## 17. DIAGNÓSTICO FINAL

Para realizar el diagnóstico final se espero el resultado del informe de la auditoria de certificación en sitio para contar con la información veraz, con base en estos resultados y empleando la misma matriz del diagnostico inicial se valoró el nuevo estado de la empresa que como era de esperar gracias a la certificación obtenida este fue positivo, se observa que los numerales de la norma pasaron de aceptables a muy buenos y excelentes. En el anexo AC se puede observar este informe entregado por el Icontec donde hacen un resumen general de todas las observaciones y hallazgos encontrados en dicha auditoria.

### 👤 NUMERAL 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD,

165

$$\text{CALIFICACIÓN} = \frac{\text{-----}}{10 \cdot 22} \cdot 100 = 75\%$$

### 👤 NUMERAL 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

275

$$\text{CALIFICACIÓN} = \frac{\text{-----}}{10 \cdot 33} \cdot 100 = 83.3\%$$

### 👤 NUMERAL 6. GESTIÓN DE RECURSOS

95

$$\text{CALIFICACIÓN} = \frac{\text{-----}}{10 \cdot 10} \cdot 100 = 95\%$$

**👤 NUMERAL 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

$$\text{CALIFICACIÓN} = \frac{350}{10 \cdot 38} * 100 = 92 \%$$

**👤 NUMERAL 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

$$\text{CALIFICACIÓN} = \frac{200}{10 \cdot 23} * 100 = 86.9 \%$$

**Tabla N° 20**

**DIAGNÓSTICO INICIAL vs DIAGNÓSTICO FINAL**

DIAGNOSTICO INICIAL	DIAGNOSTICO FINAL
NUMERAL 4: Aceptable	NUMERAL 4: Muy Bueno
NUMERAL 5: Aceptable	NUMERAL5:Muy Bueno
NUMERAL 6: Bueno	NUMERAL 6: Excelente
NUMERAL 7: Bueno	NUMERAL 7: Excelente
NUMERAL 8: Aceptable	NUMERAL 8:Muy Bueno

## 18. CONCLUSIONES

- La ejecución del Diagnóstico inicial en la corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander permitió conocer el camino a seguir para suplir las necesidades y dar cumplimiento a los requisitos de la NTC ISO9001:2008
- Se elaboró la documentación requerida para garantizar el óptimo funcionamiento de gestión de biometría, permitiendo hacer un seguimiento al proceso por medio de sus registros.
- Se revisaron y optimizaron todos los procesos operativos, gerenciales y de apoyo de la empresa bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2008.
- Con la medición de cada proceso se pudo realizar un historial mes a mes, del estado de la organización y de esta manera ir mejorando las falencias.
- Se vinculó a toda la organización con el desarrollo del SGC, mediante sensibilizaciones programadas lográndose el compromiso el buen funcionamiento de los procesos.
- La experiencia obtenida en la Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander fue enriquecedora debido a que se dio cumplimiento a los objetivos planteados presentándose una excelente relación con los directivos y de demás personal de la empresa.
- Con la realización de este proyecto, la Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander se preparó y obtuvo la recertificación y ampliación al proceso de Biometría del SGC.

## 19. RECOMENDACIONES

- 👤 Se recomienda tener al día los indicadores de cada proceso, para poder visualizar el estado de la organización, para de esta manera se detecten las necesidades de mejoras para cada uno de estos.
- 👤 Aumentar la responsabilidad de la alta dirección frente al Sistema de Gestión de Calidad, el director ejecutivo debe asegurarse de hacer las revisiones periódicas del sistema teniendo en cuenta que es el representante de la dirección y debe mostrar liderazgo en el proceso.
- 👤 Mantener la actualización de la documentación para evitar que esta se convierta en material obsoleto.
- 👤 Realizar auditorías por trimestres más no por semestres, debido a que el intervalo de tiempo corto permite ejecutar acciones con mayor prontitud.
- 👤 Conservar el compromiso por parte del personal mediante la realización de las sensibilizaciones en la organización.
- 👤 Se recomienda mantener vinculado al personal no solo en las actividades pertinentes a su proceso sino de igual forma es importante que estos conozcan las actividades que convergen a los demás.
- 👤 Se recomienda contratar un auditor externo que pueda observar desde otra perspectiva el estado del sistema de gestión de calidad en la empresa.
- 👤 Realizar las evaluaciones de desempeño a cada uno de los empleados para evidenciar que el personal es competente al cargo que esta asumiendo.

## 20. BIBLIOGRAFIA


- ICONTEC. Normas técnicas Colombianas: Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y vocabularios. NTC ISO 9000:2005.
- ICONTEC. Normas Técnicas Colombianas. Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos. NTC ISO 9001:2008.
- ICONTEC. Normas técnicas Colombianas. Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad NTC 19011. Editada 2002-12-16. Bogotá.
- SERRANO, Iupita. ISO y Familia 9000 [diapositivas]. Universidad Pontificia Bolivariana, seccional Bucaramanga 2009.
- SERRANO, Iupita. Historias y Conceptos de Calidad [diapositivas]. Universidad Pontificia Bolivariana, seccional Bucaramanga 2009.
- ARDILA, Julio. Director Ejecutivo. Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander, Bucaramanga. Abril 9 de 2010.
- MALDONADO, Silvia. [Actualización del Sistema de Gestión de Calidad para el proceso de Recertificación de la empresa Soldeseg Ltda]. Universidad Pontificia Bolivariana, seccional Bucaramanga. Abril 9 de 2010.
- FRANCO, Jhon. [ Revisión, actualización y mejora del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 De la empresa Cootranscal]. Universidad Pontificia Bolivariana, seccional Bucaramanga. Abril 10 de 2010.
- PINZON, Enny. Asistente Administrativa. Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander, Bucaramanga. Abril 12 de 2010.
- ARDILA, Julio. Director Ejecutivo. Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander, Bucaramanga julio 16 de 2010.
- ORTIZ, Laura.[ Diseño y Documentación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la NTC ISO 9001:2008 para el proceso de Gestión de Recursos Tecnológicos en la Universidad Pontificia Bolivariana]Universidad Pontificia Bolivariana, Seccional Bucaramanga. Agosto 11 de 2010.


- PINZON, Enny. Asistente Administrativa. Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander, Bucaramanga. Septiembre 10 de 2010.
- LEAL, Carolina [Rediseño, Documentación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Suplí Caín services net Ltda.] Universidad Pontificia Bolivariana, Seccional Bucaramanga, Septiembre 16 de 2010.
- Información suministrada por el personal de la Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander durante el desarrollo del proyecto.

# ANEXOS

# ANEXO A

Diagnostico Inicial

 <b>DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		CRITERIO DE CALIFICACION			Página 1 de 17
		C	CP	NC	JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSIÓN
No	REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2008				
<b>4</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>				
<b>4.1</b>	<b>Requisitos Generales</b>				
	la organización debe establecer, documentar y mantener un sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma.		5		
	La organización identifica los procesos necesarios para el SGC y su aplicación en la organización		5		
	La organización tiene determinada la secuencia e interacción de los procesos		5		
	La organización determina los criterios y métodos, para asegurarse que tanto la operación como el control de los procesos sea eficaz		5		
	La organización realiza un seguimiento, medición cuando sea aplicable y análisis de los procesos	0			
	La organización implementa las acciones necesarias para alcanzar resultados y mejora continua de los procesos	0			
<b>4.2</b>	<b>Requisitos de la documentación</b>				
<b>4.2.1</b>	<b>Generalidades</b>				
	La organización tiene declaraciones documentadas de la política de calidad y objetivos de calidad		5		
	La organización tiene un manual de calidad			10	
	La organización cuenta con los procedimientos documentados requeridos por la NTC ISO 9001-2008			10	
	La organización tiene los documentos necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos.		5		

 <b>DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		CRITERIO DE CALIFICACION			JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSION
		C	CP	NC	
<b>No</b>	<b>REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2008</b>				
<b>4.2.2</b>	<b>Manual de Calidad</b>				
	la organización establece y mantiene un manual de calidad que incluye: el alcance del SGC, incluyendo los detalles y justificación de cualquier exclusion. Los procedimientos documentados establecidos por el SGC o referencia a los mismos. Una descripción de la interacción entre los procesos del SGC		5		
<b>4.2.3</b>	<b>Control de Los Documentos</b>				
	La organización controla los documentos requeridos por el SGC.	0			
	La organización aprueba los documentos encuanro a su adecuacion antes de su emision.		5		
	La organización revisa y actualiza los documentos cuando es necesario aprobarlo nuevamente.		5		
	La organización se asegura de que se identifican los cambios y el estado de revision actual de los documentos.		5		
	La organización se asegura de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.	0			
	la organización se asegura de que los documentos permanecen legibles y facilmente identific ables.	0			
	La organización se asegura de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribucion.	0			
	La organización previene el uso no intensionado de los documentos obsoletos y aplica una identificacion adecuada en el caso que se mantegan por cualquier razon.	0			
<b>4.2.4</b>	<b>Control de los requisitos</b>				
	la organización establece y mantiene los requisitos para proporcionar evidencia de la conformidad con ls requisitos, asi como la operación eficaz del SGC.		5		



## DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Pagina 3 de 17

No	REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2008	CRITERIO DE CALIFICACION			JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSIÓN
		C	CP	NC	
	la organización tiene los registros legibles, facilmente identificables y recuperables.		5		
	la organización tiene establecido un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.		5		
<b>5</b>	<b>RESPONSABILIDAD DE LA ALTA DIRECCION</b>				
<b>5.1</b>	<b>Compromiso de la alta dirección</b>				
	la alta dirección proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC así como la mejora continua de su eficiencia.		5		
	la alta dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer tanto a los requisitos del cliente como los legales y los reglamentarios		5		
	La alta dirección establece la política de calidad		5		
	La alta dirección se asegura que se establecen los objetivos de calidad.		5		
	La alta dirección lleva a cabo revisiones del SGC	0			
	La alta dirección se asegura de la disponibilidad de los recursos		5		
<b>5.2</b>	<b>Enfoque al cliente</b>				
	la alta dirección se asegura de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con propósito de aumentar la satisfacción del cliente.		5		
<b>5.3</b>	<b>Política de la calidad</b>				
	la política de calidad es adecuada al propósito de la organización		5		
	la política de calidad incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficiencia del SGC		5		



## DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Pagina 4 de 17

No	REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2008	CRITERIO DE CALIFICACION			JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSIÓN
		C	CP	NC	
	la política de calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.		5		
	la política de calidad es comunicada entendida dentro de la organización		5		
	la política de calidad es revisada para su continua adecuación		5		
<b>5.4</b>	<b>Planificación</b>				
<b>5.4.1</b>	<b>Objetivos de la calidad</b>				
	la alta dirección se asegura de que los objetivos de la calidad incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos del producto, se establezcan en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.		5		
<b>5.4.2</b>	<b>planificación del sistema de gestión de la calidad</b>				
	Los objetivos de la organización son medibles y coherentes con la política de la calidad.		5		
	la alta dirección mantiene la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios en este.	0			
<b>5.5</b>	<b>Responsabilidad, autoridad y comunicación.</b>				
<b>5.5.1</b>	<b>Responsabilidad y autoridad</b>				
	la alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades estén definidas y sean comunicadas dentro de la organización.	0			
<b>5.5.2</b>	<b>Representante de la dirección</b>				
	el representante del SGC se asegura de que se establezcan se implementen y mantengan los procesos necesarios para el SGC			10	
	el representante del SGC informa a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.			10	
	el representante del SGC debe asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización		5		




No	REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2008	CRITERIO DE CALIFICACION			JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSION
		C	CP	NC	
<b>5.5.3</b>	<b>Comunicación interna</b>				
	la alta direccion se asegura de que se establezcan los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectua considerando la eficiencia del SGC.		5		
<b>5.6</b>	<b>Revision por la direccion</b>				
<b>5.6.1</b>	<b>generalidades</b>				
	la alta direccion planifica periodicamente la revision del SGC de la organización para asegurarse de la conveniencia adecuacion y eficiencia continua.	0			
	la revision que realiza la alta direccion incluye la evaluacion de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sgc incluyendo la politica de calidad y los objetivos de calidad.		5		
	se mantienen registros de la revision de la direccion			10	
<b>5.6.2</b>	<b>informacion De entrada para la revision</b>				
	la direccion realiza revision de los resultados de las auditorias	0			
	la direccion revisa el desempeño de los procesos y conformidad con el producto		5		
	la direccion revisa la retroalimentacion del cliente	0			
	la direccion revisa el estado de las acciones correctivas y preventivas		5		
	la direccion revisa los cambios que podrian afectar al SGC		5		
	la direccion revisa las acciones de seguimiento de revisiones por la direccion previas		5		
	la direccion realiza recomendaciones para la mejora		5		
<b>5.6.3</b>	<b>resultados de la revision</b>				
	los resultados de la revision de la direccion incluyen desiciones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos.		5		
	los resultados de la revision de la direccion incluyen desiciones y acciones de mejora del producto en relacion con los requisitos de cliente		5		
	los resultados de la revision de la direccion incluyen desiciones y acciones sobre las necesidades de los recursos		5		



## DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Pagina 6 de 17

No	REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2008	CRITERIO DE CALIFICACION			JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSIÓN
		C	CP	NC	
<b>6</b>	<b>GESTION DE LOS RECURSOS</b>				
<b>6.1</b>	<b>provision de recursos</b>				
	la organización determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficiencia.		5		
	la organización proporciona los recursos necesarios para aumentar la satisfaccion del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.		5		
<b>6.2</b>	<b>Recursos Humanos</b>				
<b>6.2.1</b>	<b>generalidades</b>				
	el personal que realiza trabajos que afectan la calidad del producto es competente con base en la educacion, formacion, habilidades y experiencias apropiadas.			10	
<b>6.2.2</b>	<b>Competencia, Toma de conciencia y Formacion.</b>				
	la organización determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto.		5		
	la organización propociona formacion o toma otras acciones para satisfacer dichas necesidades.		5		
	la organización evalua la eficiencia de las acciones tomadas.		5		
	la organización asegura de que su personal es conciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y como contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.		5		
	la organización mantiene los registros adecuados de la educacion, formacion, habilidades y experiencia.		5		

LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE SANTANDER					
DIAGNÓSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				Página 7 de 17	
No	 <b>REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2008</b>	CRITERIO DE CALIFICACION			JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSIÓN
		C	CP	NC	
<b>6.3</b>	<b>Infraestructura</b>				
	la organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.			10	
<b>6.4</b>	<b>ambiente de trabajo</b>				
	la organización determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.			10	
<b>7</b>	<b>REALIZACION DEL PRODUCTO</b>				
<b>7.1</b>	<b>Planificación de la realización del producto</b>				
	la organización planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC.		5		
	durante La planificación de la realización del producto la organización determina los objetivos de calidad y los requisitos para el producto.		5		
	durante La planificación de la realización del producto la organización determina la necesidad de establecer procesos y documentos y de proporcionar recursos para el producto.		5		
	durante La planificación de la realización del producto la organización determina las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección, y ensayo/pruebas específicas para el producto.		5		
	durante La planificación de la realización del producto la organización determina los registro que sean necesarios para proporcionar evidencia.		5		
<b>7.2</b>	<b>Procesos relacionados con el cliente</b>				
<b>7.2.1</b>	<b>Determinación de los requisitos relacionados con el producto.</b>				
	la organización determina los requisitos especificados por el cliente incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la misma		5		
	la organización determina los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto.		5		
	la organización determina los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto.		5		
	La organización determina los requisitos adicionales que considere necesarios.		5		



## DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Pagina 8 de 17

No	REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2008	CRITERIO DE CALIFICACION			JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSIÓN
		C	CP	NC	
<b>7.2.2</b>	<b>Revisión de los requisitos relacionados con el producto.</b>				
	la organización revisa los requisitos relacionados con el producto.		5		
	la organización define los requisitos del producto.		5		
	la organización tiene resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.		5		
	la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.			10	
	la organización mantiene registros de los resultados de la revisión y de las acciones Originadas de las mismas.		5		
	la organización confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación cuando este no proporciona una declaración documentada de los requisitos.		5		
	cuando se cambia los requisitos del producto, la organización se asegura de que la documentación pertinente es modificada y que el personal correspondiente es conciente de los requisitos modificados.		5		
<b>7.2.3</b>	<b>comunicación con el cliente</b>				
	la organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a la información sobre el producto.		5		
	la organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo modificaciones.		5		
	la organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a la retroalimentación del cliente incluyendo sus quejas.		5		
<b>7.3</b>	<b>Diseño y Desarrollo</b>				
<b>7.3.1</b>	<b>Planificación del Diseño y Desarrollo</b>				



## DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Pagina 9 de 17

No	REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2008	CRITERIO DE CALIFICACION			JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSION
		C	CP	NC	
	la organización planifica y controla el diseño y desarrollo del producto				EL DISEÑO Y DESARROLLO NO FORMAN PARTE DE LA RAZON SOCIAL DE LA CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE SANTANDER, PUESTO QUE ES UNA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS EXCLUSIVAMENTE
	durante la planificación del diseño y desarrollo la organización determina las etapas del diseño y desarrollo				
	durante la planificación del diseño y desarrollo la organización determina la revision, verificacion y validacion, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo.				
	durante la planificación del diseño y desarrollo la organización determina las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.				
<b>7.3.2</b>	<b>Elementos de entrada para el Diseño y Desarrollo</b>				
	son determinados los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y se mantiene los requisitos. Estos elementos incluyen: registros funcionales y de desempeño, requisitos legales y reglamentos aplicables, información de diseños previos similares y cualquier otro requisitos esencial para el diseño y desarrollo.				
	los registros de elementos de entrada para el diseño y desarrollo incluyen los requisitos funcionales y de desempeño				
	los registros de elementos de entrada para el diseño y desarrollo incluyen los requisitos legales y reglamentarios aplicables.				
	los registros de elementos de entrada para el diseño y desarrollo incluyen la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable.				
	los registros de elementos de entrada para el diseño y desarrollo incluyen cualquier otro registro esencial para el diseño y desarrollo.				
<b>7.3.3</b>	<b>Resultados del diseño desarrollo</b>				
	se realiza verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y se aprueba antes de su liberación.				
	se mantiene registros de los resultados de verificación y de cualquier acción necesaria.				



No	REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2008	CRITERIO DE CALIFICACION			JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSIÓN
		C	CP	NC	
	se realiza validación de diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado, para asegurarse que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación específica o su uso previo				
	los resultados de diseño y desarrollo cumplen con los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo.				
	los resultados de diseño y desarrollo proporcionan información adecuada para la compra, la producción y la prestación del servicio.				
	los resultados del diseño y desarrollo especifican las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.				
<b>7.3.4</b>	<b>Revisión del diseño y desarrollo.</b>				
	se realizan revisiones sistematicas del diseño y desarrollo del producto.				
	la organización identifica cualquier problema y propone las acciones necesarias.				
<b>7.3.5</b>	<b>Verificación del Diseño Y Desarrollo.</b>				
	la organización realiza la verificación, de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo.				
	la organización mantiene registro de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria.				
<b>7.3.6</b>	<b>Validación del Diseño Y Desarrollo</b>				
	la organización realiza la validación, del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el producto resultante sea capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada.				
	la organización mantiene registro de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria.				
<b>7.3.7</b>	<b>Control de los Cambios del Diseño y Desarrollo</b>				
	la organización debe identificar los cambios del diseño y desarrollo y mantiene registros				



DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

No	REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2008	CRITERIO DE CALIFICACION			JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSION
		C	CP	NC	
<b>7.4</b>	<b>Compras</b>				
<b>7.4.1</b>	<b>Proceso de Compras</b>				
	la organización se asegura de que el producto adquirido cumpla con los requisitos de compras especificado.		5		
	La organización evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con la organización			10	
	La organización establece criterios para la selección, la evaluación y reevaluación de los proveedores		5		
	La organización mantiene los registros de los resultados de los evaluaciones y de cualquier acción que se derive de las mismas		5		
<b>7.4.2</b>	<b>Información de las Compras</b>				
	la organización describe los requisitos de aprobación del producto, procedimiento, procesos y equipos.		5		
	la organización describe los requisitos para la calificación del personal.		5		
	la organización describe los requisitos del SGC		5		
<b>7.4.3</b>	<b>Verificación de los productos comprados</b>				
	La organización establece e implementa la inspección y otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumpla con los requisitos especificados		5		
	La organización establece en la información de la compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto si la organización o los clientes desean llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor.		5		
<b>7.5</b>	<b>PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO</b>				



## DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

No	REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2008	CRITERIO DE CALIFICACION			JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSION
		C	CP	NC	
<b>7.5.1</b>	<b>Control de la producción y de la prestación del servicio.</b>				
	la organización planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicios bajo condiciones controladas.		5		
	la organización controla la disponibilidad de información que describa las características de producto.		5		
	la organización controla la disponibilidad de instrucciones de trabajo cuando sea necesario.		5		
	la organización controla el uso de equipo apropiado y la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medicion.		5		
<b>7.5.2</b>	<b>Validación de los procesos de la producción y la prestación del servicio</b>				
	La organización valida aquellos procesos de producción y prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento o medicion posteriores.		5		
	La organización establece dispociones para los procesos de validación, incluyendo cuando sea aplicable; los criterios definidos para la revision y aprobación de los procesos, la aprobación de aquellos y califiación del personal, el uso de métodos y procedimientos específicos.		5		
<b>7.5.3</b>	<b>Identificación y Trazabilidad</b>				
	La organización identifica el producto por metodos adecuados, a traves de toda la realización del trabajo.		5		
	La organización identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición		5		
	la organización controla y mantiene los registro de la trazabilidad del producto		5		



DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

No	REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2008	CRITERIO DE CALIFICACION			JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSIÓN
		C	CP	NC	
	La organización preserva la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. (manipulación, embalaje, almacenamiento y producción).		5		
<b>7.6</b>	<b>Control de los equipos de seguimiento y medición</b>				LA CORPORACION
	La organización determina el seguimiento y la medición a realizar, los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados				LONJA DE
	La organización establece procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.				PROPIEDAD RAIZ
	El equipo de medición se calibra o verifica o ambos a intervalos especificados o antes de su utilización comparado con patrones de medición internacional o nacional.				DE SANTANDER,
	El equipo de medición se ajusta o se reajusta según sea necesario				NO UTILIZA
	El equipo de medición se identifica para poder determinar el estado de la calibración				DISPOSITIVOS DE
	El equipo de medición se protege contra ajustes que puedan invalidar el resultado de la medición				SEGUIMIENTO Y
	El equipo de medición se protege contra daños y deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.				MEDICION
	La organización evalúa y registra validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme				DURANTE LA
	La organización toma las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado				PRESTACION DE
	La organización realiza seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.				SERVICIOS EN
	Se determinan los métodos para obtener y utilizar dicha información				SUS DIFERENTE
					LINEAS



## DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Pagina 14 de 17

No	REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2008	CRITERIO DE CALIFICACION			JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSION
		C	CP	NC	
<b>8</b>	<b>MEDICION, ANALISIS Y MEJORA</b>				
<b>8.1</b>	<b>Generalidades</b>				
	la organización planifica e implementa los proceso de seguimiento medicion, analisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del producto		5		
	la organización planifica e implementa los proceso de seguimiento medicion, analisis y mejora necesarios para asegurarse de la conformidad del SGC.	0			
	la organización planifica e implementa los proceso de seguimiento medicion, analisis y mejora necesarios para mejorar continuamnete la eficacia del SGC	0			
<b>8.2</b>	<b>Seguimiento y medición</b>				
<b>8.2.1</b>	<b>Satisfacción del cliente</b>				
	como una medida del SGC la organización realiza el seguimiento de la infrmacion relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos		5		
	la organización utiliza metodos paa obtener y utilizar la informacion proveneitne de la satisfacion del cliente.		5		
<b>8.2.2</b>	<b>Auditoría Intera</b>				
	La organización lleva a cabo a intervalos planificados auditorias internas para determinar si el SGC es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la NTC ISO 9001:2008		5		
	La organización lleva a cabo a intervalos planificados auditorias internas para determinar si el SGC se ha implementado y mantiene de manera eficaz		5		




## DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Página 15 de 17

No	REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2008	CRITERIO DE CALIFICACION			JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSIÓN
		C	CP	NC	
	Se definen los criterios de auditoria, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología		5		
	Se define, un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorias, para información de los resultados y mantener los registros.		5		
	Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación		5		
<b>8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos</b>					
	La organización aplica métodos apropiados para el seguimiento, y cuando es aplicable, la medición de los procesos del SGC		5		
	Los métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados. Cuando no se alcanzan los resultados planificados se lleva a cabo correcciones y acciones correctivas según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto.		5		
<b>8.2.4 0</b>					
	La organización mide y hace un seguimiento de las características del producto para verificar que cumplen los requisitos del mismo. Esto se realiza en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas	0			
<b>8.3 Control del Producto No Conforme</b>					
	Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros indican las personas que autorizan la liberación del producto.		5		
	La organización se asegura de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se indica y controla para prevenir su uso o entrega no internacional		5		

LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE SANTANDER

 DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		CRITERIO DE CALIFICACION			Página 16 de 17
		C	CP	NC	JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSION
No	REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2008				
	Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme estan definidos en procedimiento documentado.		5		
	Se mantiene registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las ocnesiones que se hallan obtenido.		5		
	Cundo se detecta un producto no conforme despues de la entrega o cuando ha comenzado su uso, la organización toma las acciones apropiadas respecto a los efectos potenciales de la no conformidad		5		
<b>8.4</b>	<b>Análisis de Datos</b>				
	La organización determina y analiza los datos apropiados para demostrar la identidad y eficiencia del SGC y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficiencia del SGC.		5		
<b>8.5</b>	<b>Mejora</b>				
<b>8.5.1</b>	<b>Mejora Continua</b>				
	La organización mejora continuamente la eficiencia del SGC mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de ldatos, las acciones correctivas, preventivas y revisión por la dirección.		5		
<b>8.5.2</b>	<b>Acción Correctiva</b>				
	La organización toma acciones para determinar las causas de las no conformidades econtradas.		5		
	La organización tiene establecido un promedio documentado para definir los requisitos para revisar las on conformidades, determinar las causas de las no conformidades no vuelven a ocurrir, determinar e implementar las acciones necesarias, para registrar los resultados de las acciones tomadas, para registrar los resultados de las acciones tomadas para revisar las acciones correctivas tomadas.		5		
<b>8.5.3</b>	<b>Acción Preventiva</b>				
	La organización toma acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia		5		

# ANEXO B

Control de documentos propiedad del cliente



LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE  
SANTANDER

**CONTROL DE DOCUMENTOS  
PROPIEDAD DEL CLIENTE**

CÓDIGO: R-GT-13

VERSION: 01

FECHA: 03/08/2010

CLIENTE \_\_\_\_\_

DIRECCION \_\_\_\_\_

TIPO DE AVALUO \_\_\_\_\_

TIPO DE DOCUMENTOS	RECIBIDOS DEL CLIENTE	ENTREGADOS AL CLIENTE
CARTA DE SOLICITUD		
ESCRITURAS QUE ACREDITEN PROPIEDAD		
CARTA CATASTRAL		
CERTIFICADO TRADICION Y LIBERTAD		
ULTIMO RECIBO DE IMPUESTO PREDIAL		
ESCRITURA REGLAMENTACION DE PROPIEDAD HORIZONTAL		
CERTIFICADO USO DEL SUELO EXPEDIDO POR PLANEACION MUNICIPAL		
CERTIFICADO DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS		
LEVANTAMIENTO TOPOGRAFICO		
PLANOS ARQUITECTONICOS		
PLANOS URBANISTICOS		
PLANOS DEL PROYECTO DONDE SE DELIMITEN LAS AREAS DE CESION		
PRESUPUESTO DE CONSTRUCCION		
INVENTARIO DE LAS MEJORAS EXISTENTES		
LICENCIA DE CONSTRUCCION		
LISTADO DE BIENES MUEBLES EN MEDIO MAGNETICO		
OTROS		
FIRMAS	DPTO AVALUOS	CLIENTE

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

# ANEXO C

Plan de auditoría



LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ  
DE SANTANDER

## PLAN DE AUDITORIA

CÓDIGO: R-MC-15

VERSIÓN: 03

FECHA: 27/08/2010

FECHA AUDITORIA	
PROCESO AUDITADO	
OBJETIVO	
ALCANCE	
AUDITOR LÍDER	
EQUIPO AUDITOR	
LUGAR AUDITORIA	
CRITERIOS DE LA AUDITORIA	

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	AUDITADO	AUDITOR	HORA
REUNION DE APERTURA			
GESTION DE BIOMETRIA			
GESTION DE PUBLICACIONES			
ALMUERZO			
GESTION TECNICA			
GESTION DE CAPACITACIONES			
RECURSO HUMANO			
RECURSO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO			
ALMUERZO			
MEJORAMIENTO CONTINUO			
REUNION DE CIERRE			

RECURSOS NECESARIOS
-----
-----
-----

OBSERVACIONES
-----
-----
-----


Auditor Líder \_\_\_\_\_

# ANEXO D

Evaluación de desempeño



15.	<b>MANEJO DE LA INFORMACIÓN:</b> Maneja y comparte la información institucional de manera confiable, teniendo en cuenta los niveles y competencias. Y genera credibilidad y confianza frente al manejo de la información y en la ejecución de actividades.					
16.	<b>PUNTUALIDAD:</b> Cumple con los horarios de trabajo establecidos por la Compañía. Es puntual en la asistencia a las reuniones que se programan.					
17.	<b>COLABORACIÓN:</b> Cooperar con los compañeros en las labores del departamento y de la organización.					
18.	<b>TRABAJO EN EQUIPO:</b> Demuestra capacidad para integrarse a un grupo de trabajo con aportes objetivos.					
	<b>MEJORAMIENTO:</b> Realiza procesos continuos y permanentes de mejoramiento laboral, apartir de los resultados de las evaluaciones, informes o auditorias internas, cooperando de esta manera con el cumplimiento de los requisitos necesarios para tener actualizado todo lo referente a la certificación en calidad.					
		<b>E</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>M</b>	<b>PUNTAJE</b>
		<b>CALIFICACION</b>				

 <b>LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER</b>	<b>EVALUACION DE DESEMPEÑO</b>	CODIGO: R-RH-01	VERSION: 02
		FECHA: 10/09/2010	

**PLAN PERSONAL DE GESTION**

Mediante la presente constancia los aquí firmantes, nos comprometemos a adelantar el proceso de mejoramiento y acompañamiento en la gestión que nos permitirá lograr los objetivos de superación.

ASPECTOS A MEJORAR	ACCIONES DE APOYO	FECHA VERIFICACION (MES/AÑO)

**NECESIDADES DE CAPACITACION**

De acuerdo a la evaluación realizada, describa el tipo de capacitación que requiera el empleado para desarrollar mejor su desempeño. Favor Priorizar.

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

<hr/> <b>FIRMA DEL JEFE INMEDIATO</b>	<hr/> <b>FIRMA FUNCIONARIO EVALUADO</b>
---------------------------------------	---

# ANEXO E

Formato de contratos recibidos




# ANEXO F

Formato de contratos entregados



# ANEXO G

Formato Aceptación y formalización de contratos

 LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER	<b>ACEPTACION  FORMALIZACION CONTRATOS</b>	CODIGO: R-GB-04	VERSION: 01
		FECHA: 30/08/2010	

## PROCEDIMIENTO PARA LA FORMALIZACION DE CONTRATOS

Para realizar la formalización del Contrato de Arrendamiento, se realizará el siguiente procedimiento:

1. Toma de Datos personales
2. Toma de Huella Dactilar Digital
3. Toma de Fotografía
4. Escaneado de Documentos de Identificación
5. Firma de Contratos
6. Imposición de Huella Dactilar física

De acuerdo con lo anterior, me permito certificar que acepto el procedimiento establecido.

ACEPTO:

\_\_\_\_\_


Firma:

Nombre: \_\_\_\_\_

c.c. No.: \_\_\_\_\_

# ANEXO H

Procedimiento gestión de Biometría

 LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE SANTANDER	<b>PROCEDIMIENTO DE  BIOMETRÍA</b>	<b>CODIGO:P-GB-01</b>	
		<b>06/08/2010</b>	<b>VERSION:01</b>

## GESTION DE BIOMETRIA

<b>Elaborado Por:</b>	<b>Aprobado Por: Julio Cesar Ardila</b>
<b>Cargo:</b> Auxiliar de calidad	<b>Cargo:</b> Director Ejecutivo
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer los parámetros a seguir para la prestación del servicio de biometría al sector inmobiliario Santandereano.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento rige a partir de su aprobación y será aplicado por la Lonja de Propiedad Raíz de Santander para todo lo pertinente con el proceso de formalización.

## 3. RESPONSABLE

- Director Ejecutivo

## 4. DEFINICIONES

- **CONTRATO:** Pacto o convenio escrito entre partes que se obligan sobre una materia o cosa determinada.
- **CONTRATAR:** Llegar a un acuerdo con una persona natural o jurídica, para recibir un servicio a cambio de un dinero u otra compensación.
- **INMOBILIARIA:** Persona natural y/o jurídica que se dedica a arrendar, vender y administrar inmuebles.
- **ARRENDATARIO:** Persona natural y/o jurídica que arrienda un inmueble para su disfrute y goce.
- **DEUDOR SOLIDARIO:** Persona natural y/o jurídica, que se obliga solidariamente a cumplir el pago de una deuda.
  
- **BIOMETRIA:** Método de Identificación y autenticación de los seres humanos a través de características fisiológicas y de comportamiento. Geometría de la mano, iris, retina, reconocimiento facial, huella digital.

## **5. DESARROLLO**

### **5.1 IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES**

Identificar clientes potenciales para ofertar el servicio de Biometría por medio de bases de datos y contacto directo.

### **5.2 PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Para un buen desarrollo del servicio de Biometría es importante tener en cuenta el siguiente procedimiento:

- Recibir por parte de la Inmobiliaria mediante memorando los contratos a formalizar, los cuales se identificarán por el nombre del Arrendatario, La secretaria auxiliar y recepcionista revisa y verifica que los contratos no vengán firmados, de lo contrario se comunican con la Inmobiliaria y son devueltos.
- La secretaria auxiliar y recepcionista recibe los contratos y los registra en el formato Contratos Recibidos R-GB-01 y posteriormente los entrega al Departamento de Biometría para su formalización.
- Una vez se presenten el arrendatario y sus deudores solidarios, la secretaria auxiliar y recepcionista verifica en el formato Contratos Recibidos R-GB-01 que el contrato ya fue recibido, luego realiza la liquidación de la prestación del servicio para su respectivo pago en tesorería con la secretaria auxiliar y cajera; de lo contrario notifica a los firmantes que el contrato no ha sido recibido, para que se comuniquen con la inmobiliaria.

- Una vez efectuado el pago, el arrendatario y sus deudores solidarios, se dirigen al Departamento de Biometría donde la Secretaria Auxiliar de Biometría entrega el formato Aceptación Formalización Contratos R-GB-04, el cual deben firmar para autorizar el procedimiento que se realizará seguidamente, si no firman este formato el contrato no se formaliza y se le comunica a la Inmobiliaria; luego se verifica los datos registrados en el contrato, confrontándolos con los documentos de identificación, si estos no concuerdan se devuelve el contrato a la inmobiliaria con la respectiva novedad; de lo contrario se procede a ingresar los datos al sistema, se toma la huella biométrica y fotografía correspondiente y se escánean los documentos de identidad. Luego se toman las firmas y huellas físicas en el contrato y sus copias.
- Completado el anterior proceso, se procede a escáner y colocar los sellos de formalizado a cada hoja del contrato e imprimir el soporte de la formalización, el cual debe ir con sello y la firma de la Secretaria Auxiliar de Biometría, o quien realice el proceso.
- Una vez formalizado el contrato la Secretaria Auxiliar de Biometría informa a la inmobiliaria para que envíen por los contratos. Estos se relacionan en el formato Contratos Entregados R-GB-02, el cual es firmado por la persona de la Inmobiliaria que retira los contratos.
- Cuando el contrato presenta un deudor solidario de otra ciudad o que no puede firmar en nuestras oficinas, se le entregan los contratos con sus respectivas copias al Arrendatario con la debida autorización escrita de la Inmobiliaria, para que éste realice el trámite de autenticar la firma y lo devuelva a nuestra Entidad para terminar el proceso de formalización.

- La Secretaria Auxiliar de Biometría realizará copia de seguridad a los datos del programa REGCON, todos los días al terminar la jornada laboral.

En el “Plan de Calidad de Biometría D-GB-01” se identifican las diferentes etapas del proceso de prestación del servicio con las pautas y métodos de control para cada etapa.

### 5.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Para la prestación del servicio de Biometría se establece diferentes tipos de comunicación con el cliente, antes, durante y después, de acuerdo al siguiente

ETAPAS	MECANISMOS	TEMAS	RESPONSABLE	REGISTROS
Antes de la prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Llamadas</li> <li>▪ Fax</li> <li>▪ Cartas</li> <li>▪ E-mail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El objeto del servicio</li> <li>▪ Condiciones para prestarlo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director Ejecutivo</li> <li>▪ Asistente Administrativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cartas</li> <li>▪ Fax</li> <li>▪ E-mail</li> </ul>
Durante la prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Llamadas</li> <li>▪ Fax</li> <li>▪ Cartas</li> <li>▪ E-mail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evolución del servicio</li> <li>▪ Temas puntuales durante el mismo</li> </ul> <p>(Entrega de contratos, autorizaciones)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director Ejecutivo</li> <li>▪ Asistente Administrativa</li> <li>• Secretaria Auxiliar de Biometría</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fax</li> <li>▪ E-mail</li> <li>▪ Entrega de Contratos</li> </ul>
Después de la prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cartas</li> <li>▪ Encuestas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cabal cumplimiento del servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Director Ejecutivo</li> <li>▪ Asistente Administrativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Encuestas</li> <li>▪ Buzón la Voz del Cliente</li> <li>▪ Cartas</li> </ul>

## 6. REGISTROS

- Contratos Recibidos R-GB-01
- Contratos Entregados R-GB-02
- Plan de Calidad D-GB-01
- Informe Formalización de Contratos R-GB-03
- Aceptación Formalización Contratos R-GB-04

## 7. HISTORIAL

<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>FECHA</b>
1	Versión Inicial	06/08/2010
2	Se Agrega el formato Aceptación Formalización Contratos R-GB-04, para que los firmantes den autorización del procedimiento que se realiza al formalizar el contrato. Numeral 5.2	1/09/2010


# ANEXO I

Caracterización Gestión de Biometría

LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER		GESTION DE BIOMETRIA			CÓDIGO: C-GB-01	VERSIÓN: 01
F.A.:03/08/2010						
OBJETIVO	PROCESO		RESPONSABLE GENERAL	PARTICIPANTES DEL PROCESO	DOCUMENTACION RELACIONADA	
Brindar mayor seguridad a las Inmobiliarias en la formalización de los Contratos de Arrendamiento	<b>PLANEAR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer los canales de comunicación con el cliente</li> <li>Identificar las necesidades y requerimientos del Sistema para la Formalización de los Contratos</li> <li>Identificar posibles clientes</li> </ul>		Dirección Ejecutiva	Secretaria Auxiliar de Biometria Secretaria Auxiliar Contable y Recepcionista	* Gestión de Biometria P-GB-01	
PROVEEDORES	ENTRADAS	HACER	SALIDA	CUENTE	RECURSOS	
Gestión de Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>Misión</li> <li>Visión</li> <li>Política de Calidad</li> <li>Objetivos de Calidad</li> <li>Indicadores de Gestión</li> <li>Resultados revisión por la dirección</li> <li>Decisiones y acciones para mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contactar a los Clientes Potenciales</li> <li>Recibir y registrar los contratos de arrendamiento</li> <li>Registrar a los que intervienen en el contrato</li> <li>Confrontar identificación de firmantes con contratos recibidos</li> <li>Ingresar los datos al sistema</li> <li>Toma de foto, firmas y huellas dactilares</li> <li>Scanear documentos de identificación</li> <li>Impresión soporte de formalización del contrato</li> <li>Informar la formalización del contrato</li> <li>Detectar y dar tratamiento al servicio no conforme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de Indicadores de Gestión</li> <li>Cumplimiento del direccionamiento estratégico</li> <li>Formalización del Contrato</li> <li>Ingreso al Sistema</li> </ul>	Gestión de Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cámara Web</li> <li>Computador</li> <li>Scanner</li> <li>Recurso Humano</li> <li>Fotocopias</li> <li>Papelaría</li> <li>Discos portables</li> <li>Impresora</li> </ul>	
Clientes (Afiliados y Particulares)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrato de Arrendamiento</li> <li>Documentos de Identificación</li> </ul>	<b>VERIFICAR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar los datos registrados en el sistema</li> <li>Verificar la presentación y firma de las personas que intervienen en el contrato.</li> <li>Evaluar el grado de satisfacción de los clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de creación o modificación de documentos del Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>Participación activa en auditoria interna y externa</li> <li>Generación de acciones correctivas y preventivas</li> <li>Necesidad de personal de acuerdo a perfil definido</li> </ul>	Clientes (Afiliados y Particulares)	<b>REQUISITOS</b>	
Mejoramiento Continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directrices para el control de documentos y registros del sistema de gestión de calidad</li> <li>Programa, agenda y auditorias.</li> <li>Directrices para acciones correctivas, preventivas y de mejora.</li> </ul>	<b>ACTUAR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar resultados de encuestas y de gestión del proceso</li> <li>Aplicar correctivos conforme al resultado de la encuesta</li> <li>Tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidad de Capacitación</li> <li>Liquidación del Servicio</li> </ul>	Mejoramiento Continuo	<b>Legales: No Aplica</b> <b>Norma: ISO 9001:2008</b> <b>Específicos: 7,1 - 7,2 - 7,5,1 - 7,5,2 - 7,5,3 - 8,2,1 - 8,2,4 - 8,3</b>  <b>Generales: 4,1 - 4,2,3 - 4,2,4- 8,1 - 8,2,2 - 8,2,3 - 8,4 - 8,5</b>	
Recurso Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cronograma de capacitación interna de acuerdo a las necesidades detectadas en el proceso</li> <li>Personal de acuerdo a lo definido en el perfil</li> <li>Resultados de evaluación de desempeño</li> </ul>			Recurso Humano	<b>De la Organización</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento en el Servicio de Biometria</li> <li>Satisfacción del cliente</li> </ul>	
Recurso Administrativo y Financiero	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de liquidación para factura el servicio</li> </ul>			Recurso Administrativo y Financiero		
MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION			OBJETIVOS ESPECIFICOS			
<b>Seguimiento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contratos Recibidos</li> <li>Contratos Entregados</li> <li>Informe Formalización de Contratos</li> </ul>			<b>Medición:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Biometria</li> </ul>			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Institucionalizar el servicio en el sector inmobiliario</li> <li>Disponer de registros digitales que permitan identificar claramente a los Arrendatarios y Deudores solidarios, con el fin de evitar el fraude en las firmas de los contratos de arrendamiento</li> </ul>			
Elaborado por: Brígida Celedon Calderon.			Aprobado por:			
Cargo:			Cargo: Director Ejecutivo			
Firma:			Firma:			

# ANEXO J

Plan de Calidad Gestión de Biometría

 <b>LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER</b>	<b>PLAN DE CALIDAD BIOMETRIA</b>	CODIGO: D-GB-01	VERSION: 01
		FECHA: 04/08/2010	

ETAPA / ACTIVIDAD	PARÁMETROS A CONTROLAR	MÉTODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	RECURSOS	DOCUMENTOS / REGISTROS
Recepción de Contratos	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Contratos Relacionados</li> <li>* Contratos sin firmas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Revisión de los Contratos conforme al memorando que envía la Inmobiliaria</li> </ul>	Permanente o cada vez que se reciba un contrato	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Secretaria Auxiliar y Recepcionista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Secretaria</li> <li>* Computador, Impresora</li> <li>* Papeleria</li> <li>* Teléfono</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Memorando</li> <li>* Contratos Recibidos R-GB-01</li> </ul>
Confirmación Contrato Recibido	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Contrato halla sido recibido por nuestra Entidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Confrontar la identificación del firmante con los contratos recibidos</li> </ul>	Permanente o cada vez que se reciba un contrato	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Secretaria Auxiliar y Recepcionista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Secretaria</li> <li>* Computador, Impresora</li> <li>* Papeleria</li> <li>* Teléfono</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Contratos Recibidos R-GB-02</li> </ul>
Ingresos Datos al Sistema y Firma de Contratos	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Nombres y documento de identidad de Arrendatario y Deudores Solidarios</li> <li>* Arrendatario y Deudores Solidarios</li> <li>* Firmas y Huellas Completas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Confrontar Documento de identificación contra los datos relacionados en el contrato</li> <li>* Verificación visual de los firmantes</li> <li>* Revisión del Contrato una vez firmado</li> </ul>	Permanente o cada vez que se reciba un contrato	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Secretaria Auxiliar de Biometría</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Secretaria</li> <li>* Computador, Impresora</li> <li>* Papeleria</li> <li>* Teléfono</li> <li>* Lector de Huella</li> <li>* Scanner</li> <li>* Camara Web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Contratos Firmados</li> <li>* Huella Dactilar</li> <li>* Fotografía</li> <li>* Cédulas Escaneadas</li> <li>* Huella Digital</li> </ul>
Formalización del Contrato	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Datos Ingresados al Sistema</li> <li>* Imagen Escaneada</li> <li>* Sello de Formalizado</li> <li>* Impresión Soporte de Formalización del contrato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Verificación visual</li> </ul>	Permanente o cada vez que se reciba un contrato	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Secretaria Auxiliar de Biometría</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Secretaria</li> <li>* Computador, Impresora</li> <li>* Papeleria</li> <li>* Teléfono</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Contratos Entregados R-GB-02</li> <li>* Archivo Escaneado</li> <li>* Contrato FORMALIZADO</li> <li>* Soporte de Formalización</li> </ul>

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1	Versión Inicial	04/08/2010

Elaborado por: Brigida Celedon Calderon	Aprobado por:
Cargo:	Cargo: Director Ejecutivo
Firma	Firma:

# ANEXO K

Manual de Calidad Última Versión

 LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	VERSIÓN:05	CODIGO:M-GD-01
		F.A.: 02/09/2010	

# MANUAL DE CALIDAD

<b>Elaborado Por:</b>	<b>Aprobado Por:</b>
<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

## CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. EXCLUSIONES
4. RESPONSABLE
5. DEFINICIONES
6. DESARROLLO
- 6.1 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN
- 6.1.1 ORGANIZACIÓN OPERATIVA
- 6.1.2 RESEÑA HISTÓRICA
- 6.1.3 OBJETIVOS BÁSICOS
- 6.1.4 SERVICIOS PRINCIPALES
- 6.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
- 6.2.1 MISION
- 6.2.2 VISION
- 6.2.3 OBJETIVOS DE CALIDAD
- 6.2.4 POLITICA DE CALIDAD
- 6.3 GESTION POR PROCESOS
- 6.4 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN
- 6.5 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN
7. HISTORIAL
8. ANEXOS

## 1. **OBJETIVO**

El presente Manual de Calidad tiene como propósito ilustrar de una manera clara y precisa el Sistema de Gestión de la Calidad de la Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander.

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander. sigue los lineamientos establecidos en la Norma ISO 9001:2008 y se encuentra a disposición de todos los interesados en conocer el funcionamiento de nuestro sistema como una guía para facilitar la comprensión de las operaciones internas.

## 2. **ALCANCE**

Servicio de capacitación dirigido al sector inmobiliario. Avalúos Corporativos. Formalización de contratos de arrendamientos por medio del servicio de Biometría. Diagramación, impresión y distribución de publicaciones del sector inmobiliario.

## 3. **EXCLUSIONES**

Los siguientes numerales de la norma ISO 9001:2008 no aplican para el Sistema de Gestión de Calidad en Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander.

### 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

La Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander no realiza actividades de diseño en ninguna de sus líneas de servicios y teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- Capacitaciones: Se identifican necesidades de formación en cada una de las áreas del sector inmobiliario, las cuales surgen por el cambio de normas, nuevos productos y servicios, solicitudes del cliente, entre otros, y la prestación del servicio se efectúa de acuerdo a la metodología y logística establecida.
- Avalúos Corporativos: La prestación de éste se realiza siguiendo un procedimiento estándar, donde las condiciones técnicas, operacionales y comerciales se encuentran claramente definidas; únicamente se ajustan los procesos de acuerdo a las condiciones cambiantes que surjan por la normatividad y determinaciones de los órganos de dirección.
- Diagramación, impresión y distribución de publicaciones del sector inmobiliario: Los pautantes de cada edición entregan sus artes y/o publicidad previamente diseñada; posteriormente en La Lonja se realiza el proceso de diagramación, se remite a la empresa encargada de la impresión y seguidamente se encarga de la distribución.

El diseño y desarrollo no forman parte del objeto social de la corporación puesto que La Lonja es una entidad prestadora de servicio exclusivamente.

#### 7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

La Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander, no utiliza dispositivos de seguimiento y medición durante la prestación de servicios en sus diferentes líneas.

#### 4. RESPONSABLE

- Director Ejecutivo

#### 5. DEFINICIONES

- 👤 **MANUAL DE CALIDAD:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad en Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander.
- 👤 **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- 👤 **POLÍTICA DE CALIDAD:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- 👤 **PLANIFICACIÓN DE CALIDAD:** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.
- 👤 **CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. (Nota: "Inherente", en contraposición a "asignado", significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente).
- 👤 **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- 👤 **REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- 👤 **MEJORA CONTINUA:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos. **OBJETIVOS DE CALIDAD:** Resultados a corto, mediano o largo plazo que una organización aspira a alcanzar para hacer real la misión, la visión y la política de calidad. **EFICACIA:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

- 👤 **EFICIENCIA:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- 👤 **ACCION CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- 👤 **ACCION PREVENTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- 👤 **AUDITORIA:** Proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de la auditoria.
- 👤 **CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un requisito.
- 👤 **DOCUMENTO:** Información y su medio de soporte.
- 👤 **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.
- 👤 **PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- 👤 **PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO:** Es aquel proceso que de comienzo a fin debe ser establecido, documentado, implantado y mantenido.
- 👤 **REGISTRO:** Un documento que suministra evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de los resultados alcanzados.
- 👤 **REVISIÓN:** Actividad realizada para asegurar la conveniencia, la suficiencia, la eficacia y eficiencia de la materia objeto para alcanzar los objetivos establecidos.
- 👤 **SERVICIO:** Resultado de un proceso.

## 6. DESARROLLO

### 6.1 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

#### 6.1.1 ORGANIZACIÓN OPERATIVA

Consejo Directivo

Presidente

Revisora Fiscal

Vicepresidente

Director Ejecutivo

Coordinador de Avalúos

Asistente Administrativa

Asesora Comercial

Secretaria de Dirección y Dpto. Avaluos

Secretaria Auxiliar y Cajera

Secretaria Auxiliar Dpto. de Biometría

Secretaria Auxiliar y Recepcionista

Mensajero

Servicios Varios

La CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER es el Gremio que 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 CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER asesora, orienta, representa, coordina, promueve y defiende los intereses de sus afiliados, entre ellos mismos, con otras entidades y con el Estado.

Para ello mantiene permanente vinculación con otros gremios a través del COMITÉ DE GREMIOS DE SANTANDER y con los diferentes estamentos de la sociedad y del sector público y privado.

La CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER desarrolla estudios, investigaciones y asesorías que permitan 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.

### **6.1.2 RESEÑA HISTÓRICA**

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 cambio a 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.

### 6.1.3 OBJETIVOS BÁSICOS

El objeto de la Asociación es contribuir al desarrollo del país y en especial de la región en donde opera, propiciando el perfeccionamiento del desarrollo de actividades relacionadas con el campo inmobiliario, a través de medios como los siguientes:

- a) Servir de vocero de sus miembros y representantes, como gremio, ante el gobierno en sus distintos estamentos y ante entidades públicas y privadas, locales, departamentales y nacionales.
- b) Regular el cumplimiento de las normas que se derivan de la profesionalización de quienes ejercen actividades inmobiliarias.
- c) Establecer canales permanentes de vinculación e intercambio con la Federación Colombiana de Lonjas y Profesiones inmobiliarias, y Asociaciones Inmobiliarias a nivel nacional e internacional.
- d) Servir de centro de oferta y demanda de la propiedad raíz a través de ruedas periódicas y de la coordinación del sistema de la bolsa inmobiliaria, reglamentándola y controlándola.
- e) Adelantar campañas tendientes a lograr que los negocios y las actividades de propiedad raíz se realicen dentro del marco de las más altas normas de la moral, la ética y la honorabilidad comercial.
- f) Regular y vigilar las actuaciones comerciales y profesionales de sus miembros.
- g) Realizar estudios e investigaciones de interés para sus miembros en conjunto y para la comunidad en general.
- h) Propiciar la unidad entre sus miembros, el intercambio de ideas y experiencias de los mismos.
- i) Sugerir las tarifas que sus miembros pueden aplicar en las diferentes actividades inmobiliarias que desarrollen.
- j) Promover el desarrollo de las personas vinculadas a las actividades de la propiedad raíz, mediante la organización de programas de capacitación y otros servicios.
- k) Prestar, con la participación de sus miembros pero bajo la responsabilidad de la propia Asociación, el servicio de avalúos de bienes inmuebles.
- l) Prestar a todos los afiliados los servicios que requieren para el normal desarrollo de sus actividades.
- m) Establecer publicaciones periódicas con el fin de ofrecer una adecuada información sobre ventas, arrendamientos, seminarios y talleres educativos, con presupuesto propio.
- n). Constituir, reglamentar y controlar el Consejo Regional de Avaluadores.
- o). Constituir, controlar y reglamentar el Registro de Vendedores inmobiliarios.
- p). Constituir, reglamentar y controlar el registro de administradores de propiedad horizontal.
- q). Constituir, reglamentar y controlar el registro de administradores inmobiliarios.
- r). Propender porque se establezca la reglamentación, al nivel de ley, de la profesión inmobiliaria.

### 6.1.4 SERVICIOS PRINCIPALES

#### AFILIACIÓN A FEDELONJAS

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.

Nuestra Entidad tiene un puesto permanente en el Consejo Directivo Nacional lo cual nos 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 de nuestro sector.

### **FIANZACREDITO 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. hoy FIANZACREDITO INMOBILIARIO DE SANTANDER S.A. la cual, 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 y el servicio de Préstamos a accionistas y propietarios que consignan sus inmuebles para arrendarlos a través de las inmobiliarias socias.

### **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, propiedad horizontal y demás relacionadas con el derecho inmobiliario.

#### - 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 estos se ajusten a la normatividad vigente y permitan acumular e intercambiar las experiencias de muchos años de actividad de nuestros vinculados.

#### - 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 a afiliados a la institución.

## **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.

## **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 en nuestras instalaciones pueden consultar y adquirir material bibliográfico sobre temas de Urbanismo, Avalúos, Arrendamientos, Corretaje, derecho inmobiliario, etc. Además de Planos, entre otros.

## **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.

## **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 A valuadores especializados convirtiéndose en entidad garante de equilibrio entre lo privado y lo público.

## **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.

## **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 valuatoria.

## **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.

## **EVENTOS ESPECIALES**

### - 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.

### - 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.

### - 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.

## **FORMALIZACION 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 está 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.

## **6.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

### **6.2.1 MISION**

Es el Gremio que asesora, orienta, representa, coordina, promueve y defiende los intereses de sus afiliados, entre ellos mismos, con otras entidades, con el Estado y la comunidad.

### **6.2.2 VISION**

La Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander se proyecta como un gremio modelo a nivel nacional, reconocido por contribuir al desarrollo del país y en especial de Santander; propiciando el perfeccionamiento del desarrollo de la actividad inmobiliaria dentro del marco de las más estrictas normas de la moral, la ética, el profesionalismo y honorabilidad comercial de sus afiliados; alta calidad en la prestación de sus servicios y comprometida con el bienestar y satisfacción de necesidades de la comunidad en general.

### **6.2.3 OBJETIVOS DE CALIDAD**

- Mantener a los Afiliados ya existentes.
- Desarrollar programas orientados a la capacitación del Sector Inmobiliario.
- Garantizar la calidad de los programas ofrecidos.
- Aumentar la participación de los afiliados en las diferentes capacitaciones abiertas que realiza la Lonja.
- Asegurar la circulación total de ejemplares distribuidos en el Área Metropolitana de Bucaramanga
- Garantizar las ventas de publicidad para mantener la edición de ocho (8) páginas cada quince (15) días.
- Aumentar el número de Avalúos Corporativos respecto a cotizaciones presentadas.
- Cumplir con los tiempos pactados en la entrega de avalúos
- Institucionalizar el servicio de Formalización de Contratos en el Sector Inmobiliario en Santander
- Atender en el preciso momento al cliente con la mayor brevedad de tiempo posible.
- Mantener a nuestros Clientes satisfechos.
- Brindar una atención eficiente y eficaz.
- Mejorar el desempeño de los procesos de la Organización.

Los Objetivos de Calidad de la Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander se encuentran referenciados en el Despliegue de Objetivos de Calidad O-MC-02, ver anexo 1

### 6.2.4 POLITICA DE CALIDAD

Para La Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander, como gremio inmobiliario que somos, el Servicio Oportuno, la Atención al Cliente y la Calidad en la prestación de nuestros servicios son fundamentales en nuestra labor, la cual esta orientada a satisfacer las necesidades de nuestros afiliados, clientes y comunidad en general en cuanto a la capacitación de las personas vinculadas con el sector; la información de la oferta del mercado inmobiliario a través del periódico Se Vende y Se Arrienda, la elaboración de avaluos corporativos básicos para las diferentes negociaciones en finca raíz y la formalización de contratos de arrendamiento; con el compromiso de ofrecer un mejoramiento continuo en el servicio.

### 6.3 GESTION POR PROCESOS



Se tienen identificados 3 tipos de procesos:

- 🔔 Gerenciales: el cual está constituido por los procesos de Gestión de Dirección y Mejoramiento Continuo ya que son los pilares que se deben seguir para que se documente, implemente, mantenga y mejore el Sistema de Gestión de la Calidad en La Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander.
- 🔔 Operativos: Los cuales lo conforman Gestión de Capacitaciones, Gestión de Publicaciones, Gestión Técnica y Gestión de Biometría.
- 🔔 Apoyo: conformado por los procesos Recurso Administrativo y Financiero y Recurso Humano.

Los procesos se relacionan con requisitos ISO 9001:2008

En cada documentación se referencia la documentación que apoya cada proceso.

REQUISITOS	PROCEDIMIENTO
4.2.3 Control de Documentos 4.2.4 Control de Registros	Control de Documentos y Registros P-MC-01
8.2.2 Auditoria Interna	Auditoria Interna P-MC-03
8.3 Control de Producto No Conforme	Control de Servicio No Conforme P-MC-04
8.5.2 Acción Correctiva y 8.5.3 Acción Preventiva	Mejoramiento Continuo P-MC-03

CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008								
NUMERALES NTC ISO 9001:2008	PROCESOS GERENCIALES		PROCESOS OPERATIVOS				PROCESOS DE APOYO	
	MC	GD	GA	GB	GP	GT	RF	RH
4.1	X	X	X	X	X	X	X	X
4.2	X							

4.2.1	X							
4.2.2	X	X						
4.2.3	X	X	X	X	X	X	X	X
4.2.4	X	X	X	X	X	X	X	X
5.1	X	X						
5.2		X						
5.3		X						
5.4.1		X						
5.4.2		X						
5.5.1		X						
5.5.2		X						
5.5.3		X						
5.6.1		X						
5.6.2		X						
5.6.3		X						
6.1							X	
6.2.1								X
6.2.2								X
6.3							X	
6.4								X
7.1			X	X	X	X		
7.2			X	X	X	X		
7.4							X	
7.5.1			X	X	X	X		
7.5.2			X	X		X		
7.5.3			X	X	X	X		

7.5.4				X	X	X		
7.5.5					X			
8.1	X	XX	X	X	X	X	X	X
8.2.1			X	X	X	X		
8.2.2	X	X	X	X	X	X	X	X
8.2.3	X	X	X	X	X	X	X	X
8.2.4			X	X	X	X		
8.3			X	X	X	X		
8.4	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5	X	X	X	X	X	X	X	X

#### 6.4 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Dirección se compromete con el desarrollo, implementación y actualización del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, cumpliendo los siguientes aspectos:

- Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como legales y reglamentarios.
- Estableciendo una política de calidad adecuada a las actividades de la organización, y actualizándola cuando sea necesario.
- Asegurando que se establezcan los objetivos de calidad, y que estos sean coherentes con la política establecida por la dirección
- Llevando a cabo periódicamente las revisiones por la dirección.
- Asegurando la disponibilidad de recursos para la correcta ejecución del servicio, así como el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad.

La revisión por la dirección se realizará al menos una vez al año al finalizar del mismo, con el fin de evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de la Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander y detectar oportunidades de mejora y si son requeridos cambios en el sistema.

La metodología para efectuar la revisión por la dirección consiste en:

Preparación del informe a presentar al Director Ejecutivo, el cual debe contener resultados de auditorías, retroalimentación del cliente, desempeño de los procesos y

conformidad del servicio, estado de las acciones correctivas y preventivas y de mejora, acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad, revisión de los objetivos y política de calidad y recomendaciones para la mejora; este informe debe ser laborado por el Coordinador de Calidad y/o Representante de la Dirección.

Posteriormente se realiza la reunión en la cual se presenta y se analiza el informe y además se trata aspectos como: la pertinencia de la política de la calidad y los objetivos para las necesidades actuales de la empresa, el modo como el Sistema de Gestión de la Calidad esta funcionando y si se cumplen los objetivos y las acciones tomadas, las quejas de los clientes, procesos que requieren mejora o cambios y acciones sobresalientes de revisiones previas, además de las necesidades de formación y evaluación de proveedores. Luego de esto se elabora un acta con las conclusiones, acciones y recomendaciones a implementar, y a su vez se establece un presupuesto con recursos en caso de que estos sean necesarios; dicha acta debe ser firmada por el Director Ejecutivo.

En la Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander se ha determinado un presupuesto para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, entre las cuales, se tuvieron en cuenta:

- Contratación de la asesoría para la implementación y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Capacitación del personal en requisitos NTC ISO 9001:2008 y formación como Auditores de Calidad
- Inversiones en la infraestructura, con el fin de aumentar la satisfacción del Cliente interno y externo.
- Inversión en auditoria de Certificación con el ente ICONTEC









## 6.5 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

El Asistente Administrativo tiene la responsabilidad de establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, este a su vez facilitará los medios que permitan la revisión por la dirección, de forma tal que redunde en el mejoramiento continuo del sistema y de la Organización.

## 7 HISTORIAL

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
3	Se modificó el Numeral 6.2.3 Objetivos de Calidad para incluir un nuevo objetivo de calidad para el proceso gestión técnica “Cumplir con los tiempos pactados en la entrega de avalúos	29/12/2007
4	Actualización NTC ISO 9001:2008	02/05/2009
5	Ampliación del Alcance, incluyéndose el Proceso Gestión de Biometría, Inclusión de los objetivos de calidad de gestión de Biometría, cambio en la política de calidad.	30/08/2010

## 8 ANEXOS

-  Despliegue de Objetivos de Calidad O-MC-02
-  Caracterización Gestión de Publicaciones C-GP-01
-  Caracterización Gestión de Capacitaciones C-GA-01
-  Caracterización Gestión Técnica C-GT-01
-  Caracterización Recurso Administrativo y Financiero C-RF-01
-  Caracterización Mejoramiento Continuo C-MC-01
-  Caracterización Recurso Humano C-RH-01
-  Caracterización Gestión de Dirección C-GD-01

# **ANEXO L**

## **Control Entrega Interna de Correspondencia**



# **ANEXO M**

## **Formato Gestión de Cobro**




# ANEXO N

## Tabulación Gestión de capacitaciones



# ANEXO O

## Encuestas de satisfacción Gestión de capacitaciones

 <b>LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER</b>	<b>EVALUACION CAPACITACIONES</b>	CODIGO: R-GA-02	VERSION: 03
		FECHA: 13/07/2007	

Nombre: Independiente  
 Empresa: yashin medina

Programa: Avaluos urbanos I

Nombre del Conferencista: Elkin Ruiz Ruiz

Lugar: Auditorios Lonja

Fecha:   D   /   M   /   A  

De acuerdo a los siguientes parametros califique de 1 a 5 siendo 5 el de mayor puntaje

**EVALUACION CONFERENCISTA**

CALIDAD DEL EXPOSITOR	1	2	3	4	5
1 Conocimiento del tema					X
2 Preparacion de la conferencia					X
3 Utilizacion de ejemplos para facilitar la comprension					X
4 Utilizacion de medios didacticos					X
5 Respuestas a preguntas de los asistentes					X
6 Cumplimiento de los horarios					X
7 Esfuerzo por hacer interesante la conferencia					X
8 Cumplimiento del programa ofrecido					X

**EVALUACION LOGISTICA**

	1	2	3	4	5
1 ¿Cómo considera el nivel organizativo (Inscripcion, registro, atencion, recepcion y refrigerios)?				X	
2 ¿Cómo califica el lugar de realizacion de la capacitacion?				X	

**OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS**

---



---



---




---

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION !!!**

# **ANEXO P**

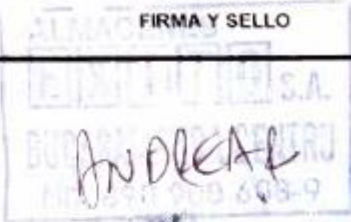



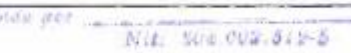
## **Verificación Distribución y sobrantes de Periódico**

 <b>LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER</b>	<b>DISTRIBUCION Y DEVOLUCION PERIODICO SE VENDE &amp; SE ARRIENDA</b>	CODIGO: R-GP-02	VERSION:02
		FECHA: 10/05/2006	

SECTOR: CENTRO

EDICION: 598

FECHA: 24 de Septiembre de 2010

NOMBRE	DIRECCION	PERIODICO		FIRMA Y SELLO
		ENTREGADO	EDICION ANTERIOR	
ÉXITO	CI 36 # 15-33	100		 <i>ANDREA</i>
SOCIEDAD DE ARQUITECTOS	CII 35 17-77 Ofc.10-01	5		 <i>Candia Penabaz</i>
RETI CONSTRUCCIONES	CII 35 17-77 Ofc.10-02	10	2	<i>Yana Eugenia Pinto.</i> 
A C & C LTDA	CI 35 17 - 56 ofc. 1206 - 1207	10	3	 <i>[Signature]</i> 24/10
ED. JOSE ACEVEDO	CII 35 N° 16 - 24	100		 <i>Miguel Otazo</i>
OPORTUNIDADES INMOBILIARIAS	CLL 35 # 16 - 24 OF. 603	15		<i>Vigilante</i> <i>Miguel Otazo</i>
RAFAEL J. TURBAY	Cr 16 N° 35 - 18 Ofc. 1002	15		<i>Alfonso Gómez</i> <i>CC 91.254.049</i>

# ANEXO Q

## Tabulación de satisfacción Afiliados



LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ  
DE SANTANDER

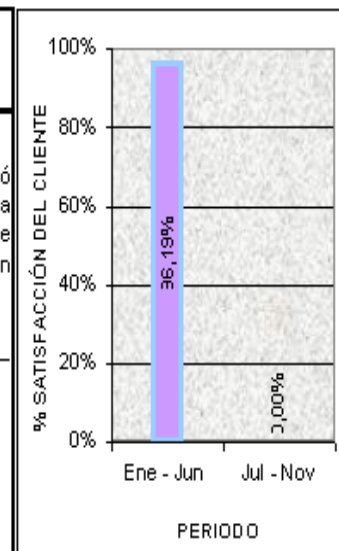
## INFORME DE INDICADORES ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

CÓDIGO: 0-MC-05 VERSIÓN: 01

F.A.: 10/11/2006 Página 1 de 1


DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA	OBJETIVO DE CALIDAD	META	HOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR DE GESTIÓN
Calidad en el servicio y atención al cliente	Mantener a nuestros clientes satisfechos	≥ 80%	Satisfacción del cliente	$\left( \frac{\text{Respuestas Satisfactorias} \geq 4 * 100}{\text{Respuestas Totales}} \right)$

PERIODO	Respuestas Satisfactorias				Total Respuestas Satisfactorias	Respuestas Totales				Total Respuestas Totales	% SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	ANÁLISIS
	Afiliados	Avalúos	Biometría	Periódico		Afiliados	Avalúos	Biometría	Periódico			
Enero - Junio 2010	360	259	273	497	1389	368	280	286	510	1444	96,19%	Se cumplió satisfactoriamente la meta planteada, señalando que se ha logrado un buen nivel.
Julio - Diciembre 2010												



# ANEXO R

## Encuesta De satisfacción Afiliados

 <b>LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER</b>	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA AFILIADOS</b>	CÓDIGO: R-MC-10	VERSION: 02
		FECHA: 16/07/2007	

AFILIADO: \_\_\_\_\_ Guillermo Vargas Caballero

FECHA

DIRECCION: \_\_\_\_\_ Cra 34 n° 46-30

TELÉFONO: \_\_\_\_\_ MAIL: \_\_\_\_\_

NOMBRE DE QUIEN RESPONDE LA ENCUESTA: \_\_\_\_\_ Guillermo Vargas C.

INSTRUCCIONES
Lea atentamente cada pregunta y de acuerdo a los siguientes parámetros califique de 1 a 5 nuestro servicio donde: <b>1 = DEFICIENTE 2 = REGULAR 3 = BUENO 4 = MUY BUENO 5 = EXCELENTE</b>

**AGRADECEMOS DAR RESPUESTA A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS**

PREGUNTA	CALIFICACION				
	1	2	3	4	5
<b>ATENCIÓN</b>					
1	La atención de los funcionarios es cordial y respetuosa.				
2	El tiempo de espera en la línea telefónica es breve.				
3	El personal se muestra dispuesto a colaborar y orientarlo en la solicitud de sus servicios.				
4	La atención es rápida y oportuna				
<b>ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>					
5	Recibe oportunamente las convocatorias a los seminarios, talleres, conferencias y/o demás eventos organizados por la Entidad.				
6	Los medios de envío de la información gremial le permite estar actualizado sobre el sector inmobiliario en general.				
7	Recibe oportunamente el periódico Se Vende & Se Arrienda				
8	Encuentra respuestas a sus inquietudes o lo dirigen al funcionario adecuado cuando requiere algún tipo de información.				
9	La información suministrada a través de la página web de la Lonja y del correo electrónico es de su interés				
<b>INSTALACIONES</b>					
10	La sede de la Entidad ofrece las comodidades del caso				
11	Las instalaciones cuentan con la señalización adecuada de sus dependencias				
<b>SATISFACCIÓN</b>					
12	La relación servicio ofrecido vs cuota de administración es equitativa				
13	Las quejas y sugerencias son tratadas de forma adecuada.				
14	Nivel de satisfacción como afiliado a La Lonja.				

¿Recomendaría afiliarse a La Lonja de Propiedad Raíz de Santander?


SI  NO

OBSERVACIONES:

MUY ORGULLOSO DE PERTENECER AL GREMIO.

# ANEXO S

## Novedades del Servicio

 <b>LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE SANTANDER</b>	<b>NOVEDADES DEL SERVICIO</b>	CODIGO: R-MC-09      VERSION: 02
		FECHA: 24/10/2007

PROCESO: Gestión de Publicaciones      FECHA: 30 08 10

**REPORTADO POR**

NOMBRE: Brigida Celedón Calderón  
 CARGO: Auxiliar de calidad  
 FIRMA: Brigida Celedón C.

**DESCRIPCION DE LA NOVEDAD**

se Evidencia que el señor Jose Orlando Mora, mensajero de la Empresa No esta trayendo a tiempo, el Formato De: Distribucion y Devolucion Del Periodico "se vende y se Arrienda" de la Edición 595.

**TRATAMIENTO**

FECHA: 31/08/10

Comprometirme a entregar los listados a tiempo pase lo que pase y sin excusas

**RESPONSABLE**

NOMBRE: Jose Orlando Mora (Mora)  
 CARGO: Mensajero  
 FIRMA: [Firma]

**CIERRE DE LA NOVEDAD**


FECHA:   /  /  

SI       NO

**ACCION A TOMAR**

# ANEXO T

**La Voz del Cliente**

 LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE SANTANDER	<b>LA VOZ DEL CLIENTE</b>	CODIGO: R-MC-07	VERSION: 02
		FECHA: 24/10/2007	

SU OPINION ES MUY IMPORTANTE PARA NOSOTROS!!!

- QUEJA  
 SUGERENCIA  
 FELICITACION

FECHA: 11/09/10

NOMBRE: Cristian Mauricio Baez S. TELEFONO: \_\_\_\_\_  
 EMPRESA: Baez socavedra  
 DESCRIPCION: en la parte inferior no salio la frase completa y quedo faltando unas letras.  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

ESPACIO EXCLUSIVO PARA LONJA \_\_\_\_\_ FECHA: 17/sep/10  
 RESPONSABLE Julio Cesar Ardila CARGO: Director Penalitico  
 ACCION TOMADA:


Se envio comunicado al cliente informando que despues de Revisión, el hecho se debio a un problema de fuente por parte de la casa Impresora en el momento de la Impresión. se le ofrece al cliente un valor del 50% del valor del Aviso en razon a que la esencia de la Publicacion no se pierde.

CIERRE DE LA QUEJA O SUGERENCIA:  SI  NO FECHA: 22 sep/10

OBSERVACIONES el cliente esta de acuerdo con la Accion Tomada.  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

# **ANEXO U**

## **Tabulación Cumplimiento de Entrega de Avalúos**

 <b>LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER</b>	<b>TABULACION CUMPLIMIENTO TIEMPOS DE ENTREGA AVALUOS</b>	CODIGO: R- GT-12	VERSION: 01
		FECHA: 06/02/2008	

MES: DE SEPTIEMBRE 2010

Nº	AVALUO Nº	DIRECCION DEL INMUEBLE	FECHA ACORDADA	FECHA DE ENTREGA	CUMPLE		OBSERVACIONES
					SI	NO	
01	128	CR 12 37-51 BARRIO GARCIA ROVIRA, BUCARAMANGA	27-ago-10	26-ago-10	X		
02	131	CL 35 17-77 OF 707-708-907-908 BARRIO EL CENTRO, BUCARAMANGA	1-sep-10	1-sep-10	X		
03	132	CRA 15 22-48/50/54 BARRIO GRANADA, BUCARAMANGA	6-sep-10	6-sep-10	X		
04	133	CR 1 CON CL 10 CERRO LA CANTERA, PIEDECUESTA	10-sep-10	10-sep-10	X		
05	134	LOTE DE TERRE NO CERRO LA CANTERA, PIEDECUESTA	10-sep-10	10-sep-10	X		
06	135	CR 27 36-14 OF. 1101 PARQ. 45 Y 48 DP.1 Y 11, CENTRO E MP. SURAMERICANA, BGA	13-sep-10	13-sep-10	X		

# ANEXO V

## Reuniones de Calidad

**LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER  
COMITÉ DE CALIDAD**

**ACTA N° 06**

**DIA** : Julio 16 de 2010  
**HORA** : 7:30 AM  
**LUGAR** : Sala de Juntas Lonja de Propiedad Raíz de Santander

**ASISTENTES:**

Julio Cesar Ardila en su Calidad de Director Ejecutivo de la Lonja de Propiedad Raíz de Santander y líder de los procesos de Gestión de Dirección, Gestión de Capacitaciones, Gestión de Publicaciones, Recurso Humano; Omar Delfín Álvarez Álvarez como líder del proceso de Gestión Técnica; Enny Yaney Pinzón González como representante de la Dirección y líder del Proceso Recurso Administrativo y Financiero y en representación del líder del proceso Mejoramiento Continuo y Brígida Celedón Calderón, Auxiliar de Calidad, como Observadora.

**ORDEN DEL DÍA**

1. Revisión de indicadores durante el mes de Junio.
2. Revisión de Novedades del Servicio durante el mes de Junio.
3. Acciones correctivas, Preventivas y de Mejora durante el mes de Junio.

**DESARROLLO**

**1. Revisión de indicadores durante el mes de Junio**

a) Gestión de Dirección: Se dio cumplimiento con el indicador de Afiliados, logrando aumentar el número de afiliados. Cabe anotar que para este periodo evaluado se presentaron seis nuevos ingresos y cuatro retiros.

**b) Mejoramiento Continuo:** Los indicadores establecidos para este proceso cumplieron con la meta, de igual forma se cumplió con la meta del indicador Eficacia de las Acciones Correctivas y Preventivas.

**c) Gestión de Capacitaciones:** En el indicador de Satisfacción de las Capacitaciones se cumplió con la meta establecida para el periodo de Junio. En este periodo se realizaron 3 capacitaciones: Gerencia y evaluación de proyectos inmobiliarios, tapia pisada y la tertulia de propiedad horizontal.

En el indicador de Participación de Afiliados para la capacitación abierta se cumplió con la meta establecida.

**d) Gestión de Publicaciones:** El resultado del Indicador Sobrantes de Periódico fue satisfactorio cumpliendo con la meta establecida, mostrando la buena circulación que tiene el periódico que tiene el periódico Se Vende & Se Arrienda en toda el Área Metropolitana de Bucaramanga.

En cuanto al resultado del indicador Ventas por Edición para el mes de junio fue satisfactorio.

**e) Gestión Técnica:** Para este periodo se cumplió con el indicador de Porcentaje de Avalúos Realizados Respecto a Cotizaciones Presentadas cabe resaltar que aumento el numero de avalúos realizados en relación al periodo anterior.

El indicador % Cumplimiento en la Entrega de Avalúos para el mes de junio se cumplió de con la meta estipulada.

## **2. Revisión de Novedades del Servicio durante el mes de Junio.**

Se presentaron novedades del servicio en el transcurso del mes estas son:

Novedad dirigida a la secretaria del Dpto. de Biometría, debido a que no está dando el recibido a los contratos entregados a sus departamento en el formato R-GB-01, CONTRATOS RECIBIDOS.

La siguiente novedad va dirigida al Dpto. de avalúos, específicamente al coordinador del Dpto. debido a que no está informando de las reuniones de comités que se realizan.

### 3. Acciones correctivas, Preventivas y de Mejora durante el mes de Junio.

A continuación se evidencia el estado de la acciones hasta la fecha en la organización.

PROCESO	NUMERAL	HALLAZGO			DESCRIPCION	ACCIÓN			SEGUIMIENTO		
		M	m	O		TIPO	Nº	DESCRIPCION	C	A	OBSERVACIONES
Gestión de publicaciones					Se evidencia que el periódico en su EDC. 582, muestra disparidad, manchas de color y desproporción en las márgenes.	AC	054	Revisar los bultos de la EDC 582 para seleccionar los periódicos que presenten mayor inconformidad	X		
					Se evidencia que el periódico en la EDC 583 presenta disparidad y manchas de color.	AC	055	Revisar los bultos de la EDC 583 para seleccionar los periódicos que presentan mayor inconformidad	X		
Gestión de biometría					Se observa que por la pérdida de fichos manuales, se genera desorganización de las personas que formalizan contratos.	AP	046	Cotizar, comprar e instalar sistema de infoturno.		X	Falta evaluar seguimiento al resultado de la eficacia
					Los contratos no cuentan con las fotos para identificar los firmantes.	AM	034	Cotizar, y comprar impresora térmica.		X	Falta evaluar seguimiento al resultado de la eficacia
Gestión técnica					Se evidencia el incumplimiento en el indicador % de avalúos corporativos elaborados respecto a cotizaciones presentadas cerradas.	AC	056	Hacer énfasis al cliente que solicita el avalúo, de los beneficios y clase de avalúos que realiza nuestra entidad.		X	Falta evaluar seguimiento al resultado de la eficacia
Gestión técnica					Suministra escáner al departamento de avalúos	AP	047	Trasladar el escáner del Dpto. de Biometría a el Dpto. de Avalúos		X	Falta evaluar seguimiento al resultado de la eficacia
Gestión biometría					Adquirir un escáner más rápido para el Dpto. de Biometría y así agilizar la entrega de contratos formalizados a las inmobiliarias	AM	037	Cotizar y comprar escáner para el Dpto. de Biometría.	X		Se cumplieron los objetivos
Todos					Colocar mensualmente en la cartelera informativa, mensajes alusivos a calidad	AM	035	Difundir y generar mayor compromiso de los integrantes de la organización con el sistema de gestión de calidad.		X	Falta evaluar seguimiento al resultado de la eficacia
					Reemplazar los carnets ya existentes y proporcionarles a los empleados nuevos, carnets el cual los identifique como miembros de la organización.	AM	036	Comprar carnets para uso personal		X	Falta evaluar seguimiento al resultado de la eficacia

PROCESO	NUMERAL	HALLAZGO			DESCRIPCION	ACCIÓN			SEGUIMIENTO		
		M	m	O		TIPO	Nº	DESCRIPCION	C	A	OBSERVACIONES
Gestión técnica					Cambiar el portátil al Dpto. de Avalúos por uno de mayor capacidad	AP	048	Comprar el portátil para el Dpto. de Avalúos		X	Falta evaluar seguimiento al resultado de la eficacia
Gestión de capacitaciones					Suministrar equipo para dotar el auditorio y complementar las capacitaciones realizadas	AM	038	Se compra e instala televisor y teatro en casa en el auditorio.		X	Falta evaluar seguimiento al resultado de la eficacia
Todos					Organizar todos los formatos de manera que sea rápida y fácil su ubicación e identificación.	AM	039	Crear e implementar una herramienta para poder ubicar los formatos, se organizaron los formatos en A-Z por procesos.		X	Falta evaluar seguimiento al resultado de la eficacia
Gestión de publicaciones.					Se evidencia desproporción del periódico en la margen superior del periódico en la EDC 591.	AC	057	Revisar los bultos de EDC 591, para seleccionar los periódicos mal refilados.		X	Falta evaluar seguimiento al resultado de la eficacia

Una vez terminado el Orden del Día siendo las 9:45 a.m. se levanta la reunión.

En constancia firman

ENNY YANEY PINZÓN

Representante de la Dirección

JULIO CESAR ARDILA

Director Ejecutivo

BRIGIDA CELEDÓN CALDERON

Auxiliar de Calidad

OMAR D. ALVAREZ ALVAREZ

Coordinador Dpto. Avalúos

# ANEXO W

Asistencia capacitación



**LONJA DE PROPIEDAD RAIZ  
DE SANTANDER**

**CONTROL DE ASISTENCIA  
FORMACIÓN INTERNA**

CODIGO: R-RH-05

VERSION: 01

FECHA: 02/01/2006

TEMA: Servicios No conformes

FECHA: 19 Junio 2010

LUGAR: 19 Junio 2010 - sala de Juntas


HORA INICIO: 7:00 A.M

HORA TERMINACIÓN: 8:00 P.M.

Nº	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	Julio Cesar Avela	Directo ejecutivo	
2	Enny Yarey Pinzon	Asid. Administrativa	
3	Omar Alvarez	Coordinador Dpto de Avalos	
4	Luz Helena Sarmiento	Sec Direccion y Avalos	
5	Lina Restrepo	Sec Auxiliar y cajero	
6	Carolina Franco	Sec Dpto Biometria	
7	Ibet Martinez	Servicio General	
8	Brigida Cedeñón Calderón	Auxiliar de calidad	
9	Jareth Navarro	Asesora Comercial	
10	Jose Orlando Mora	Mensajero	

# ANEXO X

Programa de Auditoria

	<b>PROGRAMA DE AUDITORIA</b>	CODIGO: O-MC-07	VERSION: 01
		F.A.: 01/09/2007	Página 1 de 2

## 1. RESPONSABLES

<b>Cargo (s)</b>	Representante de la Dirección y Coordinador de Calidad
------------------	--

## 2. AMPLITUD

<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución, de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, del cliente, de ley y de la institución.
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proporcionar a los líderes de los procesos auditados la oportunidad de mejoramiento.</li> <li>▪ Velar por la disciplina y permanencia del sistema de gestión de calidad de la institución.</li> </ul>
<b>ALCANCE</b>	El programa de auditoria abarca todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la institución, tales como: Gestión de Dirección, Mejoramiento Continuo, Gestión de Publicaciones, Gestión de Capacitaciones, Gestión Técnica, Gestión de Biometría, Recurso Humano y Recurso Administrativo & Financiero.
<b>AUDITOR LÍDER</b>	<p>Depende del proceso a auditar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestión de Dirección: Coordinador de Calidad y/o Secretaria de Dirección.</li> <li>▪ Mejoramiento Continuo: Director Ejecutivo y/o Secretaria de Dirección.</li> <li>▪ Gestión de Publicaciones: Asistente Administrativa y/o Coordinador de Calidad.</li> <li>▪ Gestión de Capacitaciones: Coordinador de Calidad y/o Secretaria de Dirección.</li> <li>▪ Gestión de Biometría: Asistente Administrativa y/o Secretaria de Dirección.</li> <li>▪ Gestión Técnica: Asistente Administrativa y/o Coordinador de Calidad.</li> <li>▪ Recurso Humano: Coordinador de Calidad y/o Secretaria de Dirección.</li> <li>▪ Recurso Financiero: Coordinador de Calidad y/o Secretaria de Dirección.</li> </ul>
<b>EQUIPO AUDITOR</b>	El equipo auditor de la Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander cuenta con la competencia necesaria para ejecutar el programa de Auditoria, el cual esta conformado por: Director Ejecutivo, Asistente Administrativa y Secretaria de Dirección y Departamento de Avalúos.
<b>CRITERIOS DE LA AUDITORIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Requisitos de la Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9001:2008</li> <li>▪ Requisitos Legales</li> <li>▪ Requisitos del Cliente</li> <li>▪ Requisitos de la Institución</li> </ul>
<b>METODOLOGIA</b>	La auditoria se desarrollará a través de entrevistas con los auditados y observación de registros.
<b>RECURSOS NECESARIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recurso Humano</li> <li>▪ Sala de Juntas</li> <li>▪ Refrigerio</li> <li>▪ Almuerzo (Cuando Aplique)</li> <li>▪ Documentos y Registros del Sistema</li> </ul>

### 3. CRONOGRAMA

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Gestión de Capacitación												
Gestión de Publicaciones												
Gestión Técnica												
Gestión de Biometría												
Recurso Humano												
Recurso Administrativo & Financiero												
Mejoramiento Continuo												
Gestión de Dirección												

Notas:


- La auditoria programada para el mes de Octubre corresponde a la Auditoria de renovación por parte de ICONTEC.
- Las auditorias programadas para los meses de abril y agosto, son las auditorias internas realizadas por la Empresa.

### 4. REGISTROS DE LA AUDITORIA

- Planes de Auditoria
- Informes de Auditorias

# ANEXO Y

Plan de Auditoria

 <b>LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER</b>	<b>PLAN DE AUDITORIA</b>	CÓDIGO: R-MC-15	VERSIÓN: 03
		FECHA: 27/08/2010	

<b>FECHA AUDITORIA</b>	AGOSTO 30 Y 31 DE 2010
<b>PROCESO AUDITADO</b>	GESTION DE BIOMETRIA, GESTION TECNICA, GESTION DE CAPACITACIONES, GESTION DE PUBLICACIONES, RECURSO HUMANO, RECURSO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO Y MEJORAMIENTO CONTINUO
<b>OBJETIVO</b>	REALIZAR AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD - SGC CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008, LOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS DE LA CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE SANTANDER.
<b>ALCANCE</b>	TODOS LOS PROCESOS
<b>AUDITOR LÍDER</b>	ENNY YANEY PINZON GONZALEZ / LUZ HELENA SARMIENTO
<b>EQUIPO AUDITOR</b>	LUZ HELENA SARMIENTO VARGAS
<b>LUGAR AUDITORIA</b>	SALA DE JUNTAS
<b>CRITERIOS DE LA AUDITORIA</b>	NORMA ISO 9001:2008 REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN LEGALES Y REGLAMENTARIOS

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	AUDITADO	AUDITOR	HORA
<b>AGOSTO 30 DE 2010</b>			
REUNION DE APERTURA			8:20 A.M.
GESTION DE BIOMETRIA	JULIO CESAR ARDILA	ENNY Y. PINZON	8:30 A.M.
GESTION DE PUBLICACIONES	JULIO CESAR ARDILA	ENNY Y. PINZON	9:30 A.M.
ALMUERZO			
GESTION TECNICA	OMAR DELFIN ALVAREZ	ENNY Y. PINZON	2:30 P.M.
GESTION DE CAPACITACIONES	JULIO CESAR ARDILA	LUZ H. SARMIENTO	3:30 P.M.
<b>AGOSTO 31 DE 2010</b>			

RECURSO HUMANO	JULIO CESAR ARDILA	LUZ H. SARMIENTO	8:30 A.M.
RECURSO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	ENNY YANEY PINZON	LUZ H. SARMIENTO	9:30 A.M.
ALMUERZO			
MEJORAMIENTO CONTINUO	ENNY YANEY PINZON	LUZ H. SARMIENTO	2:30 P.M.
REUNION DE CIERRE			4:00 P.M.


<b>RECURSOS NECESARIOS</b>			
RECURSO HUMANO	-----		
REFRIGERIO	-----		
SALA DE JUNTAS	-----		
DOCUMENTACION DEL SISTEMA	-----		

<b>OBSERVACIONES</b>			
A TODOS LOS PROCESOS SE AUDITARA 4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS, 4.2.4 CONTROL DE REGISTROS			
8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PROCESOS, 8.4 ANALISIS DE DATOS Y 8.5 MEJORA CONTINUA			
-----			

Auditor Lider \_\_\_\_\_

# ANEXO Z

Informe de Auditoria

 LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	CODIGO: O-MC-08	VERSION: 01
		F.A.: 01/09/2007	Página 1 de 3

## 1. INFORMACIÓN GENERAL


EMPRESA	<b>CORPORACIÓN LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE SANTANDER</b>
FECHA	<b>AGOSTO 30 DE 2010</b>
DIRECCIÓN	<b>CRA. 35 N° 46-31</b>
ALCANCE	<b>GESTION TÉCNICA, GESTION DE BIOMETRIA Y GESTION DE PUBLICACIONES</b>

## 2. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

<b>DESCRIPCION DEL HALLAZGO</b>	<b>NUMERO</b>
Total de no conformidades mayores	0
Total de no conformidades menores	1
Total de observaciones	1
Total de hallazgos	2

### 2.1 ACTIVIDADES DESARROLLADAS

La auditoria se realizó con el fin de evaluar los Procesos de Gestión de Publicaciones, Gestión de Biometría y Gestión Técnica del Sistema de gestión de calidad de acuerdo con los requisitos establecidos en la NTC-ISO 9001:2008, las disposiciones planificadas por la organización y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

 LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	CODIGO: O-MC-08	VERSION: 01
		F.A.: 01/09/2007	Página 2 de 3

## 2.2 PROCESOS AUDITADOS

Gestión de Biometría  
Gestión de Publicaciones  
Gestión Técnica

## 2.3 FORTALEZAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El manejo de los registros y documentos, a disposición de la auditoria.

Compromiso y disposición del personal durante el desarrollo de la auditoria


La cultura de documentación e implementación de planes de mejora

## 2.4 ASPECTOS A MEJORAR

- Se recomienda imprimir los listados y avisos publicitarios que envían en corel, para revisarlos y constatar que corresponden a los enviados por el cliente en la edición que se esta diagramando.

## 2.5 PERSONAL ENTREVISTADO

CARGO	NOMBRE
DIRECTOR EJECUTIVO	JULIO CESAR ARDILA
ASESORA COMERCIAL	JANETH NAVARRO BARAJAS
SECRETARIA AUXILIAR Y CAJERA	MARITZA HERNÁNDEZ GARZA
SECRETARIA AUXILIAR DPTO BIOMETRIA	CAROLINA FRANCO HERNANDEZ
COORDINADOR DPTO AVALUOS	OMAR ALVAREZ ALVAREZ
SECRETARIA DPTO AVALUOS	LUZ HELENA SARMIENTO VARGAS

 LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	CODIGO: O-MC-08	VERSION: 01
		F.A.: 01/09/2007	Página 3 de 3


## 2.6 DESCRIPCION DE NO CONFORMIDADES

**Donde:**

**NCM:** No Conformidad Mayor    **NCm:** No Conformidad Menor    **Obs:** Observación

PROCESO	Nº	ELEMENTO	HALLAZGO			DESCRIPCION
			NCM	NCm	Obs	
GESTION DE PUBLICACIONES	1	7.1 4.2.4		X		NO SE EVIDENCIA EL BORRADOR PARA LA REVISIÓN DEL LISTADO DE ASECAJA EN LA EDICIÓN 596
GESTION DE PUBLICACIONES	2	7.1 4.2.4			X	SE RECOMIENDA IMPRIMIR LOS LISTADOS Y AVISOS PUBLICITARIOS QUE ENVÍAN EN COREL, PARA REVISARLOS Y CONSTATAR QUE CORRESPONDEN A LOS ENVIADOS POR EL CLIENTE EN LA EDICIÓN QUE SE ESTA DIAGRAMANDO

**Auditor Lider** \_\_\_\_\_.

 LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE SANTANDER	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	CODIGO: O-MC-08	VERSION: 01
		F.A.: 01/09/2007	Página 1 de 3

## 1. INFORMACIÓN GENERAL


EMPRESA	<b>CORPORACIÓN LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE SANTANDER</b>
FECHA	<b>AGOSTO 30 Y 31 DE 2010</b>
DIRECCIÓN	<b>CRA. 35 N° 46-31</b>
ALCANCE	<b>RECURSO HUMANO, RECURSO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO, GESTION DE CAPACITACION Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>

## 2. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

DESCRIPCION DEL HALLAZGO	NUMERO
Total de no conformidades mayores	0
Total de no conformidades menores	0
Total de observaciones	0
Total de hallazgos	0

### 2.1 ACTIVIDADES DESARROLLADAS

La auditoria se realizó con el fin de evaluar los Procesos de Recurso Humano, Recurso Administrativo y Financiero, Gestión de Capacitación y Mejoramiento Continuo del Sistema de gestión de calidad de acuerdo con los requisitos establecidos en la NTC-ISO 9001:2008, las disposiciones planificadas por la organización y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

 LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	CODIGO: O-MC-08	VERSION: 01
		F.A.: 01/09/2007	Página 2 de 3

## 2.2 PROCESOS AUDITADOS

Recurso Humano  
Recurso Administrativo y Financiero  
Gestión de Capacitación  
Mejoramiento Continuo

## 2.3 FORTALEZAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD


El manejo de los registros y documentos, a disposición de la auditoria.  
Compromiso y disposición del personal durante el desarrollo de la auditoria

## 2.4 ASPECTOS A MEJORAR

- Se recomienda incluir la columna SEGUIMIENTO, en el Formato R-RF-04 Registro de Gestión de Cobros.
- Se recomienda el uso de una Diadema para la Secretaria Recepcionista, para comodidad y mejor desempeño de sus labores.

## 2.5 PERSONAL ENTREVISTADO

CARGO	NOMBRE
DIRECTOR EJECUTIVO	JULIO CESAR ARDILA
ASISTENTE ADMINISTRATIVA / COORDINADOR DE CALIDAD	ENNY YANEY PINZON GONZALEZ
SECRETARIA AUXILIAR Y CAJERA	MARITZA HERNÁNDEZ GARZA
MENSAJERO	JOSE ORLANDO MORA CHIRIBI

 LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE SANTANDER	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>	CODIGO: O-MC-08	VERSION: 01
		F.A.: 01/09/2007	Página 3 de 3

## 2.6 DESCRIPCION DE NO CONFORMIDADES

**Donde:**


**NCM:** No Conformidad Mayor    **NCm:** No Conformidad Menor    **Obs:** Observación

PROCESO	Nº	ELEMENTO	HALLAZGO			DESCRIPCION
			NCM	NCm	Obs	
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

**Auditor Líder** \_\_\_\_\_.


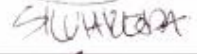
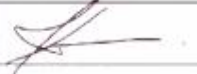
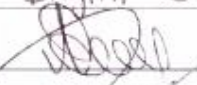

# ANEXO AA

Formato Reunión de Apertura Y cierre

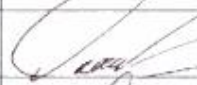



 LOMA DE PROPIEDAD RAIZ DE SANTANDER	<b>REUNION DE APERTURA Y/O CIERRE</b>	CODIGO: R-MC-16	VERSION: 01
		F.A.: 24/09/2007	

**LISTA DE ASISTENCIA A REUNIÓN DE APERTURA Y/O CIERRE**  
**AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD No. 03-10**

**REUNIÓN DE:** Apertura      **FECHA:** Oct 14/2010      **HORA:** 8:30 am

ASISTENTES A LA REUNIÓN		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Donis Yareth Alvar	Proctora Control	
Silvia Maria Bueda Gomez	AUXILIAR TECNICA	
Omar Delfin Alvarez A	Coord. Dpto. de Avalios	
Brigida Celestón C.	Auxiliar de calidad	Brigith C.
Enry Henry Pinzon	Asistente ASESOR	
Julio Cesar Medina	DIRECTOR EJECUTIVO	

**REUNIÓN DE:** Cierre      **FECHA:** Oct 15 / 2010      **HORA:** \_\_\_\_\_

ASISTENTES A LA REUNIÓN		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Julio Cesar Medina	DIRECCION	
Omar Delfin Alvarez A	Coord Dpto. Avalios	
Brigida Celestón C	Auxiliar de calidad	Brigith C.
Enry Henry Pinzon	Asst. ASESOR	
Donis Yareth Alvar	Auxiliar Tecnica	

# ANEXO AB

Revisión por la Dirección

 <p>LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ</p>	<p><b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b></p>		
--	---	--	--

## Generalidades

Lugar y Fecha: Bucaramanga, Octubre 09 de 2010

Participantes: Director Ejecutivo, Representante de la Dirección.

Objetivo: Realizar una revisión al sistema de gestión de calidad de la institución para asegurar su eficacia, detectar oportunidades de mejora y cambios que podrían afectar su actual funcionamiento.

### Orden del día

1. Resultados de Auditorias
2. Retroalimentación del cliente
3. Desempeño de los procesos y conformidad del producto
4. Estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora
5. Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas
6. Cambios que podrían afectar el sistema de gestión de calidad de la institución.
7. Revisión Política de Calidad
8. Revisión Objetivos de Calidad
9. Revisión Manual de Calidad
10. Estado y cumplimiento de las recomendaciones para la mejora de la revisión por la dirección del año 2009.
11. Recomendaciones para la mejora
12. Conclusiones

### DESARROLLO:

#### 1. RESULTADOS DE AUDITORIAS

En los meses de Abril y Agosto del presente año, se realizaron las auditorias internas a los procesos del sistema de gestión de calidad de nuestra institución: Mejoramiento Continuo, Gestión de Capacitaciones, Gestión de Publicaciones, Gestión Técnica, Gestión de Biometría, Recurso Humano y Recurso Administrativo & Financiero. Queda

pendiente auditar el proceso Gestión de Dirección programado para la Auditoria de Seguimiento la cual esta para el 14 y 15 de Octubre de 2010.

En el siguiente cuadro se muestra el compendio del total de hallazgos encontrados en cada proceso.

CONSOLIDADO CICLO 1 AUDITORIA INTERNA DE 2010			
PROCESO	DESCRIPCIÓN		
	NCM	NCm	OBS.
Mejoramiento Continuo	0	0	0
Gestión de Capacitaciones	0	0	0
Gestión de Publicaciones	0	1	1
Gestión de Biometría	0	0	0
Gestión Técnica	0	0	0
Recurso Humano	0	0	0
Recurso Administrativo & Financiero	0	0	0
TOTAL	0	1	1
TOTAL HALLAZGOS	2		

Como se aprecia en el cuadro anterior, no se hallaron no conformidades de tipo mayor, lo cual es un aspecto positivo para el sistema; sin embargo hubo una no conformidad menor al proceso Gestión de Publicaciones.

Igualmente el Proceso Gestión de Publicaciones tuvo una observación, la cual consistió en imprimir los listados y avisos publicitarios que envían en corel, para revisarlos y constatar que corresponden a los enviados por el cliente en la edición que se esta diagramando.

Los Procesos de Gestión de Capacitación, Gestión de Biometría, Gestión Técnica, Mejoramiento Continuo, Recurso Humano y Recurso Administrativo y Financiero no tuvieron ningún hallazgo.

## Fortalezas del sistema de Gestión de Calidad

- El manejo de los registros y documentos, a disposición de la auditoria.
- Compromiso y disposición del personal durante el desarrollo de la auditoria
- La cultura de documentación e implementación de planes de mejora
- El manejo de los registros y documentos, a disposición de la auditoria.
- Compromiso y disposición del personal durante el desarrollo de la auditoria

## Aspectos a mejorar

- Se recomienda imprimir los listados y avisos publicitarios que envían en corel, para revisarlos y constatar que corresponden a los enviados por el cliente en la edición que se está diagramando.
- Se recomienda incluir la columna SEGUIMIENTO, en el Formato R-RF-04 Registro de Gestión de Cobros.
- Se recomienda el uso de una Diadema para la Secretaria Recepcionista, para comodidad y mejor desempeño de sus labores.
- Se recomienda realizar una retroalimentación de todo el Sistema de Gestión de Calidad a todo el personal, como preparación para la Auditoria de Renovación de este año.
- Se recomienda colocar mensualmente en la cartelera informativa, mensajes alusivos a Calidad.

## 2. RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

### 2.1 Quejas, reclamos, sugerencias

Durante el transcurso del año se han recibido quejas las cuales han sido:

1. Las sugerencias recibidas en el transcurso de este año son relacionadas con la solicitud de colocar Aire Acondicionado en las instalaciones, para lo cual se esta realizando un estudio de levantamiento de techos para que hayan entadas de aire en las instalaciones. El proveer de aire acondicionado las instalaciones, nos hace incurrir en costos de energía mensuales muy altos.
2. Gestión de Publicaciones, donde nuestro cliente la Inmobiliaria Alejandro Domínguez Parra (Ed.585), manifiesta que los colores del logo no corresponden al archivo enviado por ellos. Se envió carta a la Casa Impresora donde se

expusieron los inconvenientes presentados, desde este momento se realizaron las correcciones en las siguientes ediciones y se le expusieron los motivos al cliente por los cuales el color del logo publicado en nuestro periódico no era igual al de su papelería. El cliente envió archivo para cambio de logo, el cual se realizó desde la edición 595 y hasta la fecha no ha presentado inconveniente alguno.

3. Gestión de Publicaciones, nuestro cliente Coomultrasan en la Edición 583 informa que los colores del aviso pautado no corresponden a los enviados por la agencia de publicidad. Se envió carta a la casa impresora informado la inconformidad presentada por el cliente y se le otorgó un descuento del 5% adicional al pronto pago, para subsanar los daños causados.
4. Gestión de Publicaciones, nuestro cliente Paseo España en la Edición 588, nos informa que el color del listado pautado en esta edición, no corresponde a la muestra enviada. Se solicitó al cliente los porcentajes que integran este color, para ser aplicados en el listado de la Edición 590, en esta edición no se logró el color requerido por el cliente, por lo cual se le envía una muestra de un aviso de otro cliente, el cual es aceptado por nuestro cliente y aplicado para su aviso. Después de aclarar el tono el listado publicado en la edición 592, el cliente en la Edición 594 da la aprobación al todo utilizado.
5. Gestión de Publicaciones, nuestro cliente Báez Saavedra en la Edición 597, nos informa que en el listado publicado en esta edición, en la parte inferior no salió la frase completa y queda faltando unas letras. Nos comunicamos con la casa impresora, donde informamos de esta inconformidad, los cuales nos aclararon que las fuentes se alteraron y por esta razón no salió la frase completa. Enviamos comunicado a nuestro cliente donde les ofrecemos un 50% de descuento en el aviso pautado, en razón a que la esencia de la publicación no se pierde ya que la información estaba correctamente publicada.

## 2. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

En las reuniones de comité de calidad se ha estudiado el cumplimiento de los indicadores, los cuales han arrojado resultados favorables; sin embargo se tomaron dos acciones correctivas:

1. En Abril: La meta del Porcentaje de Avalúos Corporativos elaborados respecto a cotizaciones presentadas cerradas no se cumplió, sin embargo se analizaron las causas que estaban generando este incumplimiento y se estableció enfatizarle al cliente en los beneficios y el tipo de avalúo realizado por nuestra entidad.
2. En Junio: La meta en el indicador Índice de Quejas no se cumplió, se analizaron las causas y se determinó cambiar la meta del indicador de Quejas, ya que un sistema de

3. calidad para su mejoramiento continuo debe de conocer las inconformidades de sus

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	0
Mejoramiento Continuo	1	0	0	0	0	0
Todos los procesos	0	0	0	0	1	7
Gestión de Biometría	0	0	0	3	0	3
Gestión de Capacitaciones	0	0	0	1	0	1
Gestión de Publicaciones	0	6	0	2	0	0
Gestión Técnica	0	2	0	2	0	1
Recurso Humano	0	0	0	0	0	0
Recurso Administrativo & Financiero	0	0	0	0	0	0
Total	1	8	0	8	1	12
Total	9		8		13	

clientes.

Se han documentado 9 acciones correctivas, 8 preventivas y 13 de mejora.

El proceso con mayor número de acciones correctivas es el proceso de Gestión de Publicaciones. Tenemos una acción correctiva abierta que corresponde al proceso de Mejoramiento Continuo.

El proceso con mayor número de acciones preventivas fue Gestión de Biometría.

Las acciones de mejora que se han generado a Todos los procesos fueron el número de mayores acciones de mejora.

### 3. ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

Esta es la cuarta Revisión por la Dirección de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, la anterior fue realizada para la Auditoria de Seguimiento de 2009.

### 4. CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN

A la fecha no hay cambios de tipo legal, clientes, organización o de la Norma ISO 9001:2008 que generen modificaciones y afecten la integridad del sistema de gestión de calidad de la institución.

### 5. REVISIÓN POLÍTICA DE CALIDAD

Se revisó la Política de Calidad confirmándose que aún:

- Es adecuada al propósito de nuestra institución
- Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad

Dado lo anterior se determina que dicha política continua vigente, siendo esta la Política de Calidad de la institución:

Para La Lonja de Propiedad Raíz de Santander, como gremio inmobiliario que somos, el Servicio Oportuno, la Atención al Cliente y la Calidad en la prestación de nuestros servicios son fundamentales en nuestra labor, la cual esta orientada a satisfacer las necesidades de nuestros afiliados, clientes y comunidad en general en cuanto a la capacitación de las personas vinculadas con el sector; la información de la oferta del mercado inmobiliario a través del periódico Se Vende y Se Arrienda, la elaboración de avalúos corporativos básicos para las diferentes negociaciones en finca raíz y la formalización de contratos de arrendamiento; con el compromiso de ofrecer un mejoramiento continuo en el servicio.

### 6. REVISIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD

La Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Santander cuenta con 13 Objetivos de Calidad los cuales son:

1. Mantener a los Afiliados ya existentes.
2. Desarrollar programas orientados a la capacitación del Sector Inmobiliario.
3. Garantizar la calidad de los programas ofrecidos.
4. Aumentar la participación de los afiliados en las diferentes capacitaciones abiertas que realiza la Lonja.
5. Asegurar la circulación total de ejemplares distribuidos en el Área Metropolitana de Bucaramanga
6. Garantizar las ventas de publicidad para mantener la edición de ocho (8) páginas cada quince (15) días.
7. Aumentar el número de avalúos corporativos respecto a cotizaciones presentadas.
8. Cumplir con los tiempos pactados en la entrega de avalúos.
9. Institucionalizar el servicio de Formalización Contratos en el Sector Inmobiliario en Santander
10. Atender en el preciso momento al cliente con la mayor brevedad de tiempo posible.
11. Mantener a nuestros Clientes satisfechos.
12. Brindar una atención eficiente y eficaz.
13. Mejorar el desempeño de los procesos de la Organización.

Los objetivos de calidad se siguen considerando convenientes y coherentes con nuestra política de calidad.

En el siguiente cuadro se muestra el cumplimiento de los Objetivos de Calidad durante el 2010:

PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	# MEDICIONES	METAS CUMPLIDAS	% CUMPLIMIENTO INDICADOR	% CUMPLIMIENTO OBJETIVO
GD	Mantener a los afiliados ya existentes	Afiliados	1	1	100%	100%
MC	Mejorar el desempeño de los procesos de la organización.	Eficacia de las Acciones Correctivas y Preventivas	1	1	100%	100%
		Auditorias	2	2	100%	
	Atender en el preciso momento al cliente con la mayor brevedad de tiempo posible	Indice de Quejas	9	9	100%	100%
		Servicio Oportuno	1	1	100%	
	Mantener a nuestros clientes satisfechos	Indice de Quejas	9	6	66.7%	83.3%

		Satisfacción del cliente	1	1	100%	
	Brindar una atención eficiente y eficaz	Índice de Quejas	9	9	100%	100%
		Atención Eficiente y Eficaz	1	1	100%	
GP	Asegurar la circulación total de ejemplares distribuidos en el Área Metropolitana de Bucaramanga.	Sobrantes Periódico	18	18	100%	100%
	Garantizar las ventas de publicidad para mantener la edición de ocho (8) páginas cada quince (15) días.	Ventas por Edición	7	7	100%	100%
GA	Desarrollar programas orientados a la Capacitación del Sector Inmobiliario	Programas Realizados	1	1	100%	100%
	Garantizar la calidad de los programas ofrecidos	Nivel de Satisfacción de Capacitaciones	16	16	100%	100%
	Aumentar la participación de los Afiliados en las diferentes capacitaciones abiertas que realiza la Lonja	Capacitación por afiliado programas de actualización	6	6	100%	100%
		Capacitación por afiliado programas básicos	5	5	100%	
GT	Aumentar la participación de la elaboración de avalúos corporativos en el mercado	Porcentaje de Avalúos Corporativos elaborados respecto a cotizaciones presentadas cerradas	3	2	66.7%	66.7%
	Cumplir con los tiempos pactados en la entrega de avalúos	% Cumplimiento en la entrega de avalúos	9	9	100%	100%
GB	Institucionalizar el servicio en el Sector Inmobiliario en Santander	Servicio Biometría	1	1	100%	100%
RF	N/A	Cumplimiento del presupuesto	7	7	100%	100%
RH	N/A	Número de capacitaciones realizadas	0	0	N/A	N/A
<b>%EFICACIA CUMPLIMIENTO OBJETIVOS DE CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>						<b>96.4%</b>

El objetivo de calidad Aumentar la participación de la elaboración de avalúos corporativos en el mercado, en lo que se refiere al Porcentaje de Avalúos Corporativos elaborados respecto a cotizaciones presentadas cerradas obtuvo un puntaje del 66.7%, debido a que en la primera medición no se cumplió con la meta establecida para este indicador; cabe resaltar que las dos mediciones siguientes cumplieron con la meta, siendo la última un porcentaje alto de avalúos realizados contra las cotizaciones cerradas. Este indicador esta sujeto a la decisión del cliente en tomar o no el servicio, que en su mayoría de veces es por el valor de la cotización.

El Objetivo de calidad Mantener a nuestros clientes satisfechos en lo relacionado al Índice de quejas, tuvo un cumplimiento del 83.3%, esto debido a que se presentaron

cuatro quejas relacionadas con el proceso Gestión de Publicaciones. En la reunión de calidad del mes de Octubre, se toma la decisión de cambiar la meta establecida para este indicador, ya que un sistema de calidad para su mejoramiento continuo debe de conocer las inconformidades de sus clientes.

En conclusión el porcentaje de eficacia y cumplimiento de los objetivos de calidad y sus procesos fue de un 96.4%, superando el porcentaje obtenido en revisión por la dirección anterior.

## 7. REVISIÓN MANUAL DE CALIDAD

El Director Ejecutivo revisó el Manual de Calidad de la institución considerando que no se realizan cambios, dado que éste está de acuerdo a lo estipulado en el Sistema de Calidad de la Organización.

8. Estado y cumplimiento de las recomendaciones para la mejora de la revisión por la dirección del año 2009.

COMPROMISO	CUMPLIMIENTO
<p>Acordar nuevas fechas de entrega con nuestros clientes de avalúos, cuando se presenten demoras ya sea por documentos faltantes, visitas que no se han podido realizar o complejidad del avalúo; exponiendo los motivos que llevan a ampliar los términos inicialmente pactados, esto con el fin de evitar malos entendidos con nuestros clientes y prestar un servicio eficiente y oportuno.</p>	<p>El Departamento de Avalúos exponiendo los motivos por los que no se cumplía la fecha pactada inicialmente, acordaba con los clientes por medio de llamadas, nuevas fechas de entrega de los informes valuatorios. Esto lo vemos reflejado en el cumplimiento del Indicador "Cumplir con los tiempos pactados en la entrega de avalúos".</p>
<p>Recomendar a nuestros funcionarios la importancia que tiene el orden de los documentos y el diligenciamiento completo de los formatos en forma legible y clara.</p>	<p>Se realizó sensibilización el día sábado 5 de Junio de 2010, donde se recordó la importancia que tiene el orden de los documentos y el diligenciamiento de los formatos.</p>
<p>Retroalimentar los resultados de la auditoria de seguimiento al personal, con el fin de eliminar las falencias detectadas.</p>	<p>Se realizó la reunión programada para retroalimentar los resultados de la auditoria interna. Este cumplimiento lo podemos evidenciar en la reunión del sábado 30 de enero de 2010.</p>
<p>Recordar a los funcionarios la importancia de notificar los Servicios No Conformes, ya que son esenciales dentro del proceso de Gestión de Calidad.</p>	<p>Se realizó una charla el día Sábado 19 de Junio de 2010, donde se recordó la importancia de identificar y reportar los Servicios no conformes, teniendo en cuenta que es tanto una recomendación para la mejora generada por la revisión por la dirección y por la Auditoria de seguimiento. Podemos observar que sólo se presentaron tres servicios no conformes durante el transcurso del año.</p>
<p>Recordar a los funcionarios la importancia de registrar en el formato La Voz del Cliente R-MC-07 las quejas o sugerencias expuestas por los afiliados, clientes y comunidad en general para el mejoramiento del servicio.</p>	<p>Se realizó una charla el día 10 de Julio de 2010, donde se les recordó la funcionalidad del formato La Voz del Cliente y se les encomendó a los funcionarios la tarea de registrar las quejas o sugerencias expuestas por los afiliados, clientes y comunidad en general.</p>

## 9. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

RECOMENDACIÓN PARA LA MEJORA	RECURSOS	RESPONSABLES
Recomendar a nuestros funcionarios la importancia que tiene el inicio de la atención al cliente a las 8 A.M. y 2 P.M. en punto, lo que requiere que el ingreso sea 10 minutos antes de iniciar la jornada de atención al público.	Humano Papelería Refrigerio	Director Ejecutivo Asistente Administrativa
Retroalimentar los resultados de la auditoria de renovación al personal, con el fin de eliminar las falencias detectadas y comunicar las fortalezas de nuestro sistema y las acciones de mejora que deben realizarse al mismo.	Humano Papelería Refrigerio	Asistente Administrativa Coordinador de Calidad
Recordar a los funcionarios la importancia de notificar los Servicios No Conformes, ya que son esenciales dentro del proceso de Gestión de Calidad.	Humano Papelería Refrigerio	Asistente Administrativa Coordinador de Calidad
Recordar a los funcionarios la importancia de registrar en el formato La Voz del Cliente R-MC-07 las quejas o sugerencias expuestas por los afiliados, clientes y comunidad en general para el mejoramiento del servicio.	Humano Papelería Refrigerio	Asistente Administrativa Coordinador de Calidad
Realizar sensibilizaciones de retroalimentación donde se le recuerde al Personal la importancia que cada uno tiene dentro del sistema de calidad, sus funciones y se evalúe su percepción del mismo.	Humano Papelería Refrigerio	Asistente Administrativa Coordinador de Calidad

## 10. CONCLUSIONES

- Se observa que las acciones tomadas para cumplir con los tiempos de entrega de los avalúos fueron eficientes, debido al cumplimiento que ha tenido este indicador en lo que va corrido del año.
- El sistema de gestión de calidad de la institución es eficaz por el cumplimiento en un 96.4% de las metas de los indicadores de gestión definidos para los objetivos de calidad y los procesos, sin embargo el propósito es tener una eficacia del 100%, para ello se debe continuar fomentando la cultura de calidad en la institución.
- De acuerdo a lo establecido por la Entidad, se contactó al ICONTEC para la realización de la Auditoria de Renovación a nuestra Entidad, para cumplir con nuestro objetivo de ratificar la certificación de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para seguir ofreciendo confianza en el servicio a los afiliados, clientes y comunidad en general.
- Se cambia la meta del indicador Índice de Quejas, se determinó cambiarla ya que un sistema de calidad para su mejoramiento continuo debe de conocer las inconformidades de sus clientes.
- Se solicitó ampliar el alcance en la Auditoria de Renovación para incluir el Servicio de Formalización de Contratos “GESTION DE BIOMETRÍA”.

En constancia firma,

JULIO CÉSAR ARDILA

**Director Ejecutivo**

# ANEXO AC

Informe de auditoría en sitio

