



Escola Politècnica Superior
d'Edificació de Barcelona

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA

Máster en Gestión de la Edificación
Trabajo de Fin de Máster

*Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), basado en
ISO 9001:2015 para una empresa del sector de la construcción*

Proyectista: Arq. Emilio José Terán Villafuerte
Director: Ph. D. Jesús Abad Puente
Convocatoria: Abril 2018

RESUMEN

El presente Trabajo de Fin de Máster (TFM) se lo ha realizado de forma práctica por medio de la elaboración del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para la organización TerVil Promotores Inmobiliarios, la cual es una empresa de nueva creación, localizada en la ciudad de Quito, en Ecuador, en América del Sur.

El texto se lo desarrolla en dos partes las que son:

1. Memoria, se explica y se da una introducción sobre la Norma ISO 9001, la organización TerVil Promotores Inmobiliarios y el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
2. Anexo I, que se conforma por el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) el desarrollo y explicación del Sistema de Gestión de la Calidad para la organización y sus componentes.

ÍNDICE

ÍNDICE	1
ÍNDICE DE GRÁFICOS	3
1. INTRODUCCIÓN	5
2. OBJETIVOS	6
Objetivo Principal	6
Objetivos secundarios	6
3. INTRODUCCIÓN A LA NORMA ISO 9001:2015	6
ISO 9001	6
4. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	7
Organigrama de la organización	9
Contexto Interno	9
Contexto Externo	10
Análisis FODA	11
Partes Interesadas	11
Mapa de Procesos	13
5. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	14
Introducción a los Sistemas de Gestión	14
Enfoque a procesos	14
Mejora	16
Orientación hacia la consecución de objetivos	16
Sistema normalizado de gestión y proceso de certificación	17
Organización de la calidad en la edificación	18
Ventajas empresariales de implantar un Sistema de Gestión de la Calidad SGC	18
6. CONCLUSIONES	19
7. BIBLIOGRAFÍA	20
ANEXO I - Sistema de Gestión de la Calidad - SGC	21

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Logo TerVil	8
Gráfico 2: Organigrama	9
Gráfico 3: Análisis FODA	11
Gráfico 4: Mapa de procesos	13
Gráfico 5: Proceso	15
Gráfico 6: Esquema mapa de procesos	16
Gráfico 7: Sistema de gestión de la calidad	17
Gráfico 8: Ciclo de certificación	18

1. INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo de Fin de Máster (TFM) cumple con la necesidad de usar las herramientas adquiridas durante el Máster de Gestión de la Edificación en la Universidad Politécnica de Catalunya (UPC) en la Escuela Politécnica Superior de Edificación de Barcelona (EPSEB), en un proyecto personal para el que se ha planteado el diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), tomando en consideración la importancia de la calidad en los actuales momentos y más aún teniendo en cuenta que el producto a comercializar es de larga duración para el cliente, así además se debe nombrar que en el medio donde se va a implantar, el mercado inmobiliario tiene varias limitaciones por lo que es una oportunidad el proponer una empresa promotora inmobiliaria basada en la gestión de la calidad, como un punto estratégico para ingresar en el mercado inmobiliario de Quito.

TerVil Promotores Inmobiliarios es la organización que mediante la implantación del Sistema de Gestión de la calidad (SGC), quiere conseguir un producto que satisfaga las necesidades de sus clientes, así también lograr unos procesos internos donde la producción de los inmuebles alcance un nivel de eficacia adecuado y el mejor uso de los tiempos y recursos para la organización.

El trabajo a continuación desarrollado se lo ha agrupado por sus características en dos grupos que son:

1. Memoria: Donde encontraremos una explicación y breve introducción a la Norma ISO 9001, la explicación de la organización en la que se plantea aplicar el SGC, la introducción al Sistema de Gestión de la Calidad SGC, conclusiones de la elaboración del SGC y la bibliografía de soporte para el presente trabajo.
2. Anexo I: Es el texto que contiene el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad para la organización TerVil Promotores Inmobiliarios, que se conforma por el manual del Sistema de Gestión de la Calidad donde se encuentra la política de la calidad, mapa de procesos, etc; así como contiene los diferentes procesos requeridos por la Norma ISO 9001 para la organización y sus modelos de registros.

Se debe señalar que la numeración del manual del Sistema de Gestión de la Calidad contiene su propio índice y numeración, debido a que es un texto individual que se lo adjunta a la memoria y que se lo usa de forma separada.

2. OBJETIVOS

Objetivo Principal

Con el desarrollo del Trabajo de fin de Máster se ha propuesto elaborar un Sistema de Gestión de la Calidad SGC, para poder pasar de la teoría adquirida en el Máster a la práctica con un ejercicio real que pueda ser implantado en el corto plazo en un proyecto personal en la ciudad de Quito en Ecuador, como es la organización TerVil Promotores Inmobiliarios y que permita cumplir la Norma ISO 9001 versión 2015 que se encuentra en la actualidad en vigencia, para una futura certificación.

Objetivos secundarios

- Cumplir con el requisito de desarrollar el Trabajo de Fin de máster para poder finalizar así el Máster de Gestión de la Edificación (MUGE) en la Escuela Politécnica Superior de Edificación de Barcelona (EPSEB).
- Entender e interpretar los requisitos de la Norma ISO 9001 versión 2015 y relacionarlos con una empresa del sector de la edificación.
- Elaborar un manual sobre el Sistema de Gestión de la Calidad que se lo pueda aplicar a una organización en el corto plazo, y que represente el punto de partida para su implantación y desarrollo en la empresa.

3. INTRODUCCIÓN A LA NORMA ISO 9001:2015

ISO 9001

La Norma ISO 9001 es elaborada por la Organización Internacional para la Normalización (ISO por sus siglas en inglés), es un organismo independiente, no gubernamental que reúne actualmente a 161 miembros de distintos países alrededor del mundo, es la que determina los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad, que es utilizado por las organizaciones, existen organizaciones dedicadas a la certificación de esta norma para otras organizaciones que requieren de la certificación.

La norma se puede aplicar en todo tipo de organización y sirve para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios, aplicables a los productos y a los propios de las organizaciones.

La actual versión se focaliza en el pensamiento basado en el riesgo, así como se encuentra relacionada con otras normas del sistema de gestión como son:

- ISO 9000 Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
- ISO 9004 Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad.

Dependiendo del país, puede denominarse la misma norma "ISO 9001" de diferente forma por ejemplo en España es UNE-EN-ISO 9001:2015, acompañada del año de la última actualización de la norma.

La estructura de la norma ISO 9001:2015 es la siguiente:

1. Alcance
2. Referencias Normativas
3. Términos y Definiciones
4. Contexto de la Organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Soporte
8. Operación
9. Evaluación del Desempeño
10. Mejora

En la actualidad se encuentra en vigencia la versión de la Norma ISO 9001 : 2015, la misma que precede a la versión ISO 9001 : 2008.

4. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

TerVil Promotores Inmobiliarios, surge en 2018 en la ciudad de Quito - Ecuador, con la finalidad de ofrecer una solución a las personas que, dentro de su desarrollo económico y social requieren de un bien inmueble ya sea con fines de residencia o de negocio, aprovechando las facilidades que en el último tiempo han tenido los ecuatorianos para poder acceder a créditos inmobiliarios de parte del BIESS (Banco del Instituto Ecuatoriano de

Seguridad Social), así como de otras entidades financieras privadas que funcionan en el Ecuador.

TerVil Promotores Inmobiliarios Compañía Limitada, de capitales íntegramente nacionales, cuya conformación societaria consta de los miembros de la Familia Terán Villafuerte, con residencia en la ciudad de Quito en Ecuador.

Los servicios de compañía se ofrecen en todo el país, pero de manera principal en el Distrito Metropolitano de Quito y sus cercanías.

Su estructura jerárquica está constituida por un Comité de Dirección, del cual dependen los responsables de los diferentes procesos que llevan a cabo las operaciones de TerVil Promotores Inmobiliarios (ver mapa de procesos), los cuales se clasifican en procesos estratégicos, operativos, apoyo y de mejora.

En el 2018, nace la organización TerVil promotores Inmobiliarios y dentro de su búsqueda por entrar en el mercado inmobiliario, establece la necesidad de promover la calidad de su producto y su organización mediante la adopción de la Norma ISO 9001:2015, la misma versión que se encuentra en vigencia como última actualización, para de esta forma emprender una organización bien estructurada, basada en la calidad y preocupada de satisfacer las necesidades de sus clientes.

Al tratarse de una empresa nueva y familiar, con mayor experiencia en el diseño arquitectónico, se propone optimizar los recursos y se ha optado por la subcontratación de procesos como la construcción y la comercialización, para de esta forma optimizar recursos y garantizar el producto inmobiliario que se ofrece a los clientes, logrando ser más competitivos dentro del mercado de la edificación.



Gráfico 1: Logo TerVil

Organigrama de la organización



Gráfico 2: Organigrama

Contexto Interno

- Misión: Somos una organización familiar orientada a gestionar, impulsar, promover, construir y comercializar edificaciones que cumplan un proceso de calidad y que busca la mejora continua como organización y en sus productos y servicios para que contribuya a satisfacer la demanda inmobiliaria, enfocándonos en el desarrollo de un producto de calidad para nuestros clientes.

Para lo cual se realizan seguimientos constantes de los procesos que realiza la organización, así como de la satisfacción de nuestros clientes.

Nuestro producto se encuentra enfocado a toda persona que necesite adquirir un inmueble para desarrollar una actividad ya sea de vivienda o de comercio.

- Visión: Convertirnos en la organización sinónimo de solución inmobiliaria e impulso del desarrollo social, sostenible y eficiente dentro del mercado de la edificación para satisfacer las necesidades de nuestros clientes con la seguridad de obtener un

producto de calidad que busca siempre mejorar, dando así valor para sus clientes, colaboradores, propietarios y la sociedad en general.

Para todo esto, la organización se apoya en Valores que son la honestidad, respeto, profesionalismo, credibilidad y calidad, estos son los valores que la organización fomenta y promueve en todos sus colaboradores y partes interesadas.

Los principales productos de TerVil Promotora Inmobiliaria son:

- Vivienda Unifamiliar
- Vivienda Multifamiliar
- Oficinas y comercios

La empresa de TerVil Promotora Inmobiliaria, ha conformado un equipo de profesionales ligados a los diferentes temas que se deben desarrollar durante la promoción inmobiliaria tanto en los aspectos técnicos como legales, contando con el respaldo de consultores externos para los temas que salgan de las capacidades del personal de la organización así como proveedores de experiencia para lograr un producto de Calidad.

Contexto Externo

En la actualidad existen muchas empresas en el mercado inmobiliario en el Distrito Metropolitano de Quito, así como en el Ecuador, inclusive algunas de gran tamaño y poder económico, todas en busca de aprovechar el momento económico del país, pues en la actualidad existen diversos factores que están dinamizando el mercado de los bienes inmuebles como por ejemplo la gran apertura de parte de las instituciones financieras públicas o privadas a realizar préstamos hipotecarios a las personas con una tasa de interés baja, además de igual forma los promotores tienen fácil acceso a préstamos en condiciones favorables para el desarrollo de proyectos inmobiliarios, hay que sumar que el actual gobierno tiene un ofrecimiento de creación de viviendas para lo cual debe respaldarse en la empresa privada.

En el aspecto normativo, existen variaciones en las leyes y ordenanzas municipales, unas promueven el desarrollo de la urbe como la normativa de construcción en Quito donde se busca densificar zonas por medio del incremento de construcción en altura y de promover espacios que aún se encuentran en desarrollo o subutilizados, por otra parte existe la Ley de Plusvalía que se ha mostrado como una amenaza al sector de la construcción y que se espera sea derogada para que el impulso de la industria no decaiga. Otro punto a señalar es el de los tiempos de tramitación de los proyectos por parte de las autoridades gubernamentales, se conoce que debido a los recientes cambios han existido inconvenientes con los trámites de registro y aprobación de proyectos, así como la emisión de las licencias de construcción y los respectivos controles por ley, lo que ha causado que

muchos proyectos se extiendan en el tiempo y causen apuros económicos a los promotores al no poder iniciar o entregar un proyecto según lo planeado, sin embargo estos inconvenientes se han venido solucionando de a poco con el pasar del tiempo y se espera poder alcanzar un nivel óptimo de tramitación, para así cumplir con la demanda del sector. Un tema que no deja de influir en el mercado inmobiliario es la especulación que han sufrido muchos inmuebles o sectores de la ciudad haciendo que los precios de edificaciones y de suelos suban de manera descontrolada, lo que altera todo el mercado en el sector constructivo e inmobiliario, sin duda todos estos factores deben ser analizados para evitar sorpresas y saber controlar la situación como organización en el mercado inmobiliario.

Análisis FODA



Gráfico 3: Análisis FODA

Partes Interesadas

Las partes interesadas así como sus expectativas y aplicabilidad con el sistema de gestión de la calidad han sido reflejadas en la siguiente tabla:

Tabla de partes interesadas		
Partes Interesadas	Expectativas	Requisitos en el sistema de Gestión de Calidad
Clientes (Compradores)	<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada y horario de atención ajustado a la comodidad del cliente. • Información clara y detallada del producto • El inmueble debe cumplir las Legislaciones y Normas edificatorias vigentes • Espacios cómodos y adecuados para su uso. • Seguridad de la calidad constructiva del inmueble. • Satisfacción con el inmueble 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención en oficinas y en inmuebles con horario de oficina o previa cita fuera de horarios. • Portafolio detallado con información de materiales y acabados impreso, digital, modelos a escala de los proyectos inmobiliarios y muestras de materiales. • Normativa de la construcción. • Proyectos con las aprobaciones legales. • Bitácora con libro de obra y seguimiento del proceso constructivo, además de las actas de controles. • Ratios clientes/vendedores • Ratios ventas/no conformidades • Ratios no conformidades/soluciones
Entidad Gubernamental Local	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevas fuentes de empleo. • Mejor oferta de inmuebles. • Mejora del uso del suelo • Mejora de la calidad de vida de la ciudad. • Incremento de tasas al gobierno por cobro de impuestos. • Mejor uso de la infraestructura pública. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis y evaluación de mano de obra calificada. • Cumplimientos legislativos
Socios de la Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficio económico • Gestión centralizada • Satisfacción de clientes • Imagen de marca 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación de cuentas, precio coste de m2 de inmuebles ofertados. • Sistema centralizado de selección de proveedores.
Empleados de la Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad de empleo • Condiciones salariales 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de incentivos • Plan de formación continua y

	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo profesional Grado de influencia en la gestión de nuevos proyectos. 	<p>actualización.</p> <ul style="list-style-type: none"> Proceso de consulta, información y seguimiento sobre nuevos proyectos.
Proveedores (productos y servicios)	<ul style="list-style-type: none"> Incremento de contratos y antelación de trabajos planificados. 	<ul style="list-style-type: none"> Formato de contratos Periodicidad de evaluación de proveedores.
Entidades financieras	<ul style="list-style-type: none"> Incremento de la cartera de clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de las condiciones de créditos de las entidades financieras.

Mapa de Procesos

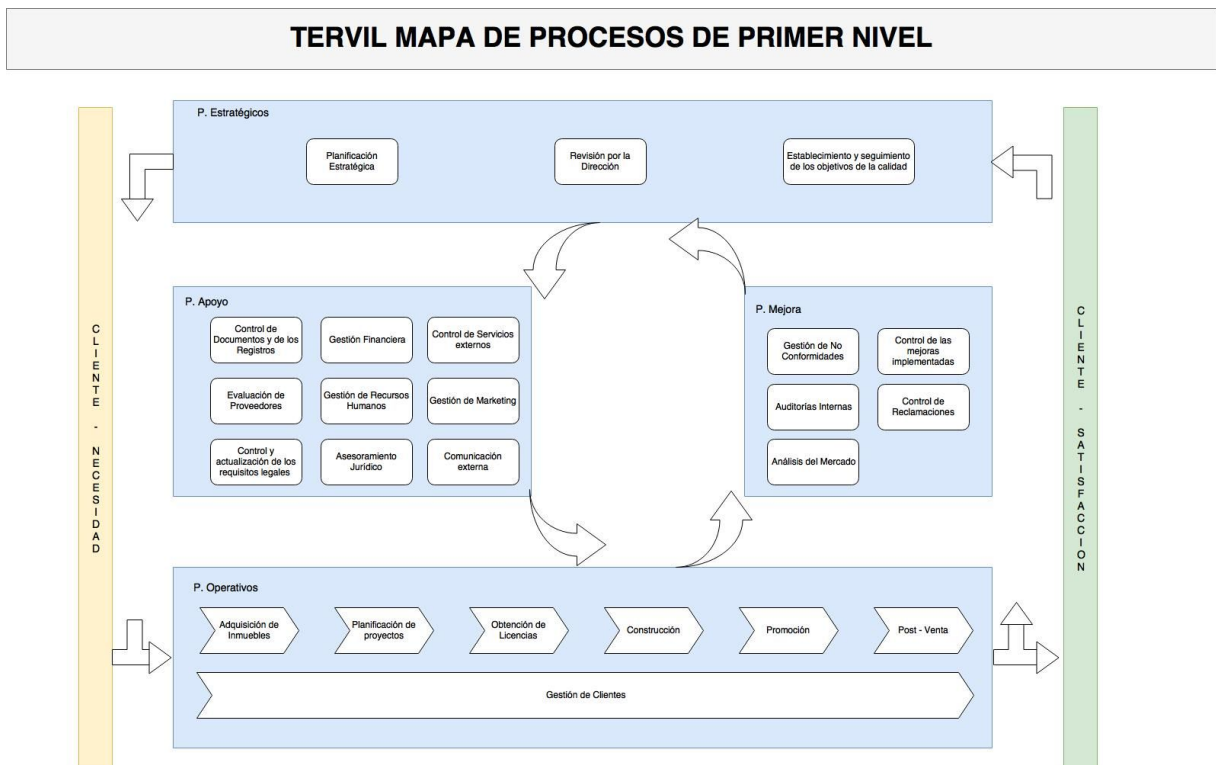


Gráfico 4: Mapa de procesos

- Procesos estratégicos: Planificación estratégica, Revisión por la dirección, Establecimiento y seguimiento de los objetivos de la calidad.
- Procesos de apoyo: Control de documentos y de los registros, Gestión financiera, Control de servicios externos, Evaluación de proveedores, Gestión de recursos humanos, Gestión de marketing, Control y actualización de los requisitos legales, Asesoramiento jurídico y Comunicación externa.

- Procesos operativos: Adquisición de inmuebles, Planificación de proyectos, Obtención de licencias, Construcción, Promoción, Post - venta y Gestión de clientes.
- Procesos de Mejora: Gestión de no conformidades, Control de las mejoras implementadas, Auditorías internas, Control de reclamaciones y Análisis de mercado.

5. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Por hoy en día existen diferentes sistemas de gestión que usan las organizaciones para conseguir y alcanzar sus objetivos, dentro de las cuales se encuentran la Gestión de la Calidad, que es en la que nos centraremos en este documento así como la norma que la rige la ISO 9001 la misma que ya explicamos previamente.

Introducción a los Sistemas de Gestión

Según la Norma ISO 9000:2015 define un sistema de gestión como “un conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan entre sí”. La gestión está constituida por una serie de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización. Por tanto, el sistema de gestión ayuda a dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. Los principios de organización son las grandes premisas a transmitir por la alta dirección de la empresa, estos principios no deben ser cerrados, para que cuando se implante la norma ISO 9001 la organización no se resienta. Los principios de la gestión son los que toda organización debe considerar para alcanzar los objetivos deseados como:

- Enfoque al cliente;
- liderazgo;
- compromiso de las personas;
- enfoque a procesos;
- mejora;
- toma de decisiones basada en la evidencia;
- gestión de las relaciones.

Enfoque a procesos

Es el principio esencial de la UNE-EN ISO 9001:2015. Se pretende su aplicación a todo el sistema de gestión de la calidad entendiéndose tanto para los procesos operativos, estratégicos, de apoyo y de mejora. Se alcanzan resultados coherentes y previsibles de

manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente.

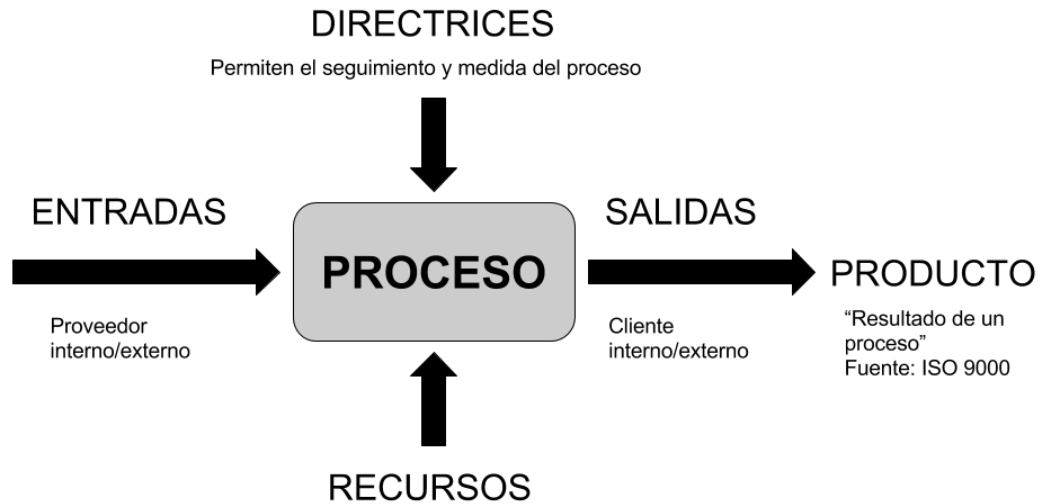


Gráfico 5: Proceso

La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto se lo puede alcanzar utilizando el ciclo PHVA (Planear - Hacer - Verificar - Actuar), con un enfoque basado en riesgos, dirigido para aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados.

El aplicar un enfoque a procesos en una organización que mantenga un sistema de gestión de la calidad permite:

- La comprensión y coherencia en el cumplimiento de los requisitos;
- la consideración de procesos en término de valor agregado;
- el logro del desempeño eficaz del proceso;
- la mejora de los procesos con base en la evolución de los datos y la información.

Dentro de las herramientas usadas para la gestión basada en procesos tenemos los mapas de procesos y los flujogramas, que nos permiten entender el funcionamiento de los procesos de forma clara para su entendimiento y funcionamiento.

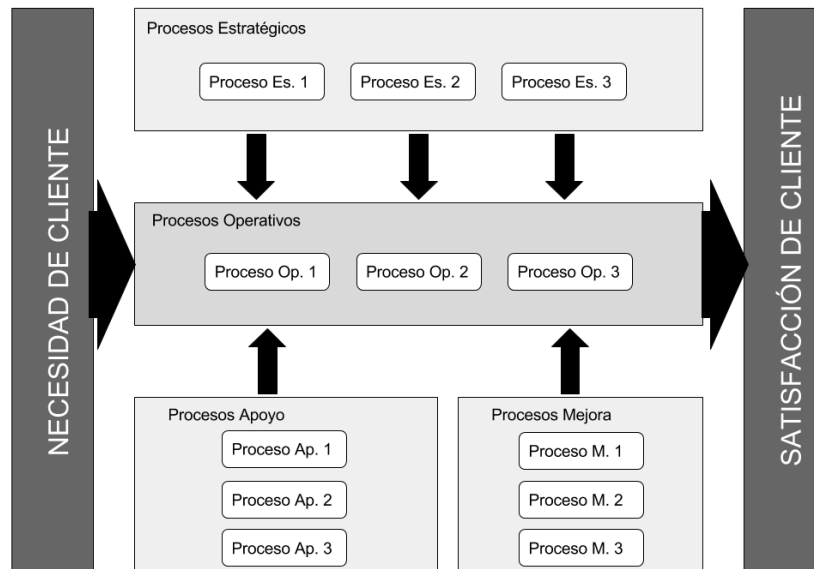


Gráfico 6: Esquema mapa de procesos

Mejora

Las organizaciones exitosas tienen un enfoque continuo hacia la mejora, éstas logran mantener los niveles actuales de desempeño esencialmente por la mejora, pues les permite reaccionar a los cambios internos y externos e incluso crear nuevas oportunidades.

Orientación hacia la consecución de objetivos

La organización debe determinar objetivos, estos se elaborarán considerando la política y la estrategia de la organización, de igual modo se debe considerar en realizar los ajustes necesarios en la empresa para alcanzarlos, estos objetivos deberán cumplir las siguientes características:

- Ser medible
- Ser alcanzables
- Estar coordinados
- Ser desafiantes y comprometedores
- Involucrar al personal
- Se pueden desarrollar en planes de actuación

El instrumento que va a permitir la recogida de la información para poder realizar el seguimiento y medición por el departamento designado de los procesos son los indicadores. Indicador: Son los datos o conjunto de datos que van a permitir medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad en la organización.

Sistema normalizado de gestión y proceso de certificación

Según la ISO 9000 : 2015, el sistema de gestión es el conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

Un Sistema de Gestión está compuesto por etapas en un proceso continuo, que le permiten trabajar de forma ordenada hasta lograr su mejora y se configura de la siguiente manera:

- Política y objetivos del sistema de gestión
- Información documentada a establecer por la organización:
 - Manual del sistema de gestión, si se requiere
 - Procedimientos documentados, si se requiere
 - Registros requeridos por la organización
 - Documentos que la organización crea necesarios



Gráfico 7: Sistema de gestión de la calidad

Para la certificación del sistema de gestión de una organización existen varias acciones que se deben realizar como son:

- Acciones previas
- Evaluación inicial y planificación
- Formación del personal implicado en el diseño del sistema
- Diseño del sistema
- Formación del personal implicado en los procesos

- Aplicación de los procesos definidos en la documentación
- Auditoría interna
- Auditoría de certificación
- Mantenimiento del sistema

Todas estas acciones son un ciclo que deberá repetirse periódicamente según lo requiera la organización para las continuas certificaciones, debido a que cada certificación tiene un periodo de vigencia de 3 años, es decir, que cada 3 años se debe actualizar la certificación.

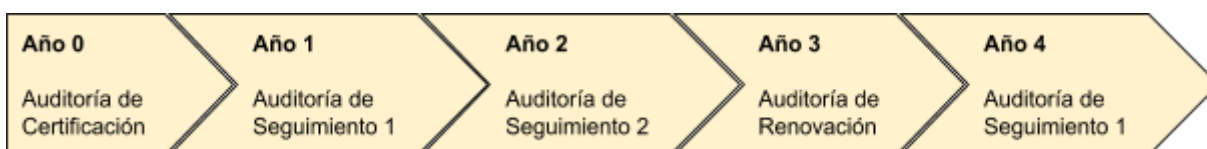


Gráfico 8: Ciclo de certificación

Organización de la calidad en la edificación

La organización de la calidad en la edificación se lo debe llevar en cada uno de sus procesos ya sean estos internos, que son realizados por la propia organización o externos, que se los realiza por una parte interesada externa a la organización, pero que cumple con las condiciones de la calidad de la organización, así también deben estar sujetos todos los procesos a un control de la calidad que se organiza mediante su propio proceso.

Existen dos tipos de control, el control de la producción que es un control interno de la organización y el control de recepción que es un control externo a la organización, en el caso de TerVil, será el de los clientes, el proceso de control debe estar asignado a un administrador u otra autoridad a llevar el control del proceso.

Los controles de producción son:

- Autocontrol
- Control interno independiente
 - propio
 - contratado

Ventajas empresariales de implantar un Sistema de Gestión de la Calidad SGC

Para finalizar el capítulo del Sistema de Gestión de la calidad SGC, podemos decir que dentro de las principales ventajas que ofrece a las organizaciones está el incremento de la satisfacción de sus clientes, y, por lo tanto, la fidelización de los mismos, pues recordemos que uno de los puntos principales en los que se basa el Sistema de gestión de la Calidad es el de satisfacer la necesidad del cliente y retroalimentarse de su feedback, para poder mejorar.

Otra de las ventajas está que nos permite tener una guía para las empresas en su organización de sus actividades por procesos, además de poder realizar su seguimiento y tener información clave para tomar decisiones de dirección, que favorezcan la mejora continua y los resultados de sus actividades.

6. CONCLUSIONES

- La gestión de la calidad permite a una organización ser más competitiva y mejorar el uso de sus recursos, además la atención a las no conformidades y posibilidades de mejora permiten que el sistema de gestión de la calidad y sus resultados en la organización tengan una continua evolución con el paso del tiempo y no se detengan o queden obsoletos.
- La elaboración del manual, procedimientos y modelos del sistema de gestión de la calidad generan una burocracia organizacional que no siempre es buena, por lo que hay que saber que no siempre algo detallado o que asuma todo un espectro de una organización, pueda ser bueno debido a que sobre burocratizar el sistema de gestión de la calidad también comprende una posible no conformidad, mientras más simple y sencillo sea el sistema de gestión de la calidad para la organización mientras se cumplan todas las obligaciones de la Norma y de la organización, será mejor para su funcionamiento y el entendimiento del personal de la organización.
- La implantación de un sistema de gestión de la calidad, comprende que toda la organización en sus diferentes departamentos y niveles de jerarquía se involucren en el mismo y no solo se resuelve con la creación de un departamento de gestión de la calidad, mientras más sea el apropiamiento del sistema de gestión por parte del personal de la organización y de sus directivos, mejor éxito tendrá el sistema en la organización.
- La gestión de la calidad presta mucha importancia al feedback y la participación del cliente, pasando a ser una de las principales herramientas para la mejora de la organización y de su producto o servicio, por lo que hay que poder estar muy atento a poder usar esa retroalimentación de la mejor forma y no cerrarse a la organización.
- El presente sistema de gestión de la calidad está diseñado para la organización TerVil Promotores inmobiliarios y se espera que en el corto plazo pueda ser puesto en funcionamiento, por ser un sistema a implantar en una organización de reciente creación se espera tenga mucho por ofrecer y seguir evolucionando con el tiempo.

7. BIBLIOGRAFÍA

- AENOR (2015). UNE-EN ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Madrid: AENOR.
- AENOR (2015). Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015. Madrid: AENOR.
- Gu Fu, X., Gaspar, K. (2017). Guía para la aplicación de las normas ISO 9001 : 2015 e ISO 14001:2015 a las empresas constructoras. URL: <http://upcommons.upc.edu/handle/2117/99518> (último acceso: 23/01/2018).
- Pardo, J.M. (2012). Configuración y uso un mapa de procesos. Madrid: AENOR.

ANEXO I

Sistema de Gestión de la Calidad - SGC

ÍNDICE

ÍNDICE	1
MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	3
1 OBJETIVO DEL MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	5
2 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	5
3 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	5
Mapa de Procesos	6
4 LIDERAZGO	7
Compromiso de la Dirección	7
Enfoque al Cliente	7
Política de la Calidad	8
5 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	8
Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos	8
Planificación de los cambios	8
6 APOYO	9
Recursos	9
Personal	9
Infraestructura	9
Ambiente para la operación de los Procesos	10
7 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	10
Conocimientos de la organización	11
Competencia	12
Toma de Conciencia	12
Comunicación	12
8 INFORMACIÓN DOCUMENTADA	13
Control de la Información Documentada	14
Documentos no imprimibles	16
Documentos externos	16
Documentación conservada como evidencia de conformidad	16
Documentos obsoletos	16
9 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	17
Comunicación con el cliente y determinación de los requisitos para los productos y servicios	17
Revisión y cambio de los requisitos para los productos y servicios	18

10 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	18
Entradas para el diseño y desarrollo de la promoción inmobiliaria	19
Controles del diseño y desarrollo de la promoción inmobiliaria	19
Salidas del diseño y desarrollo de la promoción inmobiliaria	19
Cambios del diseño y desarrollo de la promoción inmobiliaria	20
11 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	20
Evaluación de proveedores	21
Producción y provisión del producto inmobiliario	22
Propiedad de los clientes o de los proveedores externos	22
Preservación	23
Actividades posteriores a la entrega	23
Control de los cambios	23
Liberación de los productos y servicios inmobiliarios	23
Control de las salidas no conformes	24
12 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	24
Satisfacción del cliente	24
Análisis y evaluación	25
Auditoría interna	25
Revisión por la Dirección	25
13 MEJORA	26
Mejora continua	27
PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	29

MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

MGC

TerVil

Promotores Inmobiliarios

1 OBJETIVO DEL MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El objetivo del Manual es describir la estructura, contexto, procesos, actividades, responsables, métodos de medición, control y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización TerVil Promotores Inmobiliarios Cía. Ltda.

Este manual es referencia para todos los colaboradores de la organización, en el cometido de alcanzar los objetivos y metas planteados por la Dirección de la organización.

A través del presente manual, o de la referencia a procedimientos, se describen las operaciones que se realizan, las tareas y sus responsables, así como los puntos y métodos de medición para el control de los procesos.

2 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

TerVil Promotores Inmobiliarios, localizados en la ciudad de Quito - Ecuador - América del Sur, dedicada a proporcionar un producto en el mercado en Distrito Metropolitano de Quito y sus cercanías mediante la promoción de bienes inmuebles desde la etapa de adquisición del predio hasta la venta del inmueble y su post venta, por lo que el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad será el de controlar, verificar, corregir y aplicar las mejoras para los procesos en el desarrollo de una promoción inmobiliaria tanto para sus procesos operacionales que son Adquisición de inmuebles, Planificación del proyecto, Obtención de Licencias, Construcción (proceso externo), Promoción (proceso externo), Post Venta y Gestión de Clientes; como en los procesos estratégicos y de apoyo, considerando las cuestiones externas e internas que afectan a la organización, de igual manera los requisitos de las partes interesadas, todo lo indicado apegado a la Norma ISO 9001:2015 y alcanzando todos los requisitos de la Norma.

3 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

TerVil ha establecido, documentado, implantado, mantiene y permite la mejora continua de su Sistema de Gestión de Calidad todo según la Norma Internacional ISO 9001:2015.

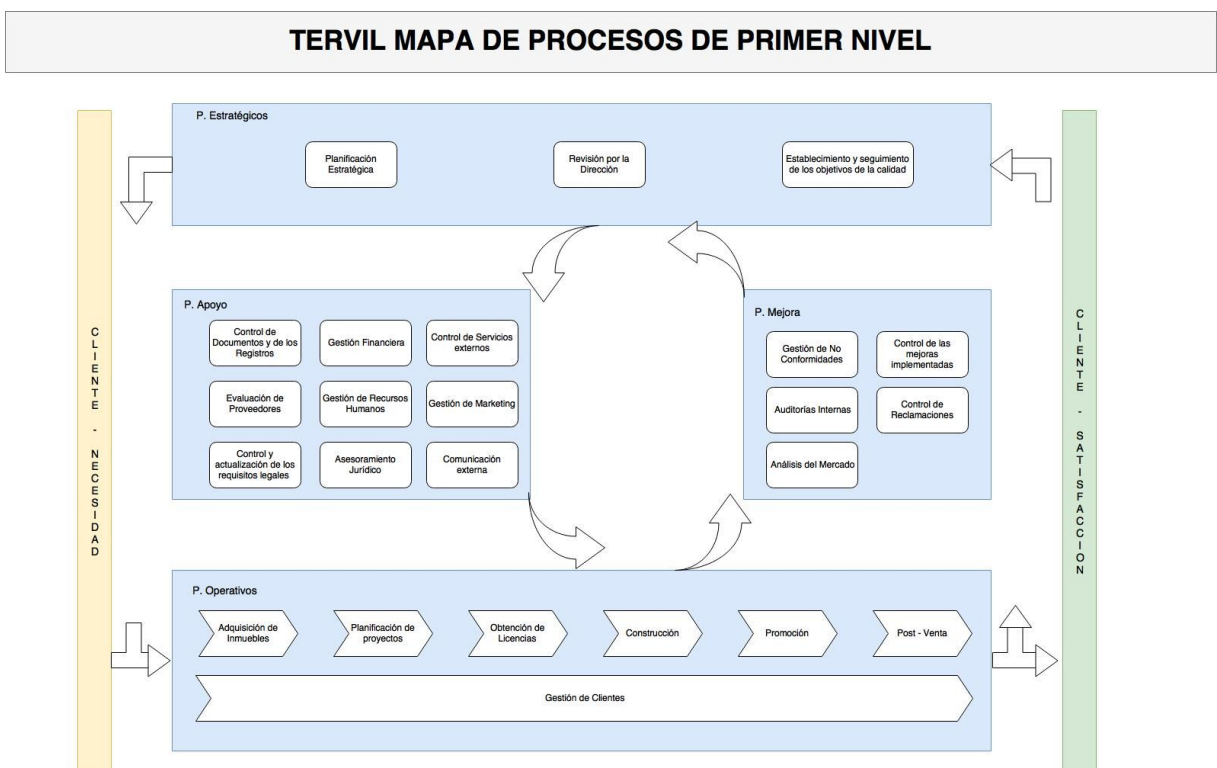
Para ello TerVil ha determinado los procesos requeridos para el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, para lo cual ha elaborado un mapa de procesos.

Garantiza que los procesos se mantengan bajo control y operen eficazmente, proporcionando la información y recursos necesarios para ello, determinando los criterios y métodos necesarios para lograrlo. Realiza un seguimiento y análisis de estos procesos, midiendo las etapas críticas cuando ello es aplicable y toma las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua, a través de los planes de calidad y los registros de control de cada proceso.

Se identifican y abordan los riesgos y oportunidades en la planificación del sistema de gestión de la calidad.

Los planes de la calidad son documentos aprobados por la Alta Dirección que establecen las diferentes etapas de un proceso, los puntos críticos donde deben realizarse mediciones, el método y frecuencia de estas mediciones, el rango esperable para sus resultados, el responsable del control, los requisitos del proceso para la liberación del producto y el responsable de la liberación del producto. Los registros de control guardan información documentada de los resultados de estas mediciones.

Mapa de Procesos



- Procesos estratégicos: Planificación estratégica, Revisión por la dirección, Establecimiento y seguimiento de los objetivos de la calidad.

- Procesos de apoyo: Control de documentos y de los registros, Gestión financiera, Control de servicios externos, Evaluación de proveedores, Gestión de recursos humanos, Gestión de marketing, Control y actualización de los requisitos legales, Asesoramiento jurídico y Comunicación externa.
- Procesos operativos: Adquisición de inmuebles, Planificación de proyectos, Obtención de licencias, Construcción, Promoción, Post - venta y Gestión de clientes.
- Procesos de Mejora: Gestión de no conformidades, Control de las mejoras implementadas, Auditorías internas, Control de reclamaciones y Análisis de mercado.

4 LIDERAZGO

Compromiso de la Dirección

La Dirección manifiesta su compromiso con el Sistema de gestión de la calidad y su mejora continua, en su Política de la Calidad, y además se asegura de que estén disponibles y asignados los recursos necesarios para satisfacer los requisitos, tanto del cliente, como los legales y reglamentarios.

La Dirección establece los objetivos de calidad, que son comunicados en la organización a través de un cuadro de objetivos de la calidad, donde además se registran y mantienen los resultados obtenidos por los mismos. Se comunica continuamente la importancia de esto y de igual forma los objetivos de la calidad usando distintos medios, como por ejemplo, la Intranet de la empresa, correos electrónicos, etc.

Anualmente se lleva a cabo la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, el mismo que lleva la firma de los responsables y que muestra el compromiso de la organización por continuar mejorando continuamente.

La Dirección se asegura de que los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad estén integrados en los procesos de TerVil y que se desarrollen de forma adecuada y eficiente.

Enfoque al Cliente

El enfoque al cliente es uno de los principales aspectos para la organización y se lo demuestra desde la misión, visión, mapa de procesos y demás componentes donde se recalca la importancia que el cliente tiene para la empresa, así de igual manera existen procesos de valoración de la satisfacción de los clientes y en los procesos de producción se incluye con gran importancia la participación del cliente para lograr un producto que cumpla las expectativas de los clientes y así lograr un producto de calidad.

Política de la Calidad

En TerVil Promotores Inmobiliarios Cía. Ltda. contribuimos a satisfacer la demanda inmobiliaria de las personas quienes buscan adquirir un bien inmueble, cumpliendo las normas y legislaciones, atendiendo los requisitos del cliente. Mejorando continuamente nuestros procesos para ofrecer un producto y servicio oportuno, reforzado por un servicio de Post Venta, que nos permita conseguir la satisfacción de nuestros distinguidos clientes.

5 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La organización, a partir del análisis del contexto y de la identificación de los requisitos y expectativas de las partes interesadas, determina las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que es necesario considerar (ver análisis FODA).

Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos

La Política de la Calidad está conformada por objetivos de Calidad coherentes con la misma, y se establece además la forma de medirlos y controlarlos.

La Dirección debe velar por que los objetivos cumplan los requisitos, sean comunicados a la organización y estén actualizados según corresponda.

En cada proceso, se determina a qué objetivos contribuye una determinada actividad y se establecen las acciones necesarias, los responsables, los recursos necesarios y la evaluación de los resultados de las acciones, los mismos que deben ser documentados.

Planificación de los cambios

Los cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad deben ser autorizados por la Alta Dirección, los mismo que deben realizarse en forma planificada.

La Alta Dirección aprobará o no el cambio. Para aprobarlo, deberá asegurarse de la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad luego de la aplicación del cambio, dispondrá los recursos necesarios y, de ser necesario, asignará o reasignará las responsabilidades y autoridades que correspondan, como puede revisarse en el procedimiento PR-PC-01.

6 APOYO

Recursos

La Alta Dirección comunica cada año, en el primer trimestre, a los responsables de los procesos, los objetivos de calidad, los objetivos operativos y las metas esperadas, por medio de la comunicación interna de la organización, puede verse el procedimiento PR-CIE-01.

Basados en eso, los responsables de los procesos elaboran sus planes de trabajo anuales, que someten a la aprobación de la Alta Dirección, donde se establecen las acciones necesarias para cumplir con los objetivos, los recursos necesarios y los responsables.

Se debe tomar en cuenta en la elaboración y aprobación de dichos planes de trabajo, las capacidades y limitaciones de los recursos ya existentes, que nuevos recursos propios se necesitarán y cuales provendrán de proveedores externos, como se indica en el procedimiento PR-RD-01.

La Alta Dirección aprobará esos planes con las correcciones que estime necesarias, y asegurando los recursos suficientes. La asignación de recursos se registra en un informe documentado, donde también se da seguimiento el grado de ejecución de los mismos.

La propia Alta Dirección o los responsables de los procesos podrán proponer cambios a estos planes de trabajo producto de alteraciones en el contexto interno o externo de la organización, así como de oportunidades o riesgos no previstos en el momento de elaborarlos, para más información siga el procedimiento PR-R-01.

Personal

TerVil se asegura de determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de sus Sistema de Gestión de la Calidad y el adecuado funcionamiento y control de sus procesos, además monitorea su desempeño en Evaluaciones de Desempeño realizadas en forma anual, dando uso a diferentes procedimientos como PR-CP-01 y PR-CIE-01.

Infraestructura

Se entiende por el conjunto de instalaciones, equipos, servicios de apoyo y tecnologías necesario para el funcionamiento de la organización.

Se ha determinado y proporcionado cual es la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios, ver el procedimiento PR-RelA-01.

Las necesidades de infraestructura se incluyen también en los planes de trabajo anuales.

Ambiente para la operación de los Procesos

Son las condiciones que permiten o no la realización de un producto o servicio satisfactorio y de conformidad con lo requerido.

TerVil determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de los procesos y la conformidad de los productos y los monitorea a través de encuestas de clima laboral que realiza periódicamente, ver el procedimiento PR-ReCSM-01.

7 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

- Seguimiento, cuando determinamos el estado del producto o servicio, en diferentes etapas o momentos de su realización. Para ello, puede ser necesario verificar, supervisar u observar de forma crítica.
- Medición, el proceso para determinar un valor, que generalmente es el valor de una magnitud.

Las diferentes instancias de seguimiento y medición, su objetivo y los dispositivos necesarios para ello serán los registrados en el Modelo de recursos de control, seguimiento y medición (Mod-CSM-01), la que será mantenida por el Responsable de la Calidad. La Alta Dirección deberá aprobar la primera versión de esta planilla, así como sus revisiones posteriores que serán, como mínimo, anuales.

Estas instancias de seguimiento y medición serán definidas por la Alta Dirección atendiendo a aquellas etapas de los diferentes procesos que resultan relevantes por su incidencia en los requisitos del producto, de la organización, de la norma ISO 9001 vigente así como los legales y reglamentarios.

Todos los programas informáticos que se utilicen para el seguimiento y medición serán incluidos por la Alta Dirección en el modelo Mod-CSM-01, mencionada anteriormente.

Se confirmará la capacidad de estas aplicaciones para satisfacer su aplicación prevista:

Para las nuevas aplicaciones a desarrollar, una verificación antes de la puesta en producción y luego cuando sufra modificaciones.

Las actividades necesarias para dar por satisfecha la validación se detallan para cada aplicación en particular en Mod-CSM-01.

El lugar donde deben registrarse los resultados de las verificaciones se detalla en Mod-CSM-01 para cada aplicación en particular. En todos los casos debe quedar constancia

mediante registro documentado de la fecha y los resultados de la verificación, así como el nombre de quien la efectuó.

Se determinará para cada aplicación quienes pueden acceder al código o configuración de la misma, así como la forma de restringir el acceso a otras personas.

Se dejará registro de estos detalles e información en el Mod-CSM-01, para mejor entendimiento ver es procedimiento PR-ReCSM-01.

Conocimientos de la organización

Se lo considera como un recurso más para realizar la actividad. Las personas aprenden y el éxito de la organización dependerá, en buena parte, de en qué medida las personas comparten su aprendizaje. Para ello existen las siguientes prácticas como ejemplos:

- Realización de reuniones de seguimiento.
- Realización de foros internos de debate.
- Documentación compartida.
- Registro de lecciones aprendidas tras el cierre de proyectos.
- Identificación de las fuentes externas de conocimiento.
- Protección de la propiedad intelectual.
- Presentación de casos de éxito.
- Difusión interna sobre nuevos proyectos abordados.
- Integración de los sistemas de información.

Se busca el fomento de una actitud favorable de las personas, promover el trabajo en equipo, premiar la aportación de valor a la organización, evitar las “islas de información” o los comportamientos de quien pretende ser imprescindible para la organización.

A los efectos de la correcta operación de sus procesos y de garantizar la conformidad de sus productos y servicios, se ha determinado que los conocimientos necesarios son:

- Normas legales y reglamentarias aplicables a la actividad de la empresa.
- Conocimiento del mercado y de los requisitos de los clientes.
- Posicionamiento de la empresa.
- Conocimientos técnicos relativos a la actividad.
- Forma de operar los procesos, riesgo de fallo y acciones de contingencia cuando sean requeridas.

Estos conocimientos deben estar disponibles en la cantidad y los niveles que sean necesarios.

Existe un catálogo de documentos en la intranet de la empresa, donde se almacenan y están disponibles con distintos niveles de acceso, las normas legales y reglamentarias

aplicables así como los procedimientos e instructivos relacionados con los procesos pertinentes, incluyendo cuando es necesario los conocimientos técnicos apropiados.

Auditoría Interna y la Dirección Técnica, realizan estudios analíticos de las tendencias de comportamiento de los clientes y se releva el posicionamiento de la empresa a través de encuestas externas.

Para el aprovechamiento de la experiencia y el aprendizaje de los éxitos y errores, se mantiene una base de datos con las incidencias generadas a lo largo de la historia, su resolución y evaluación, revisar el procedimiento de la Gestión de la información documentada PR-GID-01 de la organización.

Competencia

Nos referiremos a la capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos en la organización.

Se han determinado las habilidades y competencias requeridas para cada cargo, las cuales se registran en perfiles de cargo documentados y almacenados en el sistema informático, implementando planes de capacitación cuando es necesario desarrollar nuevas competencias o fortalecer las ya definidas, sin perjuicio de otras acciones puntuales que fueran requeridas, como se lo desarrolla en el procedimiento PR-CP-01

Toma de Conciencia

Existe poco margen de actuación, existen una serie de condiciones y valores de la organización que ayudan a la toma de conciencia de las personas que la componen.

La Alta Dirección establece los mecanismos y acciones necesarios para que las personas de la organización y las partes interesadas sean conscientes de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, cuál es su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, los beneficios de una mejora del desempeño o lo que implicaría un incumplimiento de los requisitos.

Las acciones permanentes en este sentido incluyen la exhibición de la política de la calidad en lugares clave de la empresa, los cursos de inducción al ingreso, las comunicaciones a través de un boletín electrónico, de la intranet, la evaluación del entendimiento de la política de calidad y las auditorías internas.

Sin una periodicidad definida, se realizan reuniones con diferentes sectores y niveles de la empresa, con el mismo propósito, ver el procedimiento PR-ReTC-01.

Comunicación

Comunicación interna y externa, como elemento de engranaje de un Sistema de Gestión de la Calidad.

La organización ha determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad y mantiene una matriz de comunicaciones, ver el procedimiento PR-CIE-01 y sus modelos donde se detallan:

- A quién se dirige
- Que evento la genera
- En qué oportunidad debe producirse
- Qué contenido debe tener
- Quien es el responsable de comunicar
- Por qué canal debe hacerlo

8 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La documentación debe aportar en un Sistema de Gestión de la Calidad:

- flexibilidad
- Valor añadido

Es un medio para conseguir que el sistema de gestión consiga sus logros, está permitido cualquier medio para su realización.

Se debe mantener la información documentada requerida por la norma ISO 9001 vigente.

La misma comprende:

- Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad
- La política de la calidad
- Los objetivos de la calidad
- Evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito (Mod-CSM-01)
- Evidencia de la competencia (Perfiles de cargo/Evaluación de desempeño)
- La documentación necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planeado y demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos
- Resultados de la revisión de los requisitos o de cualquier requisito nuevo.
- La documentación necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo, sus entradas, actividades de control y salidas.
- Los cambios, resultados de la revisión, autorización de los cambios y acciones tomadas para evitar los resultados adversos del diseño y desarrollo.

- La evaluación, selección y desempeño de los proveedores externos y de las acciones que surjan de las evaluaciones y reevaluaciones.
- Características de los productos a producir, servicios a prestar o actividades a desempeñar y de los resultados a alcanzar.
- La trazabilidad de las salidas de los productos.
- Información sobre lo ocurrido con propiedades del cliente o proveedores externos cuando se pierdan, deterioren o se consideren inadecuadas para el uso.
- Descripción de los resultados de la revisión de los cambios de la producción y prestación del servicio, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.
- Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación de productos y servicios y conformidad con los criterios de aceptación.
- Descripción de no conformidades, acciones tomadas, concesiones obtenidas y autoridad que decide la acción.
- Resultados del seguimiento y medición.
- Programa y resultados de las auditorías.
- Evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.
- Naturaleza de las no conformidades y acciones tomadas posteriormente, así como los resultados de las acciones correctivas pertinentes.

Además de esto, se establece que existirán procedimientos que serán obligatorios para los procesos principales y opcionales para los procesos de conducción y de apoyo. Cuando se estime pertinente, podrán también existir instructivos detallados de las actividades.


Los procedimientos e instructivos deben contar con la aprobación de la dirección, documentada mediante la firma de un ejemplar impreso del mismo, para mayor detalle ver el procedimiento PR-GID-01.

Control de la Información Documentada

Los documentos del sistema de gestión de calidad deben estar identificados con los siguientes datos:

- Nombre descriptivo del contenido del documento
- Código identificador del documento
- Número de versión del documento
- Fechas de creación y revisión (si corresponde) del documento.
- Autor del documento.
- Nombre de quien aprobó el documento.

A estos efectos, se recomienda el uso del siguiente encabezado:

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Tipo de documento SGC	Código:
Nombre descriptivo del contenido del documento		Versión:00 Fecha de creación: dd/mm/aaaa Páginas: 1 de 3

Texto del Documento

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

No obstante, se admite otro formato cuando sea requerido por las características del documento (por ejemplo: contratos, formularios pre impresos, documentos que tienen una regulación legal, etc.)

El código del documento consiste en una cadena de texto formada por las letras:

- PR (procedimiento)
- I (instructivo)
- Mod (modelo)
- F (formulario)
- PI (plantilla)

Más las siglas del nombre del documento o del proceso al que refiere.

Todos los documentos vigentes se encuentran en el Catálogo de Documentos de la Intranet. Una vez impresos, no se puede garantizar la vigencia de la versión impresa, la cual debe verificarse en la intranet. Los documentos deberán tener una leyenda que así lo exprese.

Sólo las personas autorizadas por el Responsable de Calidad pueden incluir o excluir documentos del catálogo de documentos. La Dirección podrá definir que algunos documentos sean confidenciales y de circulación reservada. Para acceder a ellos desde el catálogo de documentos, los usuarios deberán autenticarse con nombre y contraseña.


Los documentos de circulación reservada estarán identificados con una leyenda que así lo exprese.

La lista de documentos de circulación reservada y de las personas que pueden acceder a cada uno de ellos se lleva en el documento LDCR (Lista de documentos de circulación restringida), aprobada por la Dirección.

Los procedimientos e instructivos deben ser revisados por lo menos una vez al año para garantizar que siguen cumpliendo su propósito. Esta revisión debe documentarse en el encabezado y en el historial de cambios del documento.

De esta revisión podrá surgir que el documento fue “revisado, sin cambios”, o bien podrá ser necesario realizar cambios al documento, lo cual conlleva a una nueva versión del mismo. La primera versión de un documento es la número 0(cero), incrementándose de uno en uno cada vez. No se admiten subversiones (por ejemplo 0.xx).

Al final del documento lucirá un historial de cambios con la siguiente forma:

 TerVil Promotores Inmobiliarios			
REV.	FECHA	ELABORADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
0	xx/xx/xxxx	Xxxxxxxxxxxx	Edición inicial

Documentos no imprimibles

TerVil promueve el espíritu de precautelar los recursos por lo que existen documentos que no tienen la necesidad de ser impresos en papel y que se los puede localizar en la intranet y de igual modo su utilización deberá ser de manera digital. En estos casos se indicará en el catálogo de documentos la forma de acceder a los mismos.

Documentos externos

También se incluyen en el catálogo de documentos aquellos de origen externo, como son normativas, leyes, decretos, reglamentaciones, etc.

Documentación conservada como evidencia de conformidad

La documentación conservada como evidencia de conformidad deberá tener acceso restringido a los usuarios autorizados para modificarla.

Documentos obsoletos

Las versiones obsoletas de documentos son retiradas del catálogo de documentos y se conservan como referencia en una carpeta accesible únicamente a las personas autorizadas por el responsable de calidad, desde el panel de control de la intranet con acceso restringido.

En el caso de que se hubiera autorizado la distribución en papel de un documento, el responsable de la distribución deberá asegurarse de recoger todas las copias obsoletas y destruirlas, antes de entregar la nueva versión.

9 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Se refiere a sentar las bases de lo que debemos tener en cuenta a la hora de planificar los procesos operacionales, ya fuese realizado por la organización o externamente.

TerVil planifica, implementa y controla sus procesos a través de diferentes actividades tendientes a la determinación de los requisitos de los productos y servicios, el funcionamiento de los procesos, incluyendo los recursos necesarios para su normal funcionamiento, y los criterios de aceptación de las salidas de los procesos.

Los procesos deben ejecutarse bajo control, y se debe mantener información documentada que demuestre que los procesos se han llevado a cabo de acuerdo a lo planificado y que los productos y servicios son conformes con los requisitos.

Se puede dirigir a los procedimientos de planificación y control operacional que son: PR-AIDP-01, PR-OLM-01, PR-PV-01, PR-CSNC-01, PR-LPAC-01, PR-PPA-01 y PR-RPSGC-01.

Aquellos procesos que se ejecutan externamente a TerVil (subcontratación) tienen el mismo grado de control y deben cumplir los mismos requisitos que los procesos internos, para lo que existe y puede revisarse el procedimiento PR-CPE-01.

Los proveedores de procesos externos reciben por escrito estos requisitos y deben documentar con firma del responsable su capacidad de cumplir con los mismos y la obligación de notificar si esta capacidad disminuye o desaparece en algún momento, sin perjuicio de que esto será verificado también por actividades de control, incluyendo auditorías.

Comunicación con el cliente y determinación de los requisitos para los productos y servicios

La organización proporciona a los clientes información relativa a los productos y servicios en forma clara y adecuada. Esta información se expresa en contratos escritos, portafolios de proyectos y comunicaciones masivas. Se tienen en cuenta los requisitos legales y reglamentarios pertinentes, como son la normativa arquitectónica y las ordenanzas vigentes. Existe un proceso de atención a los clientes para tratar las consultas y solventar las inquietudes de los mismos, así como la retroalimentación de los mismos tanto en la etapa de venta, como en la post venta, revisar los procedimientos PR-RPSGC-01 y PR-PV-01.

Así además de tomar correctivos y solventar los problemas suscitados mediante acciones de contingencia que pudieran ser necesarias.

TerVil se asegura, a través de los planes de la calidad, revisiones por la Alta Dirección, actividades de control y auditorías internas, de mantener la capacidad para cumplir con los requisitos de los productos y servicios dentro del alcance.

Revisión y cambio de los requisitos para los productos y servicios

Más allá de los requisitos establecidos por contrato y aceptados por el cliente y TerVil, en el momento de la compra del inmueble pueden existir requisitos puntuales que son revisados, registrados y acordados con el cliente. A modo de ejemplo tipos de acabados, distribución interna de los espacios, etc.

Estos requisitos se registran en el sistema de gestión y son revisados antes de firma del contrato, resolviendo las diferencias con los requisitos del cliente, en caso de que existieran. Asimismo, cuando se producen cambios en los requisitos, los mismos se registran y comunican a través del sistema de gestión, que permite tanto la trazabilidad del servicio, como la verificación de que las personas pertinentes recibieron tal comunicación, ver procedimientos PR-RPSGC-01, PR-PPA-01, PR-CPE-01, PR-CIE-01 y PR-AI-01.

10 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

El proceso de promoción inmobiliaria de TerVil se compone de varios procesos entre los cuales consta la adquisición de los inmuebles, diseño de los proyectos, construcción y promoción, para lo que existen los procedimientos PR-AIDP-01, PR-OLM-01, PR-PPA-01, PR-CPE-01 y PR-PV-01.

La naturaleza y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo son variables y, por ende, también lo es su duración, pues ningún proyecto arquitectónico es igual a otro anterior y cada uno tiene sus propias características y dificultades.

Sin embargo, las actividades y etapas que se describen a continuación son comunes a todos los proyectos.

Un proyecto inmobiliario se inicia con una propuesta de la Alta Dirección o por la solicitud de un cliente.

En todos los casos, la propuesta deberá ser aprobada por la Alta Dirección, considerando las ventajas y oportunidades para la organización.

Entradas para el diseño y desarrollo de la promoción inmobiliaria

La Alta Dirección mediante un documento ordena al área pertinente el desarrollo de la promoción inmobiliaria, en este documento constan las indicaciones y características que dicha promoción debe cumplir, así como las metas que debe alcanzar para su éxito.

Si hubiera actividades previas de diseño y desarrollo para la promoción inmobiliaria, se registrarán también en el documento, pudiendo aprovechar la información surgida de ellas para el presente proyecto.

Las normas legales y técnicas que el proyecto arquitectónico deberán cumplir, estarán debidamente indicadas y analizadas, así como los que surjan de normas y códigos de prácticas que TerVil se haya comprometido a implementar (por ejemplo, la propia norma ISO 9001, Ordenanzas Municipales, Normas arquitectónicas, etc).

En esta misma etapa, se deberán considerar las consecuencias potenciales de que el proyecto fracase.

Estas características deben estar completas, explicadas de forma clara y no deben ser contradictorias o prestarse a confusión.

Controles del diseño y desarrollo de la promoción inmobiliaria

El responsable de la calidad participará de todos los proyectos de diseño y desarrollo de las promociones inmobiliarias en actividades de control tendientes a asegurar que:

- Los resultados a lograr están definidos.
- Se ha revisado y evaluado la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir con los requisitos.
- Se han realizado actividades de verificación (cuando sea posible) para asegurarse de que la salida cumple con los requisitos de entrada.
- Se han realizado actividades de validación para asegurarse de que las salidas son apropiadas para su uso previsto o aplicación especificada.
- Se toman las acciones necesarias sobre los problemas identificados durante las revisiones, verificaciones o validación.
- Que existe la información documentada necesarias.

Salidas del diseño y desarrollo de la promoción inmobiliaria

Debe estar claramente identificado el propósito del proyecto arquitectónico de promoción inmobiliaria y a que objetivo de la calidad contribuye, así como en qué forma se evaluará, en qué plazo y quien será responsable de la evaluación.

El resultado de esta evaluación debe comprender como mínimo si se cumplieron los requisitos de entrada, si las salidas son adecuadas para los procesos de promoción de los inmuebles y si incluyen las características esenciales para el propósito previsto y su uso.

Cambios del diseño y desarrollo de la promoción inmobiliaria

Una vez iniciado un proyecto arquitectónico de promoción inmobiliaria, se registrarán también los cambios que pudieran ir surgiendo con el avance del mismo, los resultados de las revisiones, quien autorizó el cambio y las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.

Sólo la Alta Dirección puede autorizar cambios, los mismo que deben ser documentados.

11 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

Los productos y servicios que sean comprados o contratados a proveedores externos y que estén destinados a incorporarse dentro de los productos y servicios de TerVil, o a formar parte de un proceso de TerVil o sean entregados directamente a los clientes en nombre de TerVil deben estar controlados, ver procedimientos PR-CPE-01 y PR-CSNC-01.

Ellos son:

- Construcción
- Promoción
- Materiales de oficina
- Asesorías en Marketing
- Asesorías en Gestión de Calidad
- Capacitación
- Proveedores de productos o servicios en el proceso de la promoción inmobiliaria, etc.

Los responsables de cada proceso definirán qué usuarios pueden acceder e ingresar pedidos en el sistema de compras.

Los responsables de los distintos rubros son quienes se encargan de la parte del proceso que va entre la aprobación del pedido y la generación de la orden de pago.

Estas especificaciones sólo se pueden cambiar con aprobación de la Alta Dirección o de quien ésta designe para redactarlas.

A su vez se debe contar con un compromiso escrito del proveedor de su capacidad para cumplir con los requisitos y especificaciones, y de dar aviso a TerVil en caso de cese o disminución de esa capacidad.

La verificación de que el producto recibido cumple los requisitos especificados en la orden de compra, previa a la liberación para su uso, corresponde al responsable del rubro que efectuó la compra.

Los productos no conformes quedan en poder del responsable del rubro quien gestionará ante el proveedor su reposición, asentando la observación correspondiente en el Sistema de Compras.

Sólo se podrán efectuar compras/contrataciones de los rubros mencionados anteriormente, a los proveedores autorizados por la Alta Dirección. Esta lista estará disponible en el Sistema de Compras y será mantenida por quien la Gerencia general haya designado. En esta lista constan nombre y razón social del proveedor, RUC, rubro que provee y fecha en la que fue autorizado.

Evaluación de proveedores

Entre el 1º de Febrero y el 30 de Abril de cada año, se habilitará en el sistema de compras una evaluación de proveedores, para ser completada por los responsables de cada rubro. A cada proveedor se lo calificará, con puntaje del 1 al 4 donde:


1= No adecuado,

2=Con observaciones,

3=Adecuado y

4= Excelente

Este puntaje surgirá del promedio simple de la calificación de los siguientes ítems:

 TerVil Promotores Inmobiliarios				
Título	Modelo de evaluación de proveedores externos		Código	Mod-EPE-01
Calificación	% de productos no conformes	% de retraso en la fecha de entrega convenida	Cumplimiento de requisitos fiscales	Quejas de clientes de TerVil ocasionadas en los productos comprados o contratados

Aquellos proveedores que reciban una calificación de 1 o 2 sólo podrán seguir incluidos en el listado de proveedores aprobados con autorización expresa de la Alta Dirección o en el caso de que fueran los únicos proveedores en el mercado para un producto en particular. Además de lo expresado en el punto anterior, un proveedor podrá ser excluido de la lista de proveedores autorizados, a propuesta del responsable del rubro y con la autorización de la Gerencia cuando:

- Entregue productos o servicios que potencialmente puedan afectar severamente al producto final de TerVil, aún cuando ocurra por única vez.
- La demora en la entrega de productos o servicios comprometa el normal funcionamiento de TerVil.
- Declare no poder cumplir con los requisitos establecidos por TerVil para el rubro provisto.
- El administrador del sistema dejará constancia del pedido del responsable y de la autorización de la gerencia en una observación al proveedor, cuando lo inhabilita.

Producción y provisión del producto inmobiliario

Se cuenta con un sistema de gestión de clientes donde se conserva y gestiona información acerca de:

- Datos del cliente.
- Características de lo contratado.
- Estado del cliente (activo, de baja, moroso, etc).
- Productos o servicios contratados.
- Actividades de control sobre la venta o sobre servicios usados,
- entre otros.

Este sistema es accesible para los colaboradores de los diferentes procesos involucrados.

El procedimiento de coordinación establece la secuencia de acciones necesarias para satisfacer los requisitos entre la contratación de un producto o servicio y la finalización del mismo. Los instructivos describen en forma detallada las operaciones necesarias para el registro, seguimiento y medición de los productos o servicios contratados; el registro de los requisitos del cliente; actividades de verificación y la prevención de errores humanos.

El producto es validado en sus diferentes etapas gracias a los controles realizados.

Propiedad de los clientes o de los proveedores externos

La principal propiedad de los clientes que maneja TerVil es la información de los mismos.

Su uso, preservación y manejo están regulados por ley pero, además, existe un protocolo interno para garantizar el uso adecuado de esta información (PRQR).

Además de la preservación de los bienes inmuebles mientras la organización no haya entregado todas las propiedades de forma definitiva a sus dueños por lo que se debe considerar daños o deterioro de los mismos por ejemplo la rotura de un vidrio o el daño de una pared por los obreros o maquinaria de la organización, aplicando lo mencionado en la norma ISO 9001, de informar al cliente y conservar la información documentada sobre lo ocurrido, ver procedimiento PR-LPAC-01.

Así también la pérdida o deterioro de bienes de proveedores externos por ejemplo equipos arrendados, por lo que se establece en cada contrato, debiendo incluir el requisito de la norma ISO 9001 de informar al proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido, de igual forma que lo mencionamos anteriormente.

Preservación

En el Sistema de Gestión, cada cliente y cada proyecto inmobiliario cuenta con su identificador único. El registro se mantiene en forma permanente y contiene las características del proyecto arquitectónico y de los clientes, las modificaciones realizadas para cada cliente y los controles que se realizaron durante la construcción y luego de la entrega del inmueble.

Actividades posteriores a la entrega

Con posterioridad a la entrega definitiva del inmueble, se realiza un control de la conformidad de los mismos, ver procedimiento PR-PV-01.

Control de los cambios

Los cambios que ocurrieran durante el desarrollo del proyecto arquitectónico ya sea en la fase de diseño como en la construcción se registran en el sistema de gestión, así como quien lo autorizó.

Las personas habilitadas por la Dirección para autorizar esos cambios, y el proceso de autorización.

Liberación de los productos y servicios inmobiliarios

Esta es la etapa final del proceso de promoción inmobiliaria y se describe en el procedimiento de Liberación de proyectos arquitectónicos a clientes PR-LPAC-01.

En el sistema de gestión se mantiene información documentada sobre la liberación de los inmuebles y quien la autorizó.

Control de las salidas no conformes

Dado que TerVil produce bienes inmuebles, las no conformidades se las pueden registrar durante las salidas de los diferentes procesos, con especial énfasis en los procesos de diseño y construcción y sus procesos internos.

Es por ello que se realizan controles durante el proceso y al resultado de la salida del proceso, para así confirmar que el producto cumpla con las especificaciones ofrecidas al cliente.

Las no conformidades que se lleguen a dar, se corrigen o se recaba la aceptación del cliente, registrando en el sistema de gestión cualquiera de ambas cosas, para mejorar en posteriores proyectos, ver procedimiento PR-CSNC-01.

12 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Satisfacción del cliente

La organización consciente de la importancia de satisfacer las necesidades de los clientes continuamente realiza evaluaciones sobre la percepción de los clientes respecto al grado con que se satisfacen sus requisitos y se cumplen sus necesidades y expectativas.

Para ello, hay actividades regulares y no regulares.

Entre las no regulares cabe citar a las comunicaciones espontáneas de los clientes, recibidas por cualquier medio (telefónica, mail, carta, etc.) ya sea por quejas o por felicitaciones, así como la información que aporta el personal que tiene contacto directo con los clientes.

Entre las regulares, se realizan encuestas periódicas con distinta finalidad:

- Encuesta de imagen y satisfacción. Realizada en forma anual por un proveedor externo. Se realiza a población general, a los efectos de medir la imagen que tiene la empresa en el mercado inmobiliario dentro del Distrito Metropolitano de Quito.
- Control de Post Venta, Es una encuesta realizada por nosotros mismos, que busca evaluar la satisfacción del cliente con la compra realizada recientemente.
- Encuesta a clientes presenciales. Es una encuesta mensual, realizada a los clientes que concurren a la empresa, a los efectos de evaluar su satisfacción con el lugar, la atención del personal, los horarios y la satisfacción de los productos arquitectónicos que ofertamos.

Análisis y evaluación

TerVil determina, recopila y analiza los datos generados en el Sistema de Gestión, desde la planificación, operación y esfuerzos de mejora para evaluar donde pueden realizarse mejoras continuas del Sistema de Gestión de la Calidad.

Se vale para eso de diversas herramientas de análisis estadístico gestionadas por la Alta Dirección, Auditoría Interna y el Sistema de Gestión de la Calidad.

Auditoría interna

Anualmente se realizan auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad, tomando como criterios de auditoría la norma ISO 9001:2015 y el presente manual de la calidad.

El proceso se describe en el Procedimiento de Auditoría Interna del Sistema de Gestión de la Calidad PR-AI-01.

Revisión por la Dirección

Se lo debe realizar a intervalos planificados y se relaciona con el liderazgo y compromiso, por lo que la Dirección revisa anualmente el sistema de gestión de calidad para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de TerVil, ver procedimiento PR-AI-01.

Es un proceso donde las entradas son los datos generados por el sistema de gestión y los elementos de entrada para esta revisión son:

- El estado de las acciones surgidas de las anteriores revisiones por la Dirección.
- Los cambios en el contexto interno o externo el análisis de datos, en particular:
 - la satisfacción del cliente
 - la retroalimentación de las partes interesadas
 - el cumplimiento de los objetivos de la calidad
 - el desempeño de los procesos
 - la conformidad de los productos y servicios
 - las no conformidades y acciones correctivas surgidas de ellas
 - los resultados del seguimiento y medición
 - los resultados de las auditorías internas y externas
 - el desempeño de los proveedores externos.
- Condiciones de infraestructura necesarias para responder a los objetivos de calidad y adecuación de los recursos.
- Necesidad de formular nuevos objetivos o de eliminar o reformular los existentes.
- Si existe la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la política de la calidad.

- Las acciones de mejora.

Los principales insumos para tomar estas decisiones provienen de los informes de Auditoría Interna, la retroalimentación del cliente (encuestas, cartas de felicitación, entre otros), acciones correctivas, y de mejora, el análisis de los indicadores que miden el cumplimiento de los objetivos de calidad planteados por la Alta Dirección y la evaluación de las acciones definidas en revisiones anteriores.

Los resultados de la Revisión por la Alta Dirección incluyen las decisiones y acciones asociadas a:

- la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos;
- la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente;
- las necesidades de asignación de recursos.

Se registran en un informe firmado por todos los participantes, que debe incluir como mínimo las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora, cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión de la Calidad y las necesidades de recursos.

13 MEJORA

La organización TerVil determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.

Para ello, mejora sus productos y servicios para cumplir con los requisitos actuales y con las necesidades y expectativas futuras que hubieran sido relevadas, además de corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados que se hubieran detectado, también mejora el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Cuando ocurre una no conformidad, incluidas las quejas, se abre una incidencia en el sistema, donde se describe la misma y las acciones que se hubieran tomado para corregir y hacer frente a las consecuencias. Si corresponde, se genera una acción correctiva que elimine la causa de la no conformidad, asignando a un responsable y estableciendo cuándo y cómo se evaluará la efectividad de la acción.

El responsable de calidad examina las no conformidades y determina la necesidad de realizar cambios a los riesgos y oportunidades determinados, o recomendar a la Alta Dirección cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, manteniendo el registro documentado de todo tanto en el sistema como en documentos impresos.

Mejora continua


El análisis de las incidencias, la retroalimentación de los clientes y otras partes interesadas, los resultados del análisis de datos, y la salida de la revisión por la Alta Dirección, son elementos aprovechados por TerVil para mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad ver procedimiento PR-MC-01.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PR


TerVil

Promotores Inmobiliarios

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-ER-01
Evaluación del riesgo		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 1 de 5

<p>1. Objetivo</p> <p>Establecer un procedimiento que permita a la organización afrontar con facilidad y de forma ordenada los riesgos inherentes a las actividades de la empresa y sus oportunidades de mejora, propendiendo a la mejora continua, tal cual lo establece la gestión de la calidad.</p> <p>2. Alcance</p> <p>Poder identificar, categorizar y establecer una acción para los diferentes riesgos que afronta la organización, así además poder aprovechar las oportunidades de mejora que se presenten.</p> <p>3. Documentos de referencia</p> <p>Manual de Gestión de la calidad (MGC) Modelo de evaluación del riesgo Mod-ERP-01 Modelo de evaluación del riesgo Mod-ER-01 Modelo de Tabla de evaluación del riesgo Mod-TER-01</p> <p>4. Responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • El departamento de Auditoría y gestión de la calidad será quien asuma el desarrollo del proceso, el jefe del departamento será el responsable directo y será quien determine a los responsables que desarrollarán bajo su liderazgo el procedimiento, además será quien comunique a la organización las acciones a tomar y realice su respectivo seguimiento. • La Gerencia general deberá supervisar, así como el de aprobar las acciones propuestas a ser implantadas en la organización por el departamento de Auditoría y gestión de la calidad sobre los riesgos y su mejora.
--

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-ER-01
Evaluación del riesgo		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 2 de 5

5. Desarrollo

El procedimiento dará inicio tras la finalización de la auditoría interna, donde se obtendrá información del funcionamiento de la organización y sus riesgos internos y externos.

El jefe del departamento de Auditoría y gestión de la calidad, será el principal responsable del desarrollo del procedimiento, por lo que deberá dar inicio al mismo con la planificación del riesgo, para lo que dará uso del modelo Mod-ERP-01, donde se determinará:

- Objetivos;
- responsabilidades;
- actividades que comprende;
- metodologías;
- modelos para registro;
- métodos para evaluar su eficacia.


Una vez establecidos los parámetros se procederá a la fase de apreciación del riesgo que está compuesto por la identificación del riesgo, el análisis del riesgo y la evaluación del riesgo.

- Identificación del riesgo, determina qué sucesos pueden afectar positiva o negativamente a la consecución de los objetivos, así como las causas y consecuencias.
- Análisis del riesgo, se estudian las causas y fuentes del riesgo, las posibles consecuencias y la probabilidad de que ocurran.
- Evaluación del riesgo, compara el nivel de riesgo estimado de la etapa anterior, con los criterios de riesgos definidos cuando se estableció el contexto. Se considera que riesgos ya han sido controlados y cuales habrá que controlar y su prioridad de acción, para lo que se usará el modelo Mod-TER-01.

Luego de eso se pasará al tratamiento del riesgo, donde las acciones posibles serán:

- Evitar el riesgo;
- aceptarlo para aprovechar una oportunidad;
- eliminar la fuente del riesgo;
- alterar la probabilidad o las consecuencias;
- compartir el riesgo con otras partes;
- mantener el riesgo mediante una decisión informada ó
- una combinación de los distintos tipos de opciones.

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

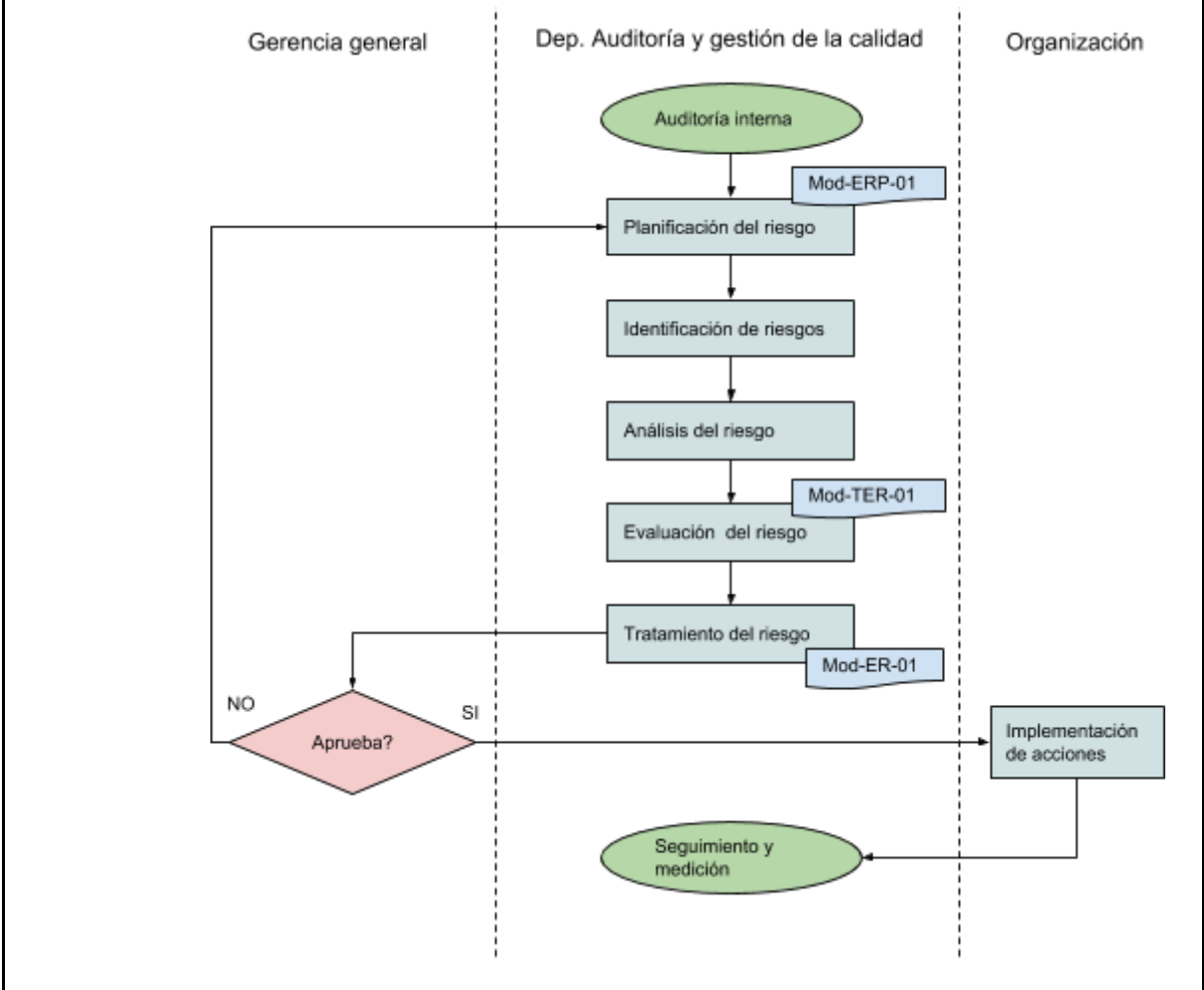
 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-ER-01
Evaluación del riesgo		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 3 de 5

Para lo que se dará uso del modelo Mod-ER-01


Una vez lista la evaluación de riesgos, se deberá aprobar por la Gerencia general para su posterior comunicación a la organización e implementación de las acciones de control de riesgo.

Para finalizar se deberá realizar el debido seguimiento y medición de las acciones de control.

6. Flujograma




Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---


 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-ER-01
Evaluación del riesgo		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 4 de 5

7. Modelos


7.1. Modelo de evaluación del riesgo Mod-ERP-01

 TerVil Promotores Inmobiliarios						
Título	Modelo de evaluación del riesgo - Planificación				Código	Mod-ERP-01
Fecha	Objetivo	Responsabl e	Actividades	Metodología	Modelos	Método de evaluación


7.2. Modelo de evaluación del riesgo Mod-ER-01

 TerVil Promotores Inmobiliarios				
Título	Modelo de evaluación del riesgo		Código	Mod-ER-01
Fecha	Proceso	Riesgo / oportunidad	Acciones	


Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-ER-01
Evaluación del riesgo		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 5 de 5

7.3. Modelo de Tabla de evaluación del riesgo Mod-TER-01


 TerVil Promotores Inmobiliarios						
Título	Modelo de Tabla de evaluación del riesgo			Código	Mod-TER-01	
Consecuencia						
Probabilidad			Poco Dañino	Dañino	Muy Dañino	Extremo Dañino
		Bajo	Riesgo sin importancia	Riesgo Trivial	Riesgo Tolerable	Riesgo Moderado
		Medio	Riesgo Trivial	Riesgo Tolerable	Riesgo Moderado	Riesgo Importante
		Alto	Riesgo Tolerable	Riesgo Moderado	Riesgo Importante	Riesgo Muy Importante
		Muy alto	Riesgo Moderado	Riesgo Importante	Riesgo Muy Importante	Riesgo intolerable

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-OCP-01
Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 1 de 4

<p>1. Objetivo</p> <p>La descripción sistemática para alcanzar los objetivos y metas de la gestión de la calidad plateados por la Alta dirección en sus diferentes etapas elaboración, aprobación, emisión, distribución, registro y modificación.</p> <p>2. Alcance</p> <p>El procedimiento se debe aplicar a todas las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización como de las partes interesadas.</p> <p>3. Documentos de referencia</p> <p>Manual de Gestión de la calidad (MGC) Política de la Gestión de la Calidad Modelo de Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos Mod-OCP-01</p> <p>4. Responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El jefe del departamento de Auditoría y gestión de la calidad debe desarrollar y proponer el programa de gestión para el Sistema de gestión de la calidad, así como contribuir en definir y aprobar los objetivos y metas. ● Los jefes de los departamentos de la organización deberán desarrollar y proponer los distintos objetivos y metas a ser revisados y aprobados, además de ser parte de la definición y aprobación de los mismos. ● La Gerencia general será quien apruebe y determine los objetivos, metas y el programa de gestión para el Sistema de Gestión de la Calidad. <p>5. Desarrollo</p> <p>La organización por lo mínimo una vez al año con antelación a las auditorías y revisiones internas del Sistema de Gestión de la Calidad realizará el planteamiento de los objetivos y metas de la calidad y la</p>
--

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-OCP-01
Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 2 de 4

planificación para lograrlos, donde los jefes de los distintos departamentos de la empresa propondrán los objetivos y metas, así también el jefe del departamento de Auditoría y gestión de la calidad propondrá el programa de gestión a realizar, todos estos planteamientos serán revisados y aprobados por la Gerencia general en conjunto con los jefes de los departamentos de TerVil.

Las diferentes propuestas que se realicen así como la posterior revisión y aprobación deberán tener en cuenta la política de la Gestión de la Calidad implantada en la organización, para de esta forma ser congruentes con la ideología planteada en un inicio.

Los objetivos deben estar planteados en diferentes etapas y de acuerdo según se dividan las actividades, deben permitir su medición desde el inicio de las actividades hasta el final de las mismas, deben existir objetivos generales y específicos según corresponda, así también las metas que integran los objetivos deben poder ser medidas en sus diferentes etapas y se dividirán según las actividades. La Gerencia realizará la aprobación de los mismos una vez que se hayan revisado y de ser necesario se hayan hecho los ajustes requeridos para su aprobación.


El estudio sobre el grado de consecución de los objetivos, metas y el programa de gestión se realizará durante la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, así como el establecimiento de otros nuevos.

Establecimiento de Metas:

Para el establecimiento de las metas, se identificarán las distintas áreas que directa o indirectamente, están implicadas para la consecución de los diferentes objetivos.

El responsable de cada área establecerá metas que permitan asegurar el cumplimiento del objetivo global. Las metas deben ser fáciles de medir y ajustadas a la realidad de la organización y de la actividad en particular.

Redactado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-OCP-01
Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 3 de 4

Definición de Indicadores:

Para cada objetivo se determinará un indicador que permita evaluar su evolución a lo largo del tiempo y su grado de cumplimiento.

Para lo cual se establecerá una escala numérica que permita su adecuada lectura del cumplimiento de los objetivo siempre que sea posible caso contrario se podrá representar mediante una escala adecuada que permita el entendimiento de su medición y cumplimiento.

Así mismo, se establecerán indicadores para el seguimiento de las metas establecidas.

Una vez definidos los objetivos y metas, el jefe del departamento de Auditoría y gestión de la calidad establecerá un programa para su consecución, el cual se registrará dentro del programa de gestión que debe ser aprobado junto con los objetivos y metas.

Aprobación:


La Gerencia general, luego de haber revisado las propuestas en conjunto con los jefes de los diferentes departamentos de la organización, modificandolos o incluso elaborando nuevos objetivos según sea la necesidad previa colaboración y revisión técnica por el departamento competente,, deberá aprobar los objetivos, metas y programa de gestión de la calidad, así también podrá registrar observaciones finales concluyentes o a ser consideradas según sea el caso, pasando así a la aprobación final de los mismos.

Se deberá registrar el procedimiento en el modelo Mod-OCP-01, donde se documentará el procedimiento desde las propuestas hasta la aprobación final y los nombres de las personas que lo aprueban y realizan.

6. Flujograma


No requiere de un flujograma.

Redactado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-OCP-01
Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 4 de 4

7. Modelo


Modelo de Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos Mod-OCP-01

 TerVil Promotores Inmobiliarios						
Título	Modelo de Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos				Código	Mod-OCP-01
Fecha	Tipo *	Proceso*	Propuestas	Observaciones	Indicadores	Aprobados por

*Programa de gestión = PG, Objetivos = OB y Metas = ME


*Código del proceso

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-PC-01
Planificación de cambios		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 1 de 4

<p>1. Objetivo</p> <p>Establecer el procedimiento que debe cumplirse para la implementación de los cambios requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad para su correcto funcionamiento y mejora continua.</p> <p>2. Alcance</p> <p>El procedimiento se debe aplicar a todas las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización como de las partes interesadas.</p> <p>3. Documentos de referencia</p> <p>Manual de Gestión de la calidad (MGC) Política de la Gestión de la Calidad Modelo de planificación de cambios Mod-PC-01</p> <p>4. Responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El jefe del departamento de Auditoría y gestión de la calidad debe recopilar la información y propuestas de mejora de acuerdo a los resultados de las auditorías internas y propuestas presentadas por los diferentes departamentos de la organización para presentarlo a la Gerencia general. ● El departamento de Auditoría y gestión de la calidad será quien comunique la implementación de los cambios, así también realice la evaluación de los mismo y su registro en el Mod-PC-01, para su correcta conservación de información documentada. ● Los jefes de los departamentos de la organización deberán recopilar información para proponer mejoras en las diferentes actividades de la organización según les correspondan, las que deberán presentar al departamento de Auditoría y gestión de la calidad. ● La Gerencia general será quien apruebe los cambios a realizar luego de
--

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-PC-01
Planificación de cambios		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 2 de 4

pasar por un análisis, verificación de su compatibilidad con la organización y el Sistema de Gestión de la Calidad, asignación de recursos y asignación de responsabilidades, que podrán ser los planteados originalmente o modificados según se crea necesario.

5. Desarrollo

Una vez que se tenga el requerimiento de un cambio por parte de el departamento de Auditoría y gestión de la calidad, el cual deberá ser iniciado su registro usando el modelo Mod-PC-01, se dará paso al respectivo proceso por parte de la gerencia general.

El gerente general deberá considerar:

- El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- la integridad del sistema de gestión de la calidad;
- la disponibilidad de recursos;
- la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.


Una vez terminado el proceso y determinado el cambio que se va a implementar, se pasará al departamento de Auditoría y gestión de la calidad para la elaboración del informe donde además de lo antes mencionado constaran:

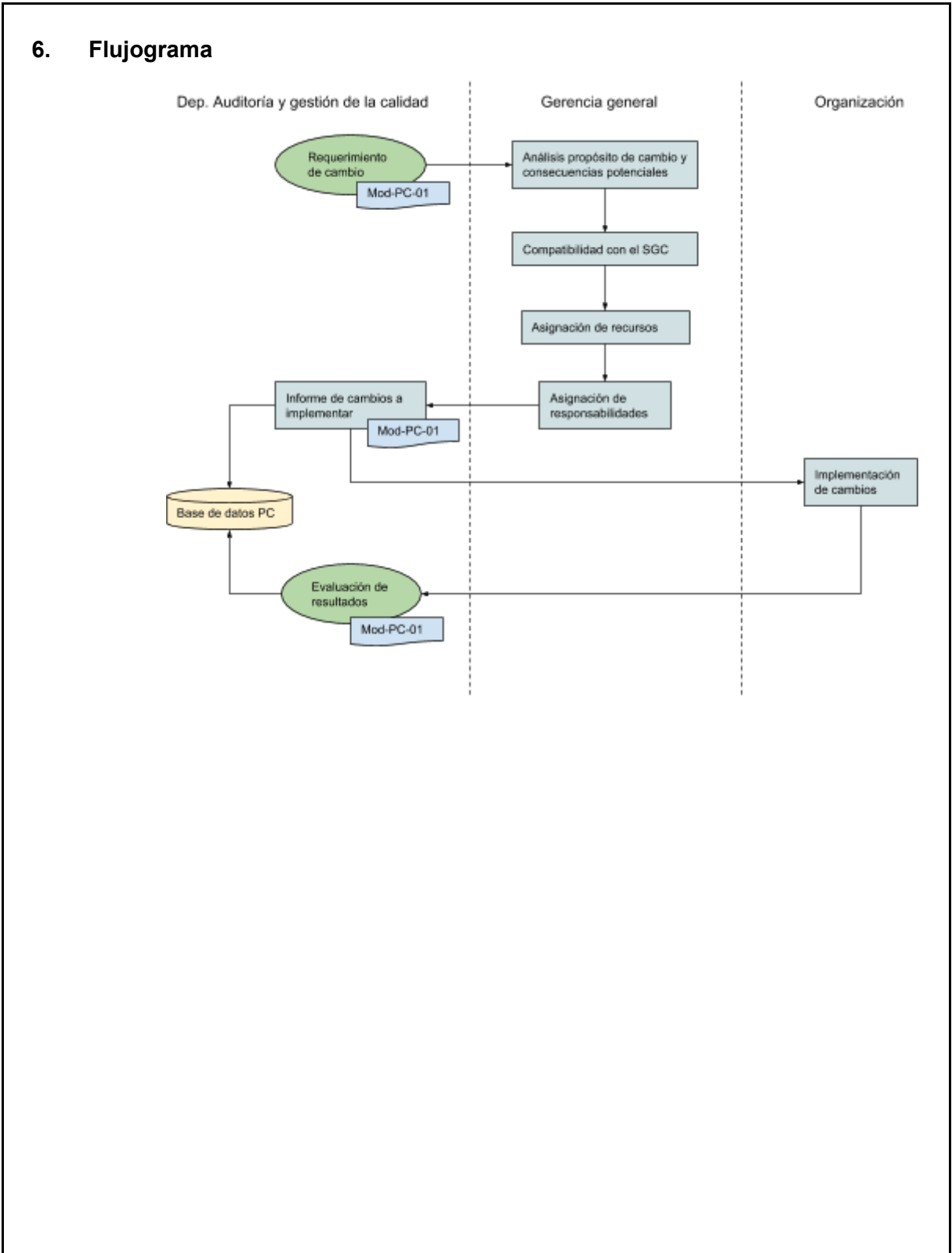
- Observaciones con las indicaciones de cómo y cuándo implementar el cambio en la organización.
- Tiempos de implementación.
- Los indicadores que se usarán para su medición y los tiempos de control.

Con esa información documentada se procederá a la implementación en la organización y a su conservación.


Para terminar se realizará las evaluaciones de los cambios y su respectivo registro documental por parte del departamento de Auditoría y gestión de la calidad, para de esa forma quede conservado la planificación del cambio debidamente según lo requiere la Norma ISO 9001 y el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización.

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-PC-01
Planificación de cambios		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 3 de 4




Redactado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:


 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-PC-01
Planificación de cambios		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 4 de 4

7. Modelo

Modelo de planificación de cambios Mod-PC-01


 TerVil Promotores Inmobiliarios				
Título	Modelo de planificación de cambios	Código	Mod-PC-01	
Objetivo				
Antecedentes				
Propuesta				
Análisis	Propósito del cambio			
	Consecuencias potenciales			
Observaciones				
Indicadores				
Fechas de Implementación		Fechas de control		
Compatible con SGC (Si/No)	Responsable	Recursos	Aprobado por	Fecha
Evaluación				
Fecha	Indicador	Observaciones	Conclusiones	Firma

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-CIE-01
Comunicación interna y externa		Versión:00 Fecha de creación: 17/01/2018 Páginas: 1 de 8

<p>1. Objetivo</p> <p>El propósito del presente procedimiento es establecer el sistema de comunicación interna y externa de la empresa TerVil.</p> <p>2. Alcance</p> <p>El procedimiento de comunicación interna y externa, es aplicable a todo documento o información, digital o impresa de Tervil y que aporte para que el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), pueda cumplir un correcto funcionamiento.</p> <p>3. Documentos de referencia</p> <p>Manual de Gestión de la calidad (MGC) Modelo de comunicación interna general Mod-CIG-01 Modelo de comunicación interna particular Mod-CIP-01 Modelo de comunicación externa general Mod-CEG-01 Modelo de comunicación externa particular Mod-CEP-01</p> <p>4. Responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El Departamento Administrativo en su subárea de Recursos Humanos es el responsables de cubrir en todo momento las diferentes necesidades de comunicación de la organización TerVil y su personal según sea necesario. ● Es responsabilidad de Recursos Humanos mantener un registro de las comunicaciones internas y externas de Tervil. ● Es responsabilidad del personal de TerVil, conocer el procedimiento de comunicación, el mecanismo de identificación y comunicación interna y externa de TerVil, para poder así realizar con éxito cualquier comunicado en la organización. ● Es obligación de Recursos Humanos mantener informado al personal de los cambios en el procedimiento o en los formatos de comunicación de TerVil,

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-CIE-01
Comunicación interna y externa		Versión:00 Fecha de creación: 17/01/2018 Páginas: 2 de 8

así como de mantener actualizado al personal con los diferentes formatos de comunicación.

5. Desarrollo

5.1. Comunicación interna general (CIG)

TerVil dispone de un sistema interno de comunicación en soporte digital e impreso, según corresponda.

Para comunicar información de interés general en la organización, los diferentes departamentos pueden utilizar el modelo de comunicación interna general (Mod-CIG-01). Así como participar en el boletín de información interna de TerVil.

Para lo cual el departamento que quiera realizar un comunicado deberá, elaborar el comunicado usando el Mod-CIG-01, el jefe del departamento lo revisará y aprobará su envío al departamento Administrativo, así como la conservación en el archivo de comunicaciones, el departamento Administrativo revisará que cumpla los requisitos del modelo y de ser así lo difundirá en la organización a más de conservarlo en su sistema de comunicaciones realizadas para su correcta gestión de calidad.


5.2. Comunicación interna particular (CIP)

En TerVil existen dos formas de comunicación interna entre el personal, la comunicación formal y la comunicación informal.

Para la comunicación formal que es entre dos departamentos existe el modelo de comunicación interna personal (Mod-CIP-01).

Para lo cual la persona que quiera realizar un comunicado deberá, elaborar el comunicado usando el Mod-CIP-01, la comunicación ya elaborada se revisará, aprobará y conservará en el archivo de comunicaciones, para el envío al destinatario de la misma y además se deberá enviar una copia de la comunicación al departamento Administrativo, estos dos destinatarios principales al recibir el comunicado

Redactado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-CIE-01
Comunicación interna y externa		Versión:00 Fecha de creación: 17/01/2018 Páginas: 3 de 8

conservarán en su sistema de comunicaciones para su correcta gestión de calidad.

Para la comunicación informal entre el personal, se encuentra habilitada la intranet y en la cual no existe modelo de comunicación, pues no es requerido por la organización.

5.3. Comunicación externa general (CEG)

El Departamento Administrativo, se encargará de mantener la comunicación externa de la organización. No obstante es la Gerencia General de TerVil quien solicite, decida y autorice la información que debe comunicarse externamente sobre los temas generales de la organización. Existe el modelo de comunicación externa general (Mod-CEG-01).


Para lo cual el departamento Administrativo elaborará la comunicación según lo requerido con el Mod-CEG-01, la misma deberá ser revisada y aprobada por la el jefe del departamento Administrativo para luego pasar a la Gerencia, donde será negado o aprobado además de conservar un registro de las comunicaciones aprobadas, luego de su aprobación la comunicación regresará al departamento Administrativo para el envío a las partes interesadas y su conservación en su archivo de comunicaciones externas para su correcto manejo de documentos.

5.4. Comunicación externa particular (CEP)

Los diferentes departamentos podrán realizar las diferentes comunicaciones externas particulares según lo requieran usando el modelo de comunicación externa particular (Mod-CEP-01).

El departamento deberá redactar la comunicación usando el modelo Mod-CEP-0, la misma que será revisada y aprobada por el jefe del departamento para luego ser conservada en el archivo de comunicaciones y enviada a dos destinatarios, el departamento

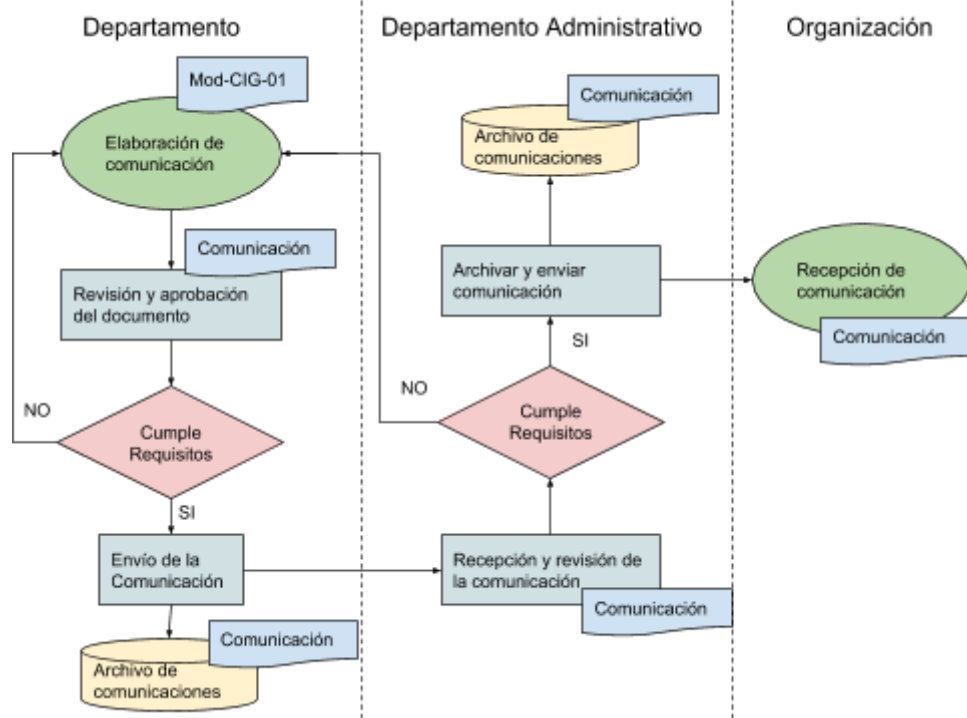
Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-CIE-01
Comunicación interna y externa		Versión:00 Fecha de creación: 17/01/2018 Páginas: 4 de 8


Administrativo quien conservará la comunicación en su sistema de archivo y los destinatarios externos o partes interesadas.

6. Flujogramas

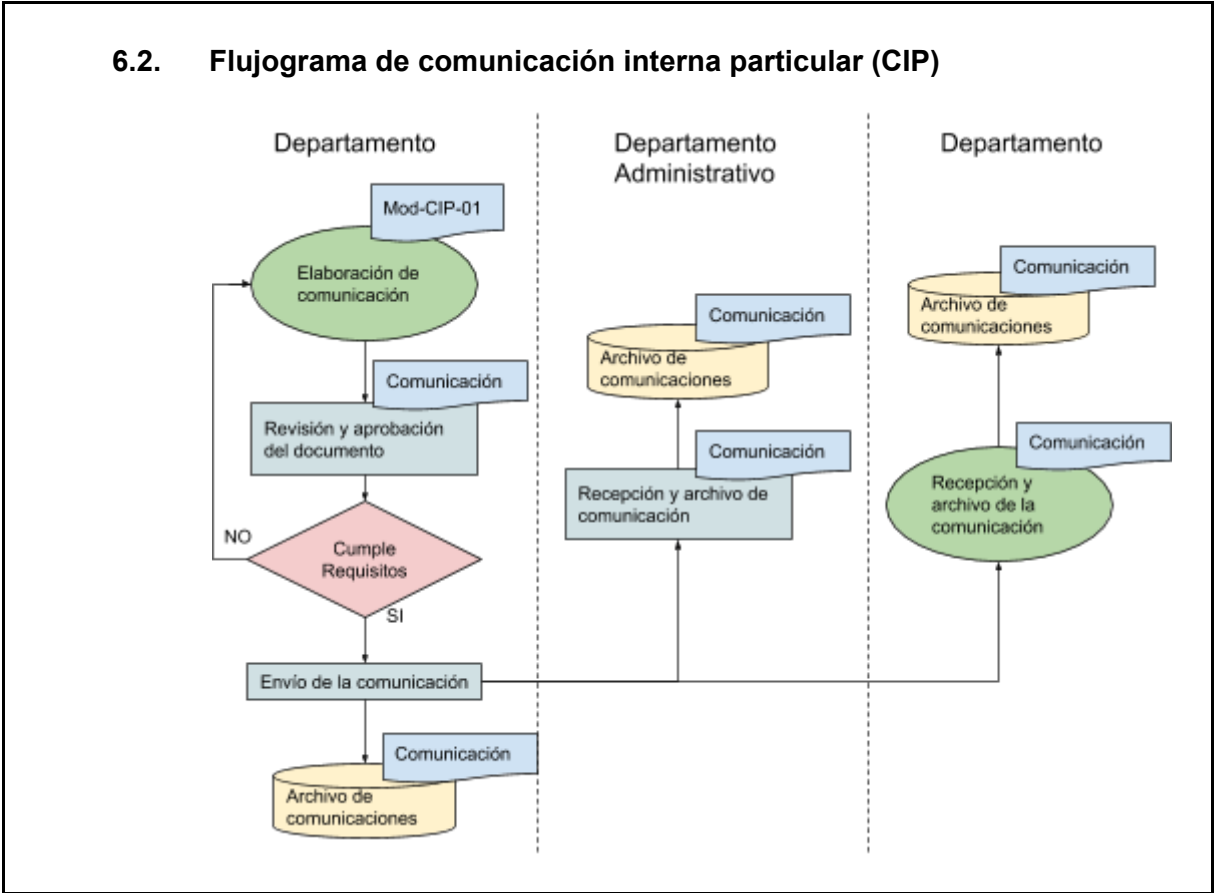
6.1. Flujograma de comunicación interna general (CIG)




Redactado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-CIE-01
Comunicación interna y externa		Versión:00 Fecha de creación: 17/01/2018 Páginas: 5 de 8

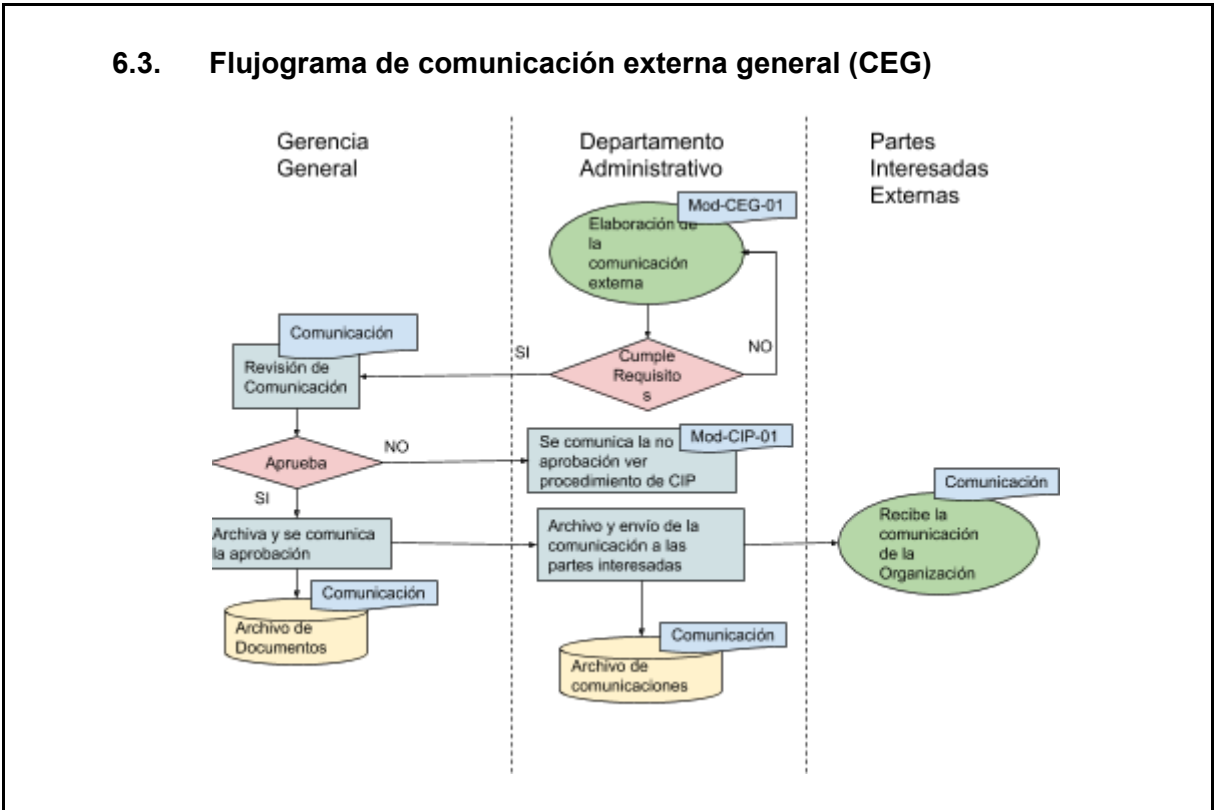
6.2. Flujograma de comunicación interna particular (CIP)




Redactado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-CIE-01
Comunicación interna y externa		Versión:00 Fecha de creación: 17/01/2018 Páginas: 6 de 8

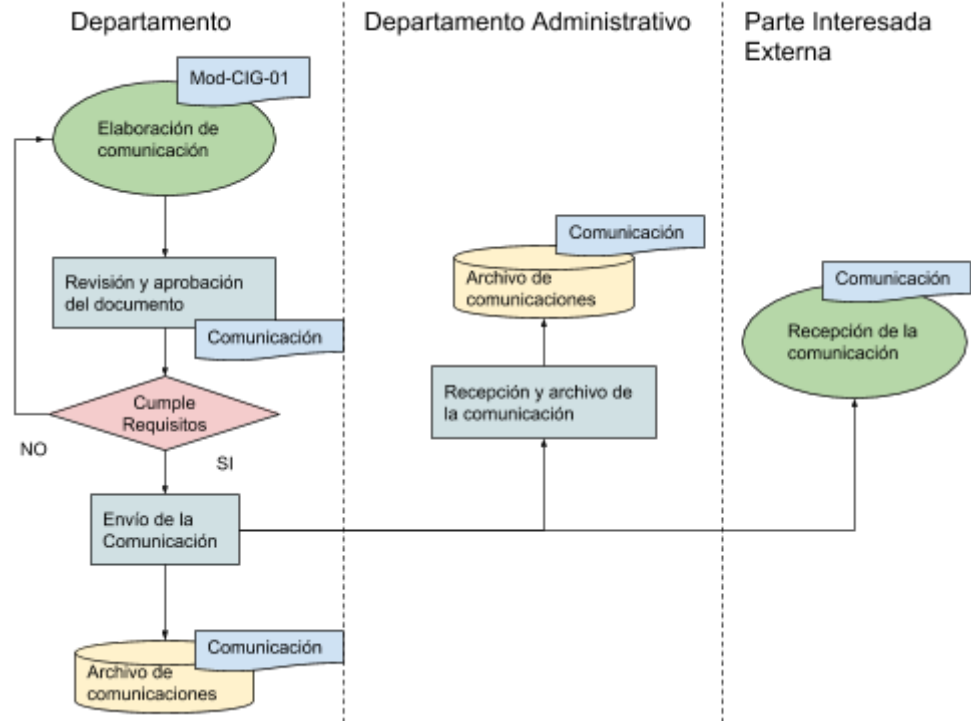
6.3. Flujograma de comunicación externa general (CEG)




Redactado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-CIE-01
Comunicación interna y externa		Versión:00 Fecha de creación: 17/01/2018 Páginas: 7 de 8

6.4. Flujograma de comunicación externa particular (CEP)



Redactado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-CIE-01
Comunicación interna y externa		Versión:00 Fecha de creación: 17/01/2018 Páginas: 8 de 8

7. Modelo


Modelo de comunicación (Mod-CIG-01, Mod-CIP-01, Mod-CEG-01, Mod-CEP-01)

 TerVil Promotores Inmobiliarios			
Título*	Modelo de comunicación xxxxxxxx xxxxxxxx	Código**	Mod-CXX-01
Comunicado			Número
Dirigido a			
Asunto			
Contenido			
Observaciones			
Redactado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Firma:	Firma:	Firma:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

*Modelo de comunicación interna general, modelo de comunicación interna particular, modelo de comunicación externa general, modelo de comunicación externa particular.


**Mod-CIG-01, Mod-CIP-01, Mod-CEG-01, Mod-CEP-01.

Redactado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-CP-01
Competencia del personal		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 1 de 6


<p>1. Objetivo</p> <p>El propósito del procedimiento es establecer las directrices para determinar las diferentes competencias, que la organización requiere del personal que se encuentra vinculado a TerVil, así también de la evaluación de las capacidades del personal y además de capacitar al mismo con nuevas competencias según requiera la empresa.</p> <p>2. Alcance</p> <p>El procedimiento de competencia del personal es aplicable a todos los departamentos de la organización y de la misma manera al personal que tenga vínculo directo o indirecto con las actividades de la organización.</p> <p>Las actividades que comprende el proceso son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Determinar las competencias del personal según su cargo y responsabilidades. ● Comprobación de las capacidades del personal mediante acreditaciones (hojas de vida, titulaciones, entrevistas, evaluaciones, etc). ● Capacitación del personal en las diferentes actividades de la organización y evaluar la efectividad de las ● Documentar y conservar la información como evidencia de la competencia según lo requerido por la organización, como la de el personal. <p>3. Documentos de referencia</p> <p>Manual de Gestión de la calidad (MGC) Comprobantes o certificados de formación Hojas de vida del personal Evaluaciones al personal Modelo de formación del personal Mod-FP-01 Modelo de competencia del personal Mod-CP-01</p>
--

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-CP-01
Competencia del personal		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 2 de 6

<p>4. Responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Gerencia General, será quien solicite y autorice la elaboración de los perfiles profesionales o técnicos que requiere la organización para su normal desarrollo y así poder disponer de la información necesaria para la contratación de nuevo personal o la formación del personal existente. • Cada departamento de la organización tiene la obligación de informar la necesidad de nueva formación o de contratación de personal adecuado justificando debidamente sus motivos y los conocimientos requeridos. • El departamento administrativo, será el encargado de llevar a cabo el proyecto de formación o de contratación del personal solicitado. <p>5. Desarrollo</p> <p>5.1. Formación del personal (FP)</p> <p>El jefe del departamento será quien determine la necesidad de solicitar formación para el personal de su departamento, para lo que realizará una solicitud mediante el modelo Mod-FP-01, el cual enviará a la Gerencia, una vez allí el Gerente analizará la solicitud y procederá a negar o aprobar el pedido de capacitación. De ser negada la solicitud, se indicarán los motivos por los que se ha negado, así como se informará de las medidas a tomar para poder sobrellevar el trabajo relacionado a la formación. Cuando sea aprobado el pedido la gerencia enviará la solicitud aprobada al departamento Administrativo, donde se planificará la capacitación teniendo que ver los recursos necesarios para poder llevar a cabo la formación del personal, ajustándose a los requerimientos realizados por el departamento solicitante.</p> <p>Una vez terminada la capacitación se certificará al personal de sus nuevas capacidades y el departamento solicitante realizará una evaluación sobre el nivel de la capacitación. Si la capacitación no cumple lo solicitado por el departamento, se informará al departamento Administrativo para una nueva capacitación y su corrección de no conformidades. Si la capacitación cumple lo requerido, el departamento incorporará las nuevas capacidades para su funcionamiento y las evaluaciones serán documentadas y conservadas por el departamento Administrativo, de igual manera se documentará y conservará las nuevas capacidades del personal en el archivo de formación del personal, como</p>
--

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-CP-01
Competencia del personal		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 3 de 6


en sus hojas de vida, para el correcto archivo de las actividades de formación del personal de la organización.

5.2. Contratación de personal (CP)

El jefe del departamento será quien determine la necesidad de contratar nuevo personal, para lo que realizará una solicitud mediante el modelo Mod-CP-01, el cual enviará a la Gerencia, una vez allí el Gerente analizará la solicitud y procederá a negar o aprobar el pedido de capacitación. De ser negada la solicitud, se indicarán los motivos por los que se ha negado, así como se informará de las medidas a tomar para poder sobrellevar el trabajo relacionado. Cuando sea aprobado el pedido, la gerencia enviará la solicitud aprobada al departamento Administrativo, donde se planificará y llevará a cabo el proceso de contratación del nuevo personal, ajustándose a los requerimientos realizados por el departamento solicitante y los perfiles profesionales adecuados.

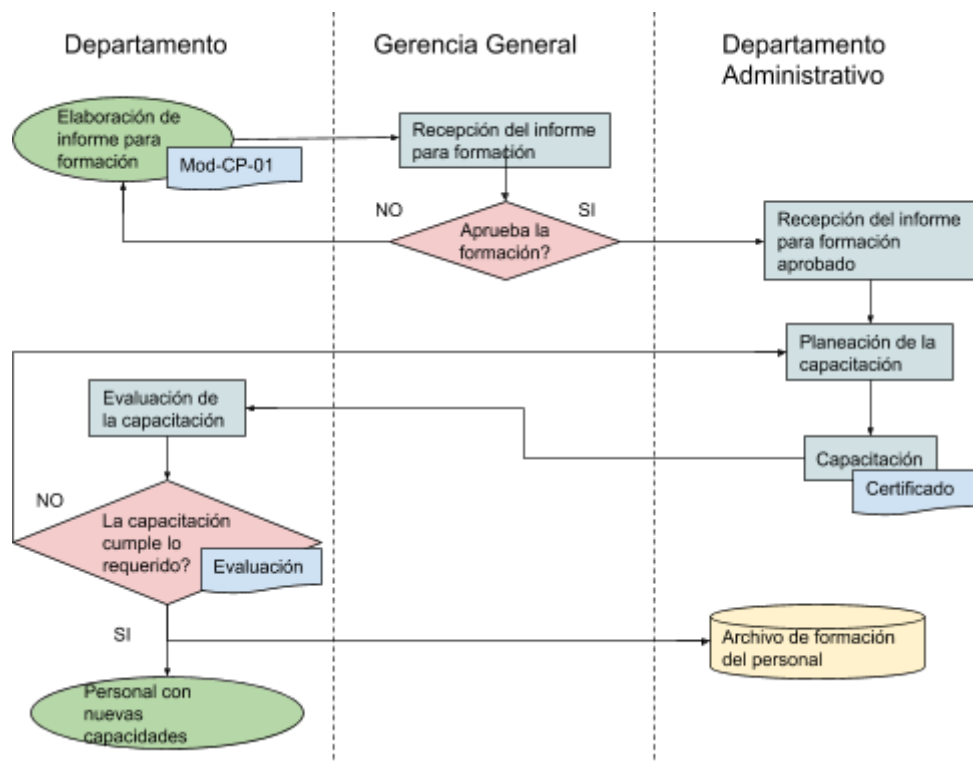
Una vez empezado el proceso de contratación, se hará público el requerimiento de contratación, posteriormente se recibirán las solicitudes de los postulantes y se realizará un proceso evaluatorio a cada postulante que haya sido aceptado como idóneo, una vez que se haya definido el personal que va a ser incorporado a la empresa, el departamento Administrativo conservará las solicitudes de todos los postulantes rechazados con sus respectivas valoraciones y notificará a quien o quienes hayan sido seleccionados para poder firmar el contrato de prestación de servicios y su incorporación a la empresa, el departamento Administrativo, deberá documentar y conservar la documentación del nuevo personal con toda la información del mismo para su gestión interna de la organización y un control de información del personal adecuado a la calidad.

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---


 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-CP-01
Competencia del personal		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 4 de 6

6. Flujogramas

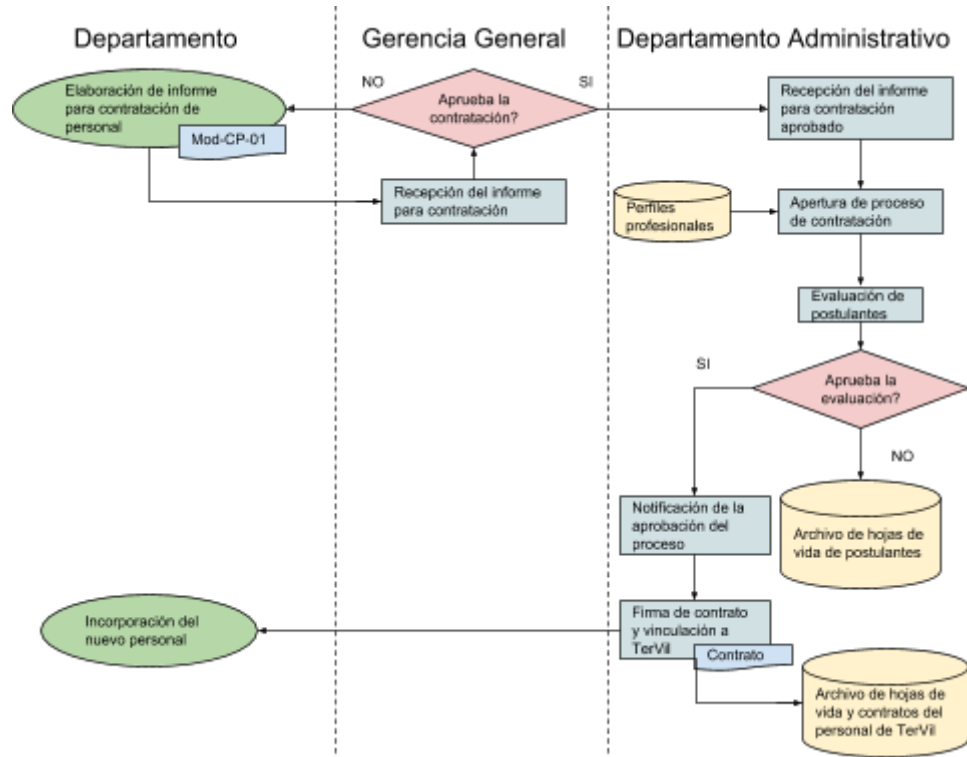
6.1. Flujograma de Formación del personal (FP)



Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---


 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-CP-01
Competencia del personal		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 5 de 6

6.2. Flujograma de contratación de personal (CP)




7. Modelos


7.1. Modelo de formación del personal Mod-FP-01

 TerVil Promotores Inmobiliarios					
Título	Modelo de formación del personal			Código	Mod-FP-01
Fecha	Departamento	Solicitud de capacitación	Aprobación Gerencia	Fecha Capacitación	Responsable


Redactado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-CP-01
Competencia del personal		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 6 de 6

7.2. Modelo de competencia del personal Mod-CP-01


 TerVil Promotores Inmobiliarios				
Título	Modelo de competencia del personal		Código	Mod-CP-01
Fecha	Departamento	Requerimiento	Aprobación Gerencia	Responsable Proceso

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-GID-01
Gestión de la Información documentada		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 1 de 4


<p>1. Objetivo</p> <p>El objetivo del procedimiento es permitir poner en conocimiento del personal de la organización, la información para que se puedan realizar de manera clara y estandarizada cualquier documentación, desde su creación, edición y control, sin importar su formato o modo de comunicación que use.</p> <p>2. Alcance</p> <p>El alcance del procedimiento radica en la correcta gestión de la información documentada de la organización y que el personal de la misma conozca y sepa darle un uso adecuado para que el desempeño de la empresa sea el mejor y no exista conflicto.</p> <p>3. Documentos de referencia</p> <p>Manual de Gestión de la calidad (MGC) Procedimiento PR-CIE-01 Modelo de gestión de información documentada Mod-GID-01</p> <p>4. Responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La Gerencia General cumplirá el deber de ser quien tenga la responsabilidad por proporcionar la información requerida para el correcto desempeño de la organización, así también será quien cree o actualice los diferentes documentos requeridos para el desempeño de la organización y su Sistema de Gestión de la Calidad. ● El departamento Administrativo será quien controle la información documentada de la organización, desde su uso, almacenamiento, recuperación, distribución, control de cambios y conservación y disposición.
--

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-GID-01
Gestión de la Información documentada		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 2 de 4

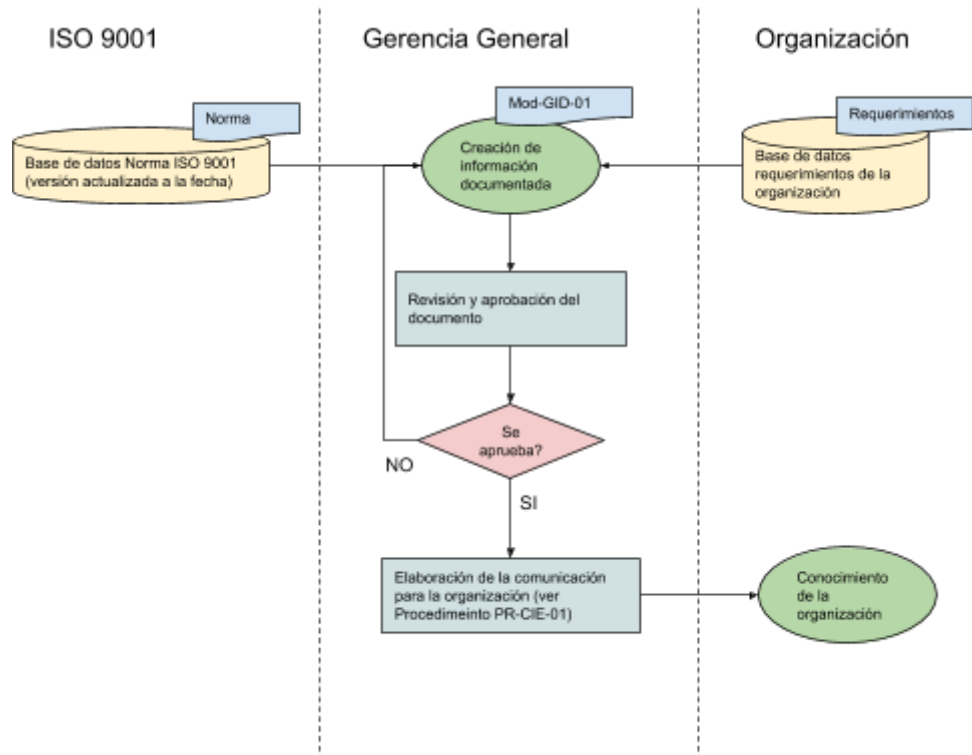
<p>5. Desarrollo</p> <p>5.1. Creación y actualización de la información</p> <p>La creación o actualización de información documentada será de responsabilidad exclusiva de la Gerencia General, quien deberá recoger los requisitos de la Norma ISO 9001 y los requerimientos de la organización en sus diferentes departamentos y procesos para la gestión de la calidad en TerVil, para lo cual realizará un informe según el modelo Mod-GID-01, en donde se explicará y detallará la información creada o actualizada, incluyendo los modelos o procedimientos a usar por la organización. El informe deberá contar con la respectiva firma de aprobación, para ser puesto al conocimiento de la organización según el procedimiento de Comunicación (ver procedimiento PR-CIE-01).</p> <p>5.2. Control de la información</p> <p>El departamento Administrativo una vez que reciba de la Gerencia General la nueva información documentada deberá dar de baja y retirar toda la información documentada que haya quedado caduca en la organización, luego se actualizará con la nueva documentación y se realizará un comunicado a la organización poniendo en conocimiento la existencia de la nueva información documentada (ver procedimiento PR-CIE-01), pasando así a dar soporte de la misma y de este modo la organización deberá dar uso a la nueva documentación para el correcto funcionamiento de TerVil.</p> <p>Toda documentación dada de baja deberá ser eliminada para evitar su mal uso y los documentos principales deberán ser conservados bajo un registro histórico de acuerdo a lo que pide la Norma ISO 9001 para estos casos.</p>
--

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---


 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-GID-01
Gestión de la Información documentada		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 3 de 4

6. Flujogramas

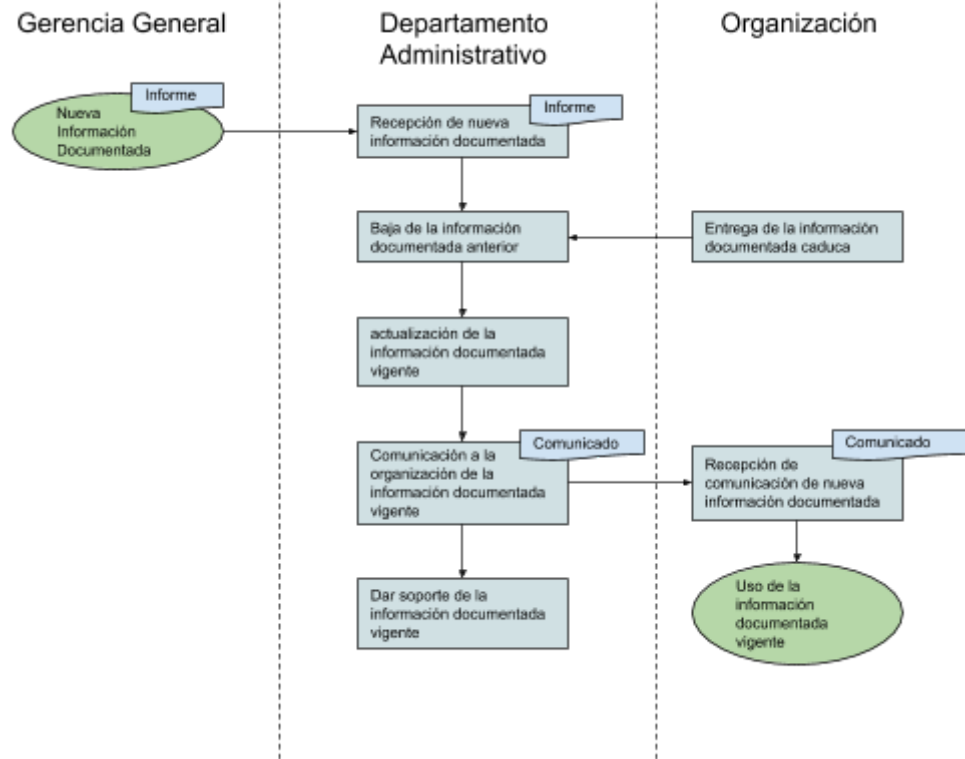
6.1. Flujograma de comunicación interna general (CIG)



Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---


 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-GID-01
Gestión de la Información documentada		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 4 de 4

6.2. Flujograma de comunicación interna personal (CIP)



7. Modelo


Modelo de gestión de información documentada Mod-GID-01

 TerVil Promotores Inmobiliarios						
Título	Modelo de gestión de información documentada				Código	Mod-GID-01
Fecha	Proceso*	Documentación vigente**	Retirada	Documentación Actualizada**	Implantado	Responsable

*Código de proceso


**Código de documento

Redactado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-R-01
Recursos		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 1 de 4

<p>1. Objetivo</p> <p>El procedimiento de recursos realiza la valoración sobre los recursos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y de todos sus procesos en la organización.</p> <p>2. Alcance</p> <p>Determinar las capacidades y limitaciones de los recursos de la organización ya sea de personas, infraestructura, equipo u otro elemento, así como de los recursos necesarios que se necesiten de los proveedores externos, para el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>3. Documentos de referencia</p> <p>Manual de Gestión de la calidad (MGC) Modelo de recursos Mod-Re-01</p> <p>4. Responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La Gerencia General será quien sea responsable por velar que el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) cuente con los recursos necesarios para su normal y correcto funcionamiento, ya sean estos del personal de la organización como de la infraestructura o de los elementos que componen el sistema y permiten su correcto funcionamiento. ● El departamento de la Auditoría y Gestión de la Calidad, será el encargado de llevar el registro de las actividades de los procesos de la organización, así como de su evaluación, seguimiento y medición, los mismos que deberá reportar a la Gerencia General para la toma de decisiones y manejo adecuado del riesgo.

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-R-01
Recursos		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 2 de 4

5. Desarrollo

El departamento de Auditoría y Gestión de la Calidad, periódicamente debe realizar una valoración de los recursos internos de la organización que están vinculados con el Sistema de Gestión de la Calidad y presentarlos a la Gerencia General para su análisis y actuación.


Para ello el departamento de Auditoría y Gestión de la Calidad empieza la evaluación del Sistema de Gestión de la calidad, revisando los requerimientos y valoraciones que van a ser necesarios efectuar en el momento de la valoración, los que pone en conocimiento al diferente personal encargado de la calidad en la organización y conserva en su archivo el informe enviado.

Una vez que el personal de la organización recoja los datos y las valoraciones sobre los recursos y desempeño de los mismos, como de los procesos, envía los datos recolectados al departamento de Auditoría y Gestión de la Calidad y conserva un archivo de sus respectivos informes.

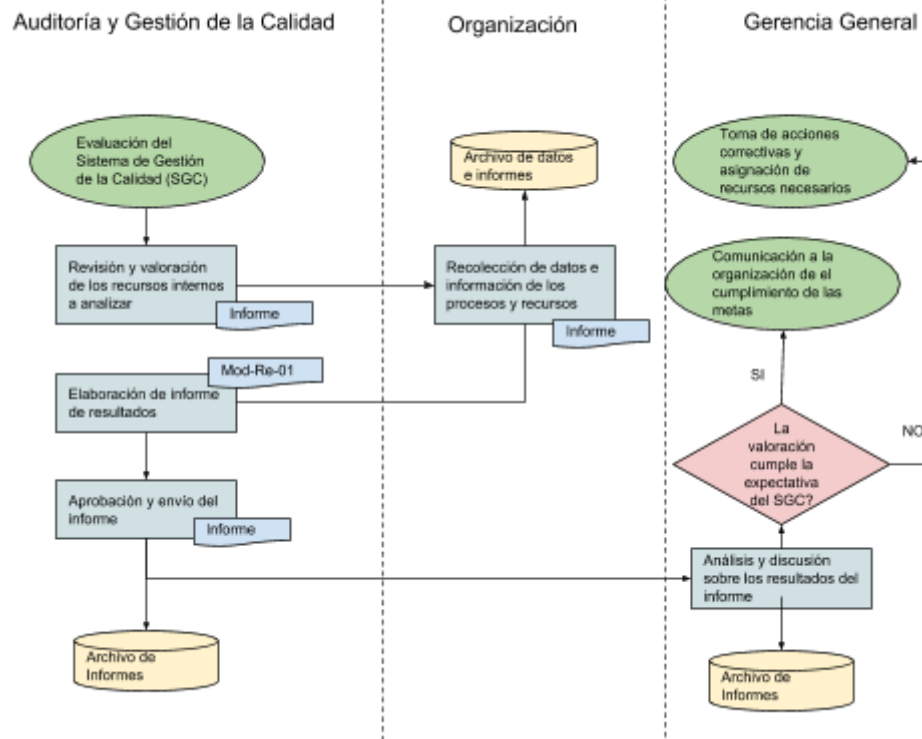
Con los informes y datos recolectados el departamento de Auditoría y Gestión de la Calidad usando el modelo Mod-Re-01, elabora su respectivo informe, con los datos de las valoraciones y conclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad indicando el nivel de cumplimiento de los recursos y la efectividad del sistema, el informe se aprobará por el jefe del departamento para luego ser conservado en archivo de los informes de los recursos y entregado a la Gerencia General.

La Gerencia General deberá usar el informe recibido para tomar decisiones sobre el Sistema de Gestión de la Calidad y sus Recursos, en el caso de ser el informe positivo y cumpla las metas de la organización, la Gerencia deberá comunicar a la organización, así como felicitar al personal para motivar el compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad y de no cumplir las metas de la organización, la Gerencia deberá tomar decisiones para mejorar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y otorgar los recursos requeridos para alcanzar los objetivos marcados, se deberá conservar un archivo de los informes por parte de la Gerencia General.


Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-R-01
Recursos	Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 3 de 4	

6. Flujogramas




Redactado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-R-01
Recursos		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 4 de 4

7. Modelo

Modelo Mod-Re-01


 TerVil Promotores Inmobiliarios						
Título	Modelo de Recursos				Código	Mod-R-01
Nº de Revisión	Fecha	Requerimiento	Valoración *	Responsable	Nivel Cumplimiento**	Nivel efectividad SGC***

*Valoración en escala de 1 al 5.

**Nivel de cumplimiento en escala Alto = A, Medio = M, Bajo = B y Deficiente = D.


*** Nivel de efectividad del SGC Alto = A, Medio = M, Bajo = B y Deficiente = D.

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-ReCSM-01
Recursos de control, seguimiento y medición		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 1 de 4

<p>1. Objetivo</p> <p>El objetivo del procedimiento es proporcionar y garantizar el apropiado seguimiento, medición y trazabilidad de los productos y servicios de la organización, asegurando la calidad y cumpliendo los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante el otorgamiento de los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados.</p> <p>2. Alcance</p> <p>El actual procedimiento es aplicable para todos los controles que debe realizar la organización para la realización de los productos y del servicios de la organización, así como determinar los recursos necesarios para poder realizar de forma eficaz el seguimiento y la medición.</p> <p>3. Documentos de referencia</p> <p>Manual de Gestión de la calidad (MGC) Modelo de recursos de control, seguimiento y medición Mod-CSM-01</p> <p>4. Responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> El departamento de Auditoría y Gestión de la Calidad será el principal encargado de controlar que el procedimiento se lo realice apegado a los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, cada departamento deberá llevar los controles que a su vez se entiendan relacionados a sus actividades, los mismos que serán documentados, conservado y además se los entregará al departamento de Auditoría y Gestión de la Calidad para su uso, registro y conservación. <p>5. Desarrollo</p> <p>El jefe del departamento que realice el respectivo procedimiento de control, seguimiento y medición, debe asignar el personal y recursos para llevar a cabo el</p>

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---


 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-ReCSM-01
Recursos de control, seguimiento y medición		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 2 de 4

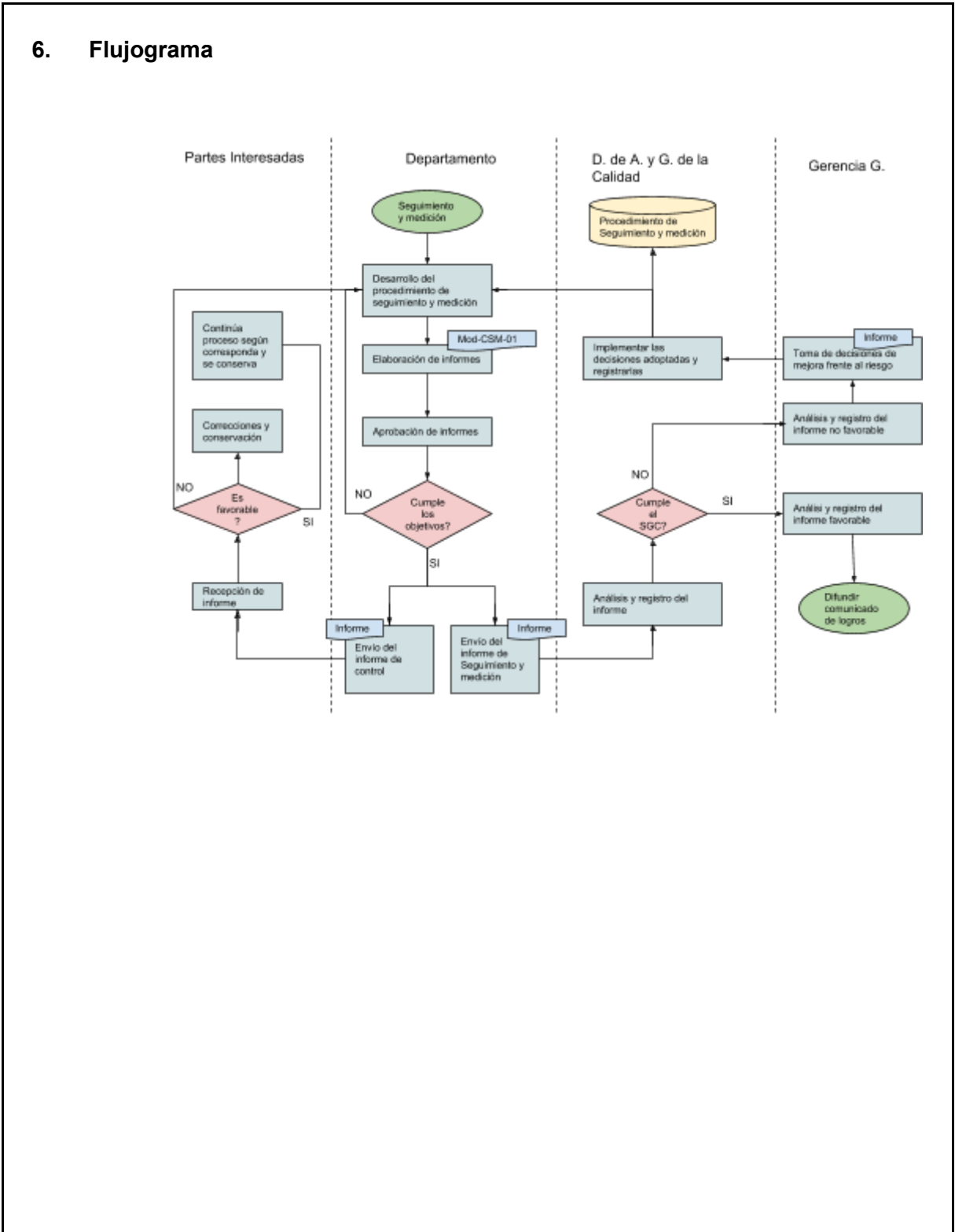
procedimiento, así como los parámetros y demás documentos de ser útil para el correcto desarrollo del control, posteriormente se realizarán los informes de control y del seguimiento y medición, usando el modelo Mod-CSM-01, los mismos que serán aprobados por el jefe del departamento y enviados a las partes interesadas.

El informe de control llegará a las partes interesadas correspondientes para su debido proceso, ya sea de tomar correctivos al tratarse de un informe con no conformidades o de continuar con el debido procedimiento de ser un informe de conformidad.


El informe de seguimiento y medición se lo envía exclusivamente al departamento de Auditoría y Gestión de la Calidad, quien es el responsable de mantener un registro de los reportes, el informe puede ser conforme o no conforme, de ser un informe no conforme se lo enviará a la Gerencia General donde se analizará, registrará y se tomarán las acciones correctivas, las mismas que se pondrán en conocimiento del departamento de Auditoría y Gestión de la Calidad para su aplicación y registro, por lo que deberá poner en conocimiento al departamento respectivo quien deberá implementar los correctivos para los seguimientos y mediciones siguientes. Los informes favorables serán puestos a conocimiento de la Gerencia general, la misma que analizará su contenido, lo registrará y deberá comunicar a la organización de los logros obtenidos mediante el procedimiento correspondiente.

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-ReCSM-01
Recursos de control, seguimiento y medición		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 3 de 4




Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-ReCSM-01
Recursos de control, seguimiento y medición		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 4 de 4

7. Modelo

Modelo de recursos de control, seguimiento y medición Mod-ReCSM-01


 TerVil Promotores Inmobiliarios									
Título	Modelo de recursos de control, seguimiento y medición						Código	Mod-ReCSM-01	
Nº de Revisión	Fecha	Responsable	Tipo*	Detalle	Nivel de Cumplimiento**	Nivel de Eficacia del SGC**	Favorable***	Observaciones	

*Control = C, Seguimiento = S y Medición = M

**Escala de 1 al 5, 1=bajo y 5 es muy alto


***Si / No

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-ReIA-01
Recursos de infraestructura y Ambiente		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 1 de 4

<p>1. Objetivo</p> <p>El procedimiento tiene como objetivo determinar las necesidades como la idoneidad de la infraestructura de la organización, mediante la adquisición y el mantenimiento de la misma, para mantener la política de la Calidad en los productos y servicios que ofrece la empresa a los clientes, así como los espacios adecuados para el desarrollo de las actividades de la organización por parte del personal.</p> <p>2. Alcance</p> <p>El procedimiento se aplica a todas las infraestructuras permanentes y temporales de la organización TerVil.</p> <p>3. Documentos de referencia</p> <p>Manual de Gestión de la calidad (MGC) Plan de Mantenimiento de Infraestructura del Sistema de Gestión de la Calidad. Modelo de mantenimiento de infraestructura Mod-MIn-01 Modelo de necesidad de infraestructura Mod-NIn-01</p> <p>4. Responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todo el personal de la organización tiene la obligación de velar, reportar e informar de las condiciones de la infraestructura de la organización o de las necesidades de nueva infraestructura, el departamento de Auditoría y Gestión de la Calidad será quien reciba y procese los reportes respectivos para incluir dentro del plan de mantenimiento o adquisición. <p>5. Desarrollo</p> <p>5.1. Determinación de adquisición de infraestructura (DAI)</p> <p>El personal debe y puede realizar un informe indicando la situación y novedades que encuentra en la infraestructura donde desarrolla sus actividades, el informe se realizará usando el modelo Mod-NIn-01, el que</p>
--

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---


 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-ReIA-01
Recursos de infraestructura y Ambiente		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 2 de 4

deberá ser enviado al departamento de Auditoría y Gestión de la Calidad, una vez ahí se analizará, en el caso de no ser necesario se enviará una solicitud a mantenimiento de infraestructura para ser atendido y en el caso de aprobar la solicitud se debe elaborar un informe, este documento se envía a la Gerencia General para su conocimiento y firma de aprobación y finalmente debe ser enviado al departamento financiero, donde se realizará la adquisición de la nueva infraestructura.

5.2. Mantenimiento de infraestructura (MI)

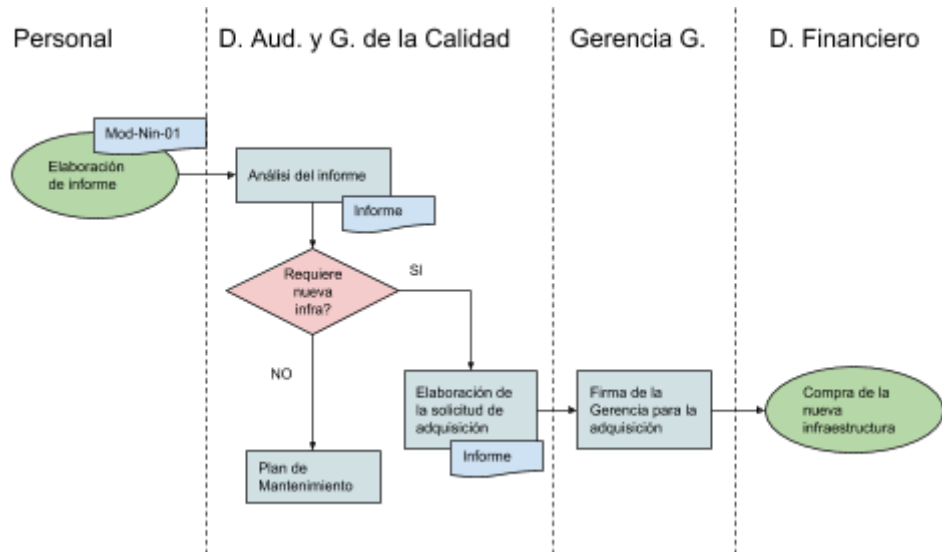
El mantenimiento de la infraestructura de la organización se debe realizar según el Plan de Mantenimiento de Infraestructura del Sistema de Gestión de la Calidad, el mismo debe ser utilizado por el departamento Administrativo, para poder realizar el control y mantenimiento de la infraestructura de acuerdo a los cronogramas establecidos previamente, posterior a cada mantenimiento, se realizará un informe usando el modelo Mod-EIn-01, si el informe indica que la infraestructura no cumple los requisitos del SGC se debe proceder a realizar el procedimiento de determinación de adquisición de infraestructura, si el informe termina con el cumplimiento de los requisitos del SGC, se da por terminado el mantenimiento programado y se envía a las partes interesadas una copia del informe para su conocimiento.

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

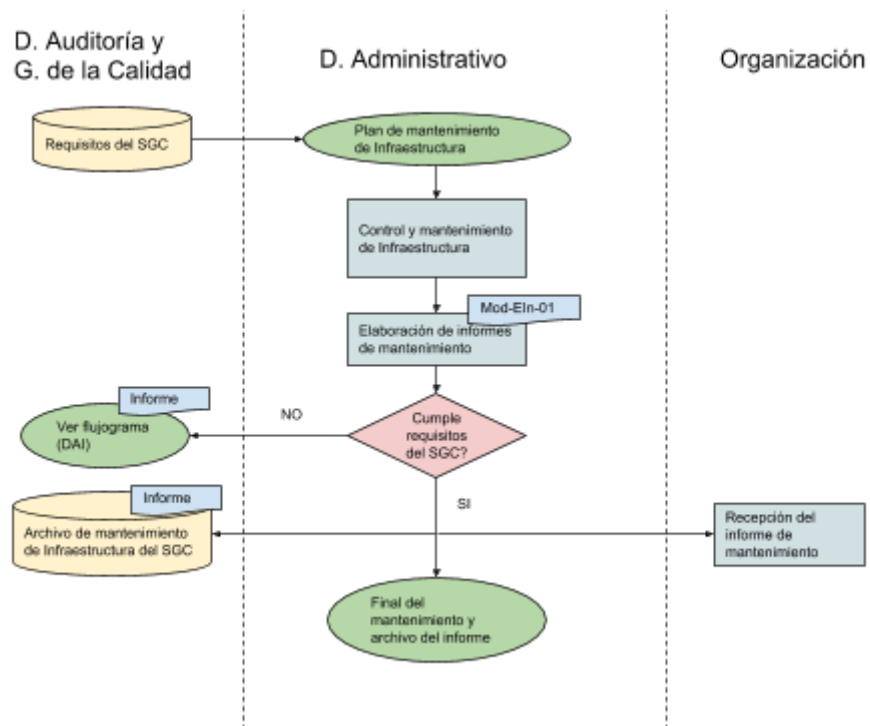
 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-ReIA-01
Recursos de infraestructura y Ambiente		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 3 de 4

6. Flujogramas


6.1. Flujograma de determinación de adquisición de infraestructura



6.2. Flujograma de mantenimiento de infraestructura




Redactado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-ReIA-01
Recursos de infraestructura y Ambiente		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 4 de 4


7. Modelos

7.1. Modelo de necesidad de infraestructura Mod-NIn-01

 TerVil Promotores Inmobiliarios							
Título	Modelo de necesidad de infraestructura					Código	Mod-NIn-01
Fecha	Departamento	Tipo*	Observación	Aprobado	Responsable	Fecha entrega	Recepción

*Infraestructura = IN, Equipo = EQ, Mobiliario = MO, Material = MA y Otros =OT


7.2. Modelo de mantenimiento de infraestructura Mod-MIn-01

 TerVil Promotores Inmobiliarios						
Título	Modelo de mantenimiento de infraestructura				Código	Mod-MIn-01
Departamento					Responsable	
Fecha	Tipo*	Acciones	Observaciones	Estado**	Próxima Revisión	

*Mantenimiento Preventivo = MP, Mantenimiento Correctivo = MC


**Buena = B, Regular = R, Malo = M y Cambio = C

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-ReTC-01
Recursos toma de conciencia		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 1 de 3

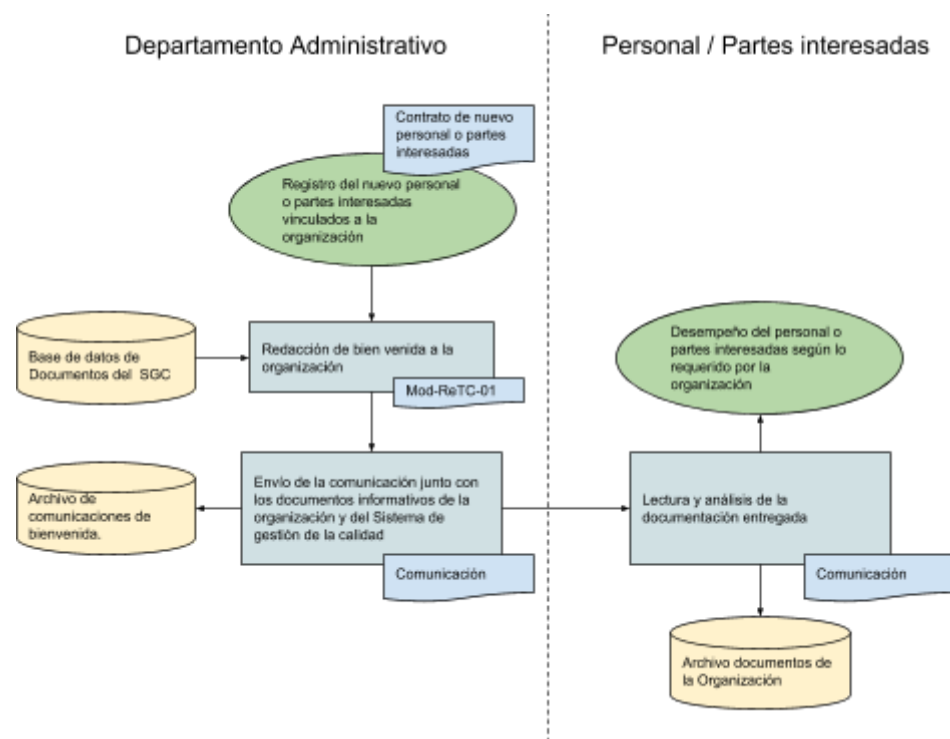
<p>1. Objetivo</p> <p>El propósito del procedimiento es hacer que el personal de la organización conozca la importancia del Sistema de Gestión de la Calidad y lo apropie como suyo para poder cumplir con un mejor desempeño y las metas impuestas por la Alta Dirección.</p> <p>2. Alcance</p> <p>El procedimiento de competencia del personal es aplicable a todos los departamentos de la organización y su respectivo personal.</p> <p>3. Documentos de referencia</p> <p>Manual de Gestión de la calidad (MGC) Modelo de recursos toma de conciencia Mod-ReTC-01</p> <p>4. Responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • El departamento Administrativo será el responsable de difundir la información y documentos relacionados al Sistema de Gestión de la Calidad en la organización a cada uno de los diferentes miembros del personal de la empresa en el momento que son contratados para realizar algún trabajo y de igual forma a cualquier parte interesada que realice algún proceso externamente o se involucre en algún proceso que tenga vinculación con el producto o servicio de la organización. <p>5. Desarrollo</p> <p>Toda la información sobre la organización y sus Sistema de Gestión de la Calidad, deberá ser de conocimiento obligatorio para el personal interno de la empresa, así como de las partes interesadas externas que realicen algún proceso o parte de proceso de la organización relacionado con su producto o servicio.</p>
--

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---


 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-ReTC-01
Recursos toma de conciencia		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 2 de 3

Para lo cual el departamento Administrativo deberá elaborar un comunicado de bienvenida para el personal que llega a la organización o las partes interesadas que empiezan un vínculo con la empresa, se lo realizará mediante el modelo Mod-ReTC-01, de manera que quienes recién empiezan su vínculo con la empresa, tengan a su disposición y para su mejor desempeño dentro de TerVil, toda la información sobre la organización, la documentación deberá ser archivada para el respectivo uso de su destinatario.

6. Flujogramas




Redactado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:


 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-ReTC-01
Recursos toma de conciencia		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 3 de 3

7. Modelo

Modelo de recursos toma de conciencia Mod-ReTC-01


 TerVil Promotores Inmobiliarios				
Título	Modelo de recursos toma de conciencia		Código	Mod-ReTC-01
Fecha	Lista Documentos Entregados	Realiza	Envía	Recibe

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-AIDP-01
Adquisición de inmuebles para desarrollo de proyectos		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 1 de 4

<p>1. Objetivo</p> <p>Desarrollar el procedimiento de adquisición de inmuebles con el fin de poder desarrollar un proyecto arquitectónico, mediante el cumplimiento de las diferentes etapas que permitan conseguir un inmueble apto para su futura explotación.</p> <p>2. Alcance</p> <p>Los diferentes departamentos deben realizar el procedimiento de manera clara y ordenada para lograr la finalidad de adquirir bienes inmuebles para desarrollar proyectos arquitectónicos, cumpliendo los requerimiento de la calidad y objetivos de la organización.</p> <p>3. Documentos de referencia</p> <p>Manual de Gestión de la calidad (MGC) Modelo de adquisición de inmuebles para desarrollo de proyecto Mod-AIDP-01.</p> <p>4. Responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • La gerencia general será quien realice el requerimiento e inicie el proceso para la adquisición de un inmueble para el desarrollo de un proyecto arquitectónico. Así también será quien negocie y determine el inmueble a adquirir de las opciones presentadas luego de realizar el análisis de cada una. • El departamento Financiero será quien planifique la adquisición, determine responsabilidades, recursos para la adquisición del inmueble y realice la compra del mismo una vez que haya sido seleccionado. • El departamento Técnico tendrá la responsabilidad de establecer los requisitos técnicos y normativos de la construcción que deberá cumplir el inmueble a ser adquirido por la organización para garantizar la conveniencia de su futura explotación por medio de un proyecto arquitectónico, además

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-AIDP-01
Adquisición de inmuebles para desarrollo de proyectos		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 2 de 4

deberá analizar las diferentes propuestas que el departamento financiero le haga llegar para garantizar que son las más convenientes.

- El departamento Jurídico tiene la responsabilidad de establecer los requisitos legales que deben cumplir las propuestas, así también será quien realice el análisis legal de las mismas para descartar las que no sean convenientes para la organización y dar paso a las que sí cumplan las expectativas de TerVil, en el ámbito legal.

5. Desarrollo


La gerencia general motivada ya pueda ser por propuestas de la organización, análisis o estudios de mercado, requerimientos de clientes o por ofertas de oportunidad, dará inicio al procedimiento mediante la realización del requerimiento para la adquisición de un inmueble para el desarrollo de un proyecto arquitectónico al departamento Financiero.

El departamento financiero una vez que reciba el requerimiento de parte de la Gerencia, será quien realice la planificación para la adquisición del inmueble para la organización, por lo que debe asignar responsabilidades de las diferentes tareas, además debe determinar los recursos con los que la organización puede realizar la adquisición del inmueble, para lo que iniciará el registro usando el modelo Mod-AIDP-01.

Posteriormente el procedimiento pasará al departamento Técnico para la elaboración de los requisitos técnicos constructivos que debe cumplir el inmueble a ser adquirido y al departamento Jurídico para la elaboración de los requisitos legales que deberán ser cumplidos por las propuestas para su adquisición y los que deberán estar registrados en el modelo Mod-AIDP-01.

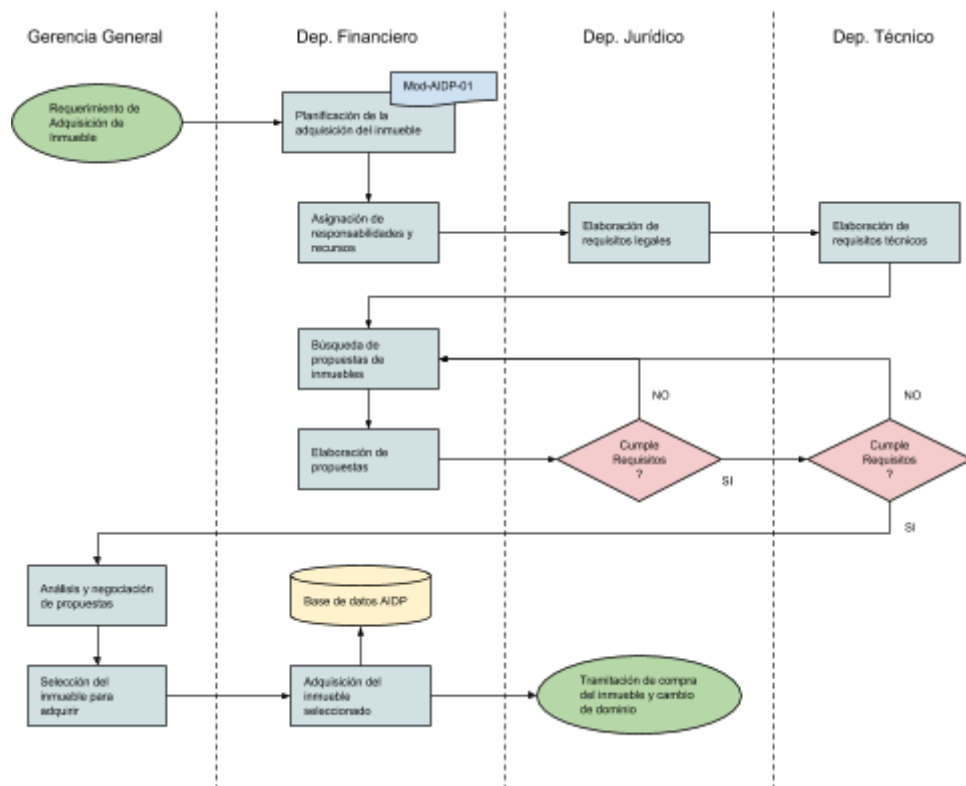
Cuando se tengan los requisitos técnicos y jurídicos el departamento Financiero realizará la búsqueda del inmueble y se deberá presentar las propuestas para un análisis del departamento Técnico y del departamento Jurídico de sus características y si cumplen o no los requisitos solicitados, además de cumplir con el registro del modelo Mod-AIDP-01.

Redactado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-AIDP-01
Adquisición de inmuebles para desarrollo de proyectos		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 3 de 4


las propuestas que sean aceptadas por los dos departamentos pasarán a la Gerencia general para su análisis y negociación respectivamente, terminando con la selección del inmueble para su adquisición, por lo que se tendrá que disponer su compra al departamento Financiero y la elaboración de los trámites legales de paso de dominio al departamento Jurídico, dando por terminado el procedimiento.

6. Flujograma




7. Modelo

Modelo de adquisición de inmuebles para desarrollo de proyectos Mod-AIDP-01


 TerVil Promotores Inmobiliarios			
Título	Modelo de adquisición de inmuebles para desarrollo de proyectos	Código	Mod-AIDP-01

Redactado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-AIDP-01
Adquisición de inmuebles para desarrollo de proyectos		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 4 de 4


Departamento Financiero	Responsable		Fecha	
Departamento Jurídico	Responsable		Recursos	
Departamento Técnico	Responsable			
Requisitos Legales				
Requisitos Técnicos				
Propuestas				
Observaciones Legales				
Observaciones Técnicas				
Propuesta seleccionada para adquisición				
Aprobado por				Fecha

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-CPE-01
Control de los procesos externos		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 1 de 6

<p>1. Objetivo</p> <p>El propósito del presente procedimiento es establecer las directrices para los controles de la organización con los procesos de productos y servicios suministrados externamente a la empresa.</p> <p>2. Alcance</p> <p>Todos los departamentos deberán conocer el procedimiento para su correcta realización según se requiera dependiendo del producto o servicio suministrado a la organización y así poder alcanzar las metas de la calidad.</p> <p>3. Documentos de referencia</p> <p>Manual de Gestión de la calidad (MGC) Modelo de control de procesos externos Mod-CPE-01 Modelo de control de procesos externos - no conformidades Mod-CPE-NC-01 Modelo de evaluación de proveedores externos Mod-EPE-01</p> <p>4. Responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El Departamento Jurídico será el principal responsable del seguimiento del control de los procesos externos de la organización para velar por su correcto desempeño y funcionamiento. ● Todos los departamentos de la organización deberán conocer el funcionamiento de los controles aplicados a las áreas que les sean competentes y será quienes realicen los informes detallados al departamento Jurídico para que pueda proceder con su funcionamiento adecuado. <p>5. Desarrollo</p> <p>El procedimiento dará inicio con la contratación del proceso externo por parte del departamento Jurídico de la organización y la aceptación de las</p>
--

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-CPE-01
Control de los procesos externos		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 2 de 6

partes interesadas externas en el cumplimiento de los requisitos de la organización y del Sistema de Gestión de la calidad, que deberán estar debidamente especificados en el contrato donde se indicará:


- Requerimientos Legales y normativos.
- Requerimientos de la organización.
- Requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Plazos y multas en el caso de incumplimiento de lo requerido.
- Controles requeridos por la organización.
- Controles de las partes interesadas externas, etc.

A continuación el mismo departamento deberá realizar la notificación al departamento encargado de realizar los controles correspondientes del proceso externo, para lo que usará el modelo Mod-PCE-01, donde se especificarán los detalles del proceso contratado para su control y cómo deberá proceder dentro del proceso de control con la organización así también de los modelos que deberá usar para el correcto desempeño del proceso.

El jefe del departamento responsable de los controles deberá planificar su realización y designar responsabilidades para ello, lo que debe registrarlo en el modelo Mod-PCE-01 y notificarlo a las partes interesadas externas que serán quienes realicen el proceso.

Al momento de iniciar el proceso por las partes interesadas externas, la organización realizará un control inicial donde registrará que se cumplan los requerimientos de la empresa así como del Sistema de Gestión de la Calidad y lo debe registrar y documentar usando los modelos Mod-CPE-01 y Mod-CPE-NC-01, de ser un informe con no conformidades se lo devolverá a las partes interesadas externas y se conservará la información, no se dará paso a la continuación del proceso hasta que las no conformidades hayan sido solucionadas. De ser conforme el informe se notificará al departamento jurídico para su conocimiento, registro y conservación, así como a las partes interesadas externas para que

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-CPE-01
Control de los procesos externos		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 3 de 6

puedan continuar con el proceso según lo acordado.


Las partes interesadas externas encargadas de los procesos deberán realizar los controles propios que se consideren necesarios para su registro y documentación a fin de cumplir con los requerimientos de TerVil, además de estar sujeta a dos controles posteriores al inicio del proceso que son un control intermedio del proceso y un control final.

El control intermedio de proceso lo realizará el departamento encargado en el momento que se lo considere necesario para el proceso de organización y el mismo deberá ser documentado usando los modelos Mod-CPE-01 y Mod-CPE-NC-01, de la misma manera que se detalla el control inicial.

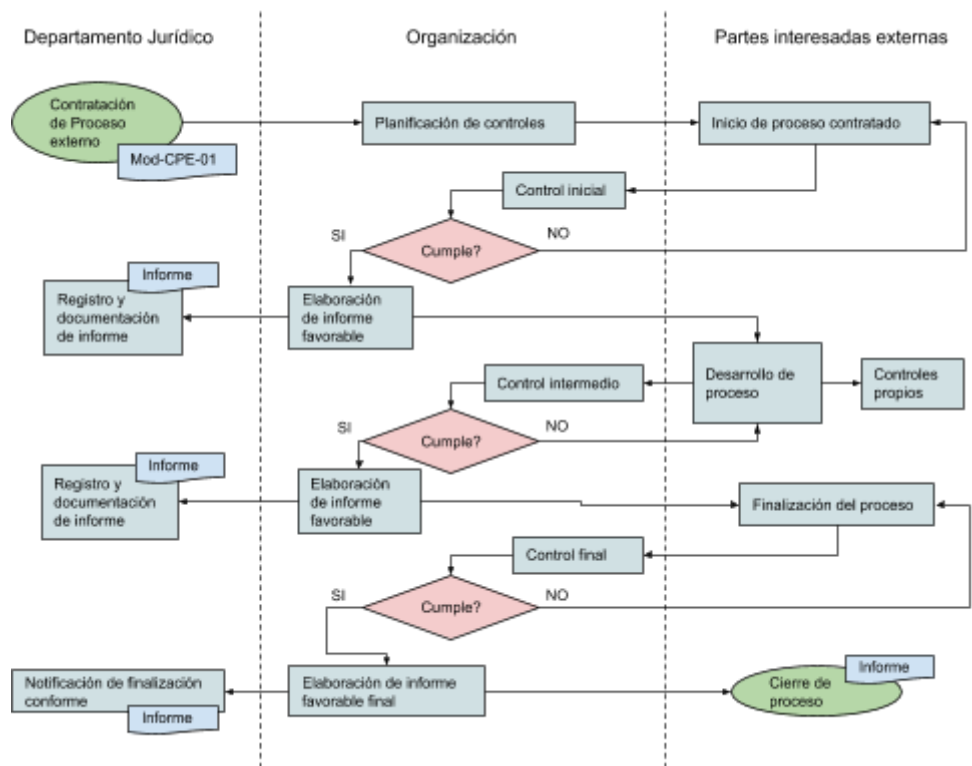
El control final del proceso se lo realizará previa notificación de las partes interesadas lo soliciten o si el tiempo requerido en el contrato así lo señale, este control se lo realizará de la misma manera que los anteriores controles mencionados, pero con la diferencia que se deberá identificar el completo cumplimiento de los requerimientos de la organización y del Sistema de Gestión de la Calidad según lo indique el contrato y sus especificaciones técnicas, mientras no se cumplan las mismas no se podrá realizar un informe favorable final, luego se procederá a realizar la evaluación del proveedor externo mediante el modelo Mod-EPE-01, que servirán para la evaluación anual de la organización de sus proveedores externos.

En el momento de que se tenga el informe favorable final el departamento encargado deberá notificar al departamento Jurídico para que este proceda según lo requiera y a las artes interesadas para que puedan dar por cerrado el proceso, toda la información deberá ser debidamente documentada y almacenada tanto por el departamento encargado como por el departamento Jurídico.

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---


 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-CPE-01
Control de los procesos externos		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 4 de 6

6. Flujograma




7. Modelo

7.1. Modelo de control de procesos externos Mod-CPE-01


 TerVil Promotores Inmobiliarios			
Título	Modelo de control de procesos externos	Código	Mod-CPE-01
Responsable		Fecha	

Redactado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:


 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-CPE-01
Control de los procesos externos		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 5 de 6

Parte Interesada		Contrato N°	
Requisitos		Proceso	
Control		Tipo*	
Datos y documentos presentados: Información preliminar:			
Observaciones			
Imágenes			
No conformidades			
Informe Favorable	SI		NO
Responsable			
Nombre			


Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-CPE-01
Control de los procesos externos		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 6 de 6


**7.2. Modelo de control de procesos externos - no conformidades
Mod-CPE-NC-01**

 TerVil Promotores Inmobiliarios			
Título	Modelo de control de procesos externos - no conformidades		Código Mod-CPE-NC-01
Parte interesada			Responsable control
Fecha	Código	No conformidad	Responsable

7.3. Modelo de evaluación de proveedores externos Mod-EPE-01

 TerVil Promotores Inmobiliarios				
Título	Modelo de evaluación de proveedores externos		Código	Mod-EPE-01
Calificación	% de productos no conformes	% de retraso en la fecha de entrega convenida	Cumplimiento de requisitos fiscales	Quejas de clientes de TerVil ocasionadas en los productos comprados o contratados

Redactado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-CSNC-01
Control de las salidas no conformes		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 1 de 5

1. Objetivo

La organización se asegura de que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada a su cliente sea este interno de la organización ó externo a la misma..

2. Alcance

El procedimiento se debe aplicar a los productos y servicios no conformes detectados durante cualquier etapa, antes de su procesamiento, durante su procesamiento y después de la entrega de los productos; así como durante o después de la provisión de los servicios.

3. Documentos de referencia


Manual de Gestión de la calidad (MGC)

Modelo de control de las salidas no conformes Mod-CSNC-01

4. Responsabilidades

- Los jefes de cada departamento son los responsables de identificar las no conformidades y darles el tratamiento establecido.
- El jefe del departamento de Administrativo es responsable del análisis de las no conformidades varias, y de proponer el tratamiento a realizar, así como de realizar el seguimiento de las decisiones adoptadas.
- Los jefes de cada departamento son los responsables del análisis de las no conformidades de colaboradores, proveedores y clientes y de proponer el tratamiento a realizar, así como de realizar el seguimiento de las decisiones adoptadas junto al jefe del departamento de Auditoría y gestión de la calidad.
- Todo el personal de la empresa, que detecte una posible no conformidad, lo comunicará lo antes posible al jefe de su departamento para que este pueda realizar el procedimiento de no conformidad o comunicarlo al departamento

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-CSNC-01
Control de las salidas no conformes		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 2 de 5

de Auditoría y gestión de la calidad.

- El jefe de cada departamento de la organización informa de las no conformidades al departamento de Auditoría y gestión de la calidad y este a su vez da el seguimiento requerido, el registro y conservación de la información documentada según lo requerido por el Sistema de Gestión de la Calidad.
- El departamento de Auditoría y gestión de la calidad registra el procedimiento, lo conserva y comunica los resultados a la organización o al departamento y personal involucrado.

5. Desarrollo


Definiciones

- No conformidad: Incumplimiento de requisitos, especificaciones, procedimientos o instrucciones de trabajo, en relación con la calidad.

Al momento de en que se genere una salida no conforme, el jefe del departamento donde se origine esta, deberá iniciar su registro y notificación mediante el modelo Mod-CSNC-01, donde indicará:

- Tipo de salida no conforme,
- qué especificaciones, requisitos, instrucciones o procedimientos son los esperados que cumpla:
- especificación de la salida no conforme, con relación al punto anterior;
- tipo de no conformidad (grave o leve)
- posibles correcciones
 - corrección;
 - separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;
 - información al cliente;
 - obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.
- posibles acciones correctivas
- Asignación de recursos y responsabilidades

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-CSNC-01
Control de las salidas no conformes		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 3 de 5

Una vez se tenga esa información registrada, se la enviará al departamento de Auditoría y gestión de la calidad, donde el jefe del departamento asignará a un responsable que lleve la no conformidad, así de igual manera será el quien continúe el procedimiento de la misma determinando lo siguiente:


- Aprobación o modificación de las correcciones;
- aprobación o modificación de las acciones correctivas;
- aprobación o modificación de la asignación de recursos y responsabilidades.

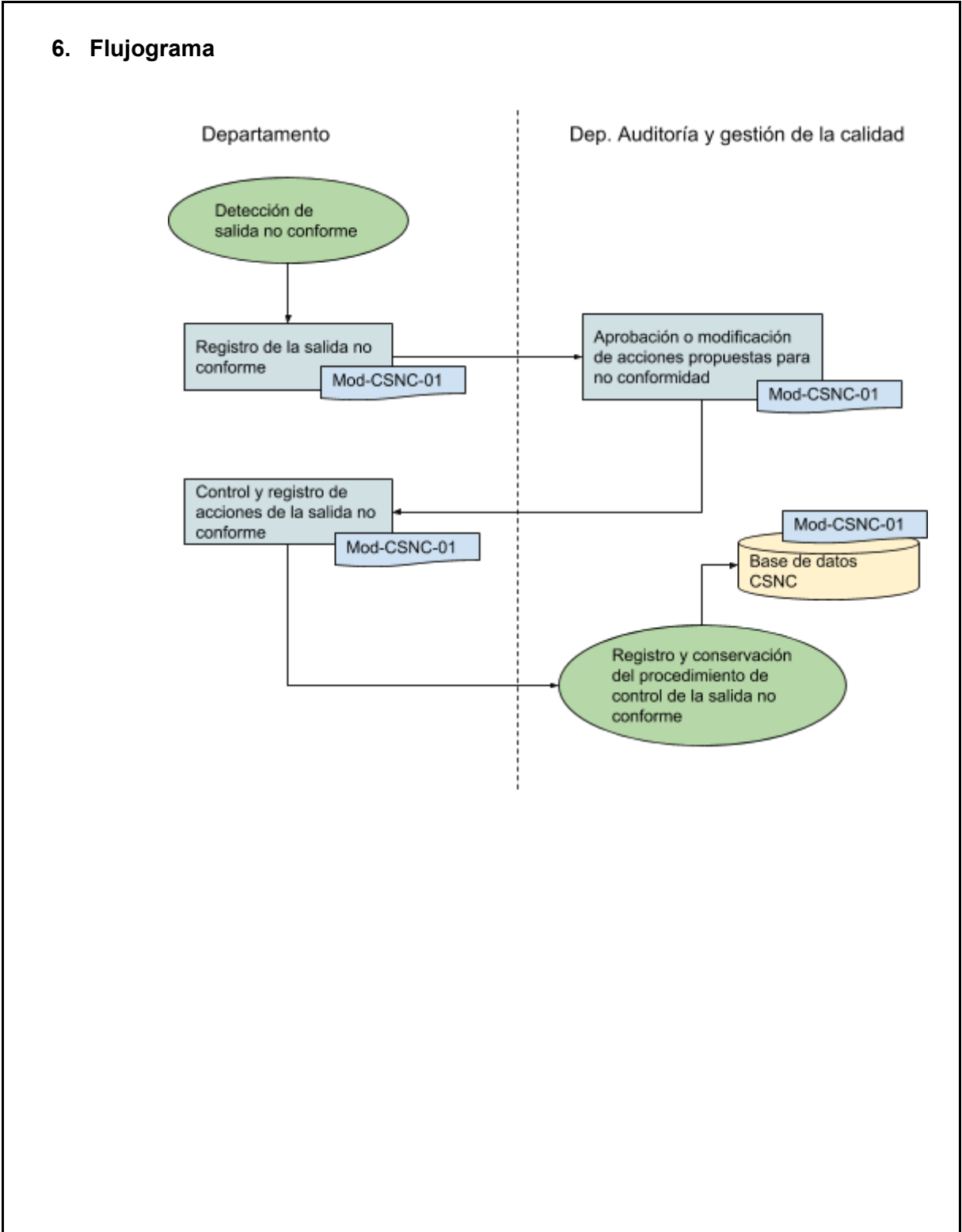
Una vez determinadas y aprobados los diferentes puntos se envía el procedimiento a la persona responsable en la organización de implementar las acciones decididas y de registrar su desarrollo y eficacia, para finalizar una vez registrado el resultado de las acciones se enviará la información documentada al departamento de Auditoría y gestión de la calidad para su correcta conservación, todo según lo indica la Norma ISO 9001.

La organización debe conservar la información documentada que:


- Describa la no conformidad;
- describa las acciones tomadas;
- describa todas las concesiones obtenidas;
- identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-CSNC-01
Control de las salidas no conformes		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 4 de 5




Redactado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-CSNC-01
Control de las salidas no conformes		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 5 de 5

7. Modelo


Modelo de control de las salidas no conformes Mod-CSNC-01

 TerVil Promotores Inmobiliarios									
Título	Modelo de control de las salidas no conformes						Código	Mod-CSNC-01	
Fecha	Tipo de Salida no conforme*	Requisitos Originales	Tipo SNC**	Acciones correctivas	Plan de actuación	Firma Origen SNC	Firma Eq. Auditor	Recepción responsable	Solución SNC (responsable)

*Proceso interno = PI, Proceso externo = PE, Clientes = C, Construcción = Co, Proveedores = Pr y Otro = O.


**Grave = G y Leve = L.

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-LPAC-01
Liberación de proyectos arquitectónicos a clientes		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 1 de 4

<p>1. Objetivo</p> <p>Contar en la organización con un sistema adecuado de liberación de los proyectos a los clientes, que permita asegurar el cumplimiento de los parámetros acordados previamente y su documentación de respaldo.</p> <p>2. Alcance</p> <p>Se deberá llevar el procedimiento en forma documentada desde su inicio hasta el final para asegurar el cumplimiento de lo requerido por el cliente y lo acordado por la empresa, de esta manera se cumplirá con el Sistema de gestión de la Calidad y los requerimientos de la organización, así como las necesidades del cliente.</p> <p>3. Documentos de referencia</p> <p>Manual de Gestión de la calidad (MGC) Modelo liberación de proyectos arquitectónicos al cliente Mod-LPAC-01</p> <p>4. Responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • El departamento Jurídico de TerVil, será el responsable de llevar el procedimiento debido a que recibe la notificación del término del proyecto y además es quien realiza la entrega del inmueble al cliente. • El departamento técnico será quien informe de la finalización del proyecto arquitectónico, además será quien se responsabilice del mantenimiento temporal del inmueble y de realizar la inspección de entrega y recepción del inmueble para con el cliente. <p>5. Desarrollo</p> <p>El procedimiento dará inicio en el departamento Técnico con la finalización de la obra y el informe de la misma mediante el Mod-LPAC-01, al mismo momento el departamento técnico será quien</p>

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-LPAC-01
Liberación de proyectos arquitectónicos a clientes		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 2 de 4


disponga del mantenimiento y conservación del proyecto mientras dura el proceso de liberación de proyectos arquitectónicos a clientes.

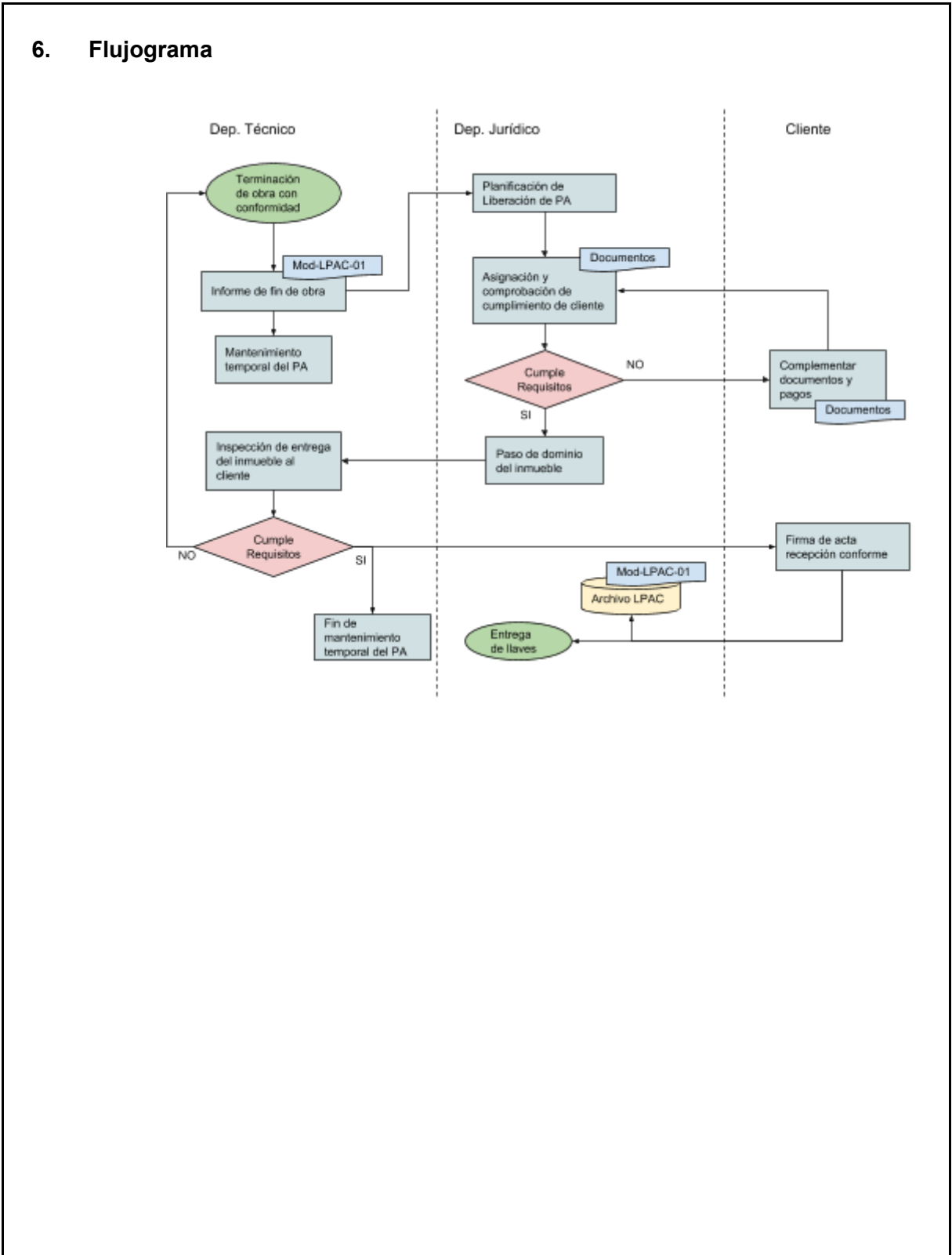
El informe Mod-LPAC-01, será entregado al departamento Jurídico, donde el jefe del departamento planificará el proceso de liberación del proyecto arquitectónico y designará al responsable de realizarlo.

Una vez que el personal a cargo sea notificado de su responsabilidad, deberá reunir y comprobar que todos los documentos de la organización y del cliente se encuentren en orden, así como el estado de los pagos o financiación según corresponda, de no ser así se solicitará a las partes involucradas el cumplimiento de lo faltante para proseguir el proceso.


Cuando ya se tengan todos los documentos en orden se dará paso al trámite de cambio de dominio del inmueble para su nuevo propietario en este caso el cliente, además se citará al cliente y al responsable técnico para la inspección de la entrega del inmueble, de cumplir con los requerimientos de las partes se procederá a cumplimentar el Mod-LPAC-01, con la firma de recepción por parte del cliente y al mismo momento se realizará la entrega de las llaves al cliente para dar por terminado el proceso de liberación de proyectos arquitectónicos a clientes, en ese momento se terminará la obligación de dar mantenimiento y conservar el inmueble por parte del departamento Técnico; como última acción se entregarán una copia de todos los documentos del inmueble (registros, certificados, controles de obra, garantías de productos, contrato, acta de entrega - recepción, etc) al cliente, así como también se conservarán los mismos documentos para la organización y su correcto uso de la información documentada, para su futuro análisis y mejora continua de los procesos de la organización de acuerdo al Sistema de Gestión de la Calidad.

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-LPAC-01
Liberación de proyectos arquitectónicos a clientes		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 3 de 4




Redactado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:


 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-LPAC-01
Liberación de proyectos arquitectónicos a clientes		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 4 de 4

7. Modelo

Modelo liberación de proyectos arquitectónicos al cliente Mod-LPAC-01


 TerVil Promotores Inmobiliarios							
Título	Modelo liberación de proyectos arquitectónicos al cliente				Código	Mod-LPAC-01	
Responsable					Firma		
Lista de documentos							
Fecha	Detalle inmueble	Documentos (Si / No)	Pagos (Procede / No procede)	Paso de dominio (Si / No)	Inspección entrega (Si / No)	entrega de llaves y doc cliente (Si / No)	Firma cliente conforme

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-OLM-01
Obtención de Licencias Municipales		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 1 de 3

<p>1. Objetivo</p> <p>Establecer el procedimiento para la tramitación y obtención de los permisos y licencias municipales que permitan de modo adecuado y óptimo cumplir con los requerimientos establecidos por ley para el desarrollo de proyectos arquitectónicos.</p> <p>2. Alcance</p> <p>Se determina los pasos a seguir por la organización para la obtención de los permisos y licencias obligatorias por ley.</p> <p>3. Documentos de referencia</p> <p>Manual de Gestión de la calidad (MGC) Modelo de obtención de licencias municipales Mod-OLM-01</p> <p>4. Responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • El departamento Técnico será el responsable de entregar el proyecto arquitectónico definido con los documentos suficientes para poder realizar los trámites de los permisos y licencias municipales de acuerdo a lo establecido en la ley para conseguir el desarrollo del proyecto arquitectónico. • El departamento Financiero será quien se encargue de planificar el proceso designando responsables y recursos para llevar exitosamente la gestión. • El departamento Jurídico se encargará de realizar la gestión en la institución pública que sea necesario con el fin de obtener los permisos o licencias requeridos para el desarrollo del proyecto arquitectónico. <p>5. Desarrollo</p> <p>La entrada del proceso será el proyecto arquitectónico definido, el cual deberá ser entregado por parte del departamento Técnico, previa aprobación por la</p>

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-OLM-01
Obtención de Licencias Municipales		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 2 de 3


Gerencia general, el proyecto deberá ser entregado al departamento financiero solicitando la obtención de los permisos respectivos.

El departamento Financiero se encargará de la planificación para la obtención de los permisos requeridos para el desarrollo del proyecto inmobiliario, donde deberá asignar las responsabilidades por parte del departamento Jurídico y de los recursos que sean requeridos para la obtención de los mismos, para lo que debe dar uso del modelo Mod-OLM-01.

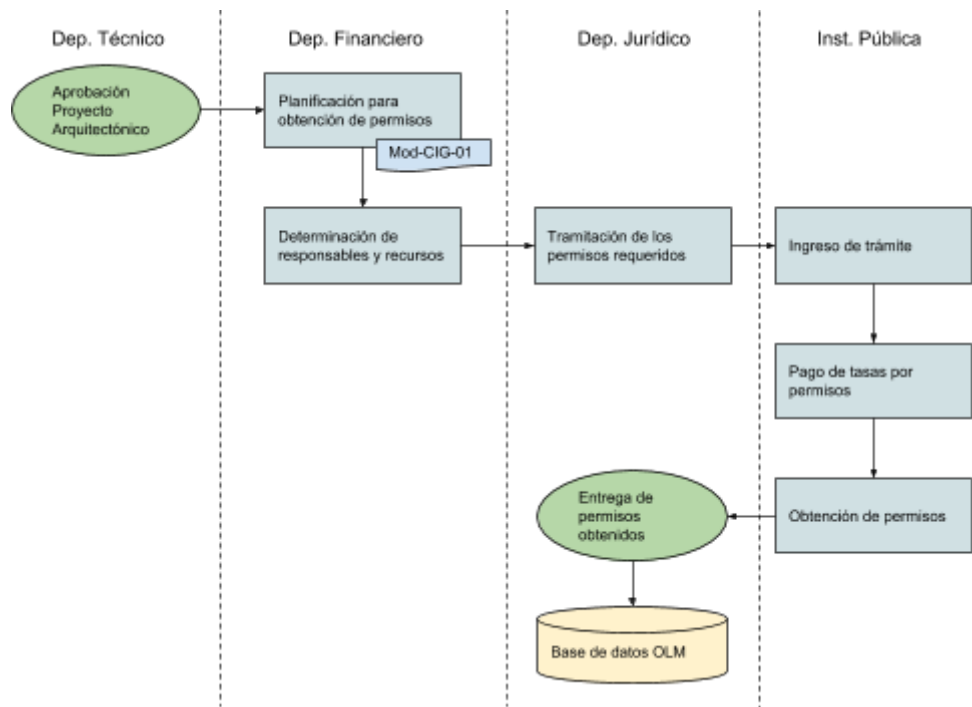
Luego de haber determinado las responsabilidades y recursos, se enviarán los documentos al departamento Jurídico donde el personal encargado deberá realizar la tramitación ante la institución pública respectiva y será quién realice el seguimiento del trámite en sus diferentes etapas, hasta la obtención del permiso requerido por la organización para el desarrollo del proyecto arquitectónico.

La obtención de los permisos requeridos será la salida del proceso y con ello se terminará el mismo para pasar al siguiente proceso, al terminar se deberá conservar la información documentada del proceso y su desarrollo que debe estar registrado en el modelo Mod-OLM-01.

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---


 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-OLM-01
Obtención de Licencias Municipales		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 3 de 3

6. Flujograma




7. Modelo

Modelo de obtención de licencias municipales Mod-OLM-01


 TerVil Promotores Inmobiliarios								
Título	Modelo de obtención de licencias municipales					Código	Mod-OLM-01	
Fecha	Responsable	Documentos entregados	Tipo Permiso	Tiempo	Valor	Observaciones	Fecha Obtención	

Redactado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-PPA-01
Planificación de proyectos arquitectónicos		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 1 de 6

<p>1. Objetivo</p> <p>Tener un proceso de planificación de proyectos arquitectónicos, el mismo que permita procesar de forma controlada y siempre con la capacidad de mejorar los productos realizados por la organización.</p> <p>2. Alcance</p> <p>El departamento Técnico de TerVil debe asumir el procedimiento para poder realizar el diseño de los proyectos arquitectónicos según la gestión de la calidad.</p> <p>3. Documentos de referencia</p> <p>Manual de Gestión de la calidad (MGC) Modelo de planificación de proyectos arquitectónicos Mod-PPA-01 Modelo de planificación de proyectos arquitectónicos - acciones correctivas Mod-PPA-AC-01 Modelo de planificación de proyectos arquitectónicos - control de desarrollo Mod-PPA-CD-01 Anteproyecto Proyecto arquitectónico Proyecto de ingenierías e instalaciones</p> <p>4. Responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Departamento Técnico de la organización será quien lleve el procedimiento además de su correcto desarrollo dentro de la organización. • La Gerencia General debe entregar la solicitud del desarrollo del proyecto arquitectónico al departamento técnico de la organización para el inicio del procedimiento. Así además será quien apruebe las diferentes etapas del diseño de los proyectos arquitectónicos.
--

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-PPA-01
Planificación de proyectos arquitectónicos		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 2 de 6

5. Desarrollo

El procedimiento de diseño de proyectos arquitectónicos se realizará de la siguiente manera.

Determinación de los requisitos para el diseño del proyecto arquitectónico, la Gerencia General, será quien realice la determinación de los requisitos que deberá cumplir el proyecto arquitectónico ya sean estos:


- Requisitos legales y normativos.
- Requisitos de la organización.
- Requisitos del cliente.
- Información obtenida de la investigación del mercado.

Se dispondrá del inicio del proceso de diseño de proyecto arquitectónico mediante el modelo Mod-DPA-01 que debe ser enviado al departamento Técnico y donde debe constar toda la información anterior.

El jefe del departamento Técnico será el encargado de realizar la planificación del anteproyectos y de designar responsabilidades para la elaboración, así como de llevar el control del desarrollo mediante el modelo Mod-DPA-CD-01, con esto se dará paso a la elaboración de los documentos (modelos digitales, maquetas, planimetrías, etc).

Cuando se haya terminado el anteproyecto, este debe pasar a la Gerencia General para su aprobación, donde se controlará el cumplimiento de los requerimientos y expectativas a lograr con el mismo, de no ser aprobado se debe realizar un informe detallando las observaciones usando el modelo Mod-DPA-AC-01 y será devuelto para su corrección. De ser aprobado se deberá cumplir con el modelo Mod-DPA-CD-01, donde se hará constar su aprobación y se registra el control del proceso del diseño, luego de eso pasará a la siguiente etapa de proyecto arquitectónico.

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-PPA-01
Planificación de proyectos arquitectónicos		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 3 de 6


El departamento Técnico una vez que recibe la aprobación del anteproyecto, pasa a la siguiente etapa de proyecto arquitectónico, el jefe del departamento será el encargado de realizar la planificación del proyecto arquitectónico y de designar a los responsables a cargo, de igual manera deberá ser quien lleve el control del proyecto registrando en el modelo Mod-DPA-CD-01, para dar paso a la elaboración de los documentos definitivos (Planos finales, detalles arquitectónicos, modelos virtuales del proyecto, maquetas de presentación, etc).

Al terminar el proyecto arquitectónico, debe pasar a la Gerencia General para su aprobación, donde se controlará el cumplimiento de los requerimientos y expectativas a lograr con el mismo, de no ser aprobado se debe realizar un informe detallando las observaciones usando el modelo Mod-DPA-AC-01 y será devuelto para su corrección. De darse el aprobado se deberá cumplir con el modelo Mod-DPA-CD-01, donde se hará constar su aprobación y se registra el control del proceso del diseño, luego de eso pasará a la siguiente etapa de proyecto de ingenierías e instalaciones.

El departamento Técnico una vez que recibe la aprobación del proyecto arquitectónico, pasa a la siguiente etapa de proyecto de ingenierías e instalaciones, el jefe del departamento será el encargado de realizar la planificación del proyecto arquitectónico y de designar a los responsables a cargo, de igual manera deberá ser quien lleve el control del proyecto registrando en el modelo Mod-DPA-CD-01, para dar paso a la elaboración de los documentos (Planos, detalles, etc).

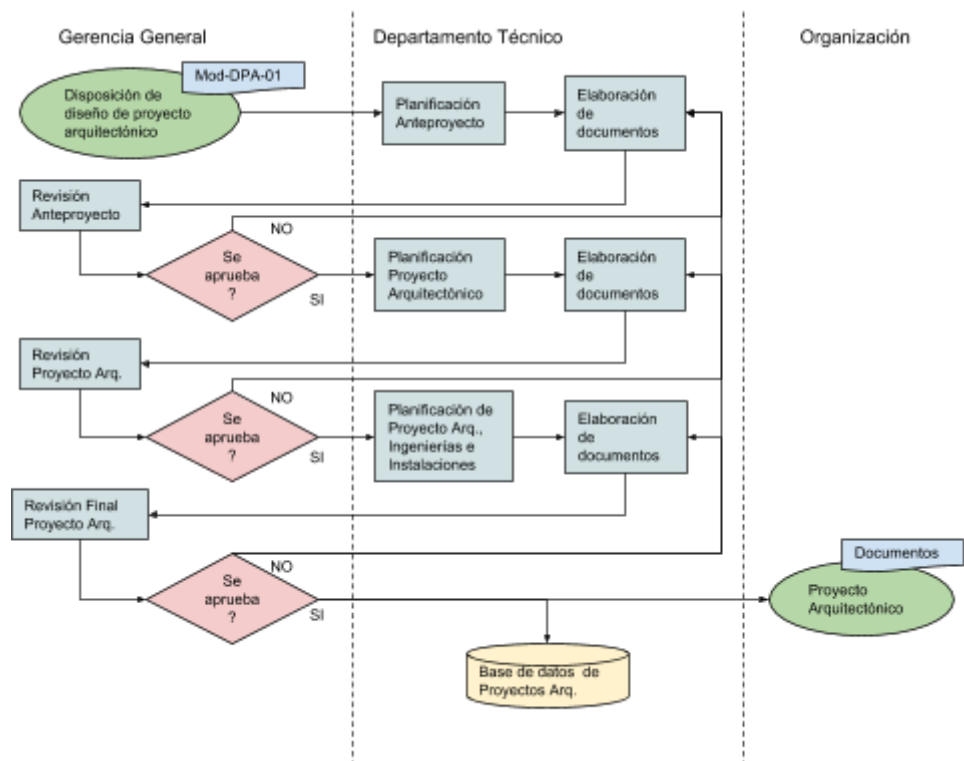
Al terminar el proyecto de ingenierías e instalaciones, se realizará la presentación del proyecto arquitectónico final, el que debe pasar a la Gerencia General para su aprobación final, donde se controlará el cumplimiento de los requerimientos y expectativas a lograr con el mismo, de no ser aprobado se debe realizar un informe detallando las observaciones usando el modelo Mod-DPA-AC-01 y será devuelto para

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---


 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-PPA-01
Planificación de proyectos arquitectónicos		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 4 de 6

su corrección. De darse el aprobado se deberá cumplir con el modelo Mod-DPA-CD-01, donde se hará constar su aprobación final y se registra el control del proceso del diseño, de esta forma se terminará la etapa de diseño de proyecto arquitectónico y el producto de salida del proceso será el proyecto final aprobado, el que deberá ser registrado y archivado en el departamento Técnico, así como enviado a la siguiente instancia para proceder con la construcción.

6. Flujograma




Redactado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:


 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-PPA-01
Planificación de proyectos arquitectónicos		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 5 de 6

7. Modelos


7.1. Modelo de planificación de proyectos arquitectónicos Mod-PPA-01

 TerVil Promotores Inmobiliarios					
Título	Modelo de planificación de proyectos arquitectónicos			Código	Mod-PPA-01
Fecha	Proyecto	Requisitos	Firma Jefe Dep. Técnico	Fecha de entrega	Firma aprobación Gerente

7.2. Modelo de planificación de proyectos arquitectónicos - acciones correctivas Mod-PPA-AC-01


 TerVil Promotores Inmobiliarios							
Título	Modelo de planificación de proyectos arquitectónicos - acciones correctivas					Código	Mod-PPA-AC-01
Fecha	Proyecto	Etapa Proyecto*	Tarea	Observaciones	Acciones correctivas	Revisor	Responsable

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-PPA-01
Planificación de proyectos arquitectónicos		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 6 de 6


*Anteproyecto = Ap, Proyecto arquitectónico = PA, Proyecto de ingenierías e instalaciones = PIE

7.3. Modelo de planificación de proyectos arquitectónicos - control de desarrollo Mod-PPA-CD-01

 TerVil Promotores Inmobiliarios							
Título	Modelo de planificación de proyectos arquitectónicos - control de desarrollo					Código	Mod-PPA-AC-01
Fecha	Proyecto	Etapa Proyecto*	Tarea	Responsable	Fecha entrega	Aprobación Jefe D. Técnico	Aprobación Gerente


*Anteproyecto = Ap, Proyecto arquitectónico = PA, Proyecto de ingenierías e instalaciones = PIE

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-PV-01
Post venta		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 1 de 3

<p>1. Objetivo</p> <p>El objetivo del procedimiento será el de recopilar información de los clientes sobre la organización y el producto ofrecido, así además de poder ofrecer servicios de post venta de ser requeridos.</p> <p>2. Alcance</p> <p>El departamento Administrativo llevará a cabo el procedimiento que consiga recopilar información valiosa para la organización que permita localizar posibilidades de mejora.</p> <p>3. Documentos de referencia</p> <p>Manual de Gestión de la calidad (MGC) Modelo de post venta Mod-PV-01</p> <p>4. Responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • El departamento Administrativo será el responsable del procedimiento de post venta y si se determina un posible servicio a ser ofrecido a un cliente se comunicará al departamento responsable para que se contacte con el cliente y pueda ofrecer el servicio. • El departamento de Auditoría y gestión de la calidad deberá analizar la información recopilada del cliente para las auditorías internas y posibles oportunidades de mejora, así también deberá conservarla, según lo establece la Norma de la Gestión de la Calidad. <p>5. Desarrollo</p> <p>El proceso inicia con la notificación de los clientes atendidos por la organización y su información para su contacto por parte del departamento Administrativo. El jefe del departamento administrativo será quien planifique el desarrollo del proceso asignado responsables y recursos para su realización según los</p>
--

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

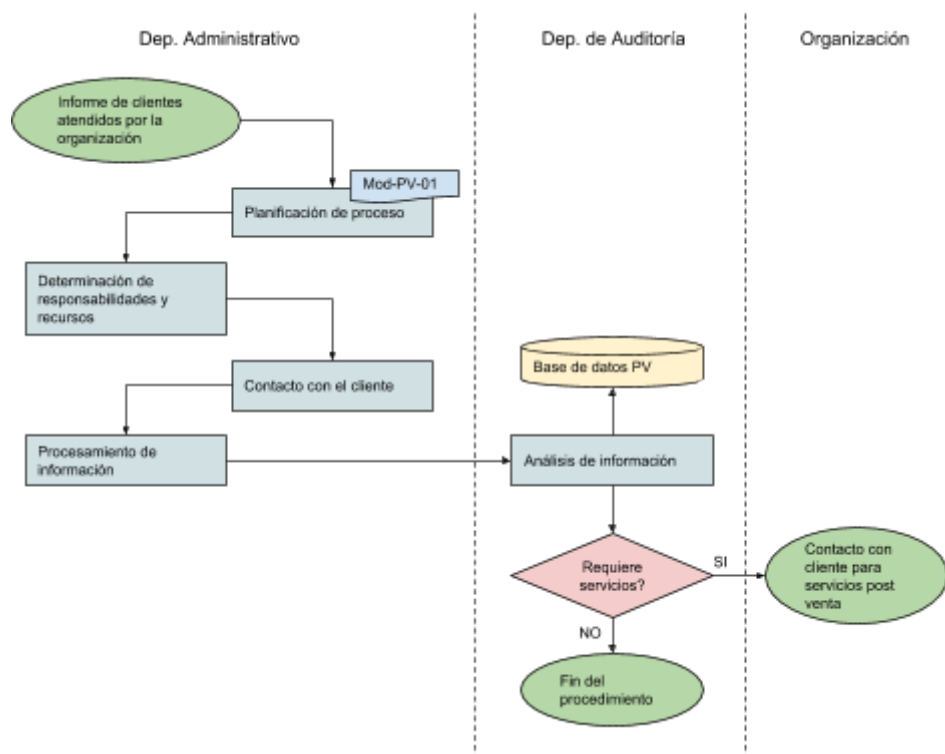
 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-PV-01
Post venta		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 2 de 3

objetivos de la calidad de la organización, para lo que debe usar el modelo Mod-PV-01.


El responsable debe tener los datos del cliente para ponerse en contacto con el cliente usando el medio previsto en la planificación para la recopilación de información y ofrecimiento de servicios de post venta. La información recopilada por el responsable se la registrara en el modelo Mod-PV-01, para su posterior procesamiento y análisis, de la misma manera si el cliente quisiera algún servicio ofrecido por la organización, se lo registrará en el modelo y se notificará al departamento responsable para que se ponga en contacto con el cliente y pueda llevar a cabo el servicio de post venta.

La información procesada, se deberá registrar, conservar y enviar al departamento de Auditoría y gestión de la calidad para su uso y conservación.

6. Flujograma




Redactado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:


 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-PV-01
Post venta		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 3 de 3

7. Modelo

Modelo de post venta Mod-PV-01


 TerVil Promotores Inmobiliarios						
Título	Modelo de post venta				Código	Mod-PV-01
Fecha	Responsable	Recursos	Cliente	Observaciones	Servicio requerido	Recepción responsable dep. Auditoría

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-RPSGC-01
Requisitos de los productos / servicios y la gestión con el cliente		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 1 de 4


<p>1. Objetivo</p> <p>Desarrollar un procedimiento basado en la calidad donde se puedan establecer, revisar y modificar los requisitos de los productos y servicios de la organización, realizando un enfoque especial en el cliente de TerVil y buscando la satisfacción del mismo, así como tener un proceso evolutivo de mejora, basados en el feedback que nos entreguen los clientes..</p> <p>2. Alcance</p> <p>El procedimiento se lo aplicará en todos los departamentos de la organización que puedan o deban mantener comunicación con el cliente en sus diferentes aspectos relacionados con los productos o servicios ofrecidos. De igual forma el departamento Técnico, deberá considerar la información recogida de los clientes para establecer los parámetros de los productos a diseñar, así como de proveer a todas las partes interesadas de la información óptima para su correcto desarrollo en la organización y la comunicación con los clientes.</p> <p>3. Documentos de referencia</p> <p>Manual de Gestión de la calidad (MGC) Modelo de requisitos de los productos y servicios Mod-RPS-01 Modelo de la gestión con el cliente Mod-GC-01</p> <p>4. Responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El departamento Administrativo será quien lidere la comunicación con los clientes de la organización, pero de igual manera todos los departamentos deberán realizar las gestiones y resolver las solicitudes que los clientes tengan o requieran y sus respectivas acciones dentro de la empresa. ● La Gerencia General deberá establecer los requerimientos de los productos y servicios y será quien dé a conocer los detalles al resto de la organización, para su correcto funcionamiento con los clientes.

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

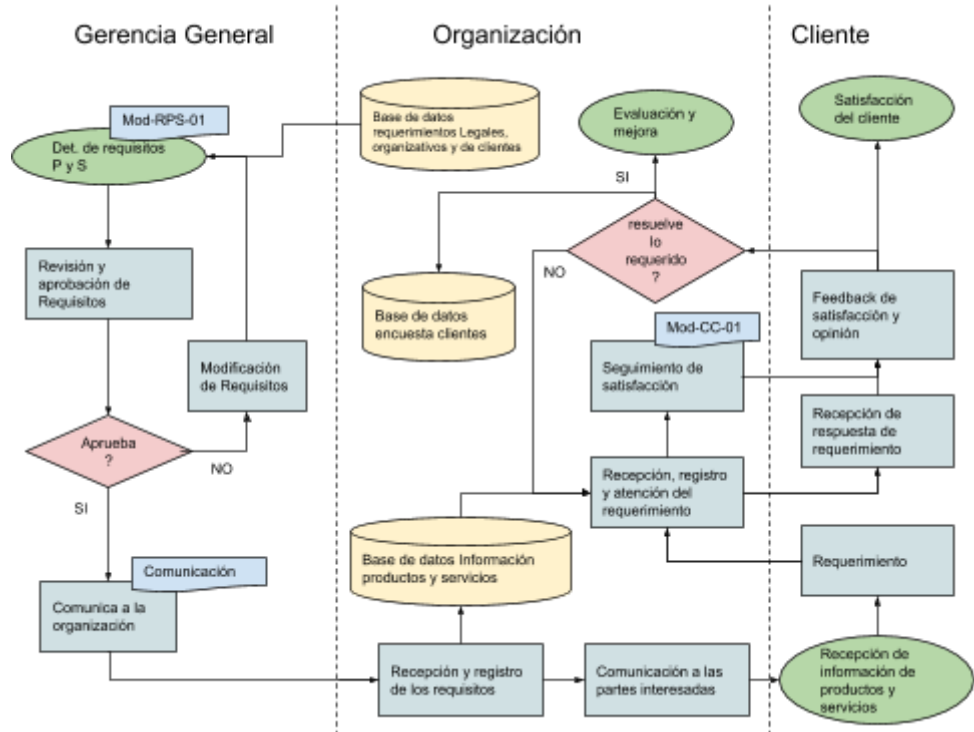
 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-RPSGC-01
Requisitos de los productos / servicios y la gestión con el cliente		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 2 de 4

<p>5. Desarrollo</p> <p>La Gerencia General será quien determine los requisitos de los productos y servicios de TerVil, para lo cual usará el modelo Mod-RPS-01, para lo que debe estudiar los requerimientos legales, de la organización y de los clientes; posterior a la determinación se deberán revisar si los requisitos para los productos y servicios cumplen o no los objetivos para lo cual se deberá aprobar dichos requisitos, una vez aprobados, se deberá poner en conocimiento a la organización y a los diferentes departamentos mediante un comunicado interno de la organización (ver procedimiento PR-CIE-01). Cuando la organización en sus diferentes departamentos tengan conocimiento de los requisitos de los productos y servicios se deberán registrar para su uso adecuado.</p> <p>Los clientes podrán tener acceso a la información de los productos y servicios mediante la comunicación externa de la organización, así también podrán realizar sus diferentes requerimientos a la organización ya sea por consultas, reclamaciones, opiniones, felicitaciones o sugerencias; las que serán atendidas por el departamento que corresponda según lo requerido y donde se deberá registrar y responder a lo requerido.</p> <p>Luego de haber dado una respuesta a lo requerido por el cliente, el departamento Administrativo será quién realice el seguimiento de satisfacción del cliente mediante el modelo Mod-GC-01, para obtener un feedback del cliente que permita continuar con una gestión de calidad en TerVil y además luego del feedback se debe revisar si se satisface al cliente con la respuesta o no, de ser negativa la satisfacción se deberá atender nuevamente el requerimiento y de ser afirmativa la respuesta se registrará en la base de datos para su almacenamiento y conservación para un posterior estudio y análisis de la información en busca de una mejora continua.</p>


Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-RPSGC-01
Requisitos de los productos / servicios y la gestión con el cliente		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 3 de 4

6. Flujograma




Redactado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-RPSGC-01
Requisitos de los productos / servicios y la gestión con el cliente		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 4 de 4


7. Modelos

7.1. Modelo de requisitos de los productos y servicios Mod-RPS-01

 TerVil Promotores Inmobiliarios					
Título	Modelo de requisitos de los productos y servicios			Código	Mod-RPS-01
Fecha	Producto / Servicio	Tipo requisito*	Requisitos	Responsable	
Aprobado por					

*Legal = L, Organización = O y Cliente = C


7.2. Modelo de la gestión con el cliente Mod-GC-01

 TerVil Promotores Inmobiliarios					
Título	Modelo de la gestión con el cliente			Código	Mod-GC-01
Fecha	Tipo*	Detalle	Acción	Responsable	Satisfacción Cliente**

*Consulta = C, Reclamo = R, Opinión = O, Felicitación = F, Sugerencia = S y Solicitud = So.


**Escala de 1 al 5 donde 1 es insatisfecho y 5 es muy satisfecho.

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-AI-01
Auditorías internas		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 1 de 4

<p>1. Objetivo</p> <p>Determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad en TerVil cumple con los requisitos establecidas por la organización, así como por la norma ISO 9001, controlando su correcta implementación y si su funcionamiento es el adecuado de acuerdo a la gestión de la Calidad.</p> <p>2. Alcance</p> <p>Las auditorías internas se realizarán según una planificación y su realización deberá ser de forma periódica donde cubrirán toda la organización y de igual manera a las partes interesadas, en los diferentes procesos de TerVil, desde su implementación y funcionamiento, donde el departamento de Auditoría y gestión de la calidad será quien lleve a cabo el proceso de auditar y sus resultados serán analizados por la alta dirección.</p> <p>3. Documentos de referencia</p> <p>Manual de Gestión de la calidad (MGC) Modelo de auditorías internas Mod-AI-01</p> <p>4. Responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Gerencia general tiene la responsabilidad de realizar la planificación, el análisis de los resultados de las auditorías internas y la toma de decisiones para la implementación de acciones de mejora para el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización. • El departamento de Auditoría y gestión de la calidad cumplirá el papel de ejecutor de las diferentes acciones planteadas por la Gerencia general así también será quien realice las auditorías y realice los informes para el análisis de la alta dirección de TerVil.
--

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-AI-01
Auditorías internas		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 2 de 4

5. Desarrollo

Las auditorías internas de TerVil se las efectúa de forma periódica y planificada, esta planificación deberá realizarse desde un inicio y se seguirá el siguiente procedimiento:

La Gerencia general iniciará la planificación de las auditorías, donde usará el modelo Mod-AI-01 para registrar como información documentada y se considerará:

- Los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad;
- los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001;
- se implementa y mantiene eficazmente el sistema de gestión de la calidad.


Posterior se pasará al departamento de Auditoría y gestión de la calidad para continuar con el procedimiento donde se realizará la elaboración del plan de auditorías para el Sistema de Gestión de la Calidad es ahí donde se debe:

- Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas;
- definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;
- seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
- asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;
- realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora justificada;
- conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.

Una vez terminada la etapa de planificación se deberá realizar la auditoría en la organización y en las partes interesadas que corresponda para la recogida de información y la elaboración de los respectivos informes que se los debe incluir en el modelo Mod-AI-01 que lleva el registro del procedimiento.

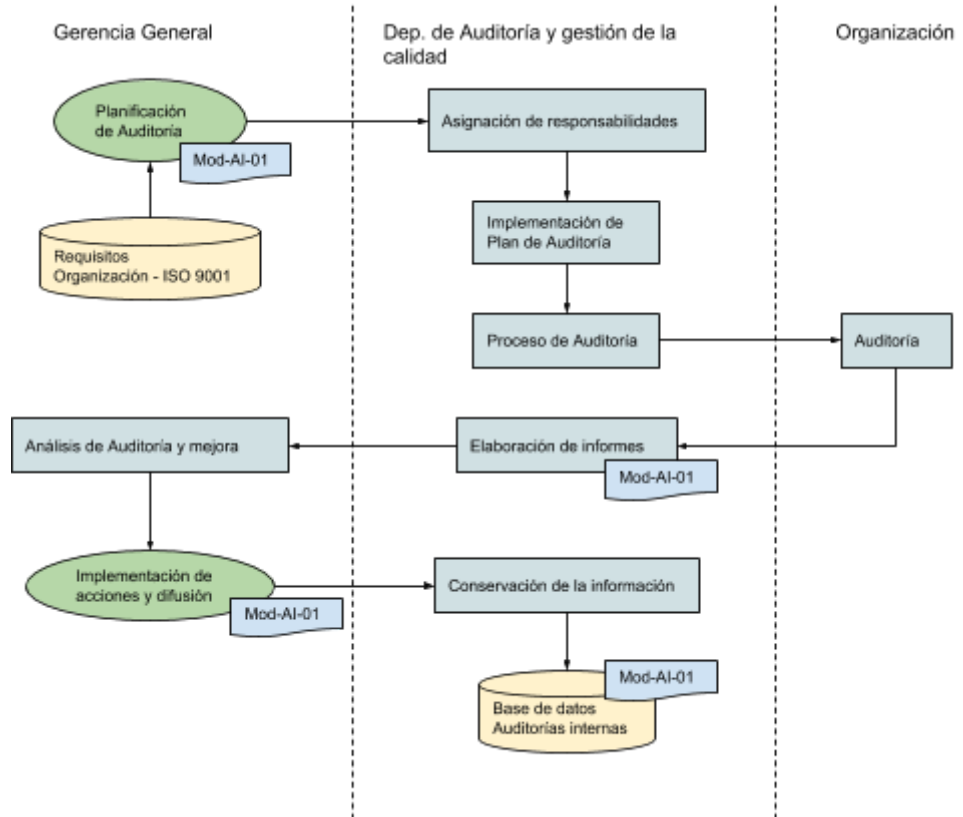
El modelo con la información del procedimiento se entregará a la Gerencia general para su análisis y toma de decisiones para la mejora del sistema de gestión de la calidad en la organización.

Redactado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-AI-01
Auditorías internas		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 3 de 4

Como parte final se registran las acciones a tomar en el modelo Mod-AI-01 para su correcto almacenamiento de la información documentada y se difundirá en los resultados en la organización.

6. Flujograma




7. Modelo

Modelo de auditorías internas Mod-AI-01


 TerVil Promotores Inmobiliarios			
Título	Modelo de auditoría interna	Código	Mod-AI-01
Plan de Auditoría interna		Fecha	
Capítulos del manual	Departamento	Auditor	Programación

Redactado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-AI-01
Auditorías internas		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 4 de 4


Observaciones						
Auditoría interna Check list						
Documentos	DAGC	DA	DF	DJ	DT	GG
MGC Manual de Sistema de Gestión de la Calidad Política del Sistema de Gestión de la Calidad XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX						
Relación de no conformidades de auditoría						
Nº de no conformidad				Procedimientos afectados		
Departamento afectado						
Descripción de la no conformidad			Mayor __	Menor __	Observación ____	
Asistentes						
Encargado departamento	Jefe auditor			Equipo auditor		
Nombre	Nombre			Nombre		
Informe Auditoría						
Proyecto						
Comentarios y evidencias						
Auditor Jefe	Observador			Observador		
Nombre	Nombre			Nombre		

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-RD-01
Revisión por la dirección		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 1 de 4


<p>1. Objetivo</p> <p>Establecer el procedimiento apropiado para el Sistema de Gestión de la Calidad que permita cumplir con los requerimientos de TerVil y de la norma ISO 9001 para lo que es la revisión por la dirección y sus diferentes etapas desde el cumplimiento y actualización del sistema, como de las mejoras que deben implementarse.</p> <p>2. Alcance</p> <p>La revisión por la dirección cubre todas las áreas del Sistema de Gestión de la Calidad en la organización y de sus partes interesadas, incluidos sus clientes y su nivel de satisfacción con la empresa y los productos y servicios que esta ofrece, propendiendo a la mejora continua de los procesos y el cumplimiento de las metas fijadas.</p> <p>3. Documentos de referencia</p> <p>Manual de Gestión de la calidad (MGC) Modelo de revisión por la dirección Mod-RD-01</p> <p>4. Responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La Gerencia general será quién tenga la responsabilidad del procedimiento y deberá revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización. <p>5. Desarrollo</p> <p>El procedimiento de la revisión por la dirección del Sistema de Gestión de la calidad se lo lleva registro con el modelo Mod-RD-01 y da inicio con la planificación de la revisión por la dirección y la revisión de las entradas para la revisión por la dirección en donde se considera:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
--

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

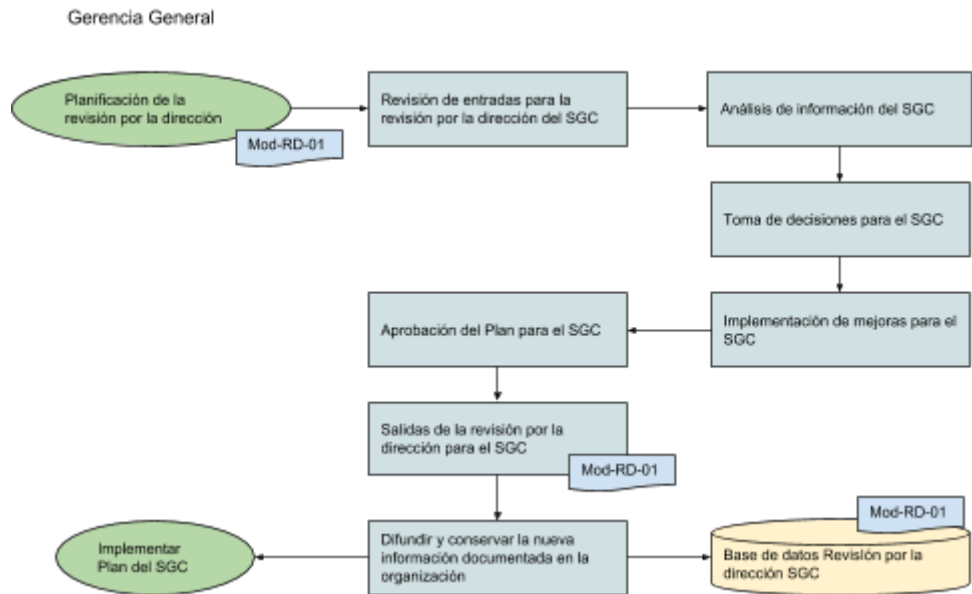
 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-RD-01
Revisión por la dirección		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 2 de 4

<ul style="list-style-type: none"> ● los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad; ● la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a: <ul style="list-style-type: none"> ○ la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes; ○ el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad; ○ el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios; ○ las no conformidades y acciones correctivas; ○ los resultados de seguimiento y medición; ○ los resultados de las auditorías; ○ el desempeño de los proveedores externos; ● la adecuación de los recursos; ● la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades; ● las oportunidades de mejora. <p>Una vez que se ha revisado el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización y se ha establecido las acciones de mejora, se registra todo dentro del Plan para el Sistema de Gestión de la Calidad que será incluido en el modelo Mod-RD-01 y se pasará a revisar la salidad de la revisión por la dirección que deberán considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Las oportunidades de mejora; ● cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad; ● las necesidades de recursos. <p>Cuando se haya revisado que las salidas de la revisión por la dirección cumplen los requerimientos se podrá terminar el procedimiento con la difusión e implementación de las nuevas acciones adoptadas en la organización, así como de la correcta conservación de la información documentada.</p>


Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-RD-01
Revisión por la dirección		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 3 de 4

6. Flujograma




Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---


 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-RD-01
Revisión por la dirección		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 4 de 4

7. Modelo

Modelo de la revisión por la dirección Mod-RD-01


 TerVil Promotores Inmobiliarios			
Título	Modelo de revisión por la dirección	Código	Mod-RD-01
Acta de reunión		Fecha	
Asunto			
Autor			
Asistentes			
Acciones y decisiones acordadas en la reunión			

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-SMAE-01
Seguimiento, medición, análisis y evaluación		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 1 de 3

<p>1. Objetivo</p> <p>Determinar un procedimiento que asegure el seguimiento, medición, análisis y evaluación conforme a los requerimientos de la organización y de las norma ISO 9001, permitiendo a TerVil mejorar y brindar la calidad planteada por la Alta Dirección.</p> <p>2. Alcance</p> <p>El actual procedimiento es de aplicación para todos los procesos desarrollados en la organización, de igual manera para las partes interesadas que estén involucradas en la elaboración, desarrollo o promoción de los productos o servicios de la empresa y que deban estar sujetas a un seguimiento, medición, análisis y evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad implementado por TerVil.</p> <p>3. Documentos de referencia</p> <p>Manual de Gestión de la calidad (MGC) Modelo de seguimiento, medición, análisis y evaluación Mod-SMAE-01</p> <p>4. Responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ● El departamento de Auditoría y gestión de la calidad será quien tenga la responsabilidad de llevar y realizar el presente procedimiento, así como de realizar todas las acciones que de este se generen para con la organización, además deberá mantener y conservar la documentación y será quien proporcione la información procesada a la Gerencia General. ● La Gerencia general es quién tomará las decisiones al respecto del seguimiento y medición así como sus acciones de mejora, las que deberá comunicar al departamento de Auditoría y gestión de la calidad para su correcta implementación en la organización.

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-SMAE-01
Seguimiento, medición, análisis y evaluación		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 2 de 3

5. Desarrollo

La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, para lo que se deberá seguir el siguiente procedimiento:

La Gerencia general iniciará el procedimiento mediante la elaboración de los parámetros de seguimiento y medición, los que iniciarán el registro del modelo Mod-SMAE-01, donde se llevará registro del procedimiento para su correcta documentación, los parámetros comprenderán:

- Qué necesita seguimiento y medición;
- los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;
- cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;
- cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición;
- las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas se debe determinar los métodos para obtener y realizar el seguimiento y revisar esta información.

Los parámetros serán entregados al departamento de Auditoría y gestión de la calidad para su uso e implementación en la recogida de información en la organización y con las partes interesadas como son los clientes.

Posterior a la recogida de información se deberá procesar los datos y se los presentará en un informe que debe estar dentro del modelo Mod-SMAE-01, para ser entregado a la Gerencia general.


La Gerencia general analizará la información donde los datos serán usados para evaluar:

- La conformidad de los productos y servicios;
- el grado de satisfacción del cliente;
- el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- el desempeño de los proveedores externos;
- la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.
- las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

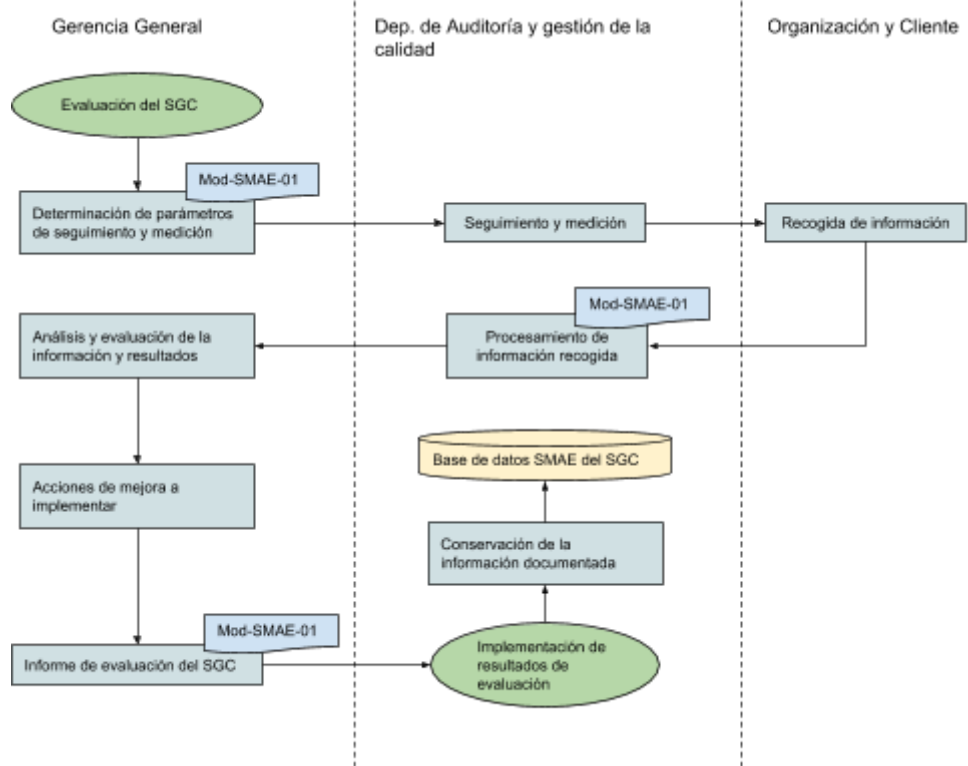
Se deberá corregir e implementar mejoras en las áreas donde se hayan encontrado posibilidades de mejora y se complementará el Mod-SMAE-01 con las acciones a tomar para continuar con el seguimiento, medición, análisis y evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad.

El informe debe pasar al departamento de Auditoría y gestión de la calidad para su implementación y su correcta conservación de la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad.

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---


 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-SMAE-01
Seguimiento, medición, análisis y evaluación		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 3 de 3

6. Flujograma




7. Modelo

Modelo de seguimiento, medición, análisis y evaluación Mod-SMAE-01


 TerVil Promotores Inmobiliarios					
Título	Modelo de seguimiento, medición, análisis y evaluación			Código	Mod-SMAE-01
Fecha	Parámetros	Responsable	Observaciones	Acciones	

Redactado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-MC-01
Mejora continua		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 1 de 4

<p>1. Objetivo</p> <p>El establecimiento de mecanismos que permitan determinar e implantar las mejoras o las acciones correctivas, permitiendo mejorar y solucionar las no conformidades, evitando la repetición de las causas que las motivan y evaluando su eficacia en el tiempo respectivo, siendo así un procedimiento para la mejora continua de la organización.</p> <p>2. Alcance</p> <p>Será aplicable para todas las acciones de mejora o de corrección en la organización que permitan continuar con la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad y de lo que disponga el departamento de Auditoría y gestión de la calidad, así como de las decisiones que adopte la gerencia general.</p> <p>3. Documentos de referencia</p> <p>Manual de Gestión de la calidad (MGC) Modelo de mejora continua Mod-MC-01 Indicadores Satisfacción del cliente Feedback de la organización Auditoría interna</p> <p>4. Responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • La gerencia general tiene la obligación de realizar periódicamente una evaluación de las oportunidades de mejora así como de las no conformidades para poder realizar acciones de mejora o de corrección en el organización, basándose en los reportes del departamento de Auditoría y gestión de la calidad. • El jefe del departamento de Auditoría y gestión de la calidad será quien planifique y los reportes que la gerencia general debe analizar, así también será quien designe responsabilidades e implante las acciones

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-MC-01
Mejora continua		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 2 de 4

adoptadas por la Gerencia general, se sustentará en los jefes de los diferentes departamentos de la organización para poder llevar a cabo el proceso.

- Los jefes de cada departamento serán quienes recopilen diferente información que sea de valor para proponer mejoras o que sean de notificar no conformidades y pondrán en conocimiento del departamento de Auditoría y gestión de la calidad.


5. Desarrollo

El departamento de Auditoría y gestión de la calidad deberá elaborar un informe sobre las oportunidades de mejora y de las no conformidades presentadas en la organización usando el modelo Mod-MC01, para lo que deberá usar la información recogida de:

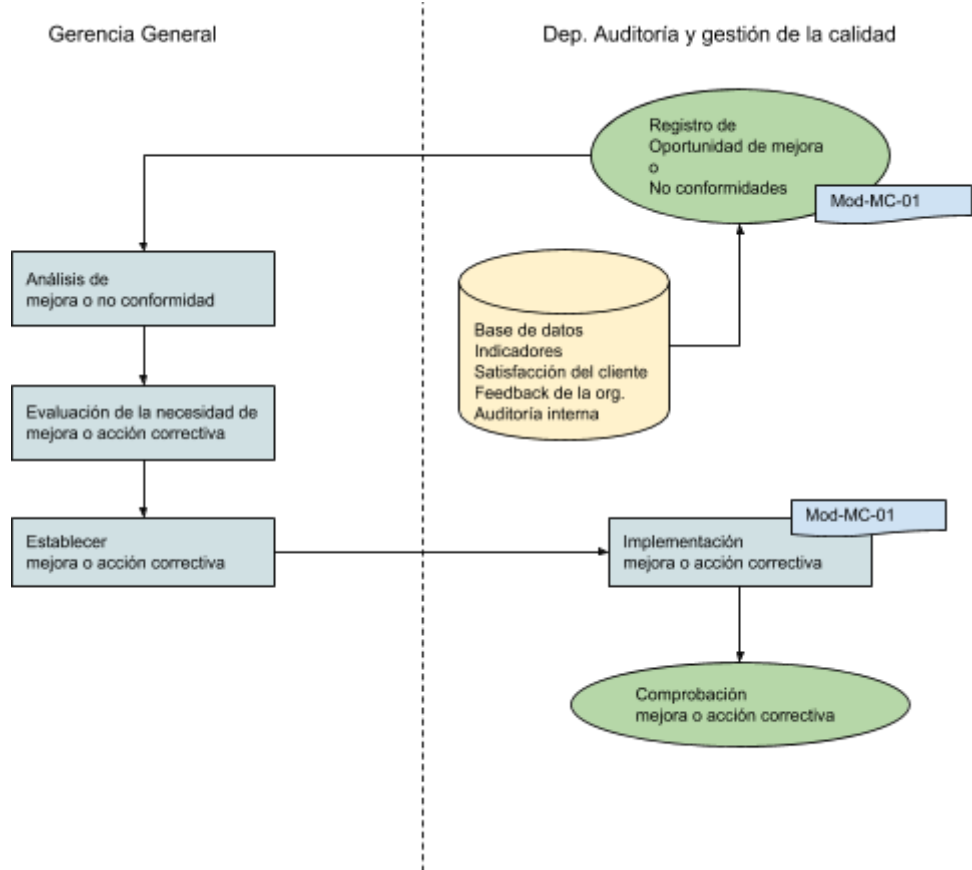
- Indicadores
- Satisfacción del cliente
- Feedback de la organización
- Auditoría interna de la organización

Una vez realizado deberá presentarlo a la Gerencia general, donde se analizará el informe presentado, se realizará una evaluación de la información, se establecerán acciones ya sean de mejoras o sean correctivas; se registrará en el modelo Mod-MC-01 las acciones adoptadas y se lo enviará al departamento de Auditoría y gestión de la calidad para que se implemente y se difunda en la organización, así como posteriormente se realicen las comprobaciones respectivas para comprobar la eficacia de sus resultados, los que serán presentados en el siguiente informe a la Gerencia general.


Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-MC-01
Mejora continua		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 3 de 4

6. Flujograma




Redactado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

 TerVil Promotores Inmobiliarios	Procedimiento SGC	Código: PR-MC-01
Mejora continua		Versión:00 Fecha de creación: 18/01/2018 Páginas: 4 de 4

7. Modelo

Modelo de mejora continua Mod-MC-01

 TerVil Promotores Inmobiliarios				
Título	Modelo de mejora continua		Código	Mod-MC-01
Nº de revisión		Responsable		Fecha
Indicadores				
Satisfacción del cliente				
Conformidades			No conformidades	
Departamento	Observaciones		Departamento	Observaciones
Feedback organización				
Oportunidad de mejora			No conformidad	
Departamento	Observaciones		Departamento	Observaciones
Resultado de auditoría				
Acciones de mejora				
Gerente general			Jefe auditoría	
Nombre			Nombre	

Redactado por: Firma: Fecha:	Revisado por: Firma: Fecha:	Aprobado por: Firma: Fecha:
--	---	---