

**DOCUMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN PARA MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS NTC-6001 EN LA EMPRESA BIENES Y FINANZAS SERVICIOS  
INTEGRALES S.A.S EN ARMENIA, QUINDIO**



Universidad  
Tecnológica  
de Pereira

**SANDRA NATALIA OSPINA PALACIO  
VALERIA RIVERA QUIGUANÁS**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y NORMALIZACIÓN TECNICA  
PEREIRA  
2013**

**DOCUMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN PARA MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS NTC-6001 EN LA EMPRESA BIENES Y FINANZA SERVICIOS  
INTEGRALES S.A.S EN ARMENIA, QUINDIO**



**Universidad  
Tecnológica  
de Pereira**

**SANDRA NATALIA OSPINA PALACIO  
VALERIA RIVERA QUIGUANÁS**

**ASESOR: John Edward Herrera Quintero**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA CALIDAD Y NORMALIZACIÓN TECNICA  
PEREIRA  
2013**

**NOTA DE ACEPTACIÓN:**

---

---

---

---

---

---

---

---

**FIRMA DEL PRESIDENTE DEL JURADO**

---

**FIRMA DEL JURADO**

---

**FIRMA DEL JURADO**

**Armenia, (22/11/13)**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado a nuestras familias quienes nos brindaron apoyo incondicional e inspiraron la búsqueda de logros con bases sólidas y de calidad, especialmente a nuestras madres quienes con su ejemplo intachable de vida nos ilustraron la importancia de dicha palabra no solo en el trabajo sino en todos los aspectos de la vida. A nuestro tutor quien guio el desarrollo del proyecto brindándonos su conocimiento, paciencia y apoyo. Y a Dios por iluminar las decisiones, colmarnos de sabiduría en la realización del trabajo y permitirnos iniciar y culminar este reto profesional con éxito.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos al señor José Fabián Bautista quien abrió las puertas de su empresa para permitirnos aprender y construir conocimiento en su organización, a los colaboradores y demás personas que hicieron posible materializar los planes de trabajo, pues fueron parte fundamental de este proceso. A John Edward Herrera quien nos guio en el proceso y nos acompañó en cada paso haciendo posible la realización de este proyecto. A Luz Adriana Linares asesora de la alcaldía quien nos colaboró con su conocimiento.

Agradecemos también a la Universidad Tecnológica de Pereira quien a través de sus docentes nos impartió el conocimiento esencial y oportuno para la adecuada formación como especialistas en Gestión de la Calidad y Normalización Técnica proporcionándonos las herramientas útiles y necesarias para aportar al desarrollo social desde nuestra profesión.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN.....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>ABSTRAC.....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>1. PROBLEMA.....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
1.2. FORMULACIÓN .....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
1.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<b>2. DELIMITACIÓN.....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>3. OBJETIVOS.....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
3.1. OBJETIVO GENERAL .....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
<b>4. JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>5. MARCO REFERENCIAL.....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
5.1. MARCO TEÓRICO.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
5.1.1. LAS MEDIANAS, PEQUEÑAS Y MICRO EMPRESAS MIPYMES. ....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
5.1.1.1. Problemática de las MYPES.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5.1.1.2. MIPYMES en Colombia .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5.1.1.3. Las MYPES en el Departamento del Quindío. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5.1.2. ¿QUÉ ES CALIDAD?.....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
5.1.3. COSTOS DE NO CALIDAD .....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
5.1.4. NORMAS DE CALIDAD .....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
5.1.4.1. ISO.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5.1.4.1.1. Importancia de la ISO en los países en desarrollo.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5.1.4.2. Icontec.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5.1.4.2.1. Normalización:.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5.1.4.2.1.1. Para que existe un organismo nacional de normalización ..	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
5.1.4.2.1.2. El consumidor y su desarrollo de conciencia ..	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

- 5.1.4.2.2. Certificación.....**¡Error! Marcador no definido.**
- 5.1.4.2.2.1. Las certificaciones de calidad y su incidencia en el éxito de las MYPES  
**¡Error! Marcador no definido.**
- 5.1.4.3. NTC 6001 Modelo de Gestión para micro y pequeñas empresas (MYPES)  
**¡Error! Marcador no definido.**
- 5.1.4.3.1. Procesos de Dirección.....**¡Error! Marcador no definido.**
- 5.1.4.3.2. Procesos Operativos .....**¡Error! Marcador no definido.**
- 5.1.4.3.3. Procesos de Apoyo .....**¡Error! Marcador no definido.**
- 5.1.5. IMPORTANCIA DE LA DOCUMENTACIÓN SEGÚN LA ISO 9000 .....**¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- 5.1.6. CONTEXTO COLOMBIANO TLC .....**¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- 5.2. MARCO CONCEPTUAL ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- 5.3. MARCO JURÍDICO..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**

**6. DISEÑO METODOLOGICO ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**

- 6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- 6.4. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- 6.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- 6.5.1. OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....**¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- 6.5.2. FUENTES DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....**¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- 6.5.2.1 Fuente primaria: .....**¡Error! Marcador no definido.**
- 6.5.2.2 Fuente secundaria:.....**¡Error! Marcador no definido.**
- 6.6. COMPROMISO BIOÉTICO ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- 6.7. COMPROMISO BIOAMBIENTAL ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- 6.8. RESPONSABILIDAD SOCIAL..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**

**7. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**

- 7.1 DIAGNÓSTICO DE LA NORMA NTC 6001:2008 EN LA EMPRESA BIENES Y FINANZAS SERVICIOS INTEGRALES S.A.S..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- 7.2. DETERMINACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- 7.2.1. PROCESOS DE LA DIRECCIÓN.....**¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- 7.2.1.1. Gestión de la dirección.....**¡Error! Marcador no definido.**
- 7.2.2 PROCESOS MISIONALES.....**¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- 7.2.2.1 Gestión comercial.....**¡Error! Marcador no definido.**
- 7.2.2.2 Gestión de cobro.....**¡Error! Marcador no definido.**
- 7.2.2.3 Gestión inmobiliaria .....**¡Error! Marcador no definido.**
- 7.2.2.4 Gestión de investigación de bienes: .....**¡Error! Marcador no definido.**
- 7.2.3 PROCESOS DE APOYO. ....**¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
- 7.2.3.1 Gestión de recursos humanos: .....**¡Error! Marcador no definido.**
- 7.2.3.2 Gestión de recursos físicos: .....**¡Error! Marcador no definido.**
- 7.2.3.3 Gestión financiera: .....**¡Error! Marcador no definido.**

7.2.3.4 Gestión de compras: .....¡Error! Marcador no definido.

**7.3. DETERMINACIÓN DE LOS DOCUMENTOS NECESARIOS Y EXISTENTES EN LA EMPRESA..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**

7.3.3. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

7.3.4. ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

**7.4. MANUAL DEL MODELO DE GESTIÓN PARA MICRO EMPRESAS Y PEQUEÑAS EMPRESAS ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**

**8. CONCLUSIONES..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**

**9. RECOMENDACIONES..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**

**10. GLOSARIO ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**

**11. BIBLIOGRAFÍA..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**

## RESUMEN

El presente trabajo aborda la documentación del sistema de gestión de calidad para la empresa Bienes y Finanzas servicios integrales S.A.S ubicada en la ciudad de Armenia. El proceso de elaboración de la documentación se inició con el diagnóstico para determinar la capacidad de respuesta al sistema de gestión basado en la NTC 6001 modelo de gestión para micro empresas y pequeñas empresas; el cuál fue realizado por la asesora de la Alcaldía de Armenia, Luz Adriana Linares encargada de supervisar el “proyecto de fortalecimiento empresarial ICONTEC norma NTC 6001-2008”<sup>1</sup> promovido por la Secretaría de Desarrollo Económico, fomento al desarrollo empresarial en la ciudad de Armenia; a partir de dicho diagnóstico la investigadoras realizaron el análisis que evidenció la necesidad de implementar dicha norma e iniciaron la gestión documental.

En el proyecto a nivel estratégico, se realizó una mejora a la misión, visión y se estableció la política, los objetivos de calidad, el cronograma de estrategias organizacionales, el mapa de procesos y la matriz de requisitos legales y reglamentarios con el fin de garantizar el adecuado direccionamiento de cada uno de los miembros de la empresa.

A nivel misional se construyó todo el soporte documental con base a los requisitos de la norma en cada uno de los procesos de cadena de valor para fortalecer los servicios y garantizar al cliente resultados constantes y de calidad.

En el nivel de apoyo a los procesos de la empresa, se elaboró la documentación con base a los requisitos de la norma y a la necesidad de soporte de cada servicio prestado por Bienes y Finanzas, permitiendo que las actividades internas sean funcionales y garanticen resultados de calidad en el servicio.

Finalmente la recolección de la información que alimento la elaboración de los documentos respectivos, se obtuvo a través del gerente, quien fue el vínculo con las personas claves de los procesos que conocían el normal desarrollo de las actividades que

---

<sup>1</sup> Secretaria de desarrollo económico Armenia, Quindío, Convocatoria pública 002 de 2012 “Proyecto de fortalecimiento empresarial ICONTEC norma NTC 6001-2008”, (2012)

posteriormente fueron normalizadas en las caracterizaciones, procedimientos, instructivos, formatos y registros los cuales son el resultado del proyecto.

**Palabras claves:** Sistema de Gestión de Calidad, Calidad, Manual de calidad, NTC 6001:2008, Documentación.

## ABSTRAC

This project approach the documentation of the quality management system for Bienes y finanzas servicios integrales S.A.S comprehensive services located in the city of Armenia. The process of documentation , began with the diagnostic to determine responsiveness to the management system based on the 6001 NTC management model for micro and small enterprises , the which was conducted by the Advisor to the Mayor of Armenia, Luz Adriana Linares to oversee the "business strengthening project ICONTEC NTC 6001-2008" organized by the Department of Economic Development, promoting business development in the city of Armenia, from the researchers conducted this diagnosis analysis showed that the need to implement this rule and initiated document management.

At the strategic level project was an improvement to the mission, vision and established policy , quality objectives , schedule, organizational strategies , the process map and the array of legal and regulatory requirements in order to ensure the suitable addressing each of the members of the company.

On a mission was built around the supporting documentation based on the requirements of the standard in each of the value chain processes to strengthen customer services and ensure consistent, quality results.

At the level of support for business processes, documentation was prepared based on the requirements of the standard and the need to support each service provided by goods and finance, allowing the internal activities are functional and guarantee quality results service.

Finally the collection of information processing food of the relevant documents, was obtained through the manager , who was the link with key people who knew processes the normal development of the activities which were subsequently normalized characterizations , procedures , instructions, forms and records which are the result of the project.

Keywords: Quality Management System, Quality, Quality Manual, NTC 6001:2008, Documentation.

## INTRODUCCIÓN

En un mundo en desarrollo constante las empresas buscan estar a la par con los avances tecnológico, científicos y del plano empresarial para permanecer en el mercado. Es por ello que en los últimos años el tema de Calidad ha tomado fuerza, pues el cliente del siglo XXI es cada vez más consiente y exigente con el producto o servicio final que obtiene. De esta manera enfocada en Colombia y específicamente en la ciudad de Armenia, son muchas las empresas que han iniciado el proceso de implementación de las normas ISO y las NTC tanto las micro, pequeñas, medianas empresas como las multinacionales han logrado un despertar de conciencia hacia los requerimientos del cliente y la necesidad de competir.

Así, la ciudad de Armenia está conformada en gran proporción por micro, pequeñas y medianas empresas razón por la cual se hace primordial su fortalecimiento al incidir en la competitividad y continuidad. En respuesta a ello, la Alcaldía de Armenia en conjunto con el ICONTEC promueven el desarrollo empresarial sostenible a través de la implementación de la NTC 6001:2008; la cual tiene como una de sus características, su alta similitud con la ISO 9001:2008 y el énfasis en la gestión comercial y financiera, que proporcionan un valor agregado a la norma y constituyen una herramienta útil para iniciar la adecuada estructuración de la empresa al ampliar el enfoque en diversos panoramas relacionados con la competencia y la financiación interna de la organización.

Para la implementación de la NTC 6001:2008 modelo de gestión para micro empresas y pequeñas empresas (mypes) se procede a abordar cada uno de las divisiones del mapa de procesos; confrontando la información interna con los requisitos de la norma que brindan un efectivo ajuste a las especificaciones y a las necesidades reales de los procesos, los cuales fueron normalizados con base al ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y ajustar) para facilitar a la empresa tener claridad en qué tipo de acción está realizando y poder llevar un control.

Por último, en la elaboración de la documentación del sistema de gestión de calidad se inicia con el estudio del diagnóstico y con base a éste se determina el punto de partida de la empresa, posteriormente se define un método de trabajo para abarcar todos los

aspectos de la norma y lograr condensar la información del hacer de la organización en documentos normalizados que sirvan de apoyo para la realización diaria de las actividades y la entrega de resultados excelentes para el cliente interno y externo logrando su satisfacción.

## 1. PROBLEMA

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

BIENES Y FINANZAS SERVICIOS INTEGRALES S.A.S. es una empresa dedicada a la recuperación de cartera en mora en todas sus etapas, investigación de bienes y gestión inmobiliaria; han puesto toda su experiencia y potencial humano para que esta labor sea desempeñada de forma profesional y efectiva.

Cuentan con los equipos idóneos, un amplio sistema de información y un centro de atención personalizada, que permite realizar la labor de cobranzas de manera excelente, cubriendo las necesidades de los clientes en gestión integral de cartera desde la investigación del cliente, ubicación y gestión de cobro en todas las etapas.

“En el caso particular de Colombia, su economía se basa en las micro, pequeñas y medianas empresas que equivalen al 90% de las empresas del país, las cuales generan un 73% de empleo”<sup>2</sup>, por lo que el gobierno nacional creó la ley 590; la cual busca promover el desarrollo de estas empresas, pues a pesar de que conforman la economía del país son muy débiles, pues muchas de estas se caracterizan por una administración improvisada, infraestructura inexistente o inadecuada, equipos obsoletos, falta de planificación en sus actividades, empleados temporales y sin ningún estándar de calidad, lo que ocasiona poca oportunidad de crecimiento, insuficiente permanencia en el mercado y baja productividad.

Sin dejar atrás el departamento del Quindío gira su economía hacia el sector turístico y comercial (compra y ventas de productos ya listos para el mercado sin ningún valor agregado) y su economía se basa en las micro y pequeñas empresas, lo cual afecta notablemente el desarrollo de la región y por ende el nacional porque estas características hacen que la economía sea inestable por el índice de mortalidad de dichas empresas.

Debido a esta problemática nacional en el 2008 el ICONTEC presentó “la Norma Técnica Colombiana NTC 6001 Modelo de Gestión para micro empresas y pequeñas empresas

---

<sup>2</sup> Astrid Genoveva R. La realidad de las PYMES colombianas colombiana desafío para el desarrollo, (2003).

(MYPES)”<sup>3</sup> que tiene como objetivo dar las herramientas necesarias para que las empresas puedan implementar este modelo de gestión y así lograr transformarlas en una verdadera opción de desarrollo y generación de empleo en la región. Esta norma abarca todos los sectores económicos del país (privados y/o públicos) solo exige como requisito pertenecer al grupo de micro o pequeñas empresas, estos requisitos se establecieron en la ley 590.

En la ciudad de Armenia al ver esta problemática con las micro y pequeñas empresas y con el fin de dar cumplimiento al programa de desarrollo en la ciudad, la Alcaldía de Armenia genera el proyecto “fortalecimiento empresarial ICONTEC norma NTC-6001” que tiene como fin la disminución del desempleo y aumento del desarrollo empresarial y con el apoyo de ICONTEC se desea certificar a las micro y pequeñas empresas de la región para que trabajen bajo parámetros de calidad, garantizando a sus clientes productos y/o servicio de calidad y mejora continua.

El éxito de este proyecto ha incentivado a muchas empresas a pertenecer a él, Bienes y Finanzas Servicios Integrales S.A.S vio la necesidad de implementar el sistema de gestión de calidad NTC 6001, pues se encontraba en desventaja frente a su competencia, ya que se exponían continuamente a la incertidumbre de los resultados, pues las actividades no se realizaban siempre de una misma forma, las necesidades de sus clientes exigían un alto nivel de calidad y había poca posibilidad de abrir mercado a nivel internacional. Estos acontecimientos dieron como resultado que la organización buscará pertenecer a este grupo de empresas que trabajen con calidad y mejoramiento continuo.

Por esta razón Bienes y Finanzas Servicios Integrales S.A.S inicia su participación en el programa, para lo cual se realizará la documentación necesaria de acuerdo a lo que la empresa considere importante y lo que la NTC 6001 exige como requisito para la certificación y así alcanzar un manejo controlado de los procesos de la organización, además de la toma de acciones necesarias para eliminar los problemas reales y/o potenciales que se presenten. Teniendo como objetivo final la implementación del sistema de gestión de calidad para permanecer en el mercado, ser más competitivos, productivos,

---

<sup>3</sup> ICONTEC. Norma Técnica Colombiana. Modelo de Gestión para micro empresas y pequeñas empresas NTC 6001: 2008 (2008).

generar empleo en la región, conseguir o renovar contratos con organizaciones que exigen la certificación de la norma técnica como requisito y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

## **1.2. FORMULACIÓN**

Bienes y Finanzas Servicios Integrales S.A.S actualmente no cuenta con la documentación para la implementación de la NTC 6001 ideal para desarrollar competitividad entre las PYMES y responder a las necesidades de la apertura del mercado.

¿Cuál sería la documentación requerida para la empresa Bienes y Finanzas que cumpla con los requisitos de la norma NTC 6001?

## **1.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

- ¿Cuál es el estado actual de la empresa Bienes y Finanzas Servicios Integrales S.A.S con base a la NTC 6001:2008?
- ¿Qué documentos deben ser elaborados para la empresa que cumpla con los requisitos de la NTC 6001:2008?
- ¿Los procesos claves de la empresa que deben ser documentados están determinados?
- ¿Cuál será la estructura del manual del modelo de gestión de calidad ajustado a la NTC 6001:2008?

## 2. DELIMITACIÓN

El proyecto “Documentación de la NTC- 6001 modelo de gestión para micro y pequeñas empresas” se realizará en la empresa “Bienes y Finanzas Servicios Integrales S.A.S la cual se encuentra ubicada en la Calle 3 Norte No. 16-17 en la ciudad de Armenia, Quindío, Línea nacional 018000-111-623”<sup>4</sup> en cada uno de sus procesos tanto estratégicos como misionales y de apoyo, durante un periodo de siete meses del año 2013 iniciando en el mes de Mayo.

---

<sup>4</sup> Bienes y Finanzas Servicios Integrales. S.A.S. Disponible en: <http://www.bienesfinanzas.com/>

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1. OBJETIVO GENERAL**

Documentar el modelo de gestión para micro y pequeñas empresas (MYPIMES) NTC - 6001 para la empresa Bienes y Finanzas Servicios Integrales S.A.S ubicada en la ciudad de Armenia Quindío la cual se realizará en el año 2013.

#### **3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar el diagnóstico de cumplimiento de requisitos de la NTC 6001 en la empresa Bienes y Finanzas Servicios Integrales S.A.S.
- Determinar los procesos claves de la empresa para ser documentados.
- Determinar los documentos existentes y necesarios para la implementación de la NTC 6001:2008 que den cumplimiento a los requisitos.
- Elaborar el manual del modelo de gestión para micro empresas y pequeñas empresas, en Bienes y Finanzas Servicios Integrales S.A.S.

#### 4. JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto se realiza con el fin de resolver la problemática que a percepción del grupo de investigadores presenta BIENES Y FINANZAS SERVICIOS INTEGRALES S.A.S, quienes actualmente no cuentan con la documentación para la implementación de la NTC 6001. Esta norma es indispensable para desarrollar herramientas que permitan a las PYMES ser competitivas y responder a las exigencias que trae consigo la apertura del mercado colombiano.

Cuando una empresa decide realizar un proceso de implementación de un sistema de gestión de calidad es porque ha decidido hacer bien las cosas, ha decidido mejorar y desea encontrar el camino que la conduzca a ello. El resultado de este proceso en la mayoría de los casos es la certificación y para ello la documentación es indispensable como evidencia para demostrar el bien hacer. El fin del sistema de gestión no es la certificación; sino el mejoramiento continuo para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente y la documentación que solicita la norma son una forma de ordenar la información, interrelacionar los procesos y orientar los aspectos de la gestión organizacional.

Por esta razón se plantea la elaboración de la propuesta de implementación de la NTC 6001 modelo de gestión para micro empresas y pequeñas empresas que se realizará por los investigadores con poyo de un auditor externo contratado por la Alcaldía para guiar el “proyecto de fortalecimiento empresarial ICONTEC norma NTC 6001-2008”<sup>5</sup> promovido por la secretaría de desarrollo económico, fomento al desarrollo empresarial en la ciudad de Armenia.

El proyecto tendrá una duración de 6 meses en el año 2013 para su adecuado desarrollo. En este tiempo se generará un diagnóstico de la empresa y su análisis respectivo para proceder a la elaboración de la documentación necesaria para dar cumplimiento a los requisitos de la NTC 6001 y se condesarán en una propuesta metodológica que será de

---

<sup>5</sup> Secretaria de Desarrollo Económico Armenia, Quindío, Convocatoria pública 002 de 2012 “Proyecto de fortalecimiento empresarial ICONTEC norma NTC 6001-2008”, (2012)

utilidad para la organización para iniciar la segunda fase de implementación, es decir la puesta en marcha del sistema de gestión de calidad.

El resultado de este proyecto ayudará a BIENES Y FINANZAS SERVICIOS INTEGRALES S.A.S a resolver su problemática y por ende “estará capacitada para alcanzar una participación más competitiva en el mercado”<sup>6</sup> regional y nacional con miras a incursionar en el mercado internacional a medida que su sistema de gestión de calidad se vuelva maduro y responda eficientemente a las necesidades de sus servicios bajo condiciones de calidad, apoyándose de herramientas estratégicas de gestión.

Así el resultado se presentará como una alternativa para finalizar el problema en la medida que se mantenga actualizada las respectivas evidencias (documentación) dando respuesta al cambio normal del entorno, de la economía y del cliente. Dicha documentación constituyen un puente de comunicación para que los objetivos de la organización se cumplan y los procesos se estandaricen para un adecuado funcionamiento del ente. Éstas se convierte en una muestra fiel del bien hacer y un apoyo para quien realiza una actividad.

Con base a lo expuesto el impacto del proyecto, se expresa en la propuesta metodológica, dichos documentos permiten a la organización dar los primeros pasos para la implementación de un sistema de gestión, el cual familiariza y conecta a los trabajadores con la visión de procesos y procedimientos estandarizados. Además genera un apoyo en conocimiento y metodología para el pequeño y mediano empresario que en su mayoría tiende a un desarrollo administrativo empírico y requiere una guía para comprender la necesidad de estandarizar los procesos y obtener calidad en todas sus actividades.

Finalmente el equipo investigador propone la generación de la propuesta de implementación de la NTC 6001 modelo de gestión para micro empresas y pequeñas empresas, en Bienes y Finanzas Servicios Integrales S.A.S ubicada en la ciudad de Armenia Quindío la cual se realizará en el año 2013.

---

<sup>6</sup> Alfredo García, El Portafolio “La calidad y los TLC”, (2012)

## 5. MARCO REFERENCIAL

### 5.1. MARCO TEÓRICO

#### 5.1.1. Las Medianas, Pequeñas y Micro empresas MIPYMES.

En una economía se diferencian cuatro tipos de empresas; grandes, medianas, pequeñas y micro. De acuerdo al grado de desarrollo de cada país se define su composición. El tipo de empresas logra hacer una notable diferenciación entre la economía de un país y otro, pues lo hacen más estable o inestable, exigen políticas económicas diferentes, condiciones de empleo variables y generan un grado de ingreso disímil.

Las Medianas, Pequeñas y Micro empresas son la base de la economía de los países en desarrollo y estas se caracterizan por:

- La generación de estabilidad social a través de la creación de nuevos empleos y la disminución de la tasa de desempleo dando estabilidad económica al país y en especial a la región donde se encuentra la organización.
- Estas empresas por lo general son familiares y se caracteriza porque un miembro de la familia es el gerente, el cual administra la empresa empíricamente sin los conocimientos necesarios para guiarla hacia el éxito, trabajando sin planificación y resolviendo los problemas sin buscar el origen, de igual forma la mayoría de las pequeñas, medianas y micro empresas trabajan como subcontratistas para las grandes empresas del país, por lo que estas se adaptan sus necesidades y requerimientos sin pensar en el bienestar de sus propias empresas siendo explotadas por el exceso de trabajo con un pago irrisorio.
- Otra limitación que encontramos en las MIPYMES es el aspecto financiero, ya que para cubrir sus necesidades y contratos con otras empresas deben solicitar créditos a entidades bancarias que exigen intereses muy altos y que generan mayores costos en comparación a la rentabilidad que se obtienen por el trabajo, ya que la empresa se encuentra en la búsqueda de reconocimiento y su costo beneficio implica un mayor endeudamiento.

- En estas empresas es muy común la inexistencia de la definición del cargo, pues buscan conseguir personal capacitado para hacer trabajos que le corresponden a más de un puesto de trabajo, ya que el presupuesto no le permite contratar más personal.
- Las MIPYMES también se caracterizan por realizar productos o servicios sin verificar con que calidad salen al mercado, su único objetivo es vender productos o servicios al costo más bajo con materias primas económicas que normalmente se asocian a la mala calidad, aunque cabe notar que hoy en día muchas de ellas se están certificando en calidad para garantizar a sus clientes que sus productos son aptos para salir al mercado nacional e internacional.<sup>7</sup>

A la hora de clasificarlas estas empresas se dividen de acuerdo a factores como el número de empleados (fijos y temporales) y la cantidad de activos (SMVL) que posee:

Según Agudelo “**Microempresas**. Empresa en donde trabajan de una a cinco personas, generalmente se organiza como sociedad unipersonal. Las actividades que realiza son catalogadas como simples, y tiene una dirección directa y personal del dueño. La escala de sus operaciones está referida a un solo producto o servicio.

- **Pequeña Empresa.** Es aquella en la que emplean entre 6 y 50 persona. Suele tener varios ramos de actividad y más de un establecimiento de comercio o lugar de trabajo. Normalmente necesita financiación a través de líneas de crédito y presentar información a sus acreedores o prestamista. Su nómina puede ser extensa y relativamente compleja, requiere de información sobre gestión de su negocio, además de costos analizados por ramos o líneas de producción
- **Mediana Empresa.** Es aquella que emplean entre 51 y 250 trabajadores tiene más de un establecimiento de comercio varios gerentes que necesitan comunicarse entre sí. También tienen varias ramas de producción. Hacen operaciones de crédito, posiblemente exporta e importa. La importancia económica de este tipo de empresa

---

<sup>7</sup>Colaboradores, A. V. Responsabilidad social de la empresa en PYMES de Latinoamerica. (2005). 21-22.

hace necesaria la presentación regular de una serie de informes que le permita a la dirección de la compañía conocer la gestión”.<sup>8</sup>

Se debe mencionar otros factores que a pesar de no ser exigidos por la ley son un factor clave para el crecimiento de estas organizaciones como lo es determinar la naturaleza de la entidad, la complejidad de sus operaciones y la necesidad de la información para gestionarla.

#### **5.1.1.1. Problemática de las MYPES**

Las MYPES generalmente evidencian tres problemáticas; el índice de Mortalidad de las MYPES es una de las principales limitantes para brindar estabilidad a la economía colombiana, al estar constituida en gran parte por empresas que debido a la carencia de estudios de mercado, la falta de proyección económica y el direccionamiento empírico, entre otros factores, no subsisten en un periodo prolongado. Esta problemática afecta a un pequeño círculo de personas, pero si se observa de forma amplia y repetitiva su impacto es profundo teniendo en cuenta que “el 57% de los colombianos son empleados”<sup>9</sup> por estas empresas por lo cual la economía personal y familiar también se torna inestable incidiendo en los aspectos sociales.

Como segundo punto la Informalidad vs. Formalidad; la informalidad como trabajos sin remuneración justa en términos legales o sin remuneración, se ve reflejada como Bustamante expresa (2011) “en el Empleo según categorías de trabajadores, acceso a seguridad social y garantías laborales y en las unidades de producción según el estado de la actividad (registrada o no), tamaño de las unidades de producción (pequeñas), derechos de propiedad, impuestos y productividad”<sup>10</sup>. En cuanto al empleo cuando se es informal, se atenta contra los derechos del trabajador, es decir este no cuenta con garantías en la mayoría de los casos al ser la unidad de producción insuficiente para cargar o asumir los impuestos y pagos de ley, tales como la seguridad social en salud y pensión. Así se entiende como formal el cumplimiento de las responsabilidades y requisitos legales por parte de la organización.

---

<sup>8</sup>Agudelo, F. T. (s.f.). Pequeñas y Medianas Empresas: Generalidades. 20-21.

<sup>9</sup>Gregorio Posada Grefeinstein. Calidad nuestro estilo de vida. (2010)

<sup>10</sup>Juana Paola Bustamante Izquierdo. Los retos de la economía informal en Colombia. (2011)

De esta manera el trabajar con las micro, pequeñas y medianas empresas los sistemas de gestión de calidad, que impulsan entre otras cosas a la organización al cumplimiento de sus obligaciones para encaminar su funcionamiento con base a parámetros legales, estandarizados y extraídos de modelos internacionales para empresas formales es apropiado, ya que “la reducción de la informalidad estimula el surgimiento de nuevas fuerzas productivas, aumenta la diversificación y refuerza la capacidad de participar en la economía mundial”<sup>11</sup>

Como tercer punto los procesos de gestión débiles permiten que las MYPES no tengan un crecimiento o se presente lento, que los resultados de cada proceso se muestren ineficientes y en consecuencia se manifiesta en las bajas o inexistentes utilidades de una organización que no logra ofrecer productos o servicios en términos de calidad o eficiencia, porque estos procesos permiten a la organización definir un rumbo para el alcance de sus objetivos, tener una visión clara de su fin y dar un orden a su funcionamiento con mira a resultados para el cliente y para ésta.

Al final este tercer aspecto que es la base o piedra angular de la ISO 9000 se vuelve indispensable en la organización para el alcance de resultados con relación a objetivos.

#### **5.1.1.2. MIPYMES en Colombia**

En Colombia aproximadamente el 87% de las medianas, pequeñas y micro empresas tienen 6 o más años de haber sido creadas, pero la poca información acerca de cómo deben ser direccionadas estas empresas genera una limitación en el análisis de los datos que permitan a la empresa proyectarse en el tiempo, no siendo posible la creación de programas que fomenten su desarrollo. Pero Colombia ha comenzado a darle la importancia que merecen los programas como la creación de empresas con personas vulnerables tales como madres cabeza de familia, discapacitados, jóvenes, entre otros; por su contribución a la generación de riqueza, empleo, crecimiento económico, bienestar y mejora en la distribución de los ingresos.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Ídid.

<sup>12</sup> Rodríguez, A. G. La realidad de la Pyme Colombiana. Desafío para el Desarrollo. (2003)

Con base a esto la Ley 590 del 2000 donde se establece como “...micro, pequeña y mediana empresa, toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural o jurídica, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, rural o urbana...”<sup>13</sup> para lo cual esta ley da las pautas para la regulación, promoción y desarrollo de MYPES, comúnmente llamada ley MYPYMES que les permiten el fortalecimiento económico como el de incentivos para empresas ya constituidas legalmente o para jóvenes emprendedores de su propio negocio, generando un mercado con más estabilidad, por lo tanto con mayores ganancias económicas.

#### **5.1.1.3. Las MYPES en el Departamento del Quindío.**

En el departamento del Quindío específicamente en la ciudad de Armenia encontramos que para el 2011 las MIPYMES, son los generados de ingresos de la región, para lo cual en este departamento se encuentran distribuidas así:

Según Ernesto Gómez (2012)

- “Existen 8.260 microempresas. De éstas 4.330 desarrollan actividades económicas relacionadas con el comercio en general; otra actividad que presenta un aporte importante es la referida a hoteles, restaurantes, bares y similares (919 lo efectúan). En cuanto a la generación de empleo se observa que 2.597 de éstas no tienen empleados y 5.020 tienen solo uno.
- 363 empresas están identificadas como pequeñas, la actividad que más realizan es el comercio (143 establecimientos), la segunda actividad económica es la relacionada con inmobiliarias, empresarial y de alquiler. El comportamiento en cuanto al número de empleados es similar al de las microempresas, de este sector 172 no tienen empleados y 146 generan un (1) empleo.
- Existe un total de 91 medianas empresas, de las cuales el 25.3% generan actividad comercial, seguido de las finanzas y la construcción. De éstas, 82 reportan tan solo la generación de un (1) empleo y solo el 2.1% de éstas organizaciones tiene más de 100 empleados.

---

<sup>13</sup> Ídid

- Solo se han identificado 24 grandes organizaciones, dentro de las cuales el sector de mayor consolidación es el financiero que representa el 75%, seguido de la actividad comercial desarrollada por un 12%. 20 no registran en Cámara de Comercio empleados, tres cuentan con un empleado y solo una registró 180 empleados<sup>14</sup>.

El sector predominante en esta región del país es el sector comercial, ya que es zona turística y para los empresarios del Quindío se les facilita crear empresas comerciales, pues es más fácil de administrar debido a que se dedican a la compra y venta de productos ya listos para salir al mercado, no necesitan gran infraestructura, no necesitan un capital alto y requieren poco talento humano, por lo que hay más alternativa para permanecer en el mercado.

### **5.1.2. ¿Qué es Calidad?**

Para definir el concepto de calidad se tiene en cuenta diversos puntos, dentro de los cuáles se destacan la calidad para hacer las cosas (procesos), la calidad del producto que satisface necesidades específicas y la calidad de la persona al desarrollar tareas.

Al hablar de calidad para hacer las cosas se refiere estrictamente al saber hacer, a la especialización en la tarea. Para que un producto o servicio tenga las condiciones de calidad requiere que todos los procesos a los que se ve sometido se realicen con las mejores prácticas y los mejores insumo, hacer las cosas con calidad implica un estado de conciencia del término, según Deming; “La dificultad en definir calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará<sup>15</sup>. Entonces los procesos de diseño, fabricación, venta, entre otros requieren ser realizados con calidad para incidir en el resultado de la misma forma.

---

<sup>14</sup> Colaboradores, E. G. Diagnostico socioeconómico y del mercado del trabajo municipio de Armenia 2012.(2012). 21-22.

<sup>15</sup> Deming: Fuera de la Crisis MIT, 1988 En: ¿Qué es calidad? R.W. Hoyer y Brooke B.Y. Hoyer Tomado de la revista Quality Progress. Julio, 2001

En cuanto a calidad del producto Crosby señala que la calidad es la "*Conformidad con requerimientos*"<sup>16</sup>, ¿Qué requerimientos? Estos requisitos son dados por el cliente quien es el usuario final del bien o servicio, para lo cual toma un papel protagónico y se hace necesario el nivel de evaluación crítica de las condiciones que para él representan calidad y se hace esencial un grado de conciencia del consumidor para que ambos se muevan en un mismo espacio con un mismo lenguaje de exigencia.

Finalmente la calidad de la persona al desarrollar tareas es un punto definitivo, todas las actividades de las empresas son realizadas por ellas así sea una empresa con alta tecnología es el hombre quien genera la orden de funcionamiento, de esta manera la persona o el individuo es pieza clave para el desarrollo del concepto de calidad que viene a ser una forma de realizar la tarea donde se involucran las mejores prácticas para obtener los mejores resultados. Para lo cual en primer momento es indispensable la cultura y conciencia de calidad que va a inducir al individuo a desarrollar las actividades de una forma específica y favorable.

En concordancia, para el caso de la implementación de las norma técnica colombiana 6001 la definición de Ishikawa es acorde "De manera somera, calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad de trabajo, calidad del servicio, calidad de información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos... La calidad es equivalente a la satisfacción del cliente."<sup>17</sup> Pues al ser desarrollada con base a la ISO 9001 tiene como objetivo principal la satisfacción del cliente con base al enfoque de procesos.

Por otro lado el término Gestión de la calidad involucra la planeación, el control, aseguramiento y mejoras en la calidad en relación con el ciclo PHVA de Deming que habla sobre Planear todo lo concerniente a las actividades a realizar para garantizar la satisfacción del cliente, hacer como dar cumplimiento a lo planeado, verificar que se cumpla lo planeado con lo realizado para satisfacer al cliente y ajustar reformular lo

---

<sup>16</sup> Crosby Philip, "Quality is Free" Mc Graw Hill, New York, 1979 En: ¿Qué es calidad? R.W. Hoyer y Brooke B.Y. Hoyer Tomado de la revista Quality Progress. Julio, 2001

<sup>17</sup> Ishikawa, ¿Qué es Control Total de la Calidad? El modelo japonés; Prentice Hall, 1985 En: ¿Qué es calidad? R.W. Hoyer y Brooke B.Y. Hoyer Tomado de la revista Quality Progress. Julio, 2001

planeado que no dio cumplimiento eficaz a los requisitos del cliente para un mejoramiento continuo.

### **5.1.3. Costos de No Calidad**

Para la MYPES y para cualquier empresa es indispensable considerar los costos que se presenten en la organización, debido a que el poder darles un tratamiento adecuado representa un mayor valor para la organización, económicamente darle un proporcionado manejo es bastante favorable. Los costos de la no calidad representan una gran reducción de utilidad o dinero, y principalmente la pérdida invaluable de clientes fieles. Normalmente no se consideran los costos de no calidad o se desconocen, entonces es cuestionable que repercusión tiene la no calidad; para lo cual el subdirector regional de ICONTEC Gregorio Posada Greiffenstein enuncia lo siguiente:

“El 96% de los clientes no se queja, simplemente se van y nunca vuelven. Los clientes satisfechos, transmiten su satisfacción a 3 personas o más. Los clientes Insatisfechos, transmiten su insatisfacción a 9 personas o mas. Cuesta 5 veces más conseguir un nuevo cliente que vender a un cliente habitual. El cliente tiene un valor de por vida, que es todo lo que el cliente puede consumir de lo que nosotros vendemos durante toda la vida. Perder una venta es insignificante comparado con perder el cliente.”<sup>18</sup>

Este enunciado muestra claramente la necesidad de la calidad para la satisfacción del cliente que logra proyectar a la organización a un número de personas adicionales que se convierten en clientes potenciales y si se hace un adecuado uso del concepto en un futuro serán clientes fieles satisfechos.

### **5.1.4. Normas de Calidad**

#### **5.1.4.1. ISO**

“La internacional Standard Organization (en adelante ISO) es una organización sin fines de lucro de carácter no gubernamental”<sup>19</sup>. Cuyo objetivo es suscitar a que las empresas

---

<sup>18</sup> Gefneiy op cite

<sup>19</sup>Universidad José Carlos Mariategui. Capítulo 2: Introducción a las Normas Internacionales de Calidad (2010)

trabajen bajo parámetros de calidad entregando productos que cumplan con las necesidades y requisitos de los clientes, el medio ambiente y los trabajadores, entre otros.

Fue fundada el 23 de Febrero de 1947 en Londres con el fin de que las empresas comenzaran a organizarse de forma adecuada después de la segunda guerra mundial, en ella participaron 25 países y hoy en día se cuentan con más de 163 países miembros en el que solo se aceptan los organismos nacionales de cada país más representativos con respecto a la normalización.

En 1951 nace la primera norma (antes llamada Referencia) ISO 1:1951 Temperatura de referencia estándar para la medición de la longitud industrial. En 1987 la ISO publicó la primera norma de gestión de calidad, la ISO 9000 donde se encuentran los fundamentos, vocabularios y requisitos para la implementación de las normas de calidad. En la década de los 80 la economía mundial giró hacia las exportaciones siendo la única salida para evitar las quiebras, estas exportaciones con otros países generó la necesidad de crear un lenguaje único de calidad el cual le permitiera a las organizaciones sin importar el continente o país asegurar de que sus productos y/o servicios fueran hechos bajo parámetros de calidad. Este hecho generó que las normas de calidad se popularizaran a lo que hoy en día se pueden encontrar alrededor de 20 normas de calidad, las cuales tienen un objetivo definido que de acuerdo a la necesidad de la empresa se puede implementar, estas normas no son obligatorias para las organizaciones, sino voluntarias pero debido a la exigencia de productos y/o servicios con calidad a obligados a certificarse en estas normas, pues no estar certificados genera una desventaja para competir en el mercado nacional e internacional.

Actualmente la ISO cuenta con más de 19000 normas, las cuales cubren casi todos los sectores tecnológicos y económicos mundiales, a continuación encontramos un diagrama que nos muestra el porcentaje de incursión de las normas ISO en los distintos sectores.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Organización Internacional de Estandarización. Historia de la ISO.

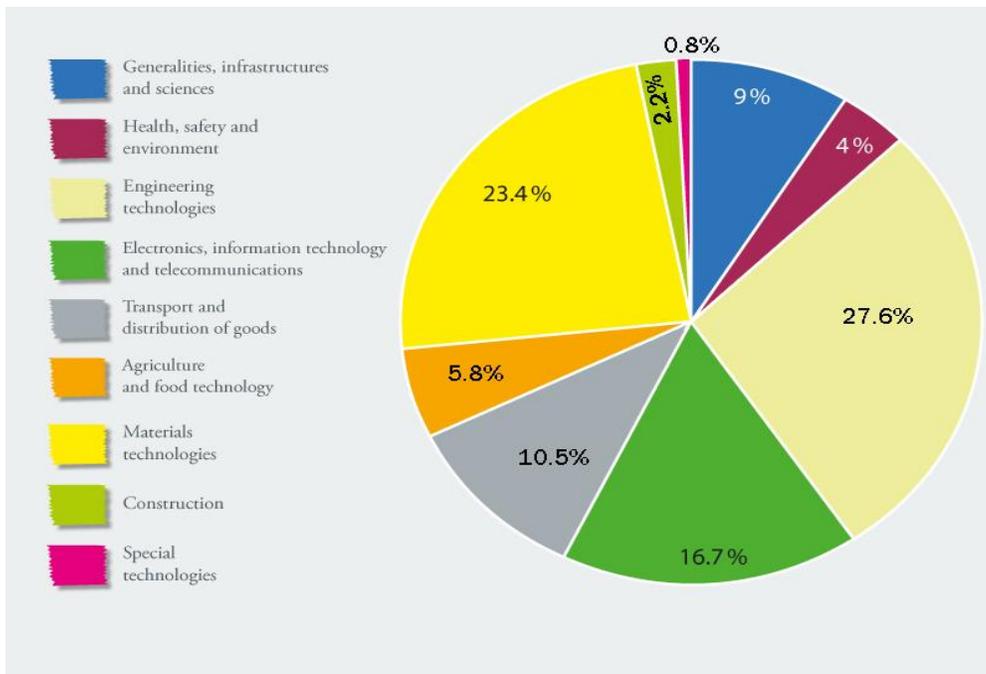


Fig. 1. Porcentaje de incursión de las normas ISO en los distintos sectores.

#### 5.1.4.1.1. Importancia de la ISO en los países en desarrollo

Los países en desarrollo son aquellos que han avanzado de un estado de subdesarrollo pero no alcanzan el grado de desarrollo, es decir, se encuentran en esa transición donde cualquier trabajo que pueda mejorar la economía, el grado de analfabetismo y la reducción de los problemas de salud es un paso para eliminar la brecha existente. Es por ello que la implementación de estándares de nivel internacional puede contribuir al adecuado proceso de mejoramiento continuo y sostenible que requieren.

“El Comité Conjunto para la Coordinación de la Asistencia a los Países en Desarrollo en materia de Metrología, Acreditación y Normalización está integrado por ISO Y La ONUDI , esta última moviliza conocimiento, destrezas, información y tecnología para apoyar el comercio y el desarrollo industrial basándose en tres prioridades temáticas: (a) reducción de la pobreza a través de actividades productivas, (b) fortalecimiento de capacidades comerciales, y (c) mejoramiento energético y medioambiental.”<sup>21</sup> De esta manera los pronunciamientos que ambas realizan siempre son con el ánimo de promover el crecimiento y progreso de los países en desarrollo para orientarlos en los temas de

<sup>21</sup> Secretaría Central de la ISO (2010). Organismos Nacionales de Normalización en Países en Desarrollo

calidad, producción, protección al consumidor, entre otros. También para estimular el mercado nacional e internacional y propiciar mejores condiciones en las empresas que son los pilares de la economía de un país, la fuente de empleo y generación de dinero y condiciones favorables de vida.

Por otro lado los países en desarrollo conformados en gran proporción por MYPES tienen “10 cosas buenas que las normas ISO ofrece:

- Las normas le ayudan a competir en igualdad de condiciones con las grandes empresas
- Las normas abren los mercados de exportación para sus productos y servicios
- Las normas le ayudan a descubrir las mejores prácticas empresariales
- Las normas impulsan la eficiencia en las operaciones de su negocio
- Las normas agregan credibilidad y confianza para sus clientes
- Las normas abren nuevas oportunidades de negocios y ventas
- Las normas le dan la ventaja competitiva
- Las normas hacen que el nombre de su marca sea reconocida internacionalmente
- Las normas ayudan a su empresa a crecer
- Las normas permiten un "lenguaje común" que se utiliza a través de cualquier sector de la industria”<sup>22</sup>

#### **5.1.4.2. Icontec**

En Colombia ICONTEC es el organismo Nacional de Normalización, miembro activo de los más importantes organismos internacionales y regionales de normalización, lo que permite participar en la definición y desarrollo de normas internacionales y regionales, para estar en la vanguardia en la información y tecnología.

Fue fundada el 10 de Mayo de 1963 con el fin de tener un organismo nacional que mantenga las normas técnicas y colabore a nivel internacional en la elaboración de nuevas normas, las cuales son utilizadas para mejorar la productividad y la competitividad. En ella participaron 18 empresarios.

---

<sup>22</sup> Organización Internacional de Estandarización. 10 cosas buenas para las micro, pequeñas y medianas empresas.

El 7 de Abril de 1964 a través del decreto 767 concedió al ICONTEC el título de organismos asesor y coordinador en normalización con el fin de promover la labor del instituto. En 1965 se aprobó la primera norma técnica elaborada por la entidad llamada ensayo de doblamiento para productos de acero, el 1 de noviembre de 1994 el gobierno nacional acredita como organismo certificador, el primero y único en Colombia, autorizado para certificar la calidad de todos los productos del sector industrial y los sistemas de calidad, en el 2008 el ICONTEC presento la NTC 6001 Modelo de Gestión para Micro empresas y Pequeñas empresas (MYPES) con el fin de que éstas puedan implementar un sistema de gestión de calidad apropiado para el tamaño de su organización y en Octubre de 2009 se convierte en la primera entidad acreditada por la ONAC para certificación de sistemas de gestión, productos, procesos y servicios en más de 34 sectores económicos<sup>23</sup>.

Entre las actividades que realiza el ICONTEC encontramos:

#### **5.1.4.2.1. Normalización:**

“Es toda actividad que aporta soluciones para aplicaciones repetitivas que se desarrollen, fundamentalmente, en el ámbito de la ciencia, la tecnología y la economía, con el fin de conseguir una ordenación óptima en un determinado contexto”<sup>24</sup>, Por lo tanto son un conjunto de reglas, guías, pautas que se desarrollan a través de actividades las cuales se deben documentar e implementar para así cumplir con los requisitos del producto y/o servicio, las cuales son realizadas por todas la partes interesadas de la norma en cuestión, con el fin de dar soluciones a las causas potenciales y reales.

Entre los beneficios de la normalización encontramos:

- Permitir a las organizaciones utilizar un lenguaje único, es decir, trabajan en términos de calidad.
- Aumentar las posibilidades de incursionar en diferentes sectores y mercados eliminando las barreras con otros países.
- Generar en el consumidor confianza de que los productos que se ofrecen son aptos y seguros.

---

<sup>23</sup> Icontec. Historia del Icontec

<sup>24</sup> Paz, R. C., & Gonzales Gomez, D. (s.f.). Normalización serie Normas ISO 9000

- Incitar a la organización a innovar o mejorar los productos y/o servicios, para estar a la vanguardia con la competencia.
- Permitir trabajar por procesos lo que facilita a la organización el manejo del sistema de gestión de calidad, pues ayuda a controlar cualquier problema que se presente.
- Generar un compromiso de la alta dirección para que conozca no solo la parte financiera de la organización sino también los procesos que logran el éxito de la empresa.

Si se implementa y mantiene bien una norma esta permitirá a la organización disminuir gastos innecesarios y aumentar ingresos<sup>25</sup>.

#### **5.1.4.2.1.1. Para que existe un organismo nacional de normalización**

Los organismos nacionales de normalización existen para satisfacer las necesidades de normas que requiera un país y están dadas de diferentes formas para países en vía de desarrollo y desarrollados, debido a que la madures del mercado y la conciencia del consumidor varia respecto a las condiciones de cada uno. En el mercado hay economías solidas donde las empresas requieren normas complejas y economías en transición o en desarrollo que requieren normas sencillas. Esto varía de acuerdo al tipo de empresa existente y al consumidor, quien desarrolla su grado de exigencia con base a su cultura y conocimiento de calidad.

Por esta razón la implementación de las normas en algunos países presenta las siguientes restricciones:

“La infraestructura industrial puede ser insuficiente para producir productos locales de la calidad requerida; Por lo general, la normativa técnica del gobierno es insuficiente para proteger el medioambiente de forma apropiada o para prevenir la importación o dumping de productos poco seguros o de baja calidad; y La conciencia del consumidor y su pasión por productos de buena calidad pueden ser débiles o inexistentes.”<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> Universidad Nacional del Rosario. Que es la normalización. (2012)

<sup>26</sup> Secretaría Central de la ISO. Organismos Nacionales de Normalización en Países en Desarrollo (2010)

#### **5.1.4.2.1.2. El consumidor y su desarrollo de conciencia**

La conciencia del consumidor en Colombia es una condición para que sea factible implementar normas de calidad, debido a que si el entorno no reconoce el concepto de calidad y no lo exige, la población y la economía no requieren la participación de la ISO, ICONTEC o cualquier ente que promueva la calidad.

Actualmente en Colombia el consumidor ha empezado a tomar con bastante seriedad la calidad en el servicio y en el producto por consiguiente sus exigencias aumentan en esa misma proporción. Por esta razón Colombia cuenta con la ley 1480 de 2011 que tiene como objetivo “proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, en especial, lo referente a: El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas, y la educación del consumidor”<sup>27</sup>, entre otros.

A su vez la Ley 1086 de 2006 “Por medio de la cual se permite la realización de la judicatura al servicio de las ligas y asociaciones de consumidores”<sup>28</sup> estas leyes se muestran como garantía de que el consumidor colombiano ha comenzado a tener mayor participación en las exigencias de la economía, ya no solo la competencia en el mercado es un estimulante para el desarrollo de la empresa sino también el concepto crítico del cliente.

#### **5.1.4.2.2. Certificación**

La certificación se define como “atestación por tercera parte relativa a productos, procesos, sistemas o personas, entendiéndose por atestación la actividad que se basa en la decisión tomada luego de la revisión y consistente en autorizar y emitir una declaración de que se ha demostrado que se cumplen los requisitos especificados”<sup>29</sup>, con el fin de garantizar que el proceso de certificación es imparcial este se debe realizar por una persona externa a la organización.

---

<sup>27</sup> Secretaria General del Senado de la Republica (2011). Ley 1480

<sup>28</sup> Secretaria General del Senado de la Republica (2006). Ley 1086

<sup>29</sup> Universidad Nacional del Rosario. Op cite

El fin de las normas en las organizaciones es poder asegurar a sus clientes que sus trabajos se realicen bajo parámetros de calidad, eliminando las no conformidades reales y/o potenciales. Así que la certificación no se debe mirar como un simple certificado que se necesita para conseguir más contratos sino como un cambio para la mejora y el éxito de las organizaciones, por lo que su trabajo es permanente.

Los pasos generales para certificarse en una norma a una organización son:

- Seleccionar el ente certificador.
- Preparación para la evaluación.
- Auditoria de revisión de documentos.
- Auditoria de visita a las instalaciones.
- Resultado de la auditoria.
- Otorgamiento del certificado.
- Auditorias de seguimiento.<sup>30</sup>

#### **5.1.4.2.2.1. Las certificaciones de calidad y su incidencia en el éxito de las MYPES**

Las certificaciones son una decisión propia de la organización, alcanzarlo es el resultado de un fuerte trabajo, que tiene como fin darle confianza al comprador sobre el producto o servicio.

Para las pequeñas empresas el proceso de certificación surge esencialmente de una exigencia de su cliente principal, pero esta representa desgaste de recursos humanos, de tiempo y financiero, etc. Decidir si es una inversión, un costo o un gasto estriba principalmente en los recursos necesarios, como el hecho de contratar algún profesional en la materia para que guie el proceso; lo cual en un mediano plazo se puede ver como un costo o gasto, pero en un futuro se puede llegar a percibir como una inversión.

Lamentablemente las empresas pequeñas no cuentan con los recursos necesarios para este proceso que es costoso y aunque genera múltiples beneficios no se encuentra al alcance financiero de muchos. Por esta razón el gobierno colombiano ha realizado

---

<sup>30</sup> Paz, R. C., & Gonzales Gomez, D. (s.f.). Normalización serie Normas ISO 9000.

aportes económicos e intelectuales con el fin de brindar apoyo con otras instituciones al proceso de certificación de la MYPES. En la ciudad de Armenia la Alcaldía junto con INCONTEC se encuentra desarrollando un “proyecto de fortalecimiento empresarial ICONTEC norma NTC 6001-2008 promovido por la Secretaría de Desarrollo Económico, fomento al desarrollo EMPRESARIAL con el objetivo de Sostener la capacidad competitiva y la eficiencia en la gestión de las micros y pequeñas empresas organizadas de la ciudad de Armenia, a partir de la gestión de calidad generada desde la NTC 6001-2008.”<sup>31</sup>

Aun cuando las empresas pequeñas se involucran en el proceso de certificación no se tiene claro por qué o que cambios trae consigo la certificación. Observándose solo como una forma de ordenar los procesos da claridad en que se está realizando una inadecuada socialización de las normas debido a que carece de sentido su aplicación en el común entender de los empresarios.

La norma no presenta esta falla debido a que sí, son muchos los que logran ver la ventaja del sistema en cambios en innovación, competitividad y mejora continua en el sistema maduro; por lo cual el problema no es del fondo de la norma sino de la forma de su aplicación, lo importante no es certificarse sino entender el sentido del concepto de calidad, es contar con las condiciones necesarias para hacer los bienes o servicios con calidad, pero junto con las ISO tiene que haber estrategias de innovación y conocimiento; hay que gerenciar.

Finalmente como objetivo para los colombianos se asume el dejar la capacidad de improvisar para el 20% no para el 80%, crear hábitos de seguimiento y ampliar red de relaciones para tener nuevas oportunidades, pues Colombia es muy bueno produciendo ideas; en un momento llego a ser el segundo país emprendedor, pero carece o falla en la persistencia, por tanto la mortalidad de la MYPES es amplio, olvidar el afán del dinero en corto plazo permite que la organización se proyecte.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> Secretaria de Desarrollo Económico Armenia, Quindío. Convocatoria Pública 002 de 2012 Proyecto de fortalecimiento empresarial ICONTEC norma NTC 6001-2008. (2012)

<sup>32</sup> Ángela María Rodríguez Borráez, Juan Rodríguez Borráez, Felipe Universidad del Rosario. (2013). MIPYMES: Certificaciones en Calidad, ¿Cuál es la incidencia? Video

Así la incidencia de la certificación sobre las MYPES se convierte en un resultado de la adecuada implementación de la norma que puede contribuir al éxito de la organización en el aumento de la eficiencia de sus procesos y la apertura de una mayor competitividad y respuesta al mercado globalizado.

#### **5.1.4.3. NTC 6001 Modelo de Gestión para micro y pequeñas empresas (MYPES)**

*“El comité de normalización 200 “Gestión en MIPYMES” de ICONTEC presentó en 2008 la norma técnica colombiana NTC 6001 Modelo de Gestión para micro empresas y pequeñas empresas (MYPES) como respuesta a la necesidad de las organizaciones de este sector de explotar su potencial y que, a su vez, les permitiera desarrollar una estructura interna sólida con el ánimo de ser más competitivo frente a nuevos mercados”<sup>33</sup>. Para así cumplir con las necesidades y requerimientos de los clientes mediante un sistema de calidad enfocado a mejorar la productividad y competitividad de sus productos y/o servicios*

El propósito de la NTC 6001 es lograr que las MYPES giren en torno a procesos basándose en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), el cual permitirá organizar las empresas de manera que el sistema de gestión sea amigable a todo el personal y no un sistema tedioso de manejar.

Los procesos más importantes que encontramos en la NTC 6001 son:

##### **5.1.4.3.1. Procesos de Dirección**

Es aquel que está relacionado con la dirección de la organización (gerente), en este proceso la dirección es la encargada de definir las estrategias organizacionales, la forma de evaluar la capacidad para cumplir con los requisitos reglamentarios, legales (legislativos, ambientales, tributarios, laborales, etc.) y otros requisitos.

---

<sup>33</sup> Icontec. Comunicado de Prensa. ICONTEC presento primer certificado NTC 6001 a MYPE en Rionegro.

#### **5.1.4.3.2. Procesos Operativos**

Es aquel que está relacionado con el producto y/o servicio, en este proceso la organización define el proceso de gestión comercial, de la planificación, diseño y desarrollo del producto y de gestión de compras (selección y evaluación de proveedores y compra de insumos, materias primas, etc.)

#### **5.1.4.3.3. Procesos de Apoyo**

Es aquel que apoya los procesos de dirección y operativos pues son las bases para el normal funcionamiento de la empresa, en este proceso la organización es la encargada de definir el proceso de gestión humana donde se selecciona el personal que cumpla con los requerimientos solicitados en el perfil, gestión del manejo de la información (control de documentos, control de registro), gestión financiera y gestión de los recursos físicos (infraestructura, maquinaria y equipos)<sup>34</sup>.

#### **5.1.5. Importancia de la documentación según la ISO 9000**

La documentación permite la comunicación del propósito y la coherencia de la acción. Su utilización contribuye a: a) lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad; b) proveer la formación apropiada; c) la repetibilidad y la trazabilidad; d) proporcionar evidencia objetiva, y e) evaluar la eficacia y la adecuación continua del sistema de gestión de la calidad. La elaboración de la documentación no debería ser un fin en sí mismo, sino que debería ser una actividad que aporte valor.”<sup>35</sup> Por estas razones, la NTC 6001 tiene como una de sus bases de apoyo la elaboración de su debida documentación, ya que constituyen un puente de comunicación para que los objetivos se cumplan y las actividades se normalicen para un adecuado funcionamiento del ente, la documentación se convierte en una muestra fiel del bien hacer y un apoyo para quien realiza una actividad.

En el diseño del sistema documental es imprescindible identificar las personas claves que van a proporcionar la información necesaria para la consecuente elaboración de

---

<sup>34</sup> Ramos, O. I., & Rodríguez, J. P. Diseño de la propuesta para la creación del área de gestión humana en la empresa Anipack LTDA. Basado en la norma técnica Colombiana NTC 6001. (2010)

<sup>35</sup> Secretaría Central de la ISO, Norma ISO 9000. (2005)

documentos, que a su vez se normalizarán buscando ser claros, de fácil comprensión coherente y útiles para la sistematización de las tareas.

En la elaboración de los documentos es posible referenciarse o tomar como base los existentes para construirlos adecuadamente y con mayor facilidad, debido a que cada empresa tiene unas características diferentes que varían siendo la forma lo único replicable, pues el contenido será de acuerdo a:

- El tamaño de la organización.
- Tipo de actividad.
- Complejidad de los procesos.
- Competencia del personal y las características de la actividad que desarrollan.

Actualmente no toda la información debe tenerse en medios físico, ahora las empresas deben buscar minimizar el impacto ambiental, por lo cual es necesario considerar varias opciones para guardar y mantener la información, como discos magnéticos, ópticos, electrónicos, fotografías o una combinación de estos. Otro tema importante de la documentación es la forma en que esta va ser compartida al interior y exterior de la compañía, para lo cual aplica el uso de los correos electrónicos, intranet o diferentes aplicaciones como el Dropbox que es un servicio de alojamiento de archivos multiplataforma en la nube.

Los tipos de documentos a elaborar para la empresa y dar cumplimiento a la norma son:

- **Caracterizaciones:** Permite identificar elementos principales indispensables para realizar el proceso y definiendo actividades generales que faciliten su entendimiento, gestión y control de las partes del sistema.
- **Procedimientos:** Forma especificada y detallada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Instructivos:** Explica la forma en que se debe realizar una tarea, exponiendo el paso a paso para su correcta realización.

- **Especificaciones:** Conjunto de parámetros de necesario cumplimiento para tomar una decisión.
- **Formatos:** Es un documento preestablecido impreso o digital, donde se registra información relacionada con una actividad o proceso y que facilita la recolección de información clave y necesaria para el mismo.
- **Registros:** Son documentos que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencia de actividades realizadas acciones preventivas y correctivas. Pueden ser formatos diligenciados, cartas, memorandos, actas, contratos, listas de chequeo diligenciadas y otros. Los registros obtenidos pueden conducir a determinar el nivel de los indicadores de procesos, planes y procedimientos. Como proporcionan evidencia no pueden ser modificados.
- **Otros documentos:** De información general para la empresa.

#### **5.1.6. Contexto Colombiano TLC**

El TLC trae para un país la apertura de los mercados y la eliminación de barreras arancelarias entre otras, logra que cada país que contenga este acuerdo se encuentre en un campo abierto a la negociación, en el caso de Colombia con Estados Unidos, es un reto el hecho que se presenta, debido a que la economía de los E.E.U.U. es de un país industrializado, con grandes masas de producción, altos índices de calidad, condiciones de trabajo favorables, precios más competitivos y condiciones más estables de economía, mientras que Colombia al ser un país en desarrollo presenta condiciones económicas un poco más débiles frente a este punto de comparación, no es industrializado en su mayoría, ya que la empresas que lo conforman son MYPES y así los temas de calidad llegan a ser una exigencia crítica para dar respuesta óptima a la competencia y hacer del tratado un convenio de gana-gana y no un caos para la economía del país.

Las condiciones del mercado de negociación se convierten en una generación de valor, en brindar mayor satisfacción al cliente para garantizar la permanencia en el mercado, la competitividad, la capacidad de respuesta frente a los requerimientos cambiantes de un cliente. Según Alfredo García gerente de COTECNA para Colombia “En los TLC, la calidad está muy ligada a aspectos como el cuidado de la salud, la vida, el ambiente y el

comercio justo; por ello, es importante resaltar que más allá de las condiciones mínimas requeridas por la obligatoriedad de la regulación, será el mercado el que determine los niveles de calidad que los empresarios deben alcanzar para ganar su espacio entre los nuevos consumidores, a través de la auténtica generación de valor.<sup>36</sup>

Por consiguiente la implementación de las normas ISO no es la simple certificación, es participar en el proceso de preparación de la empresa para afrontar la libre competencia a la que se enfrentará en un futuro cercano, a la que tendrá que responder con mejores prácticas, con herramientas de gestión y la obtención de reconocimiento internacional para comercializar en un entorno globalizado.

Pero, ¿qué es generación de valor? El valor surge de la transferencia de conocimiento, mejores condiciones, materiales, insumos, etc. a un servicio o producto para que al final incluya una mejora. Entonces es indispensable que la organización comience a reflexionar sobre ¿cuáles son sus actividades que generan valor al producto?, ¿sí la empresa como tal lo está siendo?, ¿sí los empleados con su labor diaria contribuyen y se rigen bajo esta condición? la economía demanda generación de valor agregado.

## 5.2. MARCO CONCEPTUAL

- **Diagnóstico:** Corresponde a una evaluación inicial del estado de la Entidad respecto a los requisitos de la norma a implementar.
- **Documentación:** “Permite la comunicación del propósito y la coherencia de la acción.”<sup>37</sup> (ISO 9000)
- **Implementación:** Se realización de la divulgación y aplicación del soporte documental elaborado en la fase de diseño.<sup>38</sup>

---

<sup>36</sup>Alfredo García. el Portafolio “La calidad y los TLC”. (2012)

<sup>37</sup> García op cite.

<sup>38</sup>Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía de diagnóstico para implementar el sistema de gestión de la calidad en la gestión Pública NTC GP 1000:2004. (2006)

- **Micro empresa:** Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores o activos totales, excluida la vivienda, por valor inferior a quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes.
- **Modelo de gestión de calidad:** “Un modelo es una descripción simplificada de una realidad que se trata de comprender, analizar y, en su caso, modificar. Un modelo de gestión de calidad es un referente permanente y un instrumento eficaz en el proceso de toda organización de mejorar los productos o servicios que ofrece. El modelo favorece la comprensión de las dimensiones más relevantes de una organización, así como establece criterios de comparación con otras organizaciones y el intercambio de experiencias.”<sup>39</sup>
- **NTC:** “Norma Técnica Colombiana, es un documento normativo de aplicación voluntaria, establecido por consenso, el cual toma en consideración las disposiciones establecidas en el Código de buena conducta para la elaboración, adopción y aplicación de normas de la Organización Mundial del Comercio (OMC) aprobado por el ICONTEC, que suministra, para uso común y repetido, reglas, directrices y características para actividades o resultados encaminados al logro del grado óptimo de orden, en un contexto dado.
- **Pequeña empresa:** Planta de personal entre once (11) y cincuenta (50) trabajadores o activos totales por valor entre quinientos uno (501) y menos de cinco mil (5000) salarios mínimos mensuales vigentes.<sup>40</sup>

### 5.3. MARCO JURÍDICO

- Ley 590 del 2000, Tiene como objetivo promover el desarrollo integral de las micro, pequeñas y medianas empresas en consideración a sus aptitudes para la generación de empleo, el desarrollo regional, la integración entre sectores económicos, el aprovechamiento productivo de pequeños capitales y teniendo en cuenta la capacidad empresarial de los colombianos. Debido al auge de estas empresas se

---

<sup>39</sup>Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Modelo de Gestión de Calidad “Modelo Europeo de la Excelencia” (2001)

<sup>40</sup> Icontec. Guía de implementación de modelo de gestión para micro empresas y pequeñas empresas. NTC 6001. (2008)

realizó una modificación a esta ley, la cual se presentó el 2 de Agosto con el nombre Ley 905 del 2004<sup>41</sup>

- Ley 1480 de 2011: “Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, en especial, lo referente a:
  1. La protección de los consumidores frente a los riesgos para salud y seguridad.
  2. El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas.
  3. La educación del consumidor.
  4. La libertad de constituir organizaciones de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten.
  5. La protección especial a los niños, niñas y adolescentes, en su calidad de consumidores, de acuerdo con lo establecido en el Código de la Infancia y la Adolescencia.”<sup>42</sup>
  
- Ley 1086 de 2006: “Por medio de la cual se permite la realización de la judicatura al servicio de las ligas y asociaciones de consumidores.”<sup>43</sup>

---

<sup>41</sup> Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Normatividad

<sup>42</sup> Secretaria General del Senado de la Republica (2011). Ley 1480

<sup>43</sup> Secretaria General del Senado de la Republica (2006). Ley 1086

## **6. DISEÑO METODOLOGICO**

### **6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El estudio que se realiza es de tipo descriptivo. Descriptivo debido a que con base a lo que se observa, las investigadoras realizan una descripción detallada de las circunstancias a las que se expone la organización, para identificar la posible problemática y proporcionar una alternativa de solución apropiada.

En el desarrollo del proyecto se enfatiza el tipo descriptivo debido a que se describen los requisitos de la norma NTC 6001:2008 mediante los cuales se documenta el sistema de gestión de calidad de acuerdo a los procesos identificados en la empresa.

Para lo cual se tiene en cuenta:

1. Forma de trabajo y competencias de las personas que laboran en la empresa, debido a que es indispensable identificar los procesos a los que pertenecen, la forma en la que realizan las actividades cotidianas y el grado de participación y liderazgo que cada uno tiene para su posterior contribución al desarrollo y mantenimiento del sistema de gestión de calidad.
2. Comportamientos concretos frente al servicio, ya que la norma va dirigida a la satisfacción del cliente y es necesario comprender sus necesidades y expectativas para lograr enfocar el trabajo de la organización a este objetivo principal.
3. Necesidad de documentación de los requisitos exigidos en la norma respecto a los reales con el fin de satisfacer las necesidades de información de la organización y del sistema de gestión.

Además, en el desarrollo de la investigación el grupo de investigadores tienen acompañamiento del Jefe de Planeación de la Universidad la Gran Colombia Armenia y profesor de La Universidad Tecnológica en Gerencia de Servicios, John Edward Herrera Quintero.

El método de investigación es el deductivo, debido a que se parte de una información general que mediante la indagación y observación al interior de la empresa se obtiene para llegar al desarrollo de información específica, ya que es preciso partir de una realidad para elaborar una adecuada estructura de la información.

## **6.2. FASES DE LA INVESTIGACIÓN**

Las fases en las cuales se desarrolla la investigación para dar cumplimiento a los requisitos exigidos en la norma NTC 6001:2008 son:

1. Compromiso de la dirección para la elaboración de la documentación del sistema de gestión de calidad.
2. Realizar una revisión y análisis al diagnóstico elaborado por la asesora de la Alcaldía con el fin de verificar el grado de cumplimiento de los requisitos exigidos en la norma en la organización.
3. Construir un listado de los documentos que requiere la norma y los necesarios en para la realización de las diferentes actividades que conlleven a un servicio de calidad.
4. Elaboración de la documentación del modelo de Gestión.
5. Crear el manual de calidad teniendo en cuenta tres puntos específicos:
  - Aspectos generales de la empresa.
  - Descripción del sistema de gestión de calidad.
  - Procedimientos documentados.

## **6.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

El estudio a realizar se efectúa en BIENES Y FINANZAS SERVICIOS INTEGRALES S.A.S. La cual se encuentra ubicada en la ciudad de Armenia y actualmente cuenta con 15 trabajadores, que se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

- Gerente.

- Subgerente.
- En el proceso de cobros se cuenta con una coordinadora y 7 asesores.
- En el proceso de investigación de bienes se cuenta con una asesora y un auxiliar.
- A nivel general se encuentran dos mensajeros, la recepcionista y el abogado.

De esta manera se trabajará con cada uno de los empleados de la empresa, pues el alcance del sistema de gestión lo implica.

#### 6.4. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Tabla # 2 Operación de variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍNDICE
Normatividad NTC 6001: 2008.	En la norma se encuentra los lineamientos o especificaciones necesarios para dar cumplimiento a la misma y a los requerimientos del cliente.	Requisitos legales y otros.	Procedimiento del manejo adecuado de los requisitos legales (Normograma)	100%
Diagnóstico de la documentación.	Revisión del grado de cumplimiento de los requisitos de la norma al interior de la empresa.	Inventario.	Nivel de cumplimiento de la norma NTC 6001.	# De documentos.
Estructura Orgánica.	Distribución jerárquica de recursos humanos en la empresa de acuerdo a los niveles de mando.	Toda la organización.	Organigrama.	# de cargos.
Manual de calidad.	Mapa de ruta del sistema de gestión de calidad, comprende toda la información del sistema.	Alcance del sistema de gestión de calidad. Interacción de los procesos y procedimientos.	Documentación exigida por la NTC 6001:2008	Documentos del manual de calidad.

Política de calidad.	Expresión formal de la dirección de las intenciones globales relativas a la calidad del servicio.	Integración de las necesidades y expectativas de los clientes con los de la organización	Aceptada y socializada.	Acta de aceptación y socialización.
Objetivos de calidad.	Metas propuestas por la organización.	Medibles y coherentes con la política de calidad.	Nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad	Matriz de Indicadores %
Procedimientos.	Descripción detallada de los procesos en actividades específicas.	Todos los procesos requeridos por la norma y los necesarios por la organización.	Procedimientos documentados.	# de documentos Listado maestro de documentos.
Registros.	Documento que presenta resultados obtenidos y proporciona evidencia de actividades desempeñadas.	Numerales de la norma que aplican a la empresa y los requeridos por la misma.	Registros documentados.	# de registros Listado maestro de documentos

## 6.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Se realiza a través de:

- Entrevista y cuestionario.
- Observación.
- Revisión de documentación.

### 6.5.1. Obtención de la información

La información se obtiene de las entrevistas con el gerente y algunas personas claves de los procesos de la empresa. También parte de la información utilizada se halla en documentos redactados por el gerente, siendo esta un fuente de información de gran utilidad pues permite un avance significativo al aclarar el panorama de la organización.

## **6.5.2. Fuentes de recolección de la información**

### **6.5.2.1 Fuente primaria:**

- Documentos físico y magnético existentes en la Gerencia.
- Entrevistas con el personal de la empresa.
- Observación de las actividades de las personas en los diferentes puestos de trabajo.

### **6.5.2.2 Fuente secundaria:**

- Libro sobre metodología de la investigación “Diseño y desarrollo del proceso de la investigación con énfasis en ciencias empresariales” Carlos Eduardo Méndez Álvarez.
- Guía de implementación de la NTC 6001:2009 Modelo de gestión para micro y pequeñas empresas (mypes).
- Norma NTC 6001:2008

## **6.6. COMPROMISO BIOÉTICO**

Bienes y Finanzas Servicios Integrales S.A.S, autoriza a las investigadoras a realizar la propuesta del diseño de la documentación de la NTC 6001 para un beneficio mutuo.

## **6.7. COMPROMISO BIOAMBIENTAL**

Las investigadoras se comprometen a realizar sus prácticas bajo criterios de conservación ambiental y promoverlo en su ejercicio.

## **6.8. RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Bienes y Finanzas Servicios Integrales S.A.S, a través del diseño de la documentación de la NTC 6001 hace más estable el aporte a fundaciones y contribuye a la economía regional con la futura generación de empleo.

## 7. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 7.1 DIAGNÓSTICO DE LA NORMA NTC 6001:2008 EN LA EMPRESA BIENES Y FINANZAS SERVICIOS INTEGRALES S.A.S.

El diagnóstico que se aplicó a la empresa Bienes y Finanzas Servicios Integrales S.A.S, se hizo inicialmente por la Alcaldía de Armenia en un formato definido por ellos y acorde a los requisitos de la NTC 6001: 2008, posteriormente fue reevaluado y ajustado por las investigadoras de acuerdo a la información real de la organización lo cual arrojó los resultados aquí descritos.

Primero se debe tener en cuenta que el cuestionario consta de 60 preguntas de las cuales 9 preguntas están dirigidas al numeral 3.1.1 Planeación y direccionamiento, 5 preguntas al numeral 3.1.2 Evaluación de la gestión, 6 preguntas para el numeral 3.2.1 Gestión comercial, 7 preguntas para el numeral 3.2.2 planificación del producto, 4 preguntas para el numeral 3.2.3 Diseño las cuales son excluidas para la empresa, 5 preguntas para el numeral 3.2.4 Compras, 1 pregunta para el numeral 3.2.5 producción del bien y/o servicio, 6 preguntas para el numeral 3.3.1 Recursos humanos, 4 preguntas para el numeral 3.3.2 Gestión de la información, 6 preguntas para el numeral 3.3.3 Gestión financiera y 7 preguntas para el numeral 3.3.4 Gestión de recursos físicos.

Además hay que tener presente la forma de valoración que se asignó al diagnóstico la cual se realizó de la siguiente manera:

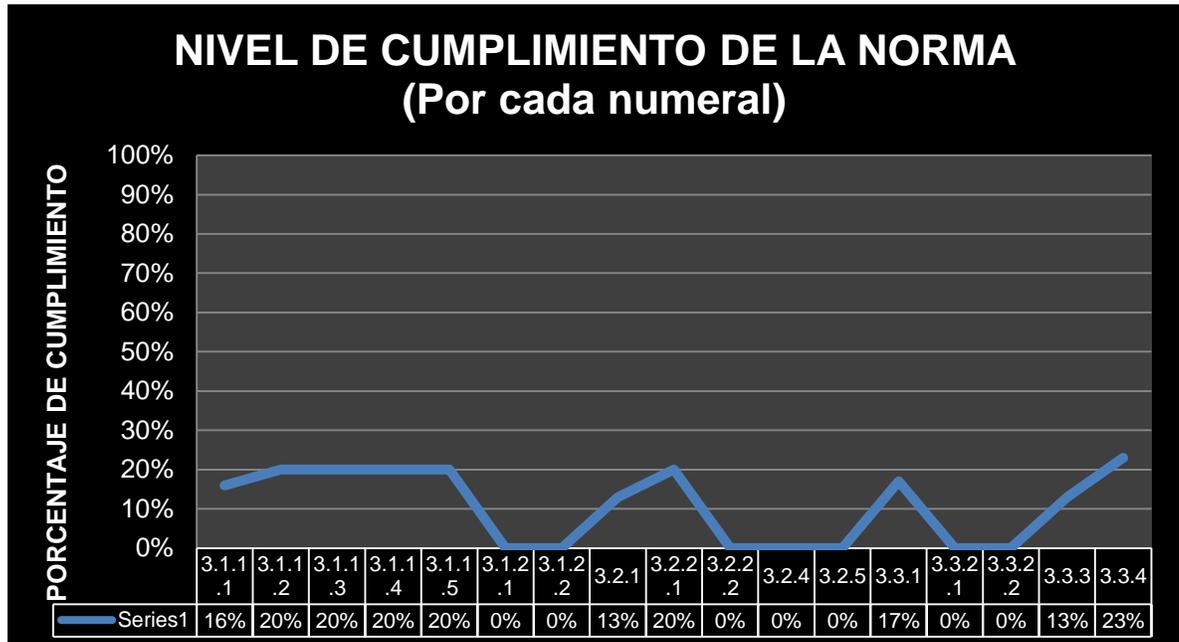
Tabla. 2 Valoración del diagnóstico.

Nivel de calificación	Documentado	Registrado	Socializado	Realizado
N A	-	-	-	-
N 0	-	-	-	-
N 1	-	-	-	X
N 2	X	-	-	X
N 3	X	X	-	X
N 4	X	X	X	X

- **Documentado:** Entiéndase documentado como el momento en el cual la empresa cuenta con un soporte documental que respalde el cumplimiento del requisito de la norma.
- **Registrado:** Entiéndase por registrado el hecho de que la empresa cuente con un histórico de registro en el formato definido por la misma.
- **Socializado:** Entiéndase por socializado todos aquellos documentos que se hayan dados a conocer al personal de la empresa dejando constancia (registro).
- **Realizado:** Entiéndase por realizado por la situación en la que la empresa ha venido dando cumplimiento al requisito de manera inconsciente por lo que no existe registro ni documento formal que lo soporte.

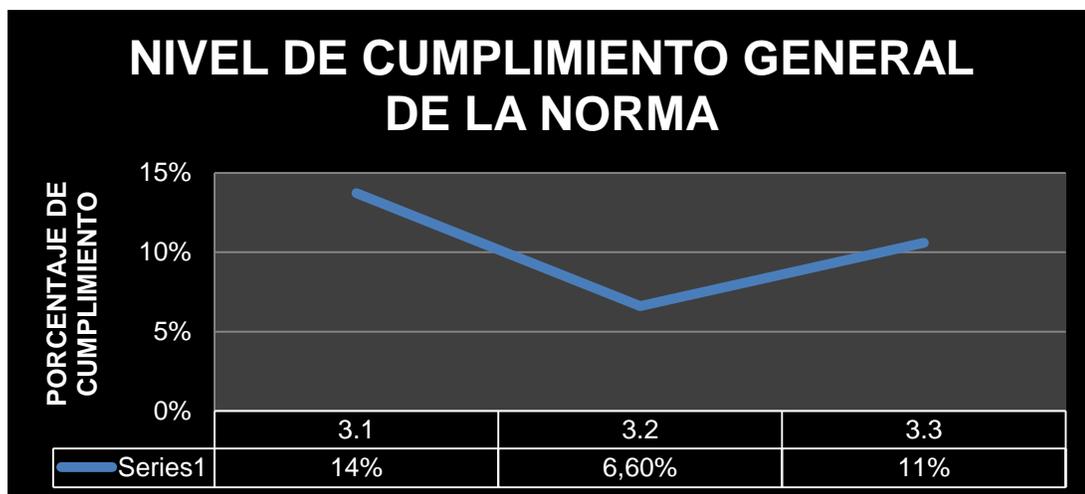
Dicho diagnóstico se realizará al gerente, debido a que es quien tiene más conocimiento de la organización y puede dar respuesta a todos los interrogantes, si es el caso se podrá tener participación de algún otro miembro de la empresa solicitado por el gerente.

Gráfica 1: Nivel de cumplimiento de la norma por numeral (Diagnóstico)



De acuerdo al diagnóstico realizado se puede concluir que el nivel de cumplimiento de la norma por numeral es muy bajo, pues de los 17 numerales de la norma, 7 de ellos presentan 0% es decir no se realiza, no existe documentación, registro ni socialización del cumplimiento del requisito, solo 6 numerales cumplen en un 20% y uno cumple en un 23%, estos resultados demuestran se debe realizar un amplio trabajo para dar conformidad a los requisitos de la norma y ofrece un panorama en la estructuración del plan de trabajo.

Gráfica 2: Nivel De cumplimiento general de la norma (Diagnóstico)



El gráfico muestra el grado de cumplimiento general de la norma, pues solo se cumplen los requisitos en un 14% en los procesos de dirección (dirección y sistema de gestión de calidad) los cuales guían a la empresa en el desarrollo de sus actividades y promueven su estabilidad; en cuanto a los procesos operativos o misionales (comercial, cobro, inmobiliaria e investigación de bienes) se cumplen los requisitos en un 6,6%, los cuales son el ser de la organización, el servicio que se entrega al cliente y los procesos de apoyo (recursos humanos, recursos físicos, financiera y compras) se cumplen en un 11% son la base para poder prestar los servicios, pues brindan soporte a todo la organización.

**ALCALDIA DE ARMENIA**  
**SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO**  
**DIAGNOSTICO APLICADO FRENTE AL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NTC 6001 “EMPRESAS III**  
**COHORTE”**

Tabla 1. Diagnóstico del grado de cumplimiento de los requisitos de la NTC 6001

<b>EMPRESA:</b>	<b>BIENES Y FINANZAS</b>	
<b>OBJETO SOCIAL:</b>	Compra de cartera o Factoring	
<b>PARTICIPAN EN EL DIAGNOSTICO POR PARTE DE LA EMPRESA :</b>	Nombre:	Cargo :
	<b>JOSE FABIAN BAUSTISTA</b>	<b>GERENTE</b>
<b>FECHA :</b>	<b>Viernes 30 de Noviembre de 2012</b>	
<b>DIAGNÓSTICO REALIZADO EN PRIMERA INSTANCIA POR:</b>	Luz Adriana Linares Rodríguez	
<b>FECHA:</b>	<b>Jueves 30 de Mayo de 2013</b>	
<b>DIAGNÓSTICO REALIZADO EN SEGUNDA INSTANCIA POR:</b>	Sandra Natalia Ospina Palacio Valeria Rivera Quiguanás	

Ítem	Requisito de la Norma	Requisito Específico	Concepto	Calificación de 0 a 4 (siendo 4 el mayor puntaje)					
				NA	0	1	2	3	4
1	3.1.1. Planeación y Direccionamiento	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO (3.1.1.1)	¿Ha definido Misión y Visión?					3	
2			¿Ha establecido los objetivos para que ayuden a lograr la misión y visión?		0				
3			¿Todo el equipo de trabajo conoce la misión, visión y Objetivos?		0				
4			¿Hay un Plan estratégico de metas definidas para el año, que ayuden al crecimiento de la empresa?		0				
5			¿Existe un Comité de Calidad?		0				

6		NORMOGRAMA (3.1.1.2)	¿Ha identificado los requisitos legales, sobre los cuales la empresa de desarrollar su actividad (de constitución, Tributarios, de Habilitación, Laborales, Ambientales, INVIMA, etc.)?			1			
7		MAPA DE PROCESOS (3.1.1.3)	¿La empresa tiene claramente definidos los procesos de la empresa, con objetivo y alcance, en los siguientes niveles: 1. Procesos Gerenciales 2. Procesos Misionales 3. Procesos de Apoyo?			0			
8		CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS (3.1.1.4)	¿Ha establecido la caracterización de los procesos? : * Entradas - necesidades * Detallar las actividades * Definir el responsable * Resultados - Salidas *Indicadores para poder hacer seguimiento posterior. * Recursos. Interacción de procedimientos?			0			
9		PROCEDIMIENTOS (3.1.1.5)	¿Cada proceso tiene definido los procedimientos que facilitan el objetivo y alcance de cada uno de los procesos?			0			
10	<b>3.1.2. Evaluación de la Gestión</b>	PLANIFICAR Y CONTROLAR EL SISTEMA DE CALIDAD (3.1.2.1.)	¿Con que periodicidad se realiza el seguimiento a la gestión, analizando los resultados de indicadores por procesos?			0			
11			¿Cada proceso cuenta con un indicador de gestión?			0			
12			¿Se comunica a todo el Equipo de trabajo los resultados, revisión y seguimientos al SGC y se socializa las acciones a tomar de ser necesarias?			0			
13			¿Se han generado proyectos de mejora?			0			
14		MEJORAMIENTO CONTINUO (3.1.2.2.)	Existe un sistema para dar tratamiento a los problemas actuales y potenciales (acciones correctivas y/o acciones preventivas)			0			

15	<b>3.2.1 PROCESOS MISIONALES</b>	Gestión Comercial (3.2.1.)	¿Se realizado análisis de mercado, necesidades de los clientes, entorno y competencia?	0				
16			¿Cuenta con portafolio de servicios?					4
17			¿Qué nivel de formalización tiene los acuerdos o convenios establecidos con los clientes?				3	
18			¿Tiene implementado un sistema de atención post venta?		1			
19			¿Tiene diseñada una encuesta de Satisfacción del Cliente y hace seguimiento a la misma?		0			
20			¿Se hace tratamiento o hay un sistema para el manejo de las quejas, reclamos o peticiones?		0			
21	<b>3.2.2 Planificación del Producto y sus procesos de realización</b>	Planificación del producto (3.2.2.1)	¿Tiene definidas claramente las especificaciones del producto y/o servicio?	0				
22			Tiene Fichas técnicas, que Incluyen materias primas, insumos, etc. 1. Receta de costos 2. Formatos necesarios	0				
23			¿Están definidos y claros los requisitos técnicos, legales y reglamentarios para poder desarrollar el producto y/o servicio?				3	
24		Planificación y desarrollo de Procesos (3.2.2.2)	¿Tiene establecido la secuencia en la planificación de la producción (o del servicio). Defina: 1. Capacidad de producción. 2. Recursos 3. Responsables 4. Control del producto conforme?	0				
25			¿Tiene claro cuáles son las actividades críticas y puntos de control del proceso de producción o prestación del servicio?	0				
26			¿Qué pasa cuando el producto o servicio no es conforme, hay un procedimiento establecido?	0				

27			¿Deja evidencia de la conformidad del producto o servicio?		0				
28	<b>3.2.3 Diseño y Desarrollo de Productos</b>	Diseño y Desarrollo de Productos	¿Tiene un formato de diseño y desarrollo de producto o servicio que incluya: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivo</li> <li>• Etapas</li> <li>• Cronograma</li> <li>• Responsabilidades</li> <li>• Recursos</li> <li>• Resultados Esperados de cada etapa?</li> </ul>	X					
29			¿La aprobación del diseño cuenta con el concepto del cliente interno y externo?	X					
30			¿Dentro de las etapas incluyó verificación (o control) y validación final (esta última puede ser con el cliente)?	X					
31			¿Documenta cada etapa del diseño y desarrollo del producto?	X					
32	<b>3.2.4 Gestión de Compras</b>	Gestión de Compras	¿Tiene un procedimiento de compras claramente establecido? Previamente define las necesidades de materias primas, insumos, productos, etc.		0				
33			¿Existe el documento Orden de Compra?		0				
34			¿Tiene un control adecuado de los inventarios, tanto del producto comprado, como del producto terminado, que ayude a la toma de decisiones para la compra?		0				
35			¿Hace una recepción adecuada al momento de recibir los insumos comprados?		0				
36			¿Hace evaluación de los Proveedores?		0				
37	<b>3.2.5 Producción de Bienes o Prestación del Servicio</b>		¿Cuenta la empresa con un procedimiento de producto no conforme y con un inventario?		0				
38	<b>3.3.</b>	Gestión Humana	¿Existe un procedimiento para la selección y contratación del personal?					3	

39	<b>PROCESOS DE APOYO</b> 3.3.1 <b>Recursos Humanos</b>		¿Tiene elaborado el perfil ocupacional por puesto de trabajo?				2		
40			¿Se tienen definidas las Funciones, responsabilidades?				2		
41			¿Educación, formación, habilidades, competencias y experiencia, de acuerdo al cargo?			1			
42			¿Hay Capacitaciones periódicas dirigidas a fortalecer el desempeño del equipo de trabajo?		0				
43			¿Existe una Evaluación de Desempeño, que permita sostener la efectividad en el puesto de trabajo?		0				
44	<b>3.3.2</b> <b>Gestión de la Información</b>	Control de Documentos (3.3.2.1.)	¿Existe un procedimiento para el manejo de la información, que defina la elaboración y modificación?		0				
45			¿Los documentos obsoletos es son eliminados de circulación de manera adecuada?		0				
46			¿Los documentos cuentan con la codificación SGC y registros de última versión?		0				
47		Control de Registros (3.3.2.2.)	¿La información y documentación es de fácil acceso para quien lo requiera?					3	
48	<b>3.3.3</b>	Gestión Financiera	¿Existe un método que identifique los riesgos potenciales de los activos y permite establecer acciones preventivas a los mismos?						4
49			¿Tiene identificado un sistema o matriz que le permita identificar el costo de un producto o servicio?		0				
50			¿Tiene análisis periódicos de los Estados Financieros?		0				
51			¿Maneja Presupuesto?		0				
52			¿Sabe cuál es su punto de Equilibrio?		0				
53			¿A dispuesto planes de mejora, teniendo en cuenta la información financiera suministrada y analizada?		0				
54	3.3.4	Gestión de los Recursos Físicos.	¿Cuenta con la infraestructura para dar cumplimiento adecuado a su objeto social?						4
55			¿La maquinaria y Equipos son los adecuados para cumplir con los requisitos del producto o del servicio?						4

56			¿Tienen un Cronograma de Mantenimiento preventivo para toda la maquinaria, equipo de cómputo, etc.		0				
57			¿Tiene Equipos de Medición?		0				
58			¿Realiza calibración periódica, a fin de garantizar su adecuado funcionamiento y dar cumplimiento a los requisitos establecidos por el cliente, la empresa y entes de control?		0				
59			¿Tiene hojas de vida de los Equipos y Maquinaria en General?		0				
60			¿La persona o empresa que realiza los mantenimientos y calibración cuenta con las certificaciones requeridas?		0				

## 7.2. DETERMINACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA

A través de entrevistas con el gerente se identificaron las diferentes actividades que realiza la empresa, posteriormente se unificaron logrando determinar los procesos al interior de la organización para realizar la respectiva distribución de estos de acuerdo a su grado de aporte al servicios final. Finalmente, esta información se condensa o se plasma de una manera clara en el mapa de procesos que a continuación se expone:

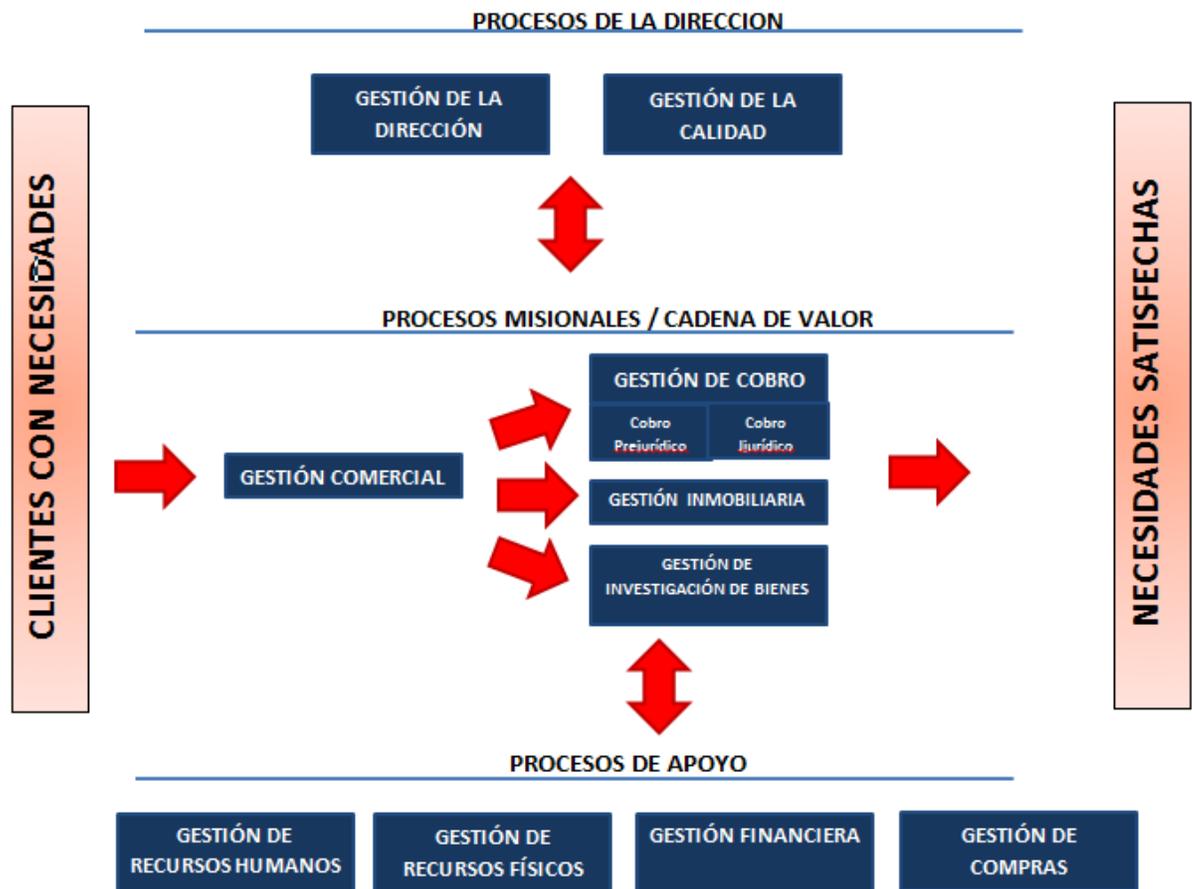


Fig. 3. Mapa de procesos

De acuerdo a lo anterior los procesos se distribuyeron en 3 grandes grupos de acuerdo a su aporte en la empresa.

### 7.2.1. Procesos de la dirección.

#### **7.2.1.1. Gestión de la dirección.**

El encargado de la dirección es el gerente el cual es el encargado de planificar, realizar seguimiento y ajustes las actividades de la empresa con el fin de direccionarlas en el sentido correcto.

#### **7.2.1.2. Gestión de la calidad**

El encargado de calidad es el coordinador de calidad y el gerente los cuales tienen como función realizar seguimiento y ajustes al sistema de gestión, para que la empresa pueda brindar un servicio de calidad y obtener la satisfacción del cliente.

### **7.2.2 Procesos misionales.**

#### **7.2.2.1 Gestión comercial.**

El encargado de comercial es el gerente el cual se encarga de la búsqueda de clientes, dar a conocer el portafolio de la empresa y lograr el cierre de las negociaciones, así lograr la apertura de nuevos mercados.

#### **7.2.2.2 Gestión de cobro.**

La gestión de cobro se divide en cobro pre-jurídico y jurídico, para el cobro pre-jurídico los encargados son la coordinadora de cobranza y asesores de cobranza los cuales a través de llamadas telefónicas y visitas deben de buscar que los clientes deudores normalicen sus obligaciones y si estos no las normalizan se envía a cobro jurídico en donde el personal encargado es el abogado que por medio de demandas debe lograr que los clientes paguen sus deudas.

#### **7.2.2.3 Gestión inmobiliaria**

El encargado es el gerente el cual administra los bienes inmuebles para la venta y/o alquiler según los requisitos de los clientes.

#### **7.2.2.4 Gestión de investigación de bienes:**

El encargado de la gestión de investigación de bienes es el Coordinador del área y tiene como función recepcionar las solicitudes de investigación, realizarlas y enviar reporte con su debido soporte.

### **7.2.3 Procesos de apoyo.**

#### **7.2.3.1 Gestión de recursos humanos:**

El encargado es el Gerente quien tiene como función la selección, contratación, inducción e identificación de necesidades de capacitación o entrenamiento, llevando un reporte de cada miembro de la organización con sus respectivas evaluaciones de desempeño.

#### **7.2.3.2 Gestión de recursos físicos:**

El encargado es el Gerente quien tiene como función la planificación de la compra y mantenimiento de los equipos de la organización, con el fin de promover la conservación y la adecuada adquisición de equipos.

#### **7.2.3.3 Gestión financiera:**

El encargado es el Gerente quien debe velar por la elaboración de soportes contables confiables que permitan una toma de decisiones con base a datos reales, además de hacer un adecuado análisis a la información.

#### **7.2.3.4 Gestión de compras:**

El encargado es el Gerente quien debe Suministrar los insumos de calidad necesarios para el normal funcionamiento de la organización a través de proveedores seleccionados y evaluados que cumplan los requisitos exigidos por la organización.

### **7.3. DETERMINACIÓN DE LOS DOCUMENTOS NECESARIOS Y EXISTENTES EN LA EMPRESA**

Una vez determinados los procesos de la empresa se estableció una lista de los documentos que la norma exige como requisitos para soportar el modelo de gestión y los documentos que son necesarios para que la empresa trabaje de forma adecuada. La documentación también contiene los documentos tales como caracterizaciones,

procedimientos, formatos y registros. Dichos documentos se encuentran clasificados por proceso lo que permite una mejor visualización. A continuación enumera el listado de documentos necesarios y requeridos por la norma NTC 6001 para la empresa Bienes y Finanzas Integrales S.A.S:

Tabla 2. Listado de documentos por proceso.

<b>PROCESOS DE LA DIRECCIÓN</b>
<b>GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN</b>
Misión, visión, política de calidad y objetivos de calidad
Metas y responsables
Matriz de Juram
Mapa de procesos
Caracterización de la gestión de la dirección
Cronograma de estrategias organizacionales
Acta de sensibilización
Acta de constitución del comité de calidad
Acta de socialización y compromiso de la dirección
Normograma
Procedimiento para el manejo adecuado de los requisitos legales
Acta de reunión
Actualización del normograma
Procedimiento de la gerencia general
Recibido y/o socialización

<b>PROCESOS DE LA DIRECCIÓN</b>
<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>
Caracterización de la gestión de la calidad
Matriz de indicadores
Procedimiento de seguimiento y control al sistema de gestión de calidad
Cronograma de seguimiento al sistema de gestión de calidad
Plan de mejoramiento

Procedimiento para el manejo de acciones correctivas, preventivas y de mejora
Acciones correctivas, preventivas y de mejora
Instructivo de espina de pescado
Procedimiento para no conformidades
Servicio no conforme
Informe de gestión
Procedimiento para el control de documentos
Solicitud de elaboración, cambio o eliminación de documentos
Listado Maestro de documentos y registros

<b>PROCESOS MISIONALES /CADENA DE VALOR</b>
<b>GESTIÓN COMERCIAL</b>
Caracterización de la gestión comercial
Matriz de posicionamiento
Información estratégica en la gestión comercial
Propuesta comercial
Procedimiento para determinar la satisfacción del clientes
Encuesta de satisfacción de los clientes
Check list de clientes Gestión de cobro e investigación de bienes
Check list de clientes Gestión inmobiliaria
Listado maestro de clientes
Procedimiento de Peticiones, Queja y Reclamos
Quejas y Reclamos
Lista de quejas y reclamos

<b>PROCESOS MISIONALES /CADENA DE VALOR</b>
<b>GESTIÓN DE COBRO</b>
Caracterización de la gestión de cobro
Procedimiento Cobro jurídico
Ficha técnica gestión de cobro
Procedimiento Cobro pre jurídico
Formato de visita

Informe de gestión de cobro
-----------------------------

<b>PROCESOS MISIONALES /CADENA DE VALOR</b>
<b>GESTIÓN INMOBILIARIA</b>
Caracterización de la gestión inmobiliaria
Procedimiento Gestión inmobiliaria
Ficha técnica gestión inmobiliaria
Criterios de recepción de bienes
Recepción de bien inmueble
Visita de clientes interesados
Su record y satisfacción con BYF
Contrato de Administración del bien inmueble

<b>PROCESOS MISIONALES /CADENA DE VALOR</b>
<b>GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN DE BIENES</b>
Caracterización de la gestión de investigación de bienes
Procedimiento para la investigación de bienes
Ficha técnica investigación de bienes
Investigación de bienes
Vencimiento investigación de bienes

<b>PROCESOS DE APOYO</b>
<b>GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>
Caracterización de la gestión de recursos humanos
Organigrama
Reglamento interno
Perfil del cargo
Procedimiento de Selección, contratación , inducción y capacitación
Lista de chequeo de hojas de vida
Entrevista
Inducción
Evaluación del desempeño

Seguimiento a trabajadores
Contrato a término fijo
Contrato de aprendizaje
Cronograma de capacitación
Morbilidad y ausentismo
Manual de calidad
Plan de bienestar
Lista de chequeo de elemento correspondientes al manejo de emergencias y salud ocupacional

<b>PROCESOS DE APOYO</b>
<b>GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS</b>
Caracterización de la gestión de recursos físicos
Hoja de vida maquinaria y equipos
Lista de inventario
Procedimiento para el inventario
Procedimiento para el mantenimiento de los recursos físicos
Cronograma de mantenimientos preventivos

<b>PROCESOS DE APOYO</b>
<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>
Caracterización de la gestión financiera
Procedimiento de costos de calidad
Estado de costos de calidad
Instructivo para el estado de costos de calidad
Matriz de Valoración de Riesgo
Reglamento caja menor
Autorización prestamos caja menor
Decisiones tomadas con base a información financiera
Receta de costos

<b>PROCESOS DE APOYO</b>
<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>
Caracterización de la gestión de compras
Procedimiento de compra de insumos
Criterios de selección de insumos
Requisición
Orden de compra
Procedimiento para la selección de proveedores
Criterios de selección de proveedores
Selección y evaluación de proveedores
Lista de chequeo de proveedores
Listado maestro de proveedores

Ya determinados los documentos necesarios y requeridos se procede a la recolección de la información para la elaboración de los documentos.

### **7.3.3. Estructura de la documentación.**

Para la elaboración de la documentación se tuvo en cuenta el siguiente esquema, que permite tener claridad en los diferentes niveles o jerarquía de la documentación; partiendo del manual de calidad, seguido del manual de procedimiento y finalmente los instructivos, formatos y registros. (Ver Figura 3)



Fig. 4 Estructura de la documentación del sistema de gestión de calidad

### 7.3.4. Elaboración de documentos

Para la elaboración de los documentos se situó un rótulo en la parte superior de estos, el cual permite conocer información referente a este (nombre de documentos, código, versión, fecha y página), logrando una mayor facilidad de ubicación y visualización.

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión:</b>
		<b>Fecha:</b>
		<b>Página</b>

Fig. 5. Rotulo de la documentación

Además, cuando se ve la necesidad de crear, modificar o eliminar un documento, se solicita a través de un formato de elaboración o modificación de documentos donde se especifica quien lo solicita, tipo de documento, al proceso que pertenece y cuáles son las justificaciones para cambio, creación u eliminación, además se anexa una copia del nuevo documento a este formato. Una vez diligenciado el formato el gerente se encarga de aprobar o rechazar la solicitud de acuerdo a lo que sea más conveniente para la empresa.

Si se acepta la solicitud se actualiza el listado maestro de documentos, se entrega y socializa a los procesos que afecta el nuevo documento y se recoge la versión anterior la cual se marca como documento anulado y se guarda una copia en la carpeta control de documentos.

Finalmente, los documentos del sistema de gestión de calidad se deberán archivar en carpetas de acuerdo al proceso y la necesidad de estos, ya el gerente será el encargado de definir dicho sitio.

#### **7.4. MANUAL DEL MODELO DE GESTIÓN PARA MICRO EMPRESAS Y PEQUEÑAS EMPRESAS**

Con el fin de recopilar la documentación y dar cumplimiento a los requisitos de la norma NTC 6001, se elabora el manual de calidad (Anexo 1), el cual le permitirá a bienes y finanzas conocer a cabalidad la información pertinente al sistema de gestión de calidad y así comenzar su proceso de implementación.

## 8. CONCLUSIONES

- Con el análisis del diagnóstico realizado a la empresa Bienes y Finanzas Servicios Integrales S.A.S se encontró que la empresa en un 62% no cumplía con ninguno de los requisitos de la norma tanto en la documentación, registro o socialización, y solo un 3 % si cumplía con la norma. Siendo esto un obstáculo para la organización en la comprensión y adecuado desarrollo de sus procesos para obtener la satisfacción del cliente, lo cual expresa notablemente la necesidad de normalizar las actividades y métodos para obtener resultados más confiables y repetitivos enfocados a garantizar el agrado del cliente.
- Según la información proporcionada por el gerente se logró definir diez procesos; como estratégicos la Gestión de la dirección y Gestión de la calidad. En los procesos misionales se encuentra la Gestión comercial que es el que direcciona a los clientes hacia los servicios ofrecidos por la empresa entre ellos se encuentra la Gestión de cobro, Gestión Inmobiliaria y Gestión de investigación de bienes. En los procesos de apoyo encontramos la gestión de Recursos Humanos, Gestión de recursos físicos, Gestión financiera y gestión de compras. Así todos constituyen los pilares de la organización que centran su funcionamiento en los procesos de cadena de valor que finalmente proporcionan el servicio de calidad al cliente o consumidor.
- Una vez se conoció el estado en que se encontraba la empresa con respecto al cumplimiento de la norma NTC 6001 se determinó por medio del listado maestro de documentos, cuáles son los documentos (caracterizaciones, procedimientos, instructivos, especificaciones, formatos y registros) que la norma exige en los diferentes procesos (Estratégicos, misionales o de cadena de valor y de apoyo) y los que la empresa considera necesarios para realizar sus actividades guiadas a la satisfacción del cliente.
- Finalmente toda la documentación elaborada se condensa en el manual de calidad que contiene una descripción general de la empresa, el análisis del entorno, la misión, visión, política, objetivos, metas, interacción de procesos, procedimientos, instructivos, formatos y demás documentos que a consideración de las investigadoras es oportuna

los cuales en su totalidad serán indispensables para la implementación y correcto funcionamiento del sistema de gestión de calidad con base a la NTC 6001:2008.

## 9. RECOMENDACIONES

Con el fin de mejorar el desempeño de Bienes Y Finanzas Servicios Integrales S.A.S, se desarrolló la documentación requerida para establecer el Sistema de Gestión de la Calidad, sin embargo es de suma importancia tener claridad en que el proceso es extenso y continuo y que la documentación elaborada es la base o el pilar que alimentan el sistema de gestión que soportan los procesos y el mejoramiento del servicio, por lo cual se sugiere lo siguiente:

- El compromiso de la alta dirección debe tener como características el liderazgo, la responsabilidad y la continuidad para que el sistema de gestión de calidad perdure.
- Es indispensable dar a conocer la documentación elaborada para el sistema de gestión de la organización mediante procesos de comunicación definidos por la alta dirección involucrando a cada miembro de la organización, ya que éste interactúa y refleja su aporte en el servicio final que se le entrega al consumidor.
- Es necesario que el coordinador de calidad realice las respectivas actualizaciones de los documentos y el adecuado estudio de los registros para la revisión por la dirección.
- Poner especial atención al cumplimiento a los cronogramas de capacitaciones y a la matriz de despliegue de los objetivos de calidad, pues proporcionan un panorama del alcance de las metas trazadas y de la gestión de calidad.
- Generar motivación en los trabajadores a través de capacitaciones didácticas, estímulos al trabajador proactivo y responsable; tales como: bonificaciones, bonos, permisos especiales, etc. De esta manera se contribuye a que la implementación y sostenimiento del sistema de gestión sea más agradable para la organización.

## 10. GLOSARIO

- **Acreditación:** El reconocimiento de la conformidad de un organismo de certificación a los requisitos de la norma. La acreditación garantiza el reconocimiento mutuo de los organismos de certificación a nivel internacional.
- **Arancel:** Un arancel es el impuesto que pagan los bienes que son importados a un país .Los aranceles son derechos de aduana que pueden ser específicos Los aranceles aumentan el precio de los bienes importados
- **Aseguramiento de la calidad:** Cualquier actividad planeada y sistemática dirigida a proveer a los clientes productos (bienes o servicios) de calidad apropiada, junto con la confianza de que los productos satisfacen los requerimientos de los clientes.
- **Auditoria:** La actividad que consiste en realizar un examen de los procesos y de la actividad económica de una organización para confirmar si se ajustan a lo fijado por las leyes o los buenos criterios.
- **Brecha Económica:** Representa la diferencia notable entre una economía y otro, ya sea entre países, empresas, etc.
- **Certificación:** Es el procedimiento mediante el cual un organismo da una garantía por escrito, de que un producto, un proceso o un servicio está conforme a los requisitos especificados.
- **Competitividad:** Capacidad para suministrar bienes o servicios de manera igual o más eficientemente que sus competidores.
- **Costo:** Conjunto de erogaciones en que se incurre para producir un bien o servicio, como es la materia prima, insumos y mano de obra. Sí se espera un ingreso futuro.

- **Cliente potencial:** Son aquellos (personas, empresas u organizaciones) que no le realizan compras a la empresa en la actualidad pero que son visualizados como posibles clientes en el futuro porque tienen la disposición necesaria, el poder de compra y la autoridad para comprar. Este *tipo de clientes* es el que podría dar lugar a un determinado volumen de ventas en el futuro (a corto, mediano o largo plazo) y por tanto, se los puede considerar como la fuente de ingresos futuros.
- **Crédito:** Es una operación financiera en la que una persona o entidad (acreedor) presta una cantidad determinada de dinero a otra persona (deudor). Esta última persona deberá devolver el dinero tras el tiempo pactado además de una serie de intereses, que son las ganancias del acreedor.
- **Dumping:** Es una forma de discriminación de precios; se describe como la situación en que la empresa vende un producto a un precio más bajo en los mercados externos que en el mercado interno. Es una expresión aplicada al comercio internacional.
- **Economía:** Es la ciencia que se ocupa de la manera en que se administran unos recursos que son escasos, con objeto de producir bienes y servicios, y distribuirlos para su consumo entre los miembros de una sociedad.
- **Estandarizar:** conoce como estandarización al proceso mediante el cual se realiza una actividad de manera standard o previamente establecida. El término estandarización proviene del término standard, aquel que refiere a un modo o método establecido, aceptado y normalmente seguido para realizar determinado tipo de actividades o funciones. Un estándar es un parámetro más o menos esperable para ciertas circunstancias o espacios y es aquello que debe ser seguido en caso de recurrir a algunos tipos de acción.
- **Expectativas:** Esperanza o posibilidad de conseguir una cosa
- **Formal:** Que cumple con las condiciones necesarias o con los requisitos establecidos para llevarse a cabo.

- **Gasto:** El conjunto de erogaciones destinadas a la distribución o venta del producto, y a la administración. No se espera obtener un ingreso futuro.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización
- **Informal:** Que no se ajusta a normas legales, sino que se fundamenta en la confianza entre las personas.
- **Innovación:** Es la introducción de un nuevo producto o una mejora significativa a un producto ya existente (bien o servicio), un proceso, un nuevo método de comercialización o de un nuevo método organizativo, en las prácticas internas de la empresa, la organización del lugar de trabajo o las relaciones exteriores.
- **Inversión:** Una inversión, en el sentido económico, es una colocación de capital para obtener una ganancia futura. Esta colocación supone una elección que resigna un beneficio inmediato por uno futuro y, por lo general, improbable.
- **Ley:** Regla o norma establecida por una autoridad superior para mandar, prohibir o regular alguna cosa.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos.
- **Mercado:** Conjunto de consumidores capaces de comprar un producto o servicio.
- **Norma:** Regla o conjunto de reglas que hay que seguir para llevar a cabo una acción, porque está establecido o ha sido ordenado de ese modo.
- **Productividad:** indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida
- **Requerimientos:** son declaraciones explícitas o tácitas que identifican atributos, capacidades, características y/o cualidades que necesita cumplir producto o servicio para que tenga valor y utilidad para el cliente. En otras

palabras, los requerimientos muestran qué elementos y funciones son necesarias para un producto o servicio.

- **Sector:** Es aquel que nos permite referir a partir de la palabra a aquella parte correspondiente a una clase o a una colectividad que se destaca por presentar características singulares
- **Servicios:** Es una actividad hecho o desempeño destinada a satisfacer una necesidad, aplicada a una persona u objeto, la cual es valorada por una persona o grupo de personas, que perciben en esta beneficio para ellos.
- **TLC:** Un tratado de libre comercio (TLC) es un acuerdo comercial vinculante que suscriben dos o más países para acordar la concesión de preferencias arancelarias mutuas y la reducción de barreras no arancelarias al comercio de bienes y servicios. A fin de profundizar la integración económica de los países firmantes, un TLC incorpora además de los temas de acceso a nuevos mercados, otros aspectos normativos relacionados al comercio, tales como propiedad intelectual, inversiones, políticas de competencia, servicios financieros, telecomunicaciones, comercio electrónico, asuntos laborales, disposiciones medioambientales y mecanismos de defensa comercial y de solución de controversias. Los TLC tienen un plazo indefinido, es decir, permanecen vigentes a lo largo del tiempo por lo que tienen carácter de perpetuidad.

## 11. BIBLIOGRAFÍA

1. Astrid Genoveva R. La realidad de las PYMES colombianas colombiana desafío para el desarrollo, (2003).
2. Secretaria de desarrollo económico Armenia, Quindío, Convocatoria pública 002 de 2012 “Proyecto de fortalecimiento empresarial ICONTEC norma NTC 6001-2008”, (2012)
3. Alfredo García, El Portafolio “La calidad y los TLC”, (2012)
4. Colaboradores, A. V. Responsabilidad social de la empresa en PYMES de Latinoamerica. (2005). 21-22.
5. Agudelo, F. T. (s.f.). Pequeñas y Medianas Empresas: Generalidades. 20-21.
6. Gregorio Posada Grefeinstein. Calidad nuestro estilo de vida. (2010)
7. Juana Paola Bustamante Izquierdo. Los retos de la economía informal en Colombia. (2011)
8. Colaboradores, E. G. Diagnostico socioeconómico y del mercado del trabajo municipio de Armenia 2012.(2012). 21-22.
9. Deming: Fuera de la Crisis MIT, 1988 En: ¿Qué es calidad? R.W. Hoyer y Brooke B.Y. Hoyer Tomado de la revista Quality Progress. Julio, 2001
10. Crosby Philip, "Quality is Free" Mc Graw Hill, New York, 1979 En: ¿Qué es calidad? R.W. Hoyer y Brooke B.Y. Hoyer Tomado de la revista Quality Progress. Julio, 2001
11. Ishikawa, ¿Qué es Control Total de la Calidad? El modelo japonés; Prentice Hall, 1985 En: ¿Qué es calidad? R.W. Hoyer y Brooke B.Y. Hoyer Tomado de la revista Quality Progress. Julio, 2001

12. Universidad José Carlos Mariátegui. Capítulo 2: Introducción a las Normas Internacionales de Calidad (2010)
13. Organización internacional de estandarización. Historia de la ISO
14. Secretaría Central de la ISO (2010). Organismos Nacionales de Normalización en Países en Desarrollo
15. Organización internacional de estandarización. 10 cosas buenas para las micro, pequeñas y medianas empresas.
16. Icontec. Historia del Icontec
17. Paz, R. C., & Gonzales Gomez, D. (s.f.). Normalización serie Normas ISO 9000
18. Universidad nacional del Rosario. Que es la normalización. (2012)
19. Secretaria general del senado de la republica (2011). Ley 1480
20. Secretaria general del senado de la republica (2006). Ley 1086
21. Ángela María Rodríguez Borráez, Juan Rodríguez Borráez, Felipe Universidad del Rosario. (2013). MIPYMES: Certificaciones en Calidad, ¿Cuál es la incidencia? Video
22. Icontec. Comunicado de Prensa. ICONTEC presento primer certificado NTC 6001 a MYPE en Rionegro.
23. Ramos, O. I., & Rodriguez, J. P. Diseño de la propuesta para la creación del área de gestión humana en la empresa Anipack LTDA. Basado en la norma técnica Colombiana NTC 6001. (2010)
24. Secretaría Central de la ISO, Norma ISO 9000. (2005)
25. Departamento administrativo de la Función Pública. Guía de diagnóstico para implementar el sistema de gestión de la calidad en la gestión pública NTC GP 1000:2004. (2006)

26. Icontec. Guía de implementación de modelo de gestión para micro empresas y pequeñas empresas. NTC 6001. (2008)
27. ICONTEC. Certificación “Preguntas frecuentes
28. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Modelo de Gestión de Calidad “Modelo Europeo de la Excelencia” (2001)
29. Gobernación del Quindío. Plan de desarrollo departamental Quindío unido 2008-2011. (2008)
30. Bienes y Finanzas Servicios Integrales. S.A.S. Disponible en:  
<http://www.bienesfinanzas.com/>
31. Ministerio de comercio, industria y turismo. Normatividad
32. Archivo General de la Nación Colombia. (2000). Ley 494.

**ANEXO 1**  
**MANUAL DE CALIDAD**



**BIENES &  
FINANZAS**  
SERVICIOS INTEGRALES S.A.S

**MANUAL DE CALIDAD**

**Código:** M-GRH-01

**Versión:** 1

**Fecha:** 13/11/2013

**Página 79 de 320**

# MANUAL DE CALIDAD

**SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

**BIENES Y FINANZAS SERVICIOS INTEGRALES S.A.S.**

**ARMENIA, Q.**

## **TABLA DE CONTENIDO**

### **PARTE 1. ASPECTOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN**

- 1. OBJETIVO DEL MANUAL**
- 2. ALCANCE**
- 3. EXCLUSIONES**
- 4. DEFINICIONES**
- 5. GENERALIDADES**
  - 5.1 Quienes somos**
  - 5.2 Organigrama**
  - 5.3 Misión**
  - 5.4 Visión**
  - 5.5 Política de calidad**
  - 5.6 Objetivos de Calidad**
  - 5.7 Despliegue de los objetivos**
- 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**
- 7. RESPONSABLES**

### **PARTE 2. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

- 1. INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**
  - 1.1 Organización del sistema de gestión de calidad.**
- 2. IDENTIFICACIÓN DE LA SECUENCIA E INTERACCION DE LOS PROCESOS**
  - 2.1 Mapa de procesos**
  - 2.2 Caracterización de los procesos.**
- 3. DISPOSICIONES DE LA EMPRESA FRENTE A LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC 6001:2008**

### **PARTE 3. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS**

- 1. Procedimientos estratégicos, misionales y de apoyo.**

### **ANEXOS Y REGISTROS**

# **PARTE 1. ASPECTOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN**

## **1. OBJETIVO DEL MANUAL**

El objeto para el desarrollo del manual de calidad es describir el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Bienes y Finanzas Servicios Integrales S.A.S, el cual está estructurado con base en la norma NTC 6001:2008 que involucra la política, direccionamiento estratégico y los procesos referenciados que lo conforman y que se desarrollan en la organización.

Además, ha sido desarrollado como herramienta facilitadora para la divulgación del Sistema de Gestión de la Calidad a las partes interesadas.

## **2. ALCANCE.**

El alcance del sistema de gestión de calidad de la empresa Bienes y Finanzas Servicios Integrales S.A.S estructurado en este documento aplica a la prestación del servicios de Gestión de inmobiliaria, Investigación de bienes y Cobro Pre-jurídico y Jurídico, en los cuales para su coherente desarrollo se involucran los procesos de direccionamiento, misionales o de cadena de valor y los de apoyo.

## **3. EXCLUSIONES**

La alta dirección, excluye en el alcance del sistema de Gestión de Calidad y del presente Manual los numerales concernientes al diseño y desarrollo de producto (3.2.3) de la NTC 6001:2008, debido a que la organización no modifica las características esenciales del producto o servicio.

#### 4. DEFINICIONES

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Parte interesada:** Persona o grupo que tenga interés en el desempeño o éxito de una organización. Ejemplo: Proveedores, trabajadores, accionistas, cliente, comunidad.

**SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.

**Empresa:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

**DOFA:** Debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas.

**PHVA:** Planear, Hacer, Verificar y Actuar.

#### 5. GENERALIDADES

Con el fin de mostrar de manera clara y precisa el Sistema de Gestión de Calidad implementado para la Empresa bajo el enfoque basado en procesos teniendo como punto de partida los principios de gestión de calidad, Bienes y finanzas Servicios Integrales S.A.S ha desarrollado el presente manual de calidad siguiendo los requerimientos de la NTC 6001:2008 “Modelo de gestión para micro empresas y pequeñas empresas (mypes)” y apoyado además en las normas NTC ISO 9001:2008 “Sistema de Gestión de Calidad- Requisitos” y NTC ISO 9000:2000 Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

Principios base del sistema de gestión de calidad implementado para la Empresa:

- ✓ Enfoque al Cliente: Tomando como razón de ser la necesidad de satisfacer necesidades reales y potenciales a nuestros clientes.
- ✓ Liderazgo: Mediante la planeación estratégica y el despliegue de esta a la organización.
- ✓ Participación del Personal: involucramiento del personal a nivel administrativo y operativo en la implementación y mejora del sistema de gestión de calidad
- ✓ Enfoque Basado en Procesos: dando empoderamiento a todos los procesos que se desarrollan en la Sociedad.
- ✓ Mejora Continua: Implementando desde las directrices y política de la Empresa, la mejora continua en el desarrollo de los procesos.
- ✓ Enfoque Basado en Hechos para el Sistema de Gestión: mediante actividades de seguimiento y medición, las cuales permiten evidenciar el desempeño.
- ✓ Relaciones Mutuamente Beneficiosas con el Proveedor: aplicando principios de gana - gana con proveedores y subcontratistas.

### **5.1. Quienes Somos**

En BIENES Y FINANZAS SERVICIOS INTEGRALES S.A.S. estamos dedicados a la recuperación de cartera en mora en todas sus etapas, investigación de bienes, contact Center – BPO y gestión inmobiliaria; hemos puesto toda nuestra experiencia y potencial humano para que esta labor sea desempeñada de forma profesional y efectiva.

Contamos con los equipos idóneos, un amplio sistema de información y un centro de atención personalizada, que nos permite realizar la labor de cobranzas de

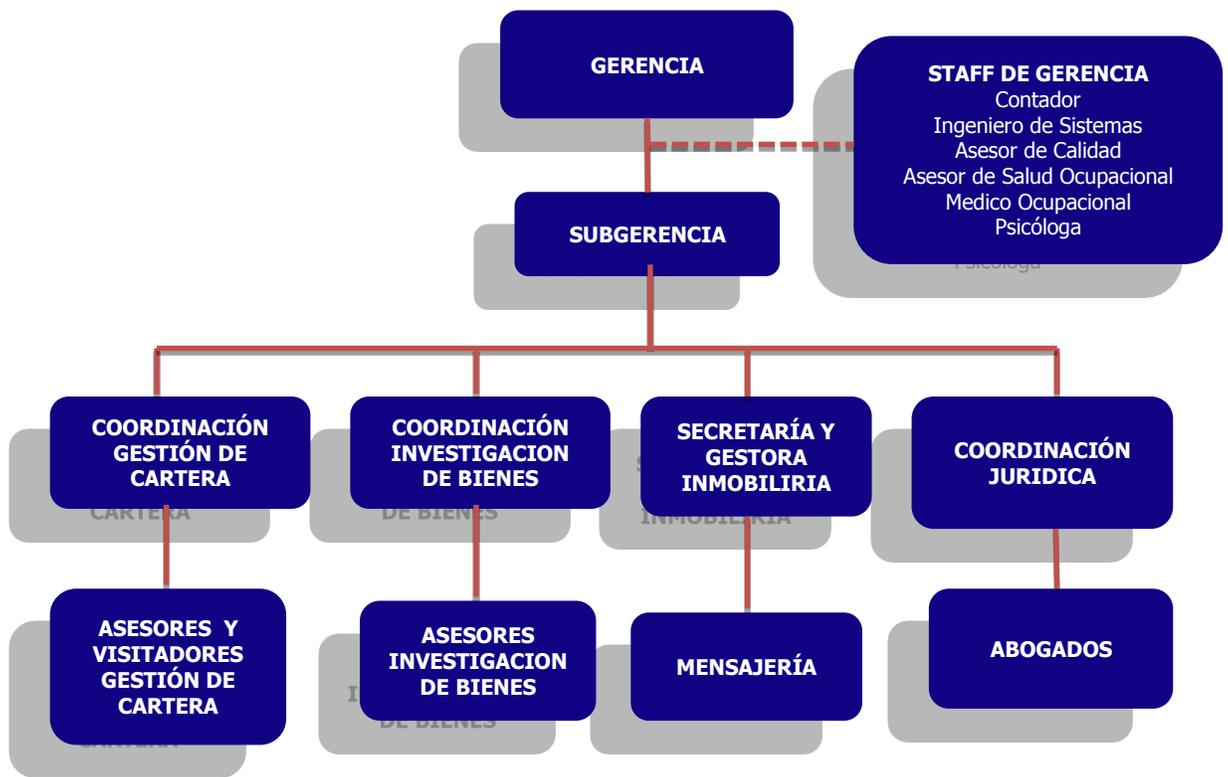
manera excelente, cubriendo sus necesidades en gestión integral de cartera desde la investigación del cliente, ubicación y gestión de cobro en todas las etapas.

Ustedes podrán disponer de empleados con dedicación exclusiva según los volúmenes y parámetros de asignación, sabiendo que además de estos se cuenta con asesores exclusivos de localización de clientes, auditor de gestión en el área de monitoreo, coordinadores y gerente de operación; además del personal staff que apoya la gestión como son los abogados, ingeniero de telecomunicaciones y redes, psicóloga e ingenieros de calidad y de salud ocupacional.

Nuestra experiencia prestando servicios profesionales desde nuestra oficina en el eje cafetero, nos permite cubrir sus necesidades en gestión preventiva y administrativa, cobro Pre jurídico, Castigos y cobro jurídico, garantizando resultados efectivos.

## **5.2. Organigrama**

Composición organizacional de Bienes y Finanzas Servicios Integrales S.A.S. En este gráfico se expresan las jerarquías de mando.



### 5.3 Misión

Somos una empresa líder en gestión de cartera y asesoría inmobiliaria orientada al sector empresarial y público en general; contamos con personal competente, ético y comprometido con el cumplimiento de las metas establecidas, la mejora continua y la satisfacción de sus clientes y partes interesadas.

### 5.4 Visión

Bienes y Finanzas Servicios Integrales S.A.S para el año 2.015, contará en el área de Gestión Integral de cartera con un incremento en el portafolio de sus clientes del 50% y en el área de asesoría inmobiliaria aumentará el equipo a 10 personas con más de 1000 propiedades para la venta y estará administrando 100 inmuebles en alquiler. Todo esto fortaleciendo el equipo de trabajo bajo un sistema de mejoramiento continuo que garantice el reconocimiento de nuestra empresa, permanencia en el mercado y la satisfacción de sus clientes internos y externos.

## **5.5 Política de calidad**

Bienes & Finanzas Servicios Integrales S.A.S ha establecido como política de calidad:

Prestar servicios en outsourcing en gestión de cobro, investigación de bienes y asesoría inmobiliaria garantizando a nuestros clientes confidencialidad y una excelente calidad en el servicio. Por lo que trabajaremos en equipo para lograr una mayor cobertura a nivel nacional siendo reconocidos por ser competitivos bajo un sistema de calidad y mejoramiento continuo para así lograr permanencia en el mercado y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

## **5.6 Objetivos de calidad**

Bienes y Finanzas Servicios Integrales S.A.S tiene como objetivos de calidad:

- Lograr una mayor eficiencia en el recaudo de la cartera.
- Brindar a nuestros clientes la asesoría adecuada en la gestión inmobiliaria.
- Conceder a nuestros clientes un servicio de calidad.
- Asegurar a nuestros clientes la confidencialidad de la información suministrada por ellos.
- Aumentar la cobertura de la organización a nivel nacional.
- Establecer planes de mejora continua para ser más competitivos sobre otras empresas.
- Garantizar a nuestros clientes permanencia en el mercado.

## **5.7 Despliegue de los objetivos de calidad**

POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADOR	META	FORMULA DE CALCULO	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE ANALISIS
<b>Bienes &amp; Finanzas Servicios Integrales S.A.S ha establecido como política de calidad:</b>  <b>Prestar servicios en outsourcing en gestión de cartera y asesoría inmobiliaria garantizando a nuestros clientes confidencialidad y una excelente calidad en el servicio. Para lo cual Trabajaremos en equipo para lograr una mayor cobertura a nivel nacional siendo reconocidos por ser competitivos bajo un sistema de calidad y mejoramiento continuo para así lograr permanencia en el mercado y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.</b>	Lograr una mayor eficiencia en el recaudo de la cartera.	Nivel de eficiencia en el recaudo de la cartera	90%	cartera recaudada /total de cartera para cobro	Coordinador de cartera.	Semanal
	Brindar a nuestros clientes la asesoría adecuada en la gestión inmobiliaria.	Nivel de satisfacción de nuestros clientes	80%	Resultado de encuesta de satisfacción	Gerente.	Semestral
	Conceder a nuestros clientes un servicio de calidad	Porcentaje de Quejas y reclamos por parte de los clientes	80%	Resultado de Quejas y reclamos	Gerente o Coordinador de calidad.	Trimestral
	Asegurar a nuestros clientes la confidencialidad de la información suministrada por ellos	Porcentaje de Quejas y reclamos por información extraviada.	1%	Cantidad de quejas y reclamos por perdida de información/ total de quejas y reclamos	Gerente o Coordinador de calidad.	Mensual
	Aumentar la cobertura de la organización a nivel nacional	Porcentaje de clientes nuevos que ingresan a nuestra organización	50%	Numero de Sedes instaladas en otras ciudades	Gerente.	Anual
	Establecer planes de mejora continua para ser más competitivos sobre otras empresas	Porcentaje de cumplimiento de los indicadores	70%	Análisis de la matriz de indicadores	Gerente o Coordinador de calidad.	Mensual
	Garantizar a nuestros clientes permanencia en el mercado	Rentabilidad	100%	Utilidad neta/ Ingresos operacionales	Gerente.	Anual

## **6 DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- ✓ Norma Técnica Colombiana 6001:2008
- ✓ Norma ISO 9001:2008
- ✓ Norma Básica

## **7 RESPONSABILIDAD**

Toda la empresa es responsable de la aplicación y seguimiento del presente manual.

## **PARTE 2. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

## 1. INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

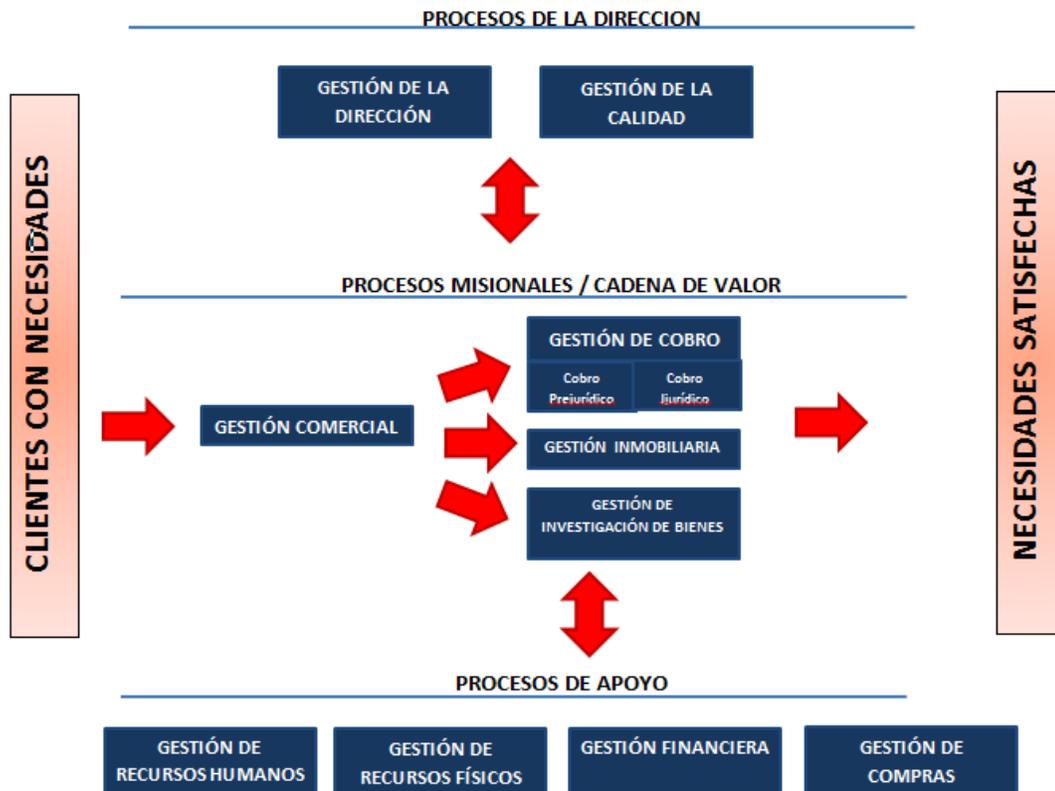
### 1.1 Organización del sistema de gestión de calidad

Bienes y Finanzas servicios integrales S.A.S tiene como líder del sistema de gestión al Gerente quien tendrá como función el direccionamiento, mejoramiento y mantenimiento del sistema de gestión con el apoyo del personal de la organización.

## 2. IDENTIFICACIÓN SECUENCIA E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS

### 2.1 Mapa de procesos

Mapa que expresa la relación de interacción de los diferentes procesos necesarios para prestar los servicios de la organización en términos de calidad y eficiencia.



### 2.2 Caracterización de los procesos

Las interacciones de los procesos se muestran a continuación

**Nombre del Proceso:** Gestión de la dirección

**Responsable:** Gerente

**Objetivo:** Definir las actividades requeridas para la planificación de la gestión de cartera pre-jurídica, jurídica, inmobiliaria e investigación; además de establecer el seguimiento al sistema de gestión.

**INDICADORES DE GESTIÓN:**

Porcentaje de eficiencia del cumplimiento de las actividades

**META:**

80%

**FORMULA:**

$\frac{\# \text{ Actividades ejecutadas}}{\text{Actividades programadas}} * 100$

**INSTRUMENTO:**

Serie de tiempos

ENTRADAS	PROVEEDOR	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Condiciones de la contratación de los diferentes servicios.	Cliente	P	Elaborar y publicar programa semanal o mensual de actividades.	Cronograma de trabajo de los asesores.	Proceso misional y de apoyo.
Registros.	Proceso misional y de apoyo.	H	Realización de seguimiento mensual, trimestral y anual.	Doc. De verificación Véase procedimiento para la gerencia general PGG 001.	Gerente
Formato de acciones correctivas, preventivas y plan de mejoramiento.	Gerente	H	Determinar acciones correctivas y preventivas.	Plan de mejoramiento.	Proceso misional, de apoyo y estratégico.
Socialización.	Gerente	H	Reporte de todo el seguimiento y difusión e implementación de las acciones.	Registro de Acta de socialización y compromiso.	Proceso misional, de apoyo y estratégico.
Información	Contador	H	Análisis de la información contable y	Formato de toma de	Gerente.

contable.			toma de decisiones.	decisiones con base a información financiera.	
Actas de socialización y compromiso.	Gerente/ Secretaria	V	Hacer seguimiento a lo concertado en el acta de socialización y compromiso.	Registro de Verificación.	Gerente.
Necesidad de mejora	Gerente	A	Desarrollar acciones de mejora.	Plan de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Gerente
<b>RECURSOS HUMANOS</b>			<b>RECURSOS TECNOLÓGICOS</b>		<b>RECURSOS INFORMACIÓN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente</li> <li>- Secretaria</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo de computo</li> <li>- Impresora</li> <li>- Internet</li> </ul>		- Documentos utilizados en "procedimiento para la gerencia general" PGG001
<b>CONTROLES</b>					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seguimiento Control de actas y registros.</li> <li>2. Verificación del cronograma de trabajo.</li> </ol>					
<b>ELABORACIÓN:</b> <u>Valeria Rivera Quiquanás</u>  <b>REVISIÓN:</b> _____			<b>APROBACIÓN:</b> _____		



## CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE LA CALIDAD

**Código:** C-GCA-01

**Versión:** 01

**Fecha:** 01-05-13

**Página 94 de 320**

**Nombre del Proceso:** Gestión de la calidad

**Responsable:** Gerente

**Objetivo:** Implementar, revisar y mantener el Sistema de Gestión y dar un uso y manejo adecuado a la información.

**Alcance:** Desde la identificación de la necesidad de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, hasta la toma de acciones que garanticen el Mejoramiento Continuo.

**INDICADORES DE GESTIÓN:**

Eficiencia en el sistema de gestión

**META:**

80%

**FORMULA:**

# Total de no conformidades solucionadas  
# Total de no conformidades

**INSTRUMENTO:**

Serie de tiempos

ENTRADAS	PROVEEDOR	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Requisitos, necesidades y Expectativas, informes de revisiones del SGC, planes de acción, resultados de los Indicadores, planeación estratégica, cambios en legislación, cambios en procesos, información recolectada, No conformidades.	Todos los procesos Estratégicos, misionales, de Apoyo y los clientes	P	Diagnosticar el estado de la implementación del SG.	Diagnóstico de la empresa.	Gerente
		P	Programar las Actividades para la Implementación del SG.	Cronograma de Actividades.	Gerente
		H	Manejo de la información que alimenta el SG.	Información procesada.	Gerente
		H	Implementar el sistema de gestión.	Doc. Soporte.	Gerente
		H	Controlar el Servicio No Conforme.	Procedimiento Servicio no conforme, Plan de mejoramiento.	Gerente
		V	Programar y ejecutar las Auditorías Internas y Externas de Calidad.	Cronograma de auditorías.	Gerente

		<b>A</b>	Tomar Acciones (Correctivas, Preventivas y de Mejora).	Procedimiento Correctivas, preventivas y de mejora.	Acciones y	Gerente
<b>RECURSOS HUMANOS</b>			<b>RECURSOS TECNOLÓGICOS</b>		<b>RECURSOS INFORMACIÓN</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinadores</li> <li>- Gerente</li> <li>- Secretaria</li> <li>- Pasantes</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo de computo</li> <li>- Impresora</li> <li>- Internet</li> <li>- Teléfono</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información que alimenta el SGC.</li> </ul>	
<b>CONTROLES</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>3. Control de documentos.</li> <li>4. Auditorías internas.</li> </ul>						
<b>ELABORACIÓN:</b> <u>Valeria Rivera Quiquanás</u>				<b>APROBACIÓN:</b> _____		
<b>REVISIÓN:</b> _____						

**Nombre del Proceso:** Gestión Comercial

**Responsable:** Gerente

**Objetivo:** Dar a conocer el portafolio de la empresa y promover la apertura de nuevos mercados a través de mejoras en el servicio para incrementar el alcance y rendimiento de la empresa.

**Alcance:** Desde la identificación del cliente potencial hasta el momento en que se concreta al cliente en el servicio ya existente o nuevo.

INDICADORES DE GESTIÓN:		META:	FORMULA:	INSTRUMENTO:	
Nivel de captación de clientes		50%	$\frac{\# \text{ de clientes captados}}{\# \text{ de clientes contactados}}$	Serie de tiempos	
Nivel de crecimiento de clientes		5%	$\frac{\# \text{ de clientes nuevos}}{\# \text{ de clientes antiguos}}$	Serie de tiempos	
ENTRADAS	PROVEEDOR	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Portafolio de servicios anterior	Gerente	P	Ajustar el portafolio de servicios Planear estrategias para nuevos servicios e innovar los existentes.	Portafolio de servicio actualizado	Toda la organización
Portafolio actualizado Promocionar la empresa en el medio	Gerente	P	Diseñar el plan de promoción (manejo de medios)	Plan estratégico de promoción	Toda la organización
Necesidad de permanencia en el mercado.	Gerente	P	Hacer actividades de fidelización del cliente	Cronograma organizacional de estrategias de fidelización del cliente.	Gerente
Bases de datos de clientes nuevos y	Gerente	H	Identificar los clientes antiguos y potenciales para la nueva vigencia.	Base de datos de clientes para la vigencia	Gerente

antiguos Modelos de propuestas comerciales			Analizar los requisitos y preparar ofertas de servicio	Propuesta comercial ajustada	
Propuesta comercial	Gerente	H	Ofrecer el servicio al cliente mediante el envío de portafolio de servicios y concertar cita para presentación personal de la empresa	Constancia de envío Relación de contacto telefónico u otro	Cliente
Reunión con el cliente	Gerente	H	Documentar la propuesta concertada	Contrato	Gerente
Información reportada por el cliente.	Gerente	V	Dar seguimiento al cliente y su satisfacción de acuerdo al formato de encuesta de satisfacción del cliente a través de la web, "Su record y satisfacción con Bienes y Finanzas servicios integrales S.A.S."	Estrategias para mejorar el servicio, plan de trabajo ajustado, etc.	Todos los procesos de la empresa
Necesidad de mejora	Gerente	A	Analizar los problemas o falencias presentadas para mejorar el servicio	Formato Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Gerente Todos los procesos de la empresa
<b>RECURSOS HUMANOS</b>		<b>RECURSOS TECNOLÓGICOS</b>		<b>RECURSOS INFORMACIÓN</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinadores de cartera</li> <li>- Asesores y Pasantes</li> <li>- Visitadores</li> <li>- Gerencia</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo de computo</li> <li>- Impresora</li> <li>- Internet</li> <li>- Teléfono</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis del mercado</li> <li>- Encuesta</li> <li>- Cronograma punto de fidelización del cliente.</li> </ul>	
<b>CONTROLES</b>					
5. Monitoreo de los correo enviados 6. Contrato 7. Propuesta comercial					
<b>ELABORACIÓN:</b> <u>Valeria Rivera Quiquanás</u> <b>REVISIÓN:</b> _____			<b>APROBACIÓN:</b> _____		

**Nombre del Proceso:** Gestión de Cobro

**Responsable:** Coordinador de cartera

**Objetivo:** Efectuar la gestión de cobro vía telefónica, presencial, virtual y jurídica, basado en información completa y suficiente de manera ágil y oportuna cumpliendo con los protocolos y políticas de la empresa.

**Alcance:** Todos los clientes que soliciten o requieren apoyo en la gestión de cobro pre jurídico y jurídico.

INDICADORES DE GESTIÓN:	Meta:	Formula:	INSTRUMENTO:
Porcentaje de eficiencia en el recaudo de la cartera	Mínimo el <b>85%</b> del exigido por el cliente	$\frac{\# \text{ de Carteras recaudadas}}{\# \text{ total carteras para recaudo}}$	Serie de tiempos
Nivel de Eficiencia en la gestión	50%	$\frac{\# \text{ de procesos ejecutivos admitidos en la jurisdicción ordinaria}}{\# \text{ de procesos presentados}}$	Serie de tiempos

ENTRADAS	PROVEEDOR	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Especificaciones de las carteras a cobrar	Gerencia	P	Asignación de clientes a cobrar entre los asesores de cartera	Formato de cronograma de trabajo de los asesores.	Coordinador de cartera
Pautas de negociación dadas por el cliente	Cliente acreedor	P	Planificación de la forma de trabajo con base a los documentos recibidos para adelantar el cobro ya sea Pre-jurídico o jurídico.	Base de datos del cliente deudor.	Coordinador de cartera Abogado
<b>Cobro Pre-jurídico</b>					

Base de datos del cliente	Coordinadores de cartera	H	Montaje de información en el software de gestión.	Información condensada en el software.	Coordinadores de cartera
Formato pautas de negociación Base de datos del cliente y cronograma.	Asesores Pasantas	H	Contactar el cliente deudor para negociar el pago total de sus obligaciones y desplegar procesos de ubicación con clientes no contactados.	Reporte de gestión del cobro	Cliente acreedor
Base de datos cliente.	Visitadores	H	Visitas de localización y negociación con el cliente deudor.	Formato de Visitas	Asesores de gestión de cartera
Reporte de gestión del cobro Acuerdo de pago	Cliente deudor Asesor de cobro de cartera	H	Cancelación de la deuda	Comprobante de pago Informe para gerencia	Asesor Coordinador gestión cartera Gerencia
<b>Cobro jurídico</b>					
Solicitud de cobro jurídico	Asesores de gestión de cartera	H	Elaborar la demanda	Propuesta de Demanda-cobro jurídico	Abogado
Propuesta de cobro jurídico (demanda)	Abogado	H	Presentación de la demanda antes las instancias jurídicas acompañadas con el documento que preste merito ejecutivo.	Constancia de presentación.	Abogado Asesor de gestión de cartera
Informe de gestión	Asesores de gestión de cartera	H	Envío de informes de etapas de los procesos Reporte de posibles negociaciones.	Resultados de la gestión.	Gerencia Cliente acreedor
Contrato Informe final del proceso.	Asesores	H	Facturación de honorarios y/o costos de proceso.	Soportes contables Ingreso de honorarios	Secretaria
Lista de clientes cobrados y pendientes.	Coordinadores de cartera	H	Elaboración de acuerdos de pago o determinación de una nueva estrategia de cobro para los clientes no normalizados.	Propuesta de estrategias de cobro ajustadas.	Asesores de gestión de cartera
<b>Cobro jurídico y pre-jurídico</b>					

Reportes de cobro	Coordinadores de cartera y Gerencia	V	Verificación de los informes de gestión telefónica, virtual y presencial.	Registro de verificación	Gerencia
Cronograma de trabajo y reporte de metas.	Coordinadores de cartera y Gerencia	V	Verificar periódicamente el logro de metas de cobros al interior de la empresa	Reporte de alcance de metas.	Coordinadores de cartera y Gerencia
Mejora continua	Gerencia	A	Realizar acciones de mejora	Formato Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Coordinador de cartera y Gerencia
<b>RECURSOS HUMANOS</b>			<b>RECURSOS TECNOLÓGICOS</b>		<b>RECURSOS INFORMACIÓN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinadores de cartera</li> <li>- Asesores</li> <li>- Pasantes</li> <li>- Visitadores</li> <li>- Gerencia</li> <li>- Secretaria</li> <li>- Abogado</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo de computo</li> <li>- Impresora</li> <li>- Internet</li> <li>- Teléfono</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte de clientes</li> <li>- Software de gestión</li> <li>- Formato pautas de negociación</li> <li>- Encuesta de satisfacción</li> <li>- Reporte del abogado</li> </ul>
<b>CONTROLES</b>					
8. Monitoreo de llamadas. 9. Definición clara de las condiciones de negociación. 10. Debido soporte legal y administrativo. 11. Consultas de satisfacción. 12. Control de documentos.					
<b>ELABORACIÓN:</b> <u>Valeria Rivera Quiquanás</u>  <b>REVISIÓN:</b> _____			<b>APROBACIÓN:</b> _____		

**Nombre del Proceso:** Gestión inmobiliaria

**Responsable:** Asesor inmobiliario

**Objetivo:** Administrar eficientemente bienes inmuebles para su venta y/o administración con base a las especificaciones del cliente.

**Alcance:** Aplica para todos los clientes interesados en vender o alquilar sus inmuebles

<b>INDICADORES DE GESTIÓN:</b> Nivel de crecimiento en arrendamiento de bienes	<b>Meta:</b> 5% anual	<b>Formula:</b> $\frac{\# \text{ de bienes para arrendamiento actualmente}}{\# \text{ de bienes para arrendamiento administrados anterior}}$	<b>INSTRUMENTO:</b> Serie de tiempos
<b>INDICADORES DE GESTIÓN:</b> Nivel de crecimiento en venta de bienes	<b>Meta:</b> 5% anual	<b>Formula:</b> $\frac{\# \text{ de bienes para venta actualmente}}{\# \text{ de bienes para venta administrados anterior}}$	<b>INSTRUMENTO:</b> Serie de tiempos
<b>INDICADORES DE GESTIÓN:</b> Nivel de satisfacción	<b>Meta:</b> 90% anual	<b>Formula:</b> $\frac{\# \text{ de clientes satisfechos}}{\# \text{ clientes total del proceso}}$	<b>INSTRUMENTO:</b> Serie de tiempos

ENTRADAS	PROVEEDOR	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Solicitud de arrendamiento o de venta	Cliente Gerente	P	Identificación del cliente y elaboración de la oferta.	Contrato.	Cliente
Entrega del bien requerido.	Asesores inmobiliarios	H	Recepción de bienes para la venta y/o alquiler.	Formato de Recepción del bien inmueble.	Asesor Inmobiliario

Formato de recepción del bien inmueble.	Asesores inmobiliarios	<b>H</b>	Visita a los inmuebles que entregarán en consignación para verificar las condiciones del bien e inventariar.	Sección fotografía e inventario del mismo formato.	Asesor inmobiliario
Condiciones cierre de negocio.	Coordinador del área inmobiliaria	<b>H</b>	Cierre de negocios Firma de Contrato de compra - venta y/o de alquiler.	Contrato de compra venta y/o alquiler de bien inmueble.	CLIENTE
Solicitud de comercialización.	Secretaria	<b>H</b>	Publicidad del inmueble en medios masivos de comunicación.	Publicidad. Recibo de pago.	Asesor externo publicitario
Dinero producto del alquiler o venta del bien.	Secretaria	<b>H</b>	Consignación o entrega personal del dinero a cada propietario después de descontados los gastos.	Comprobante de pago	Secretaria
Seguimiento del servicio al cliente	Cliente	<b>V</b>	Encuesta de satisfacción y Su record con bienes y finanzas.	Encuesta de satisfacción Su record con bienes y finanzas.	Asesor inmobiliario
Formato de Recepción del bien inmueble.	Asesor inmobiliario	<b>V</b>	Verificar si se hizo de efectivamente el estudio del inmueble y si se tomaron los soportes legales requeridos.	Reporte e informe de Gestión.	Gerente
Comprobantes de pago, facturas y recibos de caja.	Gerencia / Secretaria	<b>V</b>	Verificación de la facturación mensual en caso de alquiler del inmueble y recepción de dineros producto de alquiler.	Registro de verificación de la información.	Secretaria
Solicitud Medición de seguimiento al proceso	Asesor inmobiliario	<b>V</b>	Medir los indicadores del proceso	Resultados de medición de los indicadores del proceso	Gerencia
Resultados de seguimiento	Asesor inmobiliario	<b>A</b>	Implementar acciones de mejoramiento.	Plan de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Todas las áreas involucradas
<b>RECURSOS HUMANOS</b>			<b>RECURSOS TECNOLÓGICOS</b>	<b>RECURSOS DE INFORMACIÓN</b>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asesores inmobiliarios</li> <li>- Secretaria</li> <li>- Coordinador del área inmobiliaria</li> <li>- Gerencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo de computo</li> <li>- Impresora</li> <li>- Internet</li> <li>- Teléfonos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inventario y estudio fotográfico</li> <li>- Contrato de compra venta y/o alquiler de bien inmueble</li> <li>- Base de datos</li> </ul>
---	---	---

**CONTROLES**

- 13. Verificación oportuna de los inmuebles.
- 14. Definición clara de las condiciones de negociación.
- 15. Debido soporte legal y administrativo de la transacción.
- 16. Encuestas de satisfacción.

<p><b>ELABORACIÓN:</b> <u>Valeria Rivera Quiquanás</u></p> <p><b>REVISIÓN:</b> _____</p>	<p><b>APROBACIÓN:</b> _____</p>
--	---------------------------------

**Nombre del Proceso:** Investigación de bienes

**Responsable:** Coordinador de investigación

**Objetivo:** Recolectar información veraz de los bienes que posean de las personas naturales y/o jurídicas con el fin de alimentar bases de datos para los estudios de créditos, cobros jurídicos y demás que requieran nuestros clientes.

**Alcance:** Aplica para todas las personas que remitan nuestro clientes o clientes en particular.

<b>INDICADORES DE GESTIÓN:</b> % de eficiencia en la investigación de bienes	<b>Meta:</b> 90%	<b>Formula:</b> <u># de doc. Obtenidos a tiempo</u> # de doc. solicitados	<b>INSTRUMENTO:</b> Serie de tiempos
---	---------------------	---	---

ENTRADAS	PROVEEDOR	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Políticas y estrategia organizacional.	Gerente	P	Elaboración plan de trabajo.	Cronograma de actividades semanal.	Coordinadora de investigación
Solicitud de investigación.	Coordinadora de investigación	H	Recepción de solicitud y envío de la solicitud de investigación de vehículos a nivel nacional al RUNT.	Formato investigación de bienes – virtual, Formato de solicitud de investigación de vehículos con el RUNT y RUE.	Cliente
Solicitud global de investigación.	Auxiliar	H	Enviar solicitud de investigación de inmuebles a las diferentes oficinas de instrumentos públicos.	Información completa segura.	Coordinador
Datos a investigar.	Coordinadora de investigación	H	Investigar en la página del RUE porcentaje de participación en alguna	Reporte de investigación (doc. oportunos)	Coordinadora de

			empresa a nivel nacional.		investigación
Reporte de la investigación.	Coordinadora de investigación	H	Recepción y consolidación de la información adquirida a través de las investigaciones realizadas.	Archivos de información y reporte global	Auxiliar
Valor de pago pactado y costos de la gestión.	Coordinadora de investigación	H	Relacionar los costos y honorarios.	Formato de investigación de bienes relación honorarios y reintegros.	Cliente
Reporte de investigación.	Coordinadora de investigación	H	Envío físico y electrónico de los documentos de soporte de las investigaciones realizadas a los clientes que solicitaron el servicio.	Constancia de envío.	Cliente
Datos del cliente y honorario.	Coordinadora de investigación	H	Elaboración y envío de la cuenta de cobro por honorarios y reembolsos, con la periodicidad convenida.	Factura.	Gerente
Necesidad de una base de datos.	Personal de investigación de bienes.	H	Actualización de la información de los clientes solicitados para investigar.	Base de datos.	Coordinadora de investigación
Archivos de información y reporte global.	Coordinadora de investigación	H	Elaborar informes de seguimiento semanal	Informe semanal	Coordinadora de investigación
Archivos de información.	Secretaria	V	Verificación de los envíos electrónicos y físicos de los documentos de soporte de las investigaciones realizadas a los clientes.	Registro de verificación.	Cliente y Coordinadora de investigación
Necesidad de mejora.	Coordinadora de investigación	A	Verificar el proceso y mejorar	Plan de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Gerente
<b>RECURSOS HUMANOS</b>			<b>RECURSOS TECNOLÓGICOS</b>		<b>RECURSOS INFORMACIÓN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Secretaria</li> <li>- Gerencia</li> <li>- Coordinador y auxiliar</li> <li>- Personal de investigación</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo de computo</li> <li>- Impresora</li> <li>- Internet</li> <li>- Teléfono</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consignación por la web</li> <li>- Formato de informe</li> <li>- Reporte global y semanal</li> </ul>
<b>CONTROLES</b>					
17. Control de documentos y Consulta de fuentes confiables.					

18. Debido soporte legal y administrativo de la transacción.

**ELABORACIÓN:** Valeria Rivera Quiquanás

**REVISIÓN:** \_\_\_\_\_

**APROBACIÓN:** \_\_\_\_\_

**Nombre del Proceso:** Gestión de recursos humanos

**Responsable:** Gerente

**Objetivo:** Definir e implementar parámetros de selección, contratación e inducción del personal adecuado para las distintas áreas de la organización.

**Alcance:** Inicia desde la definición de criterios de contratación hasta el seguimiento, control y mejoramiento del proceso.

<b>INDICADORES DE GESTIÓN:</b> Porcentaje de diferencia entre el perfil solicitado y el encontrado	<b>META:</b> 0%	<b>FORMULA:</b> <u># de empleado despedido por fallas en perfil</u> # de empleados contratados	<b>INSTRUMENTO:</b> Serie de tiempos
---	--------------------	--	---

ENTRADAS	PROVEEDOR	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Requisitos que la empresa considera importantes para la contratación.	Gerente	P	Definir momento y forma de iniciar el proceso de selección de recursos humanos.	Procedimiento de selección, contratación e inducción. Orden de búsqueda.	Gerente
Características del cargo.	Secretaria Coordinadores y/o Gerencia	H	Notificación de las vacantes por los medios de comunicación y recepción de las hojas de vida y seleccionar los que este acorde al cargo	Constancia de publicación. Hojas de vida.	Gerente
Formato de entrevista y formato de examen.	Coordinadores y/o Gerente	H	Entrevista y examen de conocimiento o los requeridos.	Resultados entrevista y examen.	Gerente
Datos hoja de vida.	Secretaria	H	Verificación de referencias personales y laborales	Registro de verificación de referencias.	Gerente
Datos y condiciones del aspirante.	Secretaria	H	Examen médico ocupacional, Pruebas psicotécnicas, Visita domiciliaria.	Resultados de examen, pruebas, y formato de visitas.	Gerente
Resultados de procedimiento de	Asesores, Coordinadores	H	Selección del empleado y generación de respuesta a los demás candidatos al cargo.	Contrato y registro de respuesta para los	Gerente y Trabajadores

selección.	y/o Gerencia		Contrato de trabajo.	aspirantes.	
Perfil del cargo, responsabilidades, caracterización y procedimiento respectivo.	Gerente	H	Inducción del personal.	Registro de inducción.	Gerente
Diferencias con el perfil, objetivos de calidad, Necesidad de actualización	Gerente	H	Definir momento, tema y personal que requiere capacitación de acuerdo al perfil del cargo y a las necesidades del momento	Cronograma de capacitación y registro de capacitación. (Anexo a hoja de vida)	Gerente Trabajadores
Desempeño del trabajador, reportes, memorandos.	Coordinadores y/o gerencia	V	Aplicar evaluación de desempeño.	Formato evaluación de desempeño,	Gerente
Necesidad de mejora	Gerente	A	Definir e implementar acciones correctivas y/ o preventivas a las falencias encontradas	Procedimiento de acciones correctivas y preventivas	Gerente
<b>RECURSOS HUMANOS</b>		<b>RECURSOS TECNOLÓGICOS</b>		<b>RECURSOS INFORMACIÓN</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinador</li> <li>- Gerente</li> <li>- Secretaria</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo de computo</li> <li>- Impresora</li> <li>- Internet</li> <li>- Teléfono</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hojas de vida.</li> <li>- Formatos de selección y contratación y entrevista.</li> <li>- Documentación para la inducción.</li> </ul>	
<b>CONTROLES</b>					
19. Verificación de la información documental 20. Usar fuentes confiables para la publicación de la oferta laboral. 21. Evaluación de desempeño.					
<b>ELABORACIÓN:</b> <u>Valeria Rivera Quiquanás</u>  <b>REVISIÓN:</b> _____			<b>APROBACIÓN:</b> _____		

**Nombre del Proceso:** Gestión de recursos físicos

**Responsable:** Gerente

**Objetivo:** Efectuar control sobre los recursos físicos de la empresa y brindarles un debido mantenimiento.

**Alcance:** A partir de la entrada de los recursos a la empresa hasta la salida de ellos por obsoletos o por venta.

**INDICADORES DE GESTIÓN:**

Eficiencia en el control de los recursos

**META:**

95%

**FORMULA:**

# de mantenimiento realizados en fechas oportunas  
# de mantenimientos no efectuados de manera oportuna

**INSTRUMENTO:**

Serie de tiempos

ENTRADAS	PROVEEDOR	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Información financiera y reportes anteriores.	Gerente	P	Planear la forma y las fechas de mantenimiento de equipos y la forma de financiar la adquisición de nuevos equipos.	Cronograma de mantenimiento, cotizaciones y propuestas de financiación	Gerente
Equipos, manual y factura.	Gerente	H	Recepción y verificación del óptimo funcionamiento de los equipos que ingresan.	Registro en la hoja de vida del equipo	Secretaria
Referencias del equipo	Secretaria	H	Crear y diligenciar formato de Hoja de vida del equipo.	Formato de hoja de vida de cada equipo.	Secretaria
Reporte de fallas o desgaste del equipo	Secretaria	H	Reportar el momento de cambio de equipos por obsolescencia.	Registro obsolescencia y reemplazo.	Gerente
Referencia nuevo equipo	Secretaria	H	Dar salida y cierre a la hoja de vida del equipo e iniciar una nueva para el	Apertura de nueva hoja de vida y salida de un equipo	Gerente

			siguiente equipo.		
Necesidad de conservación	Secretaria	<b>H</b>	Hacer o solicitar los respectivos mantenimientos y dejar registro.	Cronograma de Mantenimiento y constancia con Formato de hoja de vida de cada equipo	Gerente
Necesidad de control del proceso	Gerente	<b>V</b>	Verificación de la hoja de vida del equipo y del cumplimiento y reporte de cronograma de mantenimiento.	Registro de verificación y autorización para mantenimiento y cambio.	Secretaria
Necesidad de mejora	Gerente	<b>A</b>	Desarrollar acciones de mejora	Plan de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Gerente
<b>RECURSOS HUMANOS</b>		<b>RECURSOS TECNOLÓGICOS</b>			<b>RECURSOS INFORMACIÓN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Secretaria</li> <li>- Gerencia</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo de computo</li> <li>- Internet</li> <li>- Impresora</li> <li>- Teléfono</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantía y descripción del equipo</li> <li>- Manual</li> </ul>
<b>CONTROLES</b>					
<p>22. Elección adecuada del personal que realizará los mantenimientos necesarios.</p> <p>23. Cronograma de mantenimiento.</p> <p>24. Hoja de vida del equipo.</p>					
<b>ELABORACIÓN:</b> <u>Valeria Rivera Quiquanás</u>  <b>REVISIÓN:</b> _____			<b>APROBACIÓN:</b> _____		



## CARACTERIZACIÓN GESTION FINANCIERA

**Código:** C-GFI-01

**Versión:** 01

**Fecha:** 01-05-13

**Página 111 de 320**

**Nombre del Proceso:** Gestión Financiera

**Responsable:** Gerente

**Objetivo:** Generar soportes contables confiables que permitan una toma de decisiones con base a datos reales.

**Alcance:** Desde la identificación de los documentos de soportes contables hasta la toma de decisiones financieras.

<b>INDICADORES DE GESTIÓN:</b> % de error en diligenciamiento de formatos contables	<b>META:</b> 0%	<b>FORMULA:</b> $\frac{\# \text{ de formatos con error}}{\# \text{ total de formatos}}$	<b>INSTRUMENTO:</b> Serie de tiempos
--	--------------------	--	---

ENTRADAS	PROVEEDOR	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Criterios de archivo.	Gerente	P	Definir la forma de archivar los soportes contables.	Archivo identificado.	Secretaria
Datos del cliente, proveedor, empleado, etc.	Secretaria	H	Diligenciar el formato con la respectiva información de manera completa y clara. Anexar firmas respectivas y archivar	Registros, Doc. Ordenados e identificados para su uso. Facturas, Recibos de caja, comprobantes de Regreso, etc.	Secretaria
Registros, Doc. Ordenados e identificados para su uso. Facturas, Recibos de caja, comprobantes de Regreso, etc.	Secretaria	H	Archivar los documentos contables de soporte en orden cronológico, sin interrumpir secuencia, sin enmendaduras.	Zeta de soportes anual	Secretaria
Solicitud de soportes.	Contador	H	Envío de los soportes contables al Contador y Recibimiento de los	Informe contable y financiero.	Gerente

			reportes mensuales del Contador.		
Informe contable y financiero.	Gerente	H	Análisis de los informes y toma de decisiones respecto a los datos, toma de decisiones financieras	Reporte de Toma de decisiones	Gerente
Dinero y Documentos soporte	Secretaria y Gerente	V	Recibir y verificar el dinero recibido o pagado y confirmar los pagos efectuados y recibidos a la cuenta.	Registro de comprobante de pagos efectuados y recibidos.	Secretaria, Gerente y Contador
Necesidad de mejora	Gerente	A	Definir ajustes necesarios en la documentación y plan de acciones de acuerdo al caso.	Plan de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Gerente
<b>RECURSOS HUMANOS</b>			<b>RECURSOS TECNOLÓGICOS</b>	<b>RECURSOS INFORMACIÓN</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente</li> <li>- Secretaria</li> <li>- Contador</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo de computo</li> <li>- Impresora</li> <li>- Internet</li> <li>- Teléfono</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facturas</li> <li>- Recibos de Caja</li> <li>- Comprobantes de Regreso, etc.</li> </ul>	
<b>CONTROLES</b>					
25. Verificación de los requisitos legales de cada soporte 26. Registro de comprobantes de pago en la web					
<b>ELABORACIÓN:</b> <u>Valeria Rivera Quiquanás</u>  <b>REVISIÓN:</b> _____			<b>APROBACIÓN:</b> _____		

**Nombre del Proceso:** Compra de Insumos

**Responsable:** Gerente

**Objetivo:** Suministrar los insumos de calidad necesarios para el normal funcionamiento de la organización a través de proveedores seleccionados y evaluados que cumplan los requisitos exigidos por la organización.

**Alcance:** Aplica para todos los materiales e insumos requeridos para la prestación de nuestros servicios.

**INDICADORES DE GESTIÓN:**

Nivel de confiabilidad del proveedor

**META:**

100%

**FÓRMULA:**

$$\frac{\# \text{ de entregas oportunas}}{\# \text{ total de solicitudes}}$$

**INSTRUMENTO:**

Serie de tiempos

ENTRADAS	PROVEEDOR	PHVA	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Necesidad de compra	de Coordinador de áreas	<b>P</b>	Identificar los insumos necesarios para la organización y seleccionar criterios de los insumos.	Requisiciones, Listado maestro de los insumos.	Gerente
Lista de proveedores	de Secretaria	<b>H</b>	Seleccionar proveedores que cumplan los criterios de la organización y que cumplan los criterios de los insumos.	Listado de proveedores Seleccionados.	Gerente
Políticas de compra	de Gerente	<b>H</b>	Definir criterios para evaluar periódicamente a los proveedores	Formato de evaluación del proveedor	Gerente
Solicitud de compra	de Gerente Coordinador de áreas	<b>H</b>	Compra a realizar	Formato orden de compra.	Secretaria

Necesidad de seguridad de recepción	Secretaria	<b>H</b>	Confirmar llegada del insumo, recepción de la factura de compra, confrontación con el pedido y verificación del estado del mismo.	Formato orden de compra, factura de compra.	Secretaria
Compras realizadas	Secretaria	<b>H</b>	Almacenamiento del insumo para su posterior distribución.	Lista de inventario	Secretaria
Solicitud de Insumo	Secretaria	<b>H</b>	Entrega al usuario final en la empresa	Confirmación de entrega en la lista de inventario	Secretaria
Requerimiento de soporte contable	Secretaria	<b>H</b>	Archivar la orden de compra	Zeta de Documentos contables	Auxiliar Contabilidad
Factura de compra, Orden de compra	Secretaria	<b>V</b>	Verificar los documentos soporte de la transacción.	Registro de Confirmación	Auxiliar Contable
Formato de evaluación de proveedor	Gerente	<b>V</b>	Verificar el cumplimiento de los proveedores seleccionados a través de las evaluaciones.	Evaluación de proveedores Informe a proveedores (según el caso)	Proveedor Gerente
Necesidad de mejora	Gerente	<b>A</b>	Implementar acciones de mejoramiento (planes de mejoramiento CPM)	Plan de acciones correctivas, preventivas o de mejora	Gerente
<b>RECURSOS HUMANOS</b>			<b>RECURSOS TECNOLÓGICOS</b>		<b>RECURSOS INFORMACIÓN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente</li> <li>- Jefe de compras</li> <li>- Auxiliar contable o secretaria</li> <li>- Jefe de cada área</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo de computo</li> <li>- Impresora</li> <li>- Internet</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criterios de selección de insumos</li> <li>- Criterios de selección de proveedores</li> <li>- Registro de acciones correctivas, preventivas</li> </ul>
<b>CONTROLES</b>					
<p>27. Hacer estudios periódicos a las condiciones de los insumos.</p> <p>28. Hacer seguimiento a los indicadores de confiabilidad del proveedor.</p> <p>29. Seguimiento a la evaluación de proveedores y a los soportes contables.</p>					
<b>ELABORACIÓN:</b> <u>Valeria Rivera Quiquanás</u>  <b>REVISIÓN:</b> _____			<b>APROBACIÓN:</b> _____		

### **3. DISPOSICIONES DE LA EMPRESA FRENTE A LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC 6001**

3.1.1 Planificación y direccionamiento:

3.1.1.1 La organización define, comunica y mantiene actualizada su estrategia organizacional.

Ver anexo: Cronograma de estrategias organizacionales

Ver anexo: Acta de socialización.

3.1.1.2 La empresa identifica, implementa y mantiene procedimiento para cumplir los requisitos legales.

Ver anexo: Normograma.

Ver anexo: Procedimiento del adecuado manejo de los requisitos legales.

3.1.1.3 La organización define y planifica procesos.

Ver anexo: Mapa de procesos.

3.1.1.4 La organización tiene definidas las interacciones de los procesos.

Ver anexo: Caracterización de la Gestión de la dirección

Ver anexo: Caracterización de la Gestión de la calidad.

Ver anexo: Caracterización de la Gestión comercial.

Ver anexo: Caracterización de la Gestión del cobro.

Ver anexo: Caracterización de la Gestión Inmobiliaria.

Ver anexo: Caracterización de la Gestión de investigación de bienes.

Ver anexo: Caracterización de Gestión de Recursos humanos.

Ver anexo: Caracterización de Gestión de Recursos físicos.

Ver anexo: Caracterización de Gestión financiera.

Ver anexo: Caracterización de Gestión de compras.

3.1.1.5 La organización tiene procesos suficientes y coherentes.

Ver anexo: Mapa de procesos.

### 3.1.2 Evaluación de la gestión:

#### 3.1.2.1 La empresa planifica y realiza periódicamente:

- Evaluación del cumplimiento de las estrategias organizacionales, indicadores.
- Evaluación del desempeño de los procesos.
- Implementación de mecanismos de control y mejora continua.

Ver anexo: Matriz de indicadores.

Ver anexo: Procedimientos de seguimiento y control del sistema de gestión

Ver anexo: Cronograma de seguimiento al sistema de gestión.

#### 3.1.2.2 La organización implementa planes de mejora continua.

- Mejora de desempeño
- Acciones correctivas y preventivas
- Análisis de causa efecto.

Ver anexo: Plan de mejoramiento.

Ver anexo: Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Ver anexo: Formato de acciones correctivas preventivas y de mejora,

Ver anexo: Instructivo de espina de pescado.

### 3.2.1 Gestión Comercial:

La organización planifica, documenta, implementa y mantiene actualizado su proceso incluyendo:

- Identificar mercado objetivo
- Necesidades y expectativas del mercado objetivo.
- DOFA
- Sistema de comercialización del producto.

Ver anexo: Información estratégica en la gestión comercial.

Ver anexo: Matriz de posicionamiento.

- Formalizar acuerdos y compromisos con el cliente.

Ver anexo: Propuesta comercial

Ver anexo: Portafolio de servicios.

- Satisfacción del cliente.

Ver anexo: Procedimiento de satisfacción del cliente.

Ver anexo: Encuestas de satisfacción.

- Servicio después de la venta.

Ver anexo: Quejas y reclamos.

Ver anexo: Procedimiento de peticiones quejas y reclamos.

### 3.2.2. Planificación del producto y de sus procesos de realización.

#### 3.2.2.1. Planificación del producto

La empresa define y documenta las especificaciones del servicio.

Ver anexo ficha técnica de gestión de cobro

Ver anexo ficha técnica de gestión inmobiliaria

Ver anexo ficha técnica de gestión de investigación de bienes

#### 3.2.2.2. Planificación y desarrollo de los procesos

Se planifica y documenta el proceso de realización del producto.

Ver anexo procedimiento para la gestión de cobro pre jurídico

Ver anexo procedimiento para la gestión de cobro jurídico

Ver anexo procedimiento para la gestión inmobiliaria

Ver anexo procedimiento para la gestión de investigación de bienes

### 3.2.4. Gestión de Compras

- La empresa define y documenta el proceso de compra del producto o requerimientos del servicio.

Ver anexo caracterización de la gestión de compras

- Define y documenta las especificaciones del producto que se va a comprar.

Ver anexo criterios de selección de insumos

- Define y documenta las necesidades o requerimientos de compra de insumos.

Ver anexo procedimiento de compra de insumos

- Define y documenta los criterios de selección de los proveedores y registro de su cumplimiento.

Ver anexo criterios de selección de proveedores

Ver anexo procedimiento para la selección de proveedores

Ver anexo selección y evaluación de los proveedores

- La empresa verifica que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados.

Ver requisición

Ver anexo orden de compra

- Define y mantiene las condiciones adecuadas de almacenamiento para la preservación y conservación de los productos adquiridos

Ver anexo procedimiento de compra de insumos

### 3.2.5. Producción de bienes o prestación de servicios

La empresa establece un programa de prestación del servicio, define las etapas del proceso, presta el servicio bajo condiciones especificadas, identifica el producto en cada una de las etapas de la prestación del servicio, establece y aplica métodos de control, realiza la validación del proceso productivo, de la prestación del servicio.

Ver anexo ficha técnica de gestión de cobro

Ver anexo ficha técnica de gestión inmobiliaria

Ver anexo ficha técnica de gestión de investigación de bienes

Ver anexo procedimiento para la gestión de cobro pre jurídico

Ver anexo procedimiento para la gestión de cobro jurídico

Ver anexo procedimiento para la gestión inmobiliaria

Ver anexo procedimiento para la gestión de investigación de bienes

- Define y aplica procedimientos para la identificación y control de servicio no conforme.

Ver anexo procedimiento para no conformidades

Ver anexo servicio no conforme

- Define una metodología para el control de los inventarios de materia prima,

Ver anexo procedimiento para el inventario

- Define y mantiene las condiciones adecuadas de almacenamiento para la preservación y conservación de los productos adquiridos

Ver anexo procedimiento de compra de insumos

### 3.3.1 Recursos Humanos:

La empresa debe planificar e implementar un proceso de gestión humana, que le permita contar con el personal adecuado para el desarrollo de sus actividades.

Ver anexo: Caracterización de Gestión de recursos humanos.

- La empresa define funciones y responsabilidades, necesidades de competencia en educación, formación, habilidades y experiencia.

Ver anexo: Perfil del cargo.

- La empresa identifica las necesidades de capacitación. Mantener las competencias del personal.

Ver anexo: Plan de Capacitaciones.

Ver anexo: Perfil del cargo.

- La empresa establece, define y documenta procedimiento de selección, contratación, capacitación o entrenamiento.

Ver anexo: Procedimiento de selección, contratación e inducción del personal.

Ver anexo: Entrevista

- La empresa evalúa periódicamente el desempeño del personal, mantener registros de los resultados.

Ver anexo: Evaluación de desempeño.

- La empresa realiza la contratación del personal acorde a la ley.

Ver anexo: Contrato de aprendizaje y Contrato a término fijo.

### 3.3.2. Gestión de la información

La empresa establece y aplica un procedimiento para el manejo de la información que permita información confiable y oportuna, analiza e interpretar adecuadamente la información, protege la información relevante para las actividades de la empresa.

Ver anexo procedimiento para el control de documentos

#### 3.3.2.1. Control de documentos

Los documentos requeridos en esta norma y los que la empresa determinó o la ley exigió como necesarios están formalmente aprobados, vigentes y disponibles para su consulta y aplicación por las personas que lo requieran.

Ver anexo procedimiento para el control de documentos

Ver anexo listado maestro de documentos y registros

#### 3.3.2.2. Control de registros

Los registros que evidencian la operación conforme y eficaz del SGC frente a los requisitos de esta norma, y los que la empresa determinó necesarios, son legibles, identificables y recuperables. Se mantienen almacenados en forma segura y ordenada.

Ver anexo procedimiento para el control de documentos

Ver anexo listado maestro de documentos y registros

### 3.3.3 Gestión Financiera:

La empresa mantiene actualizada la información que tenga relación con:

- Identificar riesgos potenciales que puedan afectar los activos.

Ver anexo: Matriz de valoración del riesgo.

- Costos de los bienes o servicios.

Ver anexo: Receta de costos.

- Informes periódicos de la información financiera de la empresa (Información confidencial).

### 3.3.4 Gestión de los recursos físicos (maquinaria, instalaciones y equipos)

La empresa dispone, determina y planifica el mantenimiento de la infraestructura, maquinaria, equipos y condiciones para cumplir los requisitos de los procesos de los servicios.

Ver anexo hoja de vida maquinaria y equipos

Ver anexo procedimiento para el mantenimiento de los recursos físicos

Ver anexo cronograma de mantenimientos preventivos

# **PARTE 3. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS**

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GERENCIA GENERAL</b>	<b>Código: P-GDI-002</b>
		<b>Versión:1</b>
		<b>Fecha: 20-09-13</b>
		<b>Página 123 de 320</b>

### 1. OBJETIVO

Definir las actividades requeridas para la planificación de la gestión de cartera pre-jurídica, jurídica, gestión inmobiliaria e investigación de bienes; además de establecer el seguimiento al sistema de gestión.

### 2. ALCANCE

Aplica desde la planificación hasta el seguimiento y el control de todos los procesos que conforman el sistema de la organización.

### 3. GLOSARIO

- **Desempeño:** Capacidad que tiene la organización para alcanzar los resultados medibles en un contexto determinado.
- **Planificación:** Es el proceso que organiza, dirige, coordina, controla y evalúa las gestiones de la organización en la consecución de su misión. Mediante este proceso se analizan y seleccionan las necesidades a ser atendidas y la forma de atender las mismas. El proceso de Planificación implica que es de naturaleza dinámica y no estática.

### 4. ACTIVIDADES

- **Planificación:** La Gerencia General se reunirá con los coordinadores de cada área para planificar los diferentes servicios (gestión de cobro jurídico, pre-jurídico, investigación de bienes y gestión inmobiliaria):
  1. Asignación de clientes para realizar gestión de cobro pre-jurídico o jurídico.
  2. Clientes asignados para investigación de bienes.
  3. Inmuebles para alquilar o vender.
  4. Elaboración de política general.
- **Seguimiento:** La Gerencia General realiza seguimiento permanente de los resultados obtenidos con la siguiente información:
  1. Estrategias organizacionales.
  2. Indicadores.
  3. Satisfacción del cliente.
  4. Peticiones, quejas y reclamos.
  5. No conformidades.
  6. Acciones correctiva, preventivas y de mejora.

7. Requisitos legales.
8. Evaluación de desempeño de trabajadores.
9. Resultados Financieros.
10. Desempeño de proveedores.

Los Planes de Acción correctivas, preventivas y de mejora se convierten en una herramienta para realizar seguimiento a tareas y resultados del negocio, por lo tanto se deben realizar cuando se requieran y durante el tiempo que se requieran con el fin de eliminar las no conformidades.

Los indicadores se les realizarán seguimiento de acuerdo a lo que se haya especificado en los procesos o cuando se requieran con el fin de que la empresa trabaje con calidad.

- **AJUSTAR:** La gerencia general debe realizar ajustes a aquellas acciones que no se comportaron como se esperaba.

<b>Elaboró:</b> Natalia Ospina P.	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Fecha: 20/09/2013</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO ADECUADO DE LOS REQUISITOS LEGALES</b>	<b>Código: P-GDI- 01</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 01-05-13</b>
		<b>Página 125 de 320</b>

### 1. OBJETIVO

Determinar la elaboración y actualización de los requisitos legales y reglamentarios requeridos por *Bienes Y Finanzas Servicios Integrales S.A.S.*

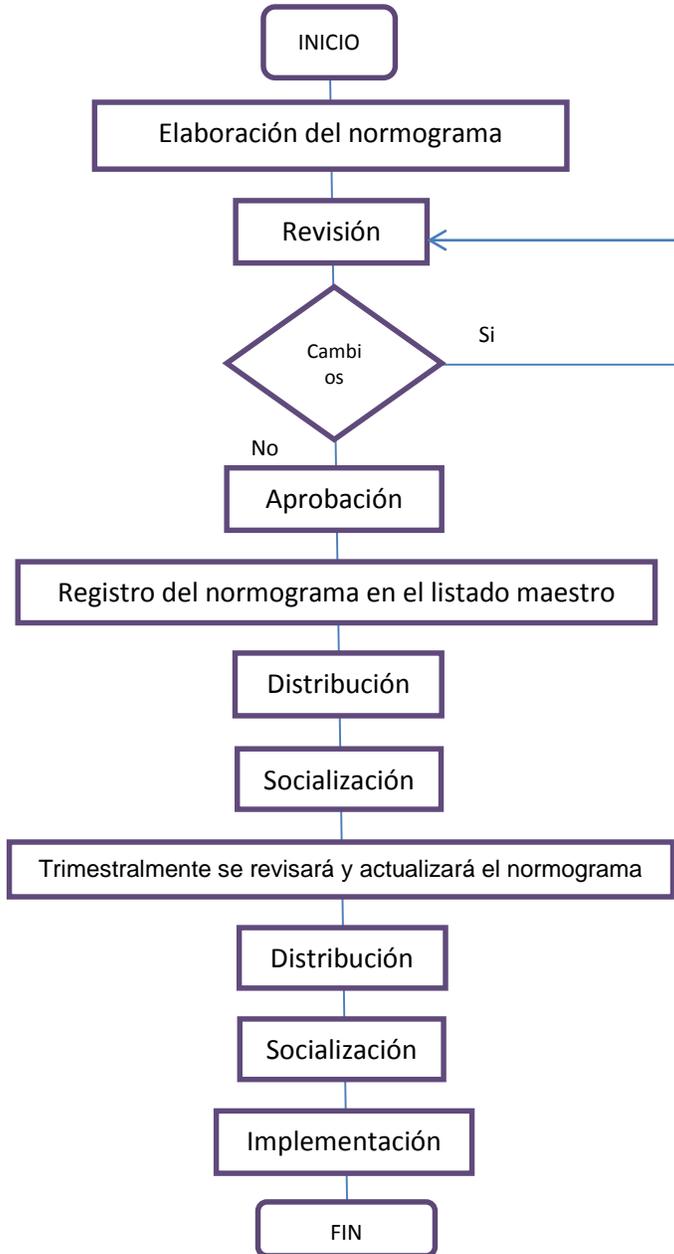
### 2. ALCANCE

Este procedimiento se inicia desde la elaboración del normograma por parte del gerente, contador y abogados hasta la distribución de éste en cada una de las áreas de la organización.

### 3. DEFINICIONES

- **Aprobación:** Confirmación de que lo consignado en los documentos corresponde con los procesos de Gestión que se realizan dentro de la organización y que se encuentran en vigencia a partir de ese momento.
- **Diagrama de flujo:** Es una representación gráfica de la secuencia de los pasos para describir cómo funciona un proceso para producir un fin “deseable”. Este fin deseable puede ser un servicio, un producto o una mezcla de los anteriores.
- **Ley:** Norma expedida por el congreso de la república en el ejercicio de su función legislativa, que tiene carácter general y obligatorio y cuya finalidad es desarrollar la constitución nacional.
- **Normograma:** Instrumento que contiene las normas de carácter constitucional, legal, reglamentario.
- **Requisitos Legales:** Indican las condiciones necesarias específicas que debe reunir una actividad, instalación, equipamiento, proceso o servicio determinado para cumplir con los postulados concretos que se recogen en los textos legales.
- **Revisión:** Actividad que consiste en verificar que el contenido de un documento corresponde a lo que se hace y a la vez asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión para alcanzar los objetivos.

#### 4. FLUJOGRAMA



## 5. ACTIVIDADES

Paso N°	Actividad Realizada	Responsable	Documento y/o Registro
1	Elaborar el normograma a partir de los requisitos legales y reglamentarios necesarios en la empresa.	Gerente Contador Abogado	O-GDI-01
2	Enviar el normograma a revisión, si se deben realizar cambios se realizan y pasan nuevamente a revisión.	Gerente	O-GDI-01
3	Una vez se ha revisado se envía a su aprobación.	Gerente	O-GDI-01
4	El documento se incluye o modifica en el listado maestro de documentos.	Coordinador de calidad	F-GCA-06
5	Distribuir el normograma a cada una de las áreas donde se necesite.	Coordinador de calidad	O-GDI-01 R-GDI-01
6	Socializar el normograma con las personas interesadas.	Coordinador de cada área	O-GDI-01 R-GDI-01
7	Trimestralmente se revisarán las páginas web de interés tributario y laboral y si se requiere se actualizará del normograma, o también se actualizará cuando se requiera.	Gerente Contador Abogado	R-GDI-02
8	Distribuir el normograma con los cambios a cada una de las áreas donde se necesite. Es necesario identificar como obsoleto la versión anterior si lo que se hizo fue una modificación.	Coordinador de calidad Secretaria	O-GDI-01 R-GDI-01
10	Socializar los cambios realizados con las personas interesadas.	Coordinador de cada área	O-GDI-01 R-GDI-01
11	Implementar los cambios realizados.	Toda la organización	

<b>Elaboró:</b> Natalia Ospina P.	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Fecha: 01/05/2013</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

### 1. OBJETIVO.

Garantizar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad y crear la cultura de la Autoevaluación a través del seguimiento y control al SGC con el fin de garantizar la mejora continua de todos los procesos y procedimientos en *Bienes Y Finanzas Servicios Integrales S.A.S.*

### 2. ALCANCE.

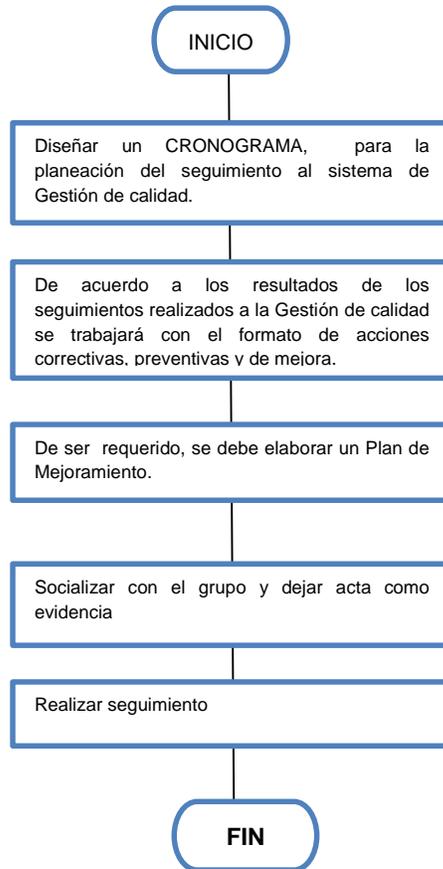
Inicia desde la elaboración del cronograma que permite la planeación del seguimiento y control al SGC, hasta la realización del seguimiento de las acciones correctivas, preventivas o de mejora definidas.

### 3. GLOSARIO.

- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- **Acciones Preventivas:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Plan de acción:** Es una herramienta que proporciona un modelo para llevar a cabo el proceso de acción de una empresa. Conduce al usuario a través de un formato básico de planeación de acción, paso por paso, cubriendo todos los elementos básicos para lograr las metas establecidas.
- **Seguimiento:** Consiste en la aplicación de controles periódicos de las variables seleccionadas.
- **Plan de mejora:** Un plan de mejora es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento. Pueden ser de muchos tipos: organizativas, curriculares, etc.
- **Cronograma:** Un cronograma es la interpretación en una gráfica de tiempo la cronología de un hecho o trabajo que se representa en un par de ejes de coordenadas, el eje de abscisas se divide en fracciones de tiempo, por

ejemplo, días, semanas, meses, años, y en el eje de coordenadas se describe la tarea a realizar o la tarea realizada marcando el tiempo.

#### 4. FLUJOGRAMA



#### 5. ACTIVIDADES

Paso	Actividad	Responsable	Observaciones Registros
1	<p>Diseñar un CRONOGRAMA, que permita la planeación del seguimiento al sistema de Gestión de calidad y debe definir fechas, confirmar los responsables y posterior a su revisión se debe reunir el equipo para concertar las acciones a tomar y generar un reporte que sea archivado para su próxima revisión. De esta manera debe incluir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades</li> <li>• Participantes</li> <li>• Responsable</li> <li>• Tema</li> <li>• Fecha y</li> <li>• Hora</li> </ul> <p>Las ACTIVIDADES deben contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento a Procedimientos estratégicos, Misionales y de apoyo con los formatos y registros correspondientes</li> <li>• Reportes de no conformidades</li> <li>• Evaluación de Desempeño Funcionarios</li> <li>• Seguimiento a Procedimientos de Apoyo</li> <li>• Evaluación de Satisfacción del Cliente</li> <li>• Indicadores de Gestión</li> <li>• Seguimiento al Plan Estratégico y Plan de Acción correctivas, preventivas o de mejora.</li> </ul>	Gerente	G-GCA-01
	De acuerdo a los resultados de los		

2	<p>seguimientos realizados a la Gestión de calidad y de ser requerido, para el análisis del hallazgo se debe realizar a través del diagrama causa efecto o espina de pescado cuando el hallazgo sea mayor y posterior a ello se realizará un lluvia de ideas que contenga los cinco por qué para llegar a su solución, finalmente se dejará identificada la acción, el responsable, la fecha y su seguimiento posterior e indicador. Cuando el hallazgo no es mayor, su tratamiento se puede realizar a partir de la lluvia de ideas.</p>	Gerente	<b>F-GCA-02</b>
3	<p>Cuando se define que es una acción de mejora, se debe efectuar un plan de mejoramiento este incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el Hallazgo.</li> <li>• Realizar Análisis de Causa.</li> <li>• Proponer Acción de Mejora, correctivas (eliminar problemas detectados) o preventivas (evitar ocurrencia de problemas potenciales), de acuerdo al caso.</li> <li>• Mencionar Recursos Requeridos</li> <li>• Identificar el Responsable y</li> <li>• Definir Fecha de ejecución</li> <li>• Presentar Resultados esperados</li> </ul>		<b>R-GCA-01</b>
4	<p>Posterior al análisis realizado los responsables deberán comunicar a la empresa en su totalidad los resultados de la gestión, dejando evidencia en un acta que adjunte pruebas ya sean imágenes, formatos, videos, entre</p>	Gerente	<b>R-GDI-01</b>

	<p>otras.</p> <p>“Si es el caso de proyectos para mejorar el desempeño el responsable de éste deberá expresar en su propuesta escrita el costo beneficio que traerá su aplicación a lo que finalmente decidirá el gerente si aprueba o no su aplicación.”</p>		
5	Realice seguimiento	Dirección Administrativa	

<b>ELABORO:</b> Valeria Rivera Quiguanás	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBO:</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>	<b>Código: P-GCA-02</b>
		<b>Versión:1</b>
		<b>Fecha: 04-05-13</b>
		<b>Página 133 de 320</b>

### 1. OBJETIVO.

Definir las actividades que se realizarán a las acciones correctivas, preventivas y de mejora de las no conformidades encontradas, con el fin de que estas no se vuelvan a presentar en *Bienes Y Finanzas Servicios Integrales S.A.S.*

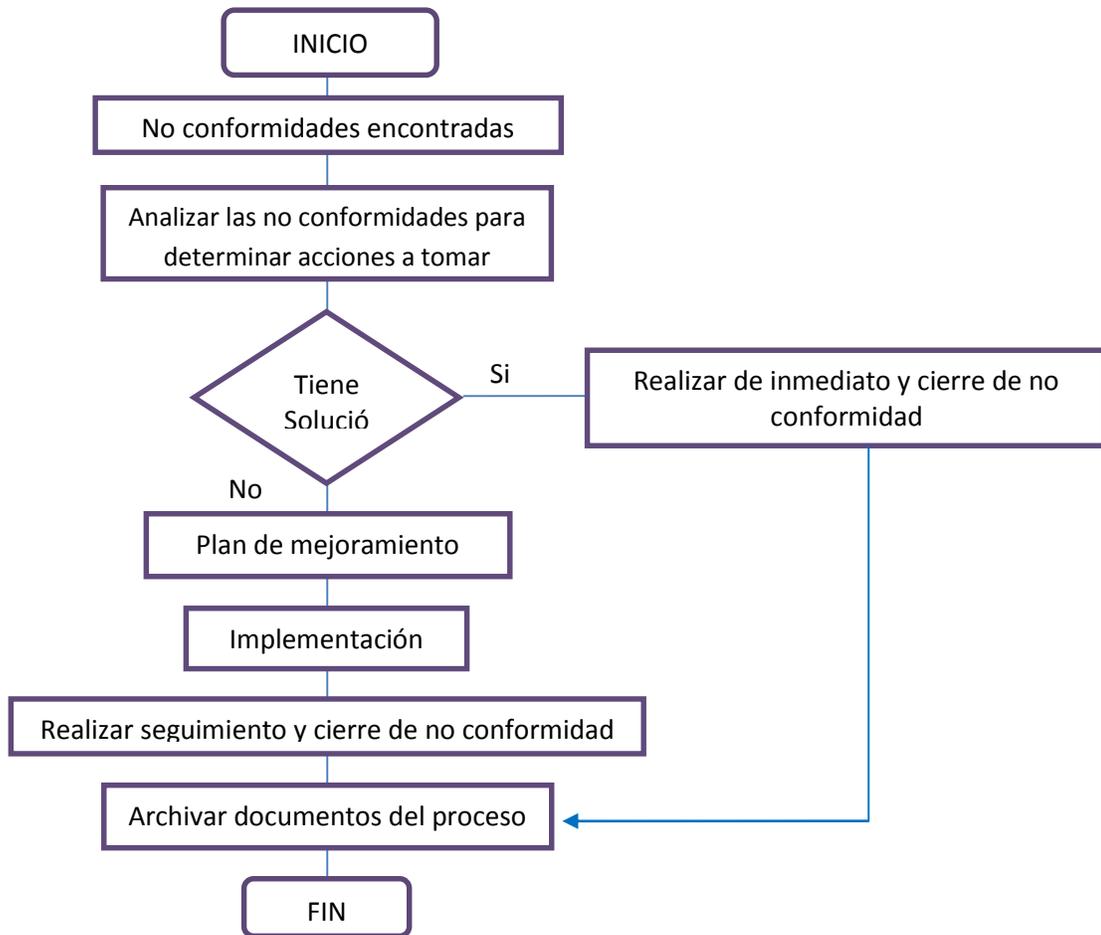
### 2. ALCANCE.

Inicia desde la recepción de las no conformidades encontradas (peticiones, quejas y reclamos, servicio no conforme, acciones correctivas, preventivas y de mejora finalizando con archivar los documentos del proceso que permitieron la eliminación de la no conformidad.

### 3. GLOSARIO.

- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- **Acciones Preventivas:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Plan de mejoramiento:** Es una herramienta que proporciona un modelo para llevar a cabo el proceso de acción de una empresa. Conduce al usuario a través de un formato básico de planeación de acción, paso por paso, cubriendo todos los elementos básicos para lograr las metas establecidas.
- **Queja:** Es una de las formas en que se acciona o pone en movimiento el aparato disciplinario, contempladas en el artículo 69 del c. D. U., y constituye un supuesto de reclamación, denuncia o crítica de la actuación administrativa.
- **Reclamos:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios.
- **Seguimiento:** Consiste en la aplicación de controles periódicos de las variables seleccionadas.

## 4. FLUJOGRAMA



## 5. ACTIVIDADES

Paso N°	Actividad Realizada	Responsable	Documento y/o Registro
1	Recepción de las no conformidades encontradas (peticiones, quejas y reclamos, servicio no conforme, acciones correctivas, preventivas y de mejora)	Coordinador de cada área	F-GCC-03 F-GCA-02 F-GCA-03
2	Analizar de forma independiente cada una de las no conformidades para así identificar cuáles son sus posibles causas y determinar que acciones correctivas, preventivas o de mejora se deben realizar según sea el caso.	Coordinador de calidad Coordinador de cada área	F-GCC-03 F-GCA-02 F-GCA-03
3	Realizar un plan de mejoramiento donde se indique las actividades que se deben realizar para eliminar o prevenir las no conformidades encontradas.	Coordinador de calidad Coordinador de cada área	G-GCA-02
5	Implementar el plan de mejoramiento.	Coordinador de cada área Coordinador de calidad	G-GCA-02
6	Realizar seguimiento periódico para determinar la efectividad de las acciones tomadas y así darle cierre a aquellas que lograron eliminar el problema y las que no se lograron cerrar se debe buscar nuevamente una acción para eliminar la no conformidad. <b>Nota:</b> El tiempo de seguimiento y la periodicidad se define en el plan de mejoramiento.	Coordinador de cada área Coordinador de calidad	G-GCA-02
7	Archivar los documentos del proceso	Secretaria	

	en el área de operaciones.		
--	----------------------------	--	--

**Nota:**

Posterior al análisis realizado los responsables deberán comunicar a la empresa en su totalidad los resultados de la gestión, dejando evidencia en un acta que adjunte pruebas ya sean imágenes, formatos, videos, entre otras.

Si es el caso de proyectos para mejorar el desempeño el responsable de éste deberá expresar en su propuesta escrita el costo beneficio que traerá su aplicación a lo que finalmente decidirá el gerente si aprueba o no su aplicación.

<b>Elaboró:</b> Natalia Ospina P.	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Fecha: 04/05/2013</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>PROCEDIMIENTO PARA NO CONFORMIDADES</b>	<b>Código: P-GCA-03</b>
		<b>Versión:1</b>
		<b>Fecha: 15-07-13</b>
		<b>Página 137 de 320</b>

### 1. OBJETIVO

Efectuar las acciones necesarias cuando se presente un servicio no conforme siguiendo los protocolos de *Bienes Y Finanzas Servicios Integrales S.A.S.*

### 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la Identificación las no conformidades más repetitivas que se presentan en la organización finalizando con la eliminación de la no conformidad.

### 3. DEFINICIONES

- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para evitar una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseada.
- **Desempeño:** Capacidad que tiene la organización para alcanzar resultados medibles en un contexto determinado.
- **Mecanismos de Control:** Acciones que permiten prevenir o corregir, o ambos, errores que afectan el logro de un objetivo.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Plan de mejoramiento:** Es una herramienta que proporciona un modelo para llevar a cabo el proceso de acción de una empresa. Conduce al usuario a través de un formato básico de planeación de acción, paso por paso, cubriendo todos los elementos básicos para lograr las metas establecidas.
- **Servicio no conforme:** Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos especificados.
- **Seguimiento:** Consiste en la aplicación de controles periódicos de las variables seleccionadas.

#### 4. FLUJOGRAMA



## 5. ACTIVIDADES

Paso N°	Actividad Realizada	Responsable	Documento y/o Registro
1	Identificar la no conformidad en algún proceso interno de la organización.	Toda la organización	
2	Realizar un reporte de la no conformidad encontrada.	Toda la organización	F-GCA-03
3	Diligenciar el formato de acciones correctivas, preventivas y de mejora con el fin de identificar las causas que generaron la no conformidad, las cuales se consignarán al plan de mejoramiento.	Coordinador de calidad	F-GCA-02 G-GCA-02
4	Implementar el plan de mejoramiento.	Coordinador de calidad	G-GCA-02
5	Realizar seguimiento periódico para determinar la efectividad de las acciones tomadas y así darle cierre a aquellas que lograron eliminar el problema y las que no se lograron cerrar se debe buscar nuevamente una acción para eliminar la no conformidad. <b>Nota:</b> El tiempo de seguimiento y la periodicidad se define en el plan de mejoramiento.	Coordinador de calidad	G-GCA-02
6	Archivar los documentos del proceso en el área de operaciones.	Secretaria	

<b>Elaboró:</b> Natalia Ospina P.	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Fecha: 05/07/2013</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>Código: P-GCA-04</b>
		<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: 04-05-13</b>
		<b>Página 140 de 320</b>

### 1. OBJETIVO

Controlar los documentos internos como externos de la organización ya sea por elaboración, modificación y/o eliminación siguiendo los requisitos de *Bienes Y Finanzas Servicios Integrales S.A.S.*

### 2. ALCANCE.

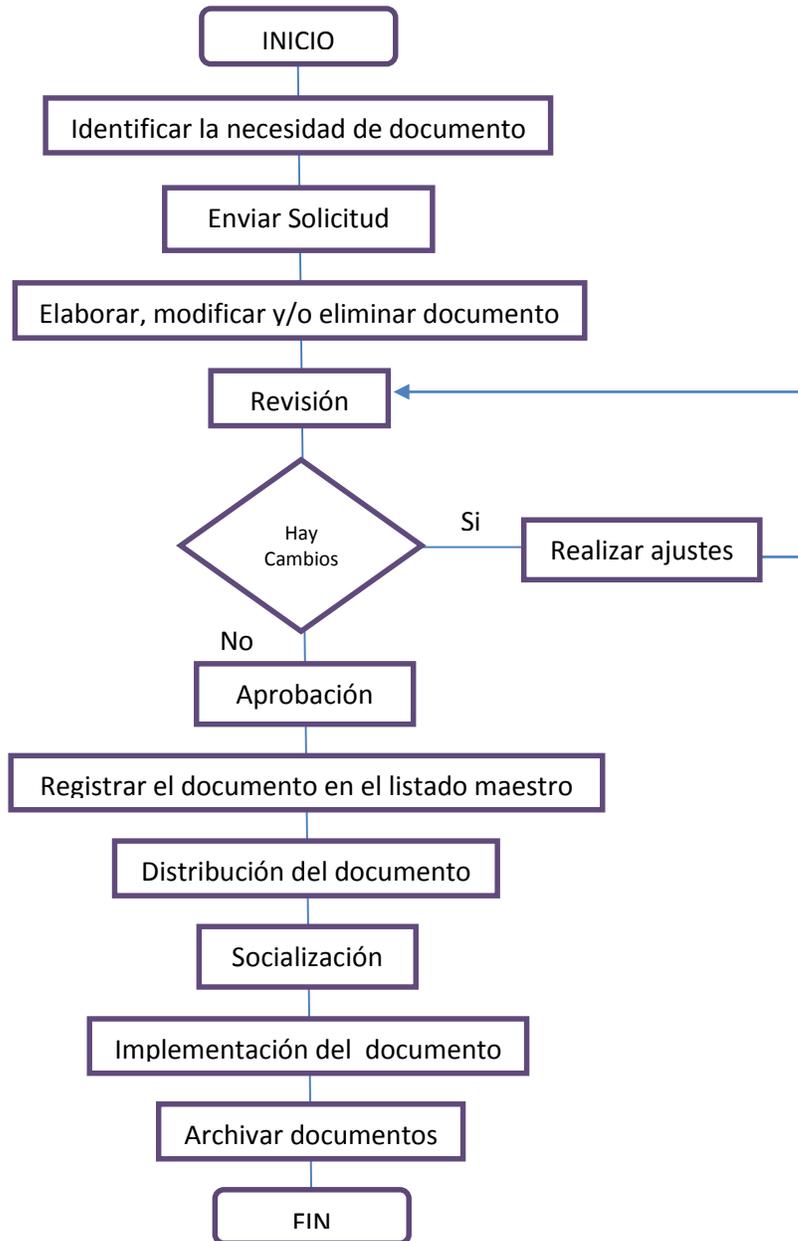
Aplica desde la identificación de la necesidad de crear, modificar y/o eliminar un documento hasta la implementación del documento nuevo en las distintas áreas de uso.

### 3. GLOSARIO.

- **Aprobación:** Confirmación de que lo consignado en los documentos corresponde con los procesos de Gestión que se realizan dentro de la organización y que se encuentran en vigencia a partir de ese momento.
- **Copia controlada:** Copia del documento original con registro de asignación a un proceso, por lo tanto, no se debe reproducir sin autorización, y siempre que cambia la versión debe ser actualizada.
- **Copia no controlada:** Copia del documento original entregado con fines de información, motivo por el cual no se actualiza a la persona que lo posea por cambios de versión.
- **Documento:** Para el sistema de gestión de calidad se considera documento a aquel que contiene una información específica, que a la vez, se encuentra registrado en el listado maestro de documentos. Se pueden encontrar de forma física escrita o por medio magnético ya sea en fotografías, archivos digitales, videos, grabaciones de audio, entre otras.
- **Documento anulado:** Documento que sale de circulación sin ser remplazado.
- **Documento externo:** Documento y su medio de soporte generado por cualquier empresa, entidad o persona ajena a la organización.
- **Documento obsoleto:** Documento y su medio de soporte que se encuentra remplazado por una versión actualizada.
- **Formato:** Es un documento preestablecido impreso o digital, donde se registra información relacionada con una actividad o proceso y que facilita la recolección de información clave y necesaria para el mismo.

- **Identificación:** Acción que permite reconocer los registros de calidad y relacionarlos con el servicio, la actividad involucrada o el procedimiento del sistema de gestión de calidad.
- **Información:** Datos que poseen significado.
- **Listado maestro de documentos:** Es la relación ordenada de los documentos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Sirve para conocer el inventario de documentos y la última versión aprobada de los mismos.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Protección:** Condiciones que permiten asegurar el buen estado de los documentos y registros.
- **Recolección:** Acción de recopilar los registros desde los sitios donde se originan, para su posterior clasificación y almacenamiento.
- **Registros:** Son documentos que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencia de actividades realizadas acciones preventivas y correctivas. Pueden ser formatos diligenciados, cartas, memorandos, actas, contratos, listas de chequeo diligenciadas y otros. Los registros obtenidos pueden conducir a determinar el nivel de los indicadores de procesos, planes y procedimientos. Como proporcionan evidencia no pueden ser modificados.
- **Revisión:** Actividad que consiste en verificar que el contenido de un documento corresponde a lo que se hace y a la vez asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión para alcanzar los objetivos establecidos.
- **Versión:** Señala el número de veces que se han efectuado modificaciones al documento. La primera versión corresponde al número uno (1).

#### 4. FLUJOGRAMA



## 5. ACTIVIDADES

Paso N°	Actividad Realizada	Responsable	Documento y/o Registro
1	Identificar la necesidad de crear un documento nuevo, modificar uno existente y/o eliminar.	Coordinador de cada área	
2	Enviar la solicitud del documento requerido.	Coordinador de cada área	F-GCA-05
3	Elaboración del documento.	Coordinador de Calidad	Documento
4	Enviar el documento a revisión, si hay observaciones se debe devolver para realizar los ajustes pertinentes y enviar nuevamente a revisión.	Coordinador de Calidad	Documento solicitado
5	Una vez el documento es revisado pasa a su aprobación.	Gerente	Documento solicitado
6	El documento nuevo se incluye o modifica en el listado maestro de documentos.	Coordinador de calidad	F-GCA-06
7	Distribución del documento a todos aquellos procesos a los que aplica el nuevo documento y recoger el documento que se utilizaba y marcarlo como documento obsoleto.	Coordinador de calidad Secretaria	R-GDI-01
8	Socializar el documento con las personas interesadas.	Coordinador de cada área	R-GDI-01
9	Implementar los cambios realizados.	Toda la organización	
10	Archivar los documentos obsoletos y registros del proceso.  <b>Nota:</b> Los documentos obsoletos,	Secretaria	

	<p>anulados y los que se generen durante los distintos procesos, se almacenarán y conservarán por un periodo de 5 años, si algunos de ellos requieren un mayor tiempo de conservación seguirán almacenados en la empresa hasta que se considere necesario permanecer allí.</p>		
--	--	--	--

## 6 Anexos

### 6.1. Codificación

Cada documento presenta una codificación para su fácil manejo y distribución en las áreas de interés. A continuación se describen cada documento y su respectiva codificación:

**6.1.1. Documentos:** Las siglas para cada uno de los documentos serán:

DOCUMENTO	SIGLA
Manual	M
Caracterización de Proceso	C
Procedimiento	P
Instructivo	I
Registro	R
Actas	A
Cronograma	G
Ficha técnica	T
Hoja de vida	H
Especificaciones	E
Formato	F
Otros	O

**6.1.2. Procesos:** Las siglas para cada uno de los procesos serán:

PROCESO	SIGLA
Gestión de la Dirección	GDR
Gestión de calidad	GCA
Gestión Inmobiliaria	GIN
Gestión Comercial	GCC
Gestión de Cobro	GCO

Investigación de Bienes	IBI
Gestión de Recurso Humano	GRH
Gestión de Recurso Físico	GRF
Gestión de compras	GCO
Gestión Financiera	GFI

## 6.2. Requisitos para la elaboración

**6.2.1. Tamaño del papel:** Todos los documentos se deben diligenciar en tamaño carta u oficio de acuerdo a su necesidad.

**6.2.2. Encabezado:** El encabezado está compuesto por 3 partes:

**6.2.2.1. Logo:** Se debe colocar el logo de *Bienes y Finanzas Servicios Integrales S.A.S.*

**6.2.2.2. Nombre del documento:** En la parte central del encabezado debe ir el nombre o título del documento que se está elaborando o modificando.

**6.2.2.3. Datos del documento:** En la tercer casilla ubicada a mano derecha, debe ir:

**6.2.2.3.1. Código:** Hace referencia al código que se le ha asignado al documento.

**6.2.2.3.2. Versión:** Especifica la edición del documento, el cual se toma del listado maestro de documentos.

**6.2.2.3.3. Fecha:** Debe contener la fecha de creación del documento, la cual no se debe modificar, a menos que sea modificado el documento.

**6.2.2.3.4. Página:** Debe ir un consecutivo de páginas, a excepción de los documentos que sean realizados en Excel.

## 6.3. Almacenamiento de documentación

Los documentos de los diferentes procesos de la empresa son archivados en el dominio de la empresa y la información que circula vía e-mail se archivará en los correos corporativos de la empresa. Pues la mayoría de información que llega es vía correo electrónico. Los documentos físicos se almacenan en el área de operaciones, en el que el gerente, abogado y coordinadores de cobranzas son las únicas personas que tienen acceso a este sitio y allí permanecerán archivados durante 5 años si los documentos necesitan permanecer más tiempo se almacenarán. Después de los 5 años se escanearán los documentos y los archivos físicos se venderán para reciclaje.

## 6.4. Distribución de los documentos

El responsable de distribuir los documentos nuevos y modificados es el Coordinador de calidad o la secretaria, el cual pasará por cada área entregando el documento y hará un registro de recibido el cual debe ser

firmado por el jefe de cada área y este se encargará de distribuirlo a su personal a cargo.

**6.5. Documentos obsoletos:**

El Coordinador de calidad, en el momento de distribuir una nueva edición, se encargará de retirar y destruir las copias obsoletas identificándolas con la firma del Coordinador de calidad y documento obsoleto, para evitar posibles errores y prevenir su uso no intencionado. Así mismo, se guardará a modo de historial el original del documento obsoleto identificándolo como documento obsoleto. Estos son archivados por el coordinador de calidad con la identificación de “Documento Obsoleto” en el área de operaciones.

**6.6. Documentos anulados**

Cuando deje de existir la necesidad que originó la elaboración de un documento, éste podrá ser anulado del Sistema de Gestión de Calidad, este puede ser solicitado por cualquier persona. Estas solicitudes deben ser dirigidas al coordinador de calidad. El cual tomarás la decisión más apropiadas. El manejo de los documentos “anulados” es igual al de los “obsoletos”.

**6.7. Protección de la información**

La Información de los clientes se encuentra en los servidores de la empresa (Pc, Portátiles), los cuales no poseen quemadores, puertos USB, puerto de disquete para proteger de hurto dicha información. Cada 30 días el gerente realizará un Backup de la información de los clientes y dicha información se almacenará fuera de la empresa por un periodo de 5 años, en el caso de que la información deba guardarse por un periodo superior a este, se guardará. Las personas que tienen acceso de los Backup de la empresa son el gerente, coordinadores de área y el ingeniero de sistemas.

**6.8. Documentos externos**

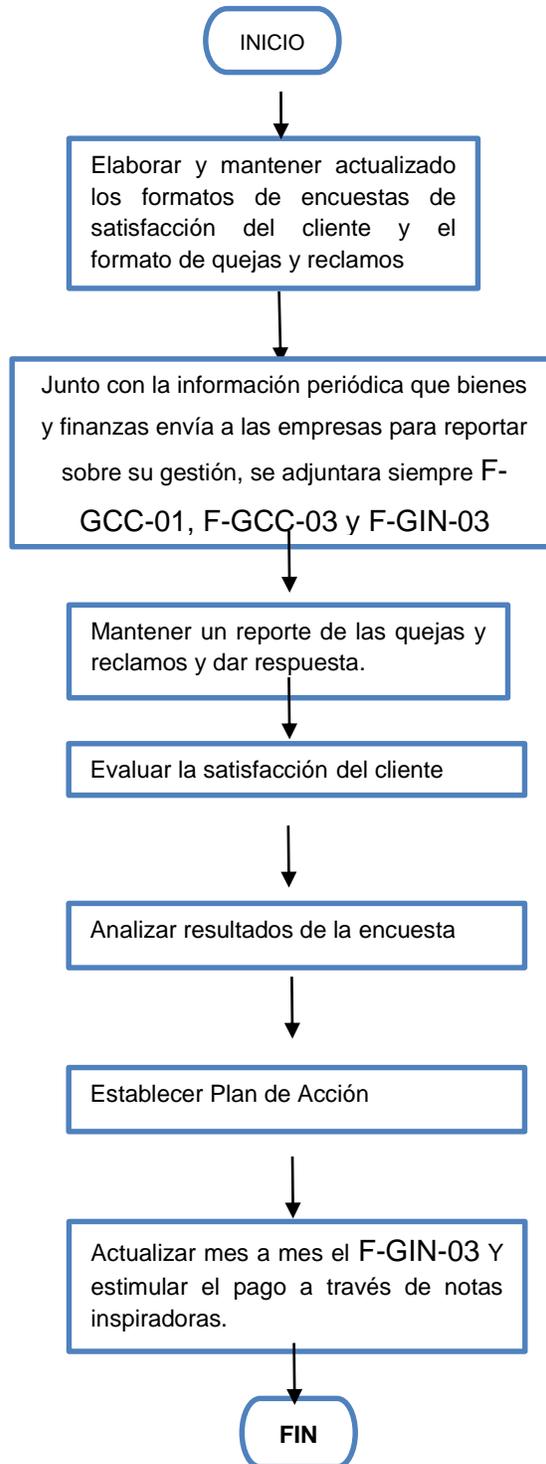
Los documentos externos que llegan a la empresa que son necesarios para los distintos procesos se sacan copias y estas son almacenadas en el área de operaciones. Debido a que los documentos originales generalmente se deben anexar en los distintos procesos. El gerente, abogado y coordinadores son las personas que tienen acceso a estos documentos.

<b>Elaboró: Natalia Ospina P.</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

	<b>PROCEDIMIENTO PARA DETERMINAR LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES</b>	<b>Código: P-GCC-01</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 01-01-13</b>
		<b>Página 147 de 320</b>

1. **OBJETIVO:** Establecer los mecanismos para determinar la satisfacción del cliente y definir planes de acción para la mejora.
  
2. **ALCANCE:** Este procedimiento aplica tanto para la recepción de quejas y reclamos como para la aplicación y tratamiento de la Encuesta de Satisfacción del Cliente y formato su record con bienes y finanzas servicios integrales S.A.S.
  
3. **DEFINICIONES:**
  - **Formato de quejas y reclamos:** Documento que contiene las opciones de reporte de una queja, o reclamo para la entidad que hace la encuesta, la cual permite condensar la opinión del cliente, llevar un control sobre el servicio y satisfacer las necesidades del cliente con una respuesta oportuna.
  - **Encuesta de satisfacción del cliente:** Encuesta realizada para determinar el grado de satisfacción del cliente ya sea interno o externo, de acuerdo al caso se evalúa la capacidad de respuesta de la organización a las necesidades y expectativas de los mencionados.
  - **Reportes:** Un reporte es un informe o una noticia. Este tipo de documento (que puede ser impreso, digital, audiovisual, etc.) pretende transmitir una información, aunque puede tener diversos objetivos. Existen reportes divulgativos, persuasivos y de otros tipos.
  - **Cliente interno:** Son aquella persona dentro de la Empresa, que por su ubicación en el puesto de trabajo, sea operativa, administrativa o ejecutivo, recibe de otros algún producto o servicio, que debe utilizar para alguna de sus labores.
  - **Cliente externo:** Son aquellos que no pertenece a la Empresa u Organización y va a solicitar un servicio o a comprar un producto.
  - **Plan de acción:** Es una herramienta que proporciona un modelo para llevar a cabo el proceso de acción de una empresa. Conduce al usuario a través de un formato básico de planeación de acción, paso por paso, cubriendo todos los elementos básicos para lograr las metas establecidas.

#### 4. FLUJOGRAMA



## 5. ACTIVIDADES.

Paso N°	Actividad Realizada	Responsable	Documento
1.	Bienes y finanzas elaborará y mantendrá actualizado los formatos de encuestas de satisfacción del cliente y el formato de quejas y reclamos	Gerente	F-GCC-01, F-GCC-03
2.	Junto con la información periódica que bienes y finanzas envía a las empresas para reportar sobre su gestión, se adjuntara siempre el formato de quejas y reclamos, la encuesta de satisfacción del cliente y si es para el servicio inmobiliario el formato "Su record con bienes y finanzas servicios integrales S.A.S"	Gerente	F-GCC-01, F-GCC-03 y F-GIN-03
3.	La gerencia deberá mantener un reporte de las quejas y reclamos a las cuales deberá dar respuesta a brevedad.	Gerente	R-GCC-01
4.	Evaluar la satisfacción del cliente, incluye el análisis de la encuesta de satisfacción del cliente interno y externo. El cual se calificará.	Gerencia, Secretaria	F-GCC-01
5.	Analizar resultados de la encuesta	Comité de calidad	
6.	Establecer Plan de mejoramiento.	Comité de calidad	R-GCA-01 y F-GCA-02
7.	Actualizar mes a mes el formato individual del cliente de record con la empresa, y de acuerdo a los resultados	Gerente	

	estimular el pago a través de notas inspiradoras.		F-GIN-03
--	---	--	----------

<b>Elaboró:</b> Valeria Rivera Quiguanás	<b>Revisó:</b> Comité de calidad	<b>Aprobó:</b> Gerencia
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<b>Código: P-GCC-03</b>
		<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: 01-05-13</b>
		<b>Página 151 de 320</b>

### 1. OBJETIVO

Identificar y realizar acciones a las no conformidades encontradas por nuestros clientes acreedores con el fin de eliminar dichas no conformidades en *Bienes Y Finanzas Servicios Integrales S.A.S.*

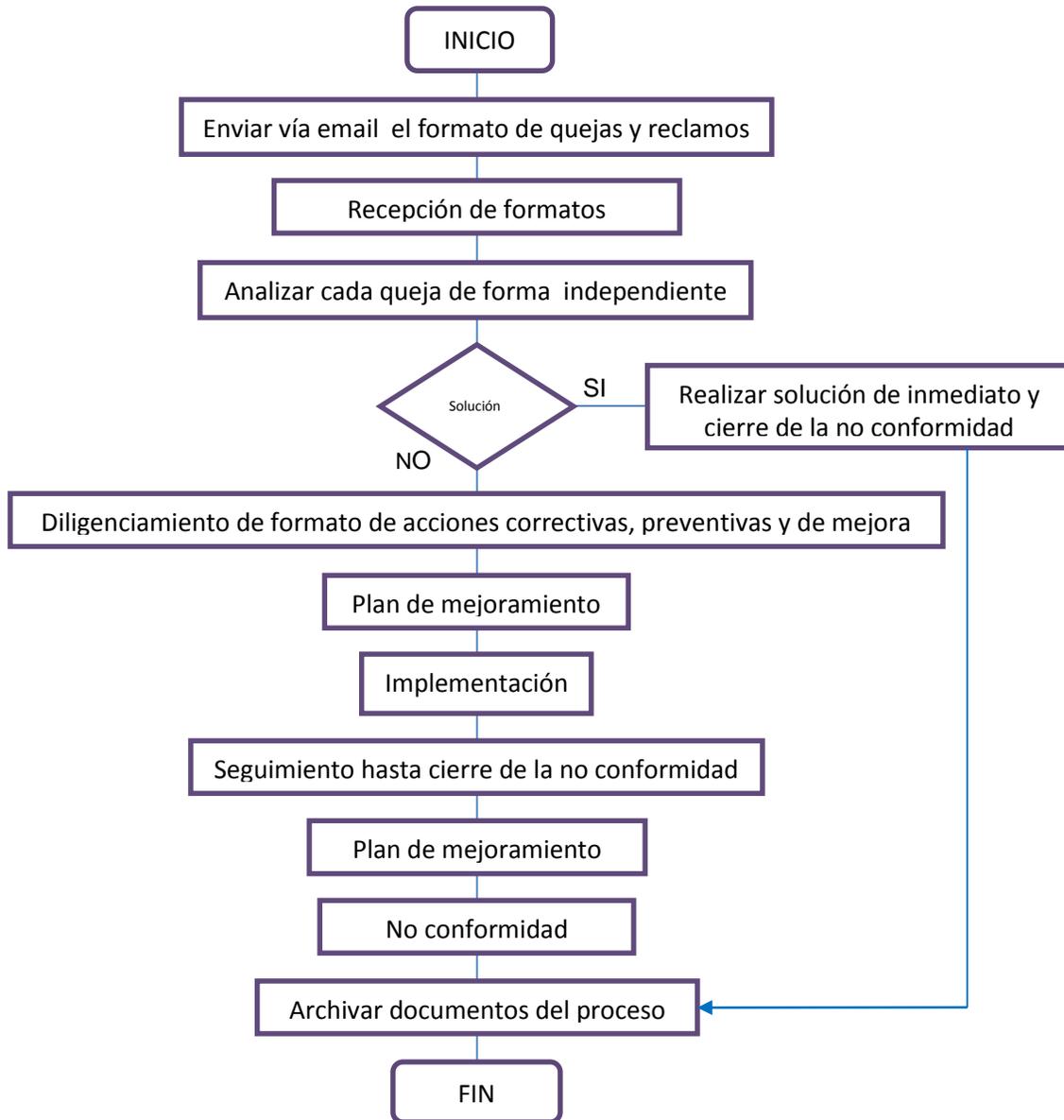
### 2. ALCANCE

Se inicia desde el envío de los formatos de quejas y reclamos en los distintos procesos hasta informar al cliente acreedor sobre la solución encontrada a dicha queja, reclamo y/o sugerencia.

### 3. DEFINICIONES

- **Acciones Correctivas:** Es aquella emprendida para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseada, con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.
- **Acciones Preventivas:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial o una situación potencial no deseable.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Plan de mejoramiento:** Es una herramienta que proporciona un modelo para llevar a cabo el proceso de acción de una empresa. Conduce al usuario a través de un formato básico de planeación de acción, paso por paso, cubriendo todos los elementos básicos para lograr las metas establecidas.
- **Queja:** Es una de las formas en que se acciona o pone en movimiento el aparato disciplinario, contempladas en el artículo 69 del c. D. U., y constituye un supuesto de reclamación, denuncia o crítica de la actuación administrativa.
- **Reclamos:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios.
- **Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos (necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias).
- **Seguimiento:** Consiste en la aplicación de controles periódicos de las variables seleccionadas.

#### 4. FLUJOGRAMA



## 5. ACTIVIDADES

Ítem	Descripción	Responsable	Documentos y/o Registros
1	Vía email enviar a los clientes acreedores el formato de quejas y reclamos.	Asesores	F-GCC-03
2	Una vez al mes se revisa el email: <a href="mailto:gerencia@bienesfinanzas.com">gerencia@bienesfinanzas.com</a> y se descargan los formatos diligenciados de quejas y reclamos.	Coordinador de calidad	
3	Analizar de forma independiente cada una de las quejas y reclamos.	Coordinador de Calidad Coordinador de cada área	F-GCC-03
4	Si la queja o reclamo tiene solución se debe realizar de inmediato y dar cierre a la no conformidad.	Coordinador de calidad Coordinador de cada área	F-GCC-03
5	Si por el contrario no tiene solución inmediata se debe diligenciar el formato de acciones correctivas, preventivas y de mejora con el fin de identificar las causas que generaron la no conformidad, las cuales se consignarán al plan de mejoramiento.	Coordinador de calidad Coordinador de cada área	G-GCA-02 F-GCA-02
6	Realizar seguimiento periódico para determinar la efectividad de las acciones tomadas y así darle cierre a aquellas que lograron eliminar el problema y las que no se lograron cerrar se debe buscar nuevamente una acción para eliminar la no conformidad.  <b>Nota:</b> El tiempo de seguimiento y la periodicidad se define en el plan de	Coordinador de cada área	G-GCA-02

	mejoramiento.		
7	Si las acciones correctivas de una misma queja o reclamos se hacen repetitivas se debe realizar un plan de mejoramiento preventivo.	Coordinador de calidad	G-GCA-02
8	Informar a los clientes acreedores sobre las acciones tomadas.	Coordinador de calidad Coordinador de cada área	
9	Archivar los documentos del proceso en el área de operaciones.	Secretaria	

<b>Elaboró:</b> Natalia Ospina	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Fecha:01/05/2013</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN COBRO PRE – JURÍDICO</b>	<b>Código: P-GCO-02</b>
		<b>Versión:1</b>
		<b>Fecha: 13-05-13</b>
		<b>Página 155 de 320</b>

### 1. OBJETIVO

Realizar la gestión de cobro pre-jurídico vía telefónica, presencial y virtual, basado en una información completa, suficiente y oportuna cumpliendo con los protocolos y políticas de *Bienes Y Finanzas Servicios Integrales S.A.S.*

### 2. ALCANCE

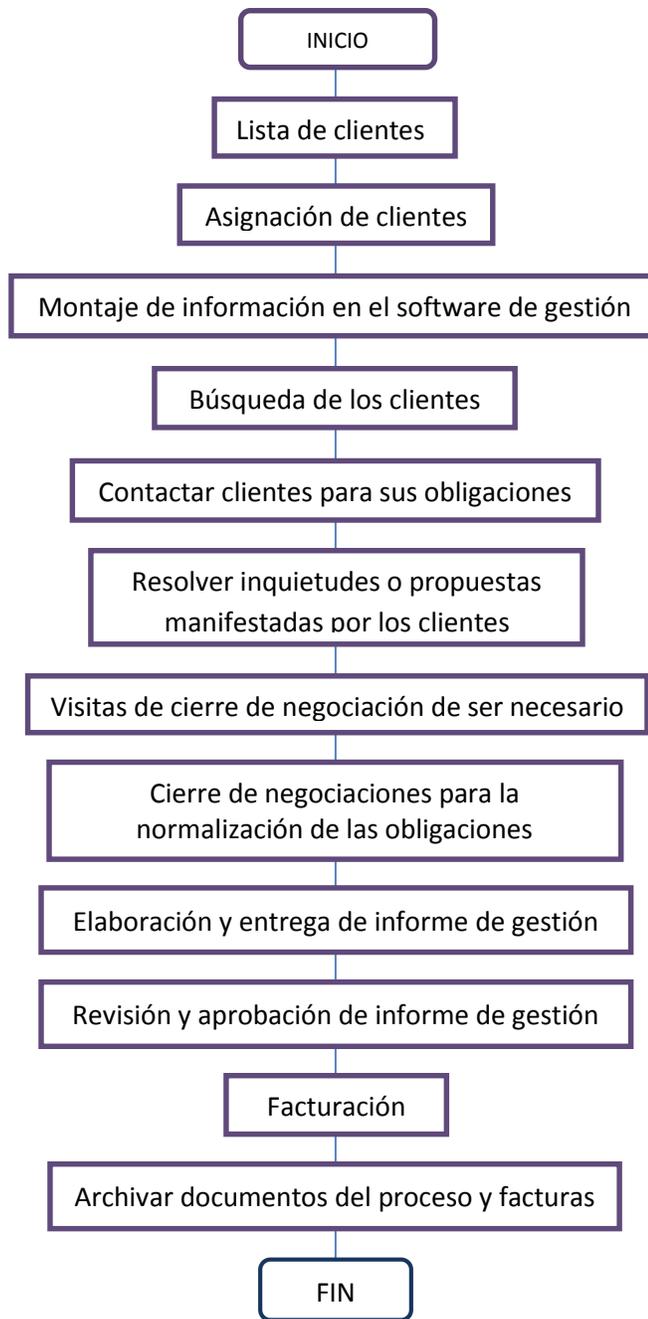
Inicia desde la distribución de los clientes deudores a los asesores de cobranza terminando con el contacto y acuerdos de pago con estos.

### 3. DEFINICIONES

- **Acuerdo de pago:** Instrumento que otorga la ley a través del artículo 135 del decreto distrital 807 de 1993, en concordancia con los artículos 814, 814,2, y 814,3 del estatuto tributario nacional, en el cual la administración de forma potestativa le permite al contribuyente que los solicita, diferir el cumplimiento del pago de obligaciones vencidas de los impuestos distritales, en cuotas fijas o variables. Con el otorgamiento de garantías personales o reales dependiendo del plazo solicitado por el contribuyente.
- **Cartera:** Posesión de títulos por un individuo o por una institución. La cartera puede incluir bonos, acciones, certificados de depósitos bancarios, oro, entre otros.
- **Cobro:** Acción que pretende obtener la satisfacción de una obligación, cualquiera que fuere ésta.
- **Factura:** Constituye el soporte externo de las respectivas operaciones ejecutadas por los comerciantes, o por las personas asimiladas a dicha calidad. Para efectos tributarios, las facturas deberán contener: Apellidos y nombres, o razón social, y número de identificación tributaria del vendedor, o de quien presta el servicio; Número de fecha de la factura; Descripción específica, o genérica de los artículos vendidos o servicios prestados; Valor de la operación. Además de estos requisitos, las facturas expedidas por los responsables del IVA deberán contener la discriminación del correspondiente impuesto sobre las ventas, cuando el enejante sea un responsable del régimen común y el adquiriente de los bienes o prestación del servicio sea responsable, y así lo solicite al vendedor. En estos casos, se identificará al adquiriente.

- **Recaudo:** Actividad llevada a cabo para proporcionar liquidez //Cobrar o percibir dinero. Las empresas recaudadoras son las encargadas de realizar esta labor.

#### 4. FLUJOGRAMA



## 5. ACTIVIDADES.

<b>Paso N°</b>	<b>Actividad Realizada</b>	<b>Responsable</b>	<b>Documento</b>
1	Generar lista de clientes deudores.	Gerente	Lista de clientes deudores
2	Asignación de clientes deudores a los asesores de cartera.	Coordinadores de cartera	Lista de clientes deudores
3	Montaje de información en el software de gestión de bienes y finanzas, si se utiliza un software diferente se hará en el entregado por el cliente acreedor.	Coordinadores de cartera	
4	Contactar a los clientes deudores a través de los números de teléfono que se tienen o llamar a las personas que tienen como referencia para solicitar el número de los clientes deudores a los que se desea cobrar.	Asesores	Lista de clientes deudores
5	Una vez se tiene la información del cliente deudor se debe contactar por diferentes medios (llamadas, mensajes de voz, mensaje de texto, correo electrónico) con el fin de llegar a negociar el pago total de sus obligaciones.	Asesores	Lista de clientes deudores
6	Resolver inquietudes o propuestas manifestadas por los clientes deudores con el fin de negociar el pago de sus obligaciones.	Coordinadores de cartera	
7	De requerirse contacto directo con el cliente deudor, se procede a realizar visita de negociación en las direcciones proporcionadas por el cliente deudor o en aquellas que se han logrado encontrar, con el fin de cerrar la	Visitadores	F-GCO-01

	negociación.		
8	Cierre de la negociación para la normalización de las obligaciones, elaboración de acuerdos de pago o determinación de una nueva estrategia de cobro para los clientes deudores.	Asesores	
9	Elaboración y entrega de informes de gestión telefónica, virtual y/o presencial efectuada a los clientes deudores asignados a cada coordinador, este informe se debe enviar vía correo electrónico a <a href="mailto:gerencia@bienesfinanzas.com">gerencia@bienesfinanzas.com</a> .	Coordinadores de cartera y Gerencia	F-GCO-02
10	Aprobación del informe de gestión y envío de informes a clientes acreedores.	Gerente	F-GCO-02
11	Facturación mensual.	Gerente	Factura
12	Archivar los documentos del proceso en el correo <a href="mailto:gerencia@bienesfinanzas.com">gerencia@bienesfinanzas.com</a> y las facturas se almacenan en el área de operaciones.	Gerente Secretaria	

<b>Elaboró:</b> Natalia Ospina P.	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Fecha: 13/05/2013</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE COBRO JURIDICO</b>	<b>Código: P-GCO-01</b>
		<b>Versión:1</b>
		<b>Fecha: 13-05-13</b>
		<b>Página 159 de 320</b>

### 1. OBJETIVO

Realizar la gestión de cobro Jurídico a los clientes deudores que tienen obligaciones y no las han resuelto cumpliendo con los protocolos y políticas de *Bienes Y Finanzas Servicios Integrales S.A.S.*

### 2. ALCANCE

Este procedimiento comienza desde la recepción de los documentos necesarios para realizar el cobro jurídico hasta la adjudicación de los bienes, remates y/o pago de sus obligaciones.

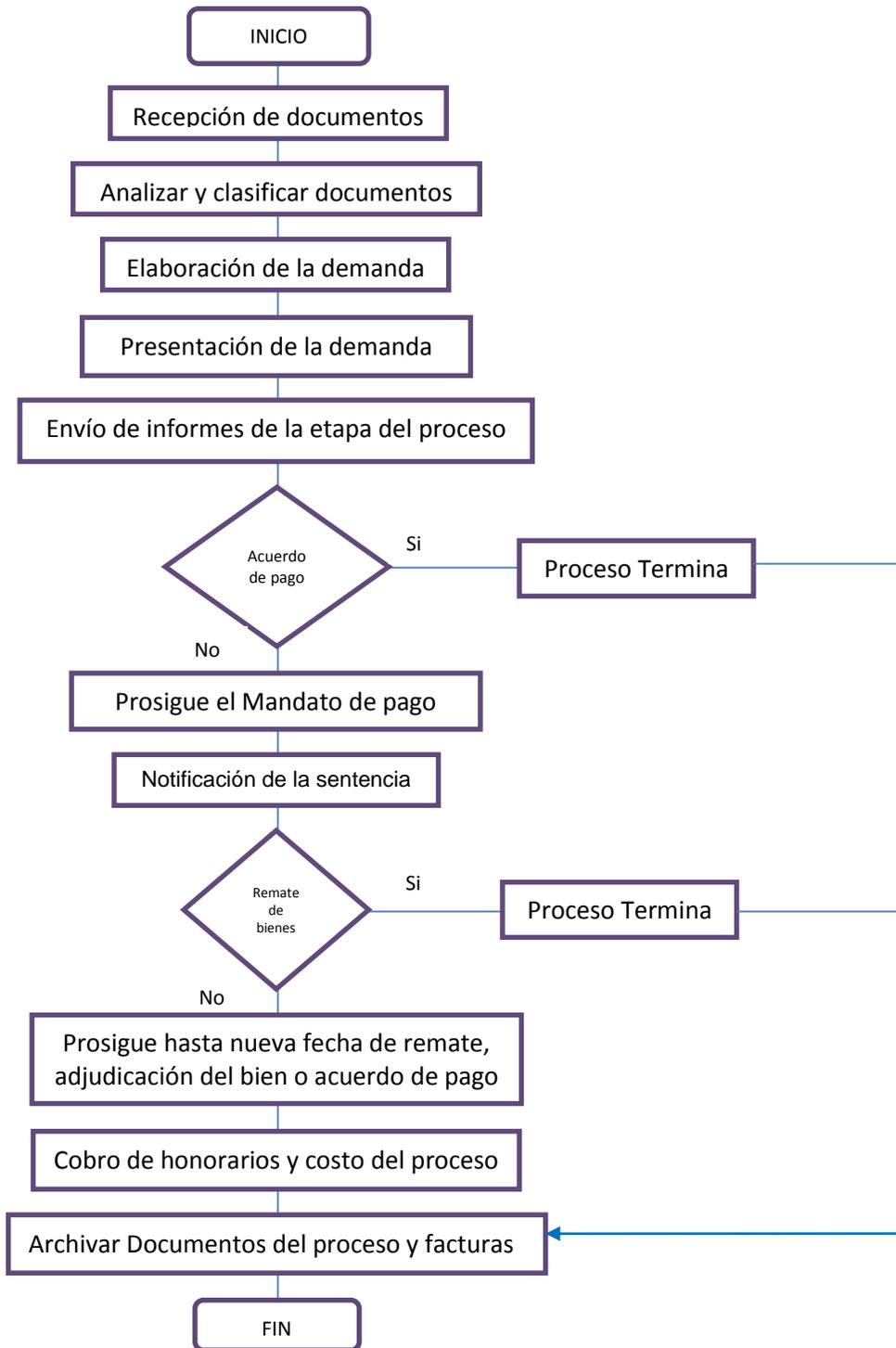
### 3. DEFINICIONES

- **Acuerdo de pago:** Instrumento que otorga la ley a través del artículo 135 del decreto distrital 807 de 1993, en concordancia con los artículos 814, 814,2, y 814,3 del estatuto tributario nacional, en el cual la administración de forma potestativa le permite al contribuyente que los solicita, diferir el cumplimiento del pago de obligaciones vencidas de los impuestos distritales, en cuotas fijas o variables. Con el otorgamiento de garantías personales o reales dependiendo del plazo solicitado por el contribuyente.
- **Cartera:** Posesión de títulos por un individuo o por una institución. La cartera puede incluir bonos, acciones, certificados de depósitos bancarios, oro, entre otros.
- **Cobro:** Acción que pretende obtener la satisfacción de una obligación, cualquiera que fuere ésta.
- **Demanda** toda petición formulada ante un tribunal de justicia y, en sentido estricto, aquel medio a través del cual una persona expone sus pretensiones a un tribunal iniciando así un proceso de carácter civil en sentido amplio (civil, de familia, mercantil, laboral, contencioso-administrativo, etc.), constituyendo el primer acto que inicia la relación procesal.
- **Factura:** Constituye el soporte externo de las respectivas operaciones ejecutadas por los comerciantes, o por las personas asimiladas a dicha calidad. Para efectos tributarios, las facturas deberán contener: Apellidos y nombres, o razón social, y número de identificación tributaria del vendedor, o de quien presta el servicio; Número de fecha de la factura; Descripción específica, o genérica de los artículos vendidos o servicios prestados; Valor de la operación. Además de estos requisitos, las facturas expedidas por los responsables del IVA deberán contener la

discriminación del correspondiente impuesto sobre las ventas, cuando el enajenante sea un responsable del régimen común y el adquiriente de los bienes o prestación del servicio sea responsable, y así lo solicite al vendedor. En estos casos, se identificará al adquiriente.

- **Recaudo:** Actividad llevada a cabo para proporcionar liquidez //Cobrar o percibir dinero. Las empresas recaudadoras son las encargadas de realizar esta labor.
- **Sentencia:** La sentencia es una resolución judicial dictada por un juez o tribunal que pone fin a la litis (civil, de familia, mercantil, laboral, contencioso-administrativo, o causa civil. La sentencia declara o reconoce el derecho o razón de una de las partes, obligando a la otra a pasar por tal declaración y cumplirlo.

#### 4. FLUJOGRAMA



## 5. ACTIVIDADES

Paso N°	Actividad Realizada	Responsable	Documento y/o Registro
1	Recepción de documentos (títulos valores, sentencias, cheques, facturas, letras de cambio, etc.) para la elaboración de la demanda.	Secretaria	
2	Analizar y clasificar los documentos para determinar aquellos necesarios para la demanda.	Abogado	Documentos
3	Elaboración de la demanda.	Abogado	Demanda
4	Presentación de la demanda acompañada de aquellos documentos que presten mérito ejecutivo.	Abogado	Constancia de demanda
5	Envío de un informe de las etapas del proceso al cliente acreedor, donde se evidencia en qué punto del proceso va la negociación.  <b>Nota:</b> la periodicidad del envío de los informes se establece con el abogado.	Abogado	Informe del proceso
6	Reporte de posibles negociaciones con el cliente demandado, si se acuerda el pago de sus obligaciones el proceso se termina.	Abogado	
7	Prosigue el proceso (mandato de pago).	Abogado	Mandato de pago
8	Notificación de la sentencia.	Abogado	Sentencia
9	Si se realiza el remate de los bienes el proceso termina, de lo contrario prosigue hasta nueva fecha de remate, adjudicación del bien o acuerdo de pago	Abogado	Sentencia
10	Cobro de honorarios y costo del proceso.	Gerente	Factura

11	Archivar los documentos del proceso en el correo dominio corporativo y los documentos físicos se almacenan en el área de operaciones.	Gerente	
----	---	---------	--

<b>Elaboró:</b> Natalia Ospina P.	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Fecha: 13/05/2013</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION INMOBILIARIA</b>	<b>Código: P-GIN- 01</b>
		<b>Versión:1</b>
		<b>Fecha: 12-06-13</b>
		<b>Página 164 de 320</b>

### 1. OBJETIVO

Efectuar la gestión inmobiliaria a través de la venta y/o alquiler de inmuebles en *Bienes Y Finanzas Servicios Integrales S.A.S.*

### 2. ALCANCE

El proceso inicia desde la identificación de los criterios para la recepción de bienes para la venta y/o alquiler hasta el contrato de venta y/o alquiler de los inmuebles.

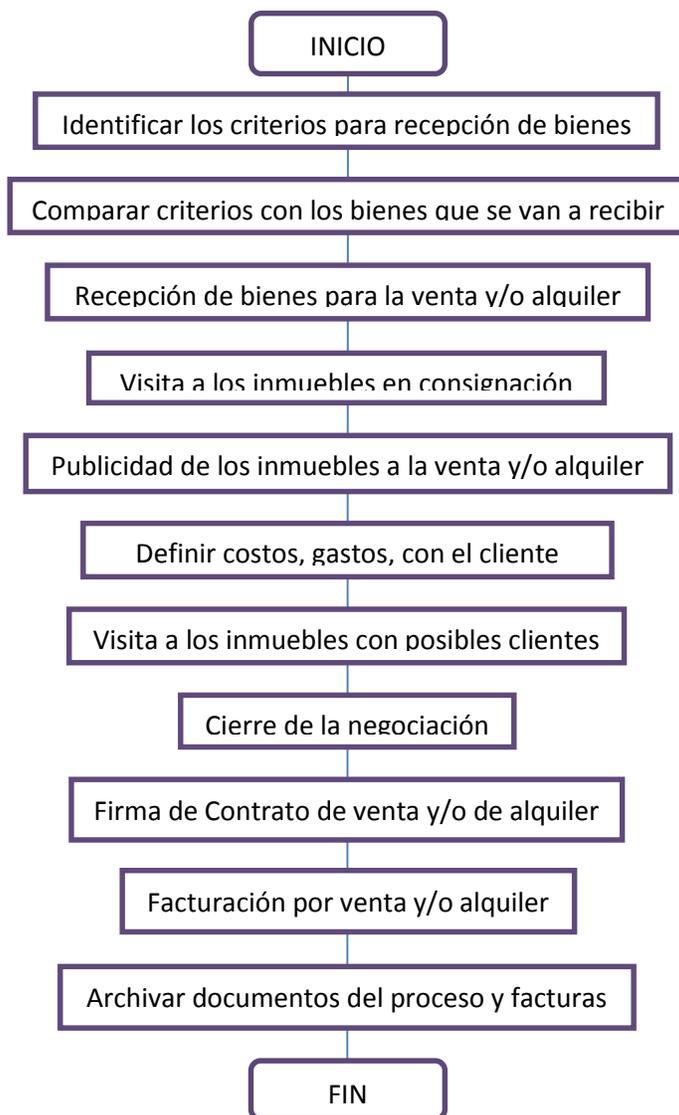
### 3. DEFINICIONES

- **Acuerdo de pago:** Instrumento que otorga la ley a través del artículo 135 del decreto distrital 807 de 1993, en concordancia con los artículos 814, 814,2, y 814,3 del estatuto tributario nacional, en el cual la administración de forma potestativa le permite al contribuyente que los solicita, diferir el cumplimiento del pago de obligaciones vencidas de los impuestos distritales, en cuotas fijas o variables. Con el otorgamiento de garantías personales o reales dependiendo del plazo solicitado por el contribuyente.
- **Alquiler:** es un contrato por el medio una parte se compromete a transferir temporalmente el uso de una cosa mueble o inmueble a una segunda parte que se compromete a su vez a pagar por ese uso un determinado precio.
- **Bien inmueble:** Son los bienes corporales que no pueden trasladarse de un lugar a otro; por ejemplo: una mina y los bienes que se adhieren permanentemente a ella, como los edificios, los árboles, etcétera.
- **Contrato:** es un acuerdo de voluntades, verbal o escrito, manifestado en común entre dos, o más, personas con capacidad (partes del contrato), que se obligan en virtud del mismo, regulando sus relaciones relativas a una determinada finalidad o cosa, y a cuyo cumplimiento pueden compelerse de manera recíproca.
- **Consignación:** es el traspaso de la posesión de mercancías de su dueño, llamado Comitente o consignador, a otra persona, denominada Comisionista o Consignatario, que se convierte en un agente de aquel a los fines de vender mercancías.
- **Factura:** Constituye el soporte externo de las respectivas operaciones ejecutadas por los comerciantes, o por las personas asimiladas a dicha calidad. Para efectos tributarios, las facturas deberán contener: Apellidos y nombres, o razón social, y número de identificación tributaria del vendedor, o de quien presta el servicio;

Número de fecha de la factura; Descripción específica, o genérica de los artículos vendidos o servicios prestados; Valor de la operación. Además de estos requisitos, las facturas expedidas por los responsables del IVA deberán contener la discriminación del correspondiente impuesto sobre las ventas, cuando el enejanante sea un responsable del régimen común y el adquiriente de los bienes o prestación del servicio sea responsable, y así lo solicite al vendedor. En estos casos, se identificará al adquiriente.

- **Recaudo:** Actividad llevada a cabo para proporcionar liquidez //Cobrar o percibir dinero. Las empresas recaudadoras son las encargadas de realizar esta labor.

#### 4. FLUJOGRAMA



## 5. ACTIVIDADES

Paso N°	Actividad Realizada	Responsable	Documento y/o Registro
1	Identificar los criterios para la recepción de los bienes que llegan para la venta y/o alquiler.	Gerente	
2	Revisar y comparar los criterios de los bienes inmuebles con los que se van a recibir.	Asesores inmobiliarios	E-GIN-01
3	Recepción de bienes inmuebles para la venta y/o alquiler.	Asesores inmobiliarios	F-GIN-01
4	Visitar los inmuebles que entregarán en consignación para observar en que condiciones se encuentran dichos inmuebles.	Asesores inmobiliarios	estudio fotográfico
5	Montaje de los inmuebles para la venta y/o alquiler en la página web <a href="http://www.bienesfinanzas.com">www.bienesfinanzas.com</a> Publicidad en prensa, radio y páginas web con las que se tenga contrato de publicación en el momento.	Secretaria	Publicidad
6	Definir con los posibles clientes costos, tiempo de entrega, gastos.	Asesores inmobiliarios	F-GIN-02
7	Visita a los inmuebles con los posibles clientes para su alquiler y/o venta y así aclarar sus inquietudes.	Asesores inmobiliarios	F-GIN-02
8	Cierre de la negociación para la venta y/o alquiler.	Coordinador del área inmobiliaria	
9	Firma de Contrato de venta y/o de alquiler.	Coordinador del área inmobiliaria	Contrato de venta y/o alquiler de bien inmueble

10	Facturación del bien inmueble por la venta o facturación mensual en el caso de alquiler del inmueble.	Gerencia Secretaria	Factura
11	Archivar documentos del proceso y facturas en el área de operaciones.	Secretaria	

<b>Elaboró:</b> Natalia Ospina P.	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Fecha: 12/06/13</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA INVESTIGACIÓN DE BIENES</b>	<b>Código: P-IBI-01</b>
		<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: 13-05-13</b>
		<b>Página 168 de 320</b>

### 1. OBJETIVO

Realizar la investigación de bienes a los clientes que lo solicitan por medio de la recolección de información de los bienes que posean las personas naturales y/o jurídicas siguiendo los protocolos de *Bienes Y Finanzas Servicios Integrales S.A.S.*

### 2. ALCANCE

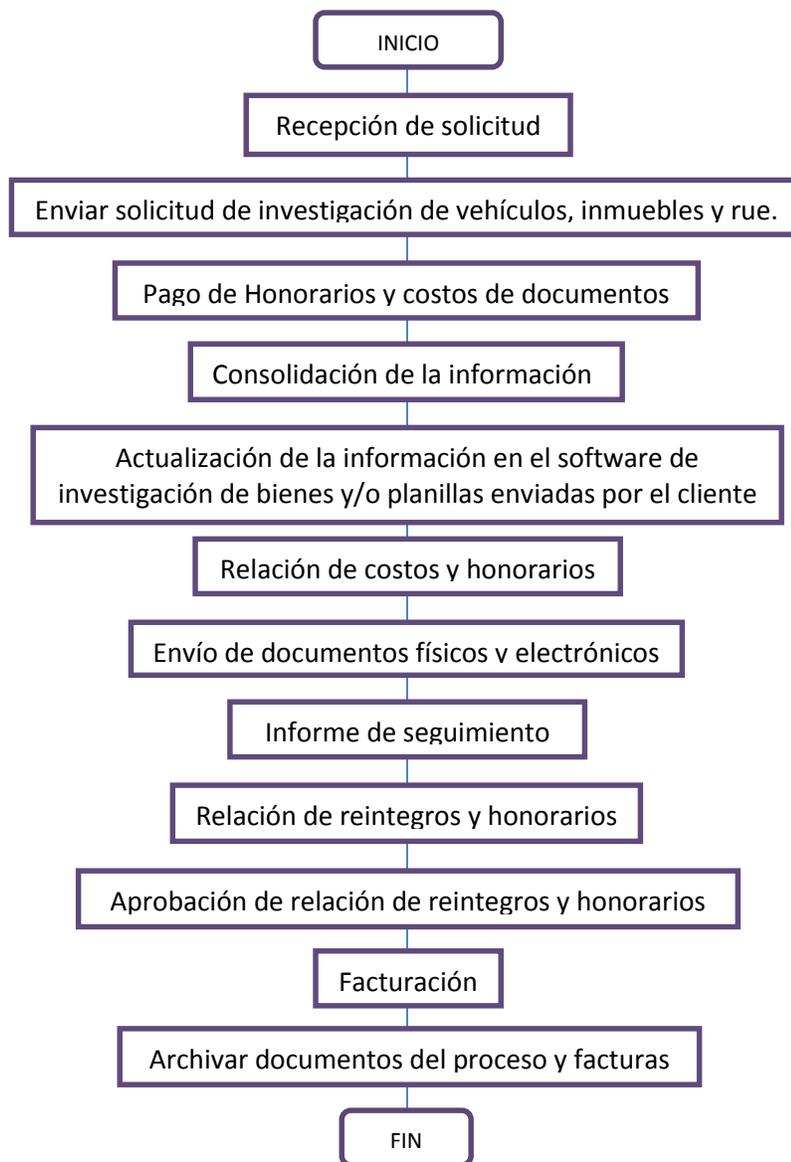
Este procedimiento se inicia desde la recepción de solicitud para la investigación de bienes de los clientes terminando con un informe de dicha investigación.

### 3. DEFINICIONES

- **Bien inmueble:** Son los bienes corporales que no pueden trasladarse de un lugar a otro; por ejemplo: una mina y los bienes que se adhieren permanentemente a ella, como los edificios, los árboles, etcétera.
- **Costo:** Es un gasto, erogación o desembolso, en dinero o especie, acciones de capital o servicios, hecho a cambio de recibir un activo. El efecto tributario de término costo (o gasto) es el de disminuir los ingresos para obtener la renta.
- **Cobro:** Acción que pretende obtener la satisfacción de una obligación, cualquiera que fuere ésta.
- **Honorarios:** Modalidad de pago o remuneración que recibe un profesionalista o trabajador independiente que es contratado temporalmente, lo cual no implica pago de cuotas de tipo sindical, ni prestaciones por parte del derecho de antigüedad.
- **Investigación de bienes:** La ley tributaria faculta ampliamente a los funcionarios de Fiscalización y de Cobranzas para obtener información sobre todos los bienes que poseen los contribuyentes a su cargo. El Estatuto Tributario consagra sanciones expresas para aquellas entidades que, teniendo el deber formal de dar información, no lo hacen o lo hacen fuera del término legal.
- **Factura:** Constituye el soporte externo de las respectivas operaciones ejecutadas por los comerciantes, o por las personas asimiladas a dicha calidad. Para efectos tributarios, las facturas deberán contener: Apellidos y nombres, o razón social, y número de identificación tributaria del vendedor, o de quien presta el servicio; Número de fecha de la factura; Descripción específica, o genérica de los artículos vendidos o servicios prestados; Valor de la operación. Además de estos requisitos, las facturas expedidas por los responsables del IVA deberán contener la

discriminación del correspondiente impuesto sobre las ventas, cuando el enejanante sea un responsable del régimen común y el adquirente de los bienes o prestación del servicio sea responsable, y así lo solicite al vendedor. En estos casos, se identificará al adquirente.

#### 4. FLUJOGRAMA



#### 5. ACTIVIDADES.

Paso N°	Actividad Realizada	Responsable	Documento
1	Recepción de solicitud de investigación de bienes.	Coordinadora investigación	
2	Enviar solicitud de investigación de vehículos a nivel nacional al runt.	Coordinadora investigación	Correo electrónico Enviado
3	Enviar solicitud de investigación de inmuebles a las diferentes oficinas de instrumentos públicos.	Auxiliar	Correo electrónico Enviado
4	Investigar en la página del rue si el cliente tiene un porcentaje de participación en alguna empresa a nivel nacional.	Coordinadora	Correo electrónico Enviado
5	Pago de honorarios y costos de documentos al personal de apoyo ubicado en la ciudad donde se requiera la información.	Auxiliar contable	Consignación, transferencia electrónica
6	Consolidación de la información adquirida a través de las investigaciones realizadas en el runt, instrumentos públicos y rue.	Coordinadora investigación	F-IBI-01
7	Actualización de la información de los clientes en software de investigación de bienes. <b>Nota:</b> Es necesario escanear los documentos y/o planillas enviadas por el cliente.	Personal de investigación de bienes	F-IBI-01
8	Relacionar los costos y honorarios.	Coordinadora Investigación	Cuenta de cobros
9	Envío físico de los documentos de soporte de las investigaciones realizadas a los clientes que solicitaron el servicio.	Coordinadora Investigación	Documentos

10	Envío electrónico de los documentos de soporte de las investigaciones realizadas a los clientes que solicitaron el servicio.	Coordinadora Investigación	Documentos escaneados
11	Informe de seguimiento semanal. Este informe se debe enviar vía correo electrónico a los clientes relacionando los pendientes de la semana y con copia al correo <a href="mailto:gerencia@bienesfinanzas.com">gerencia@bienesfinanzas.com</a> .	Coordinadora Investigación	F-IBI-01
13	Elaboración y envío de la relación de reintegros y honorarios para su aprobación a los clientes que solicitaron el servicio, con la periodicidad definida con el cliente.	Coordinadora Investigación	Relación de reintegros y honorarios
14	Recepción de la aprobación de los clientes para proceder a la facturación.	Coordinadora Investigación	Relación de reintegros y honorarios aprobada
15	Facturación	Gerente	Factura
16	Los documentos del proceso mensual de investigación de bienes, quedarán archivados en los correos institucionales de la coordinación de investigación de bienes y/o gerencia de la empresa, al igual que en la página web. <a href="http://www.bienesfinanzas.com">www.bienesfinanzas.com</a> , en los casos en los cuales los clientes hayan usado nuestro aplicativo web para las investigaciones.	Gerente Coordinadora investigación	

<b>Elaboró: Natalia Ospina P.</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
-----------------------------------	----------------	----------------

	<b>CONTRATACIÓN, INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN</b>	<b>Versión:1</b>
		<b>Fecha: 13-05-13</b>
		<b>Página 172 de 320</b>

### 1. OBJETIVO

Seleccionar, contratar, realizar inducción y capacitación al personal que cumpla con los requisitos para trabajar en *Bienes Y Finanzas Servicios Integrales S.A.S.*

### 2. ALCANCE

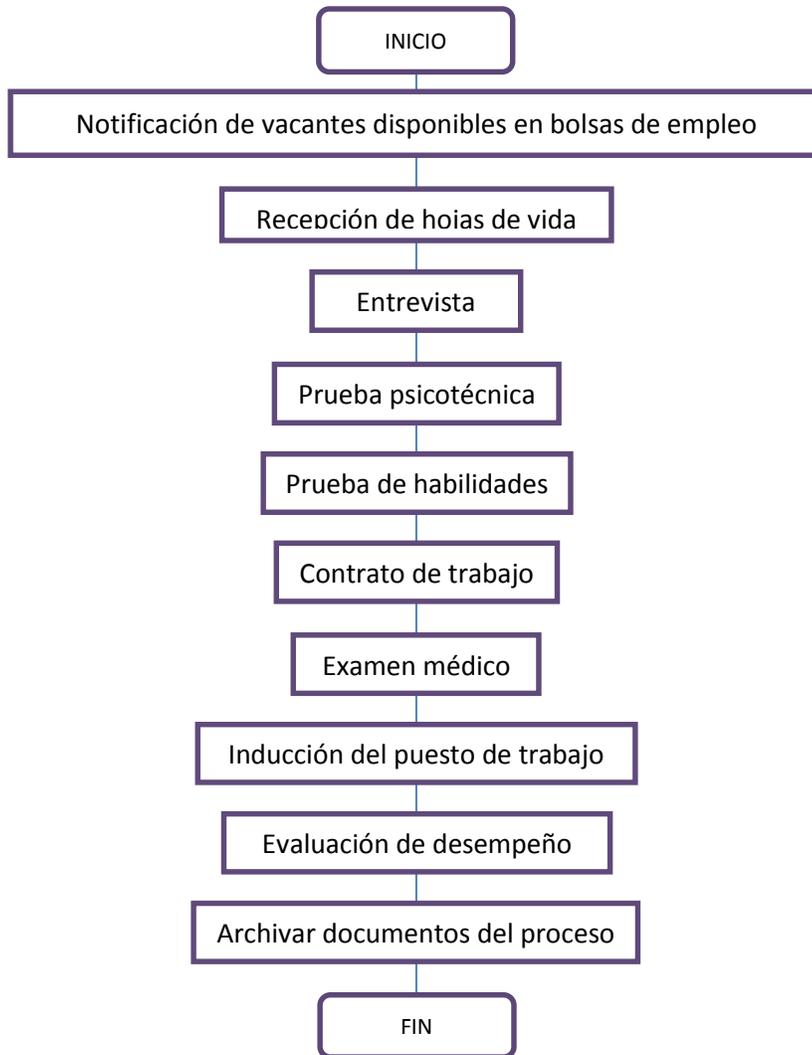
Inicia desde la notificación de las vacantes disponibles a través de los distintos medios de comunicación hasta la contratación, inducción y capacitación del personal.

### 3. DEFINICIONES

- **Bolsa de empleo:** Listado que efectúa una empresa privada o una institución pública donde se inscriben los candidatos para ejercer un determinado puesto de trabajo según una preparación previa concreta, o bien listado general de puestos de trabajo disponibles que es consultado por demandantes de empleo.
- **Contrato:** es aquél por el cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal a otra persona natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración.
- **Inducción:** Consiste en la orientación, ubicación y supervisión que se efectúa a los trabajadores de reciente ingreso (puede aplicarse asimismo a las transferencias de personal), durante el período de desempeño inicial ("período de prueba").
- **Pruebas psicotécnicas:** Se trata de unos test diseñados para reflejar tanto el nivel de inteligencia, las aptitudes específicas y las capacidades de un candidato, como los rasgos de su personalidad, intereses, o valores personales.
- **Perfil Profesional:** conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para asumir en condiciones óptimas las responsabilidades propias del desarrollo de funciones y tareas de una determinada profesión.
- **Selección:** Es un proceso de previsión que procura prever cuáles solicitantes tendrán éxito si se les contrata; es al mismo tiempo, una comparación y una elección. Para que pueda ser científica, necesita basarse en lo que el cargo vacante exige de su futuro ocupante (es decir, las exigencias del cargo o descripción del puesto).

- **Vacante:** Se entiende como tal la disponibilidad de una tarea a realizar o puesto a desempeñar, que puede ser de nueva creación debido a una imposibilidad temporal o permanente de la persona que lo venía desempeñando.

#### 4. FLUJOGRAMA



## 5. ACTIVIDADES.

<b>Paso N°</b>	<b>Actividad Realizada</b>	<b>Responsable</b>	<b>Documento y/o Registro</b>
1	Notificación de las vacantes por los medios de comunicación, Sena y bolsas de empleo aclarando el perfil buscado.	Secretaria	Informe de notificación de vacantes
2	Recepcionar las hojas de vida, teniendo en cuenta el Perfil que se está buscando bien sea Administrativo u Operativo.	Secretaria	Hojas de vida
3	Entrevista al personal.	Coordinador de área Gerente	Formato de entrevista
4	Prueba psicotécnica (prueba wartegg).	Psicóloga	prueba wartegg
5	Prueba de habilidades (Digitación conocimiento de office, simulación de cobro a un cliente).	Coordinador de área	Formato de entrevista
6	Seleccionar a la persona que cumpla con el perfil solicitado para la vacante e informar a los demás candidatos sobre la decisión tomada.	Gerente Coordinador de área	
7	Examen médico (examen físico).	Médico General	Examen medico
8	Contrato de trabajo por periodo de prueba de 4 meses inicialmente y durante 3 periodos consecutivos hasta completar el año, posteriormente los contratos tienen una duración de un año.	Gerente	Contrato de trabajo
9	Inducción del puesto de trabajo durante una semana donde se especifica cada una de las responsabilidades que tiene	Asesores Coordinador de	Registro de Inducción

	a su cargo.	cada área Gerente	
10	Evaluación del desempeño del periodo de prueba por cumplimiento de metas.  Cada mes se evaluará a los asesores y coordinadores mediante el cumplimiento de metas y para el resto del personal realizará una evaluación de desempeño cada 6 meses.	Coordinador de cada área  Coordinador de calidad  Secretaria	Seguimiento a trabajadores  Evaluación de desempeño
11	Se capacitará al personal de acuerdo a las necesidades que requieran para el cumplimiento de sus funciones de forma adecuada.	Coordinador de cada área  Gerente	Certificados de capacitación
12	Archivar documentos del proceso en el área de operaciones.	Secretaria	

<b>Elaboró:</b> Natalia Ospina P.	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Fecha: 13/05/2013</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE LOS RECURSOS FÍSICOS</b>	<b>Código: P-GRF-02</b>
		<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: 02-08-13</b>
		<b>Página 176 de 320</b>

### 1. OBJETIVO

Efectuar el mantenimiento preventivo o correctivo de los recursos físicos (equipos, infraestructura, inmuebles) para que se pueda ofrecer un servicio de calidad a los clientes siguiendo los protocolos y políticas de *Bienes Y Finanzas Servicios Integrales S.A.S.*

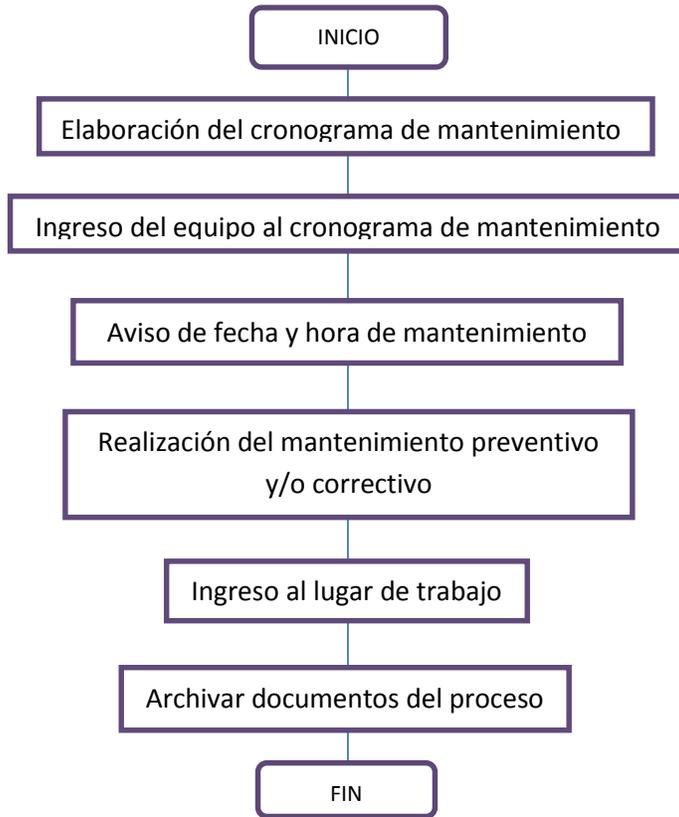
### 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia desde el ingreso de los equipos e inmuebles al cronograma de mantenimiento preventivo terminando con la entrega de estos equipos e inmuebles al área que le corresponde después de realizar el mantenimiento preventivo o correctivo según sea el caso.

### 3. DEFINICIONES

- **Cronograma:** Concepto que se utiliza para mencionar a un calendario de trabajo o de actividades.
- **Equipo:** Elemento entregado al usuario que presta los servicios ya sea como funcionario directo o provisional, contratista y/o estudiante en práctica (pasante).
- **Mantenimiento preventivo:** Es el conjunto de actividades que permiten en forma económica, la operación segura y eficiente de un equipo, con tendencia a evitar las fallas imprevistas. Son trabajos programados sistemáticamente con suficiente anticipación.
- **Mantenimiento correctivo:** Conjunto de actividades conducentes a la corrección de fallas y anomalías en los equipos a medida que se van presentando y con la maquinaria fuera de servicio.

#### 4. FLUJOGRAMA



## 5. ACTIVIDADES

Paso N°	Actividad Realizada	Responsable	Documento y/o Registro
1	Elaboración del cronograma de mantenimiento preventivo donde se determina la periodicidad del mantenimiento.  <b>Nota:</b> Para equipos de cómputo los mantenimientos preventivos se realizaran cada 3 meses. Para infraestructura y equipos de conexión a internet anualmente se realizará mantenimiento preventivo.	Ingeniero de Sistemas	G-GRF-01
2	Ingreso del equipo al cronograma de mantenimiento preventivo.	Gestión Humana	G-GRF-01
3	15 días antes de realizar el mantenimiento preventivo, gestión humana informará a las distintas áreas la fecha y hora de dicho mantenimiento.	Gestión Humana	Correo electrónico informando fecha y hora del mantenimiento
4	Realizar el mantenimiento preventivo y dejar constancia de lo que se hizo en la hoja de vida.  <b>Nota:</b> El responsable de realizar el mantenimiento debe entregar un reporte adicional especificando que se le realizo al equipo.	Ingeniero de sistemas	H-GRF-01 Reporte de trabajo
5	En el caso de ser necesario un mantenimiento correctivo, se debe solicitar al ingeniero de sistemas para que este haga su respectivo mantenimiento con el fin de solucionar el daño lo más pronto posible.	Gerente	H-GRF-01

6	Ingreso del equipo nuevamente a su lugar de trabajo.	Gerente	
7	Archivar los documentos del proceso en el área de operaciones.	Secretaria	

**NOTA:**

El ingeniero de sistemas debe firmar una cláusula de confidencialidad para salvaguardar la información que se encuentra en la empresa debido a menos que este tenga contrato directo con la empresa.

<b>Elaboró:</b> Natalia Ospina P.	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Fecha: 02/08/2013</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL INVENTARIO</b>	<b>Código: P-GRF-01</b>
		<b>Versión:1</b>
		<b>Fecha: 15-07-13</b>
		<b>Página 180 de 320</b>

### 1. OBJETIVO

Establecer un mecanismo para que la empresa conozca en su totalidad la cantidad de equipos, inmuebles y así determinar que se necesita o que hay en exceso para poder realizar el servicio en *Bienes Y Finanzas Servicios Integrales S.A.S.*

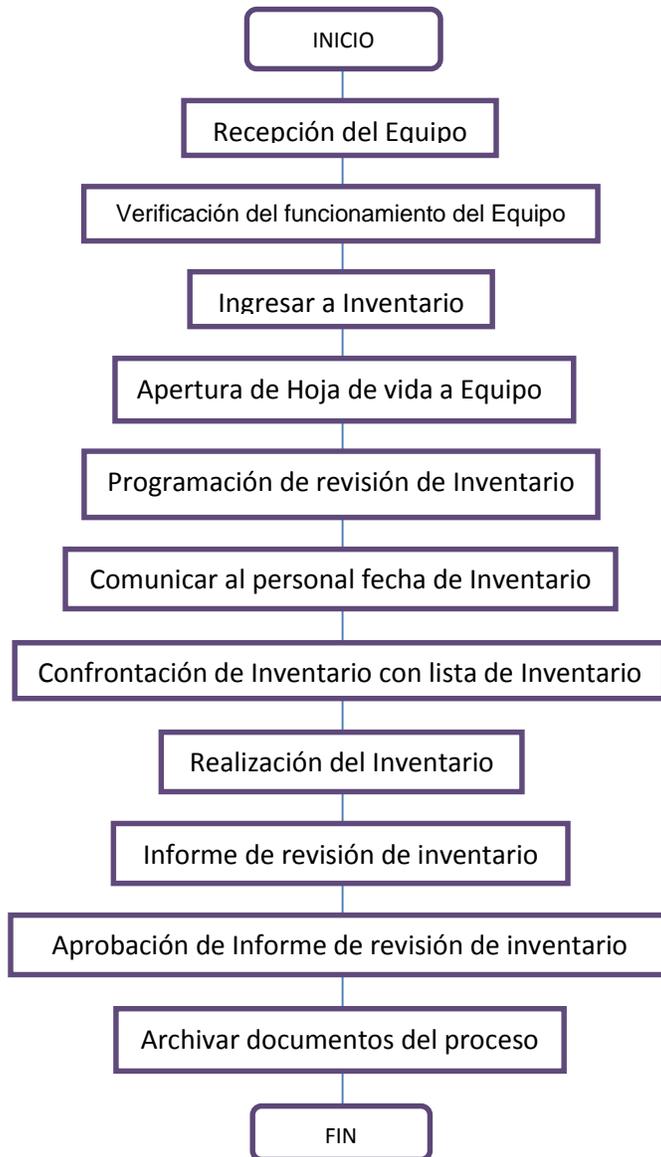
### 2. ALCANCE

Este procedimiento se inicia desde la recepción de los equipos que llegan a la organización hasta la realización del inventario y archivar los documentos después de realizar el informe de revisión del inventario.

### 3. DEFINICIONES

- **Equipo:** Elemento entregado al usuario que presta los servicios ya sea como funcionario directo o provisional, contratista y/o estudiante en práctica (pasante).
- **Inventario:** Registro documental de los bienes y demás cosas pertenecientes a una persona u organización, hecho con orden y precisión.
- **Verificación:** Acción de verificar (comprobar o examinar la verdad de algo). La verificación suele ser el proceso que se realiza para revisar si una determinada cosa está cumpliendo con los requisitos y normas previstos.

#### 4. FLUJOGRAMA



## 5. ACTIVIDADES

<b>Paso N°</b>	<b>Actividad Realizada</b>	<b>Responsable</b>	<b>Documento y/o Registro</b>
1	Recepción de los equipos que llegan a la organización.	Secretaria	Factura del Equipo
2	Verificar que los equipos se encuentren en óptimas condiciones.	Secretaria	Factura del Equipo Manual del equipo
3	Agregar el equipo a la lista de inventario.	Secretaria	F-GRF-01
4	Apertura de la hoja de vida al equipo y programar mantenimientos preventivos.	Secretaria	H-GRF-01
5	Cada 12 meses se programa la revisión del inventario de la empresa.	Secretaria	F-GRF-01
6	Comunicar al personal de la empresa con 15 días de anticipación la fecha en la que se va a realizar el inventario para que tengan los equipos en perfecto estado.	Secretaria	
7	El inventario se confronta con la lista de inventario que se tiene en el momento	Secretaria	F-GRF-01
8	El inventario se hará por área, donde se revisa el estado del equipo y que tenga los accesorios que se especifican en la hoja de vida del equipo.	Secretaria	F-GRF-01
9	Realizar un informe de Revisión de inventario y actualización del inventario.	Secretaria	Informe de revisión de inventario
10	Aprobación del informe de la revisión del inventario.	Gerente	Informe de revisión de inventario
11	Archivar los documentos del proceso en el	Secretaria	

	área de operaciones.		
--	----------------------	--	--

<b>Elaboró: Natalia Ospina P.</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Fecha: 15/07/2013</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>PROCEDIMIENTO PARA COSTOS DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> P-GFI-01
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> 03/10/2013
		<b>Página</b> 184 de 320

### 1. OBJETIVO

Efectuar las acciones necesarias cuando se presente un servicio no conforme y sus costos de calidad siguiendo los protocolos de *Bienes Y Finanzas Servicios Integrales S.A.S.*

### 2. ALCANCE

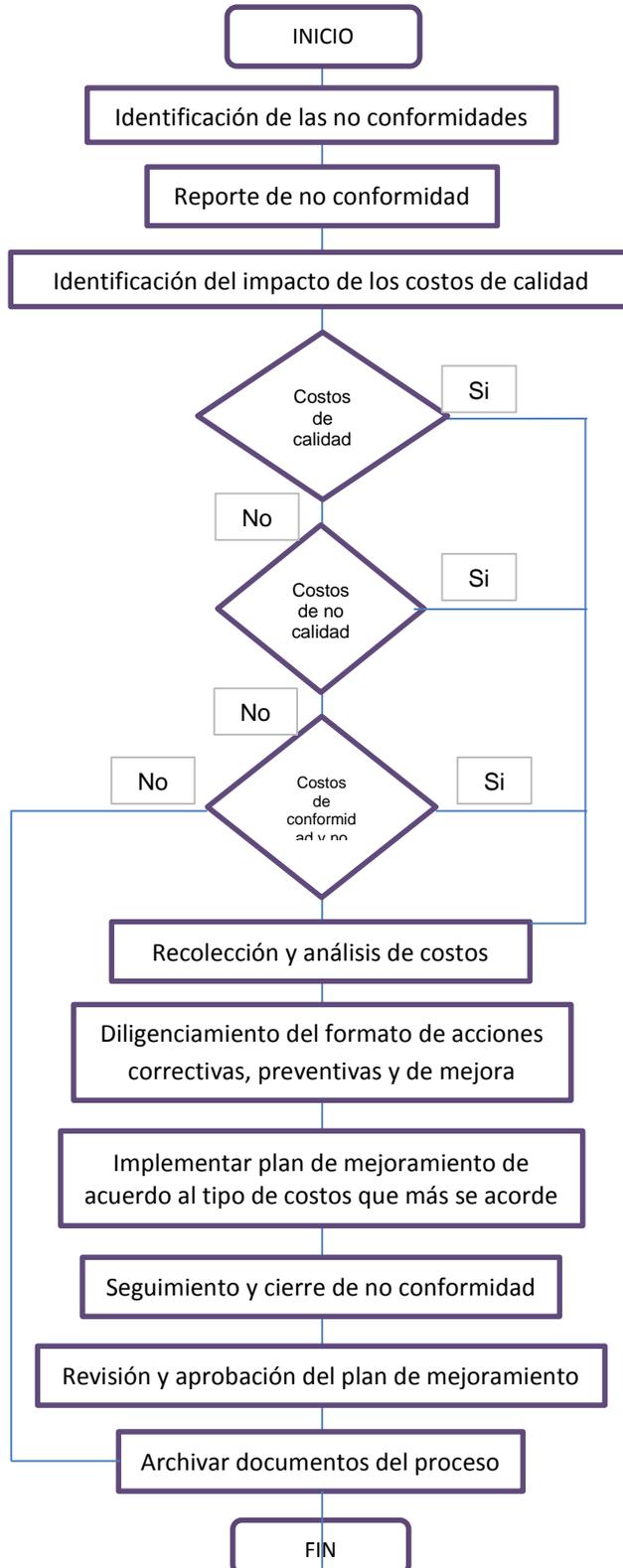
Este procedimiento inicia desde la Identificación las no conformidades finalizando con la implementación y seguimiento al plan de mejoramiento para la eliminación de la no conformidad de los costos de calidad.

### 3. DEFINICIONES

- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para evitar una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseada.
- **Desempeño:** Capacidad que tiene la organización para alcanzar resultados medibles en un contexto determinado.
- **Mecanismos de Control:** Acciones que permiten prevenir o corregir, o ambos, errores que afectan el logro de un objetivo.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Servicio No conforme:** Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos especificados.
- **Costos de calidad:** Son los que se derivan de la operación del sistema de calidad y a su vez se dividen en: costos de prevención, costos de detección y evaluación. Estos contribuyen a que la organización defina los puntos de inversión para el sistema de gestión de calidad, teniendo impacto sobre el costo beneficio del sistema.
- **Costo de no calidad:** Son aquellos que resultan de las fallas o errores en los procesos de operación y se dividen en: costos de fallas internas y costos de fallas externas. Estas le permiten a la organización reducir las pérdidas por mala calidad y obtener resultados con los objetivos de mejora del servicio, teniendo impacto sobre el costo beneficio del sistema.

- **Costos de prevención:** Costo de los recursos humanos y técnicos destinados a la prevención, verificación y reducción de las fallas.
- **Costos de detección o evaluación:** Se define como los costos ocasionados por la verificación de la conformidad de los productos o servicios con los requisitos de calidad (costos de determinación de fallas)
- **Costos de fallas internas:** costos ocasionados cuando el producto o servicio no satisface los requisitos de calidad previamente a su salida.
- **Costos de fallas externas:** costos ocasionados cuando el producto o servicio no satisface los requisitos de calidad después de su salida.
- **Costos directos (CD):** Son aquellos que pueden identificarse directamente con un objeto de costos, sin necesidad de ningún tipo de reparto. Los costos directos se derivan de la existencia de aquello cuyo costo se trata de determinar, sea un producto, un servicio, una actividad, como por ejemplo, los materiales directos y la mano de obra directa destinados a la fabricación de un producto, o los gastos de publicidad efectuados directamente para promocionar los productos en un territorio particular de ventas.
- **Costos indirectos (CI):** Son aquellos costos cuya identificación con un objeto de costos específico es muy difícil, o no vale la pena realizarla. Para imputar los costos indirectos a los distintos departamentos, productos o actividades, es necesario, normalmente, recurrir a algún tipo de mecanismo de asignación, distribución o reparto. Los costos comunes a varios productos, o costos conjuntos, reciben también el tratamiento de costos indirectos.
- **Costos fijos:** Los costos fijos son aquellos costos que la empresa debe pagar independientemente de su nivel de operación, es decir, produzca o no produzca debe pagarlos. Un costo fijo, es una erogación en que la empresa debe incurrir obligatoriamente, aun cuando la empresa opere a media marcha, o no lo haga, razón por la que son tan importantes en la estructura financiera de cualquier empresa.
- **Costos variables:** El costo variable hace referencia a los costos de producción que varían dependiendo del nivel de producción. Todo aquel costo que aumenta o disminuye según aumente o disminuya la producción, se conoce como costo variable.

#### 4. FLUJOGRAMA



## 5. ACTIVIDADES

Paso No	Actividad Realizada	Responsable	Documento y/o Registro
1	Identificar la no conformidad en algún proceso interno de la organización.	Toda la organización	
2	Realizar un reporte de la no conformidad encontrada	Toda la organización	F-GCA-03
3	Identificar si la no conformidad encontrada genera un impacto negativo sobre los costos y/o gastos de la organización. Si es el caso determinar si es un costo de calidad, de no calidad, de conformidad y de no conformidad.	Coordinador de calidad	F-GFI-04
4	Si es un costo de calidad se debe tener en cuenta si tiene relación con los costos de prevención, de detección o evaluación. Los cuales deben ser analizados con cifras que evidencien su costo beneficio.	Coordinador de calidad Contadora	Soportes contables
5	Si es un costo de no calidad se debe tener en cuenta si tiene relación con los costos de fallas internas, es decir del servicio antes de llegar al cliente, o si son costos de fallas externas las cuales se generan una vez el servicio se haya recibido por el cliente. Los cuales deben ser analizados con cifras que evidencien su costo beneficio, encuestas satisfacción y reportes de los coordinadores de área.	Coordinador de calidad Contadora Coordinador de área	F-GCC-01 y Soportes contables
6	Si es un costo de conformidad y se debe tener en cuenta cuales son los costos necesarios e indispensables para prestar el servicio. Si es un costo de no conformidad se da como resultado de un proceso que no cumple con los requisitos especificados De	Coordinador de calidad Contadora	F-GFI-03

	esta manera se evalúa la oportunidad de que los costos disminuyan para así aumentar su utilidad. Para hacer un adecuado estudio de los costos de conformidad estos deben ser divididos en directos, indirectos y además tener en cuenta los costos fijos y variables.		
7	Recolección de los datos necesarios para el análisis de los costos	Coordinador de calidad Gerente Contadora Coordinadores de área	Documentos acordes
8	Diligenciamiento del formato de acciones correctivas, preventivas y de mejora con el fin de identificar las causas que originaron los costos de calidad, no calidad, conformidad y no conformidad, además de terminar las acciones a realizar las cuales se consignarán al plan de mejoramiento	Coordinador de calidad	F-GCA-02
9	Implementar el plan de mejoramiento, en este punto si se trata de costos de prevención se debe evaluar en cual de los siguientes puntos se debe hacer la mejora: sobre la planificación de la calidad, la auditoria de calidad, aseguramiento de la calidad de los proveedor, control de procesos, formación y entrenamiento en calidad, recolección, procesamiento, análisis y reporte de datos sobre calidad y programas de mejora de la calidad.  Una vez identificado el punto de mejora se procede al diligenciamiento del plan de mejoramiento donde se especificarán las acciones a tomar.	Coordinador de calidad Gerente Contadora Coordinadores de área	R-GCA-01

10	<p>Implementar el plan de mejoramiento, en este punto si se trata de costos de detección o evaluación se debe evaluar en cuál de los siguientes puntos se debe hacer la mejora en auditorias, medición y evaluación. Dentro de los cuales están diseño de la propuesta del servicio, análisis de las encuestas de satisfacción del cliente externo y demás documentos que permitan su verificación.</p> <p>Una vez identificado el punto de mejora se procede al diligenciamiento del plan de mejoramiento donde se especificarán las acciones a tomar.</p>	<p>Coordinador de calidad</p> <p>Gerente</p> <p>Contadora</p> <p>Coordinadores de área</p>	<p>R-GCA-01, F-GIN-03,</p> <p>F-GCC-01, F-GCA-04, F-GCC-03, F-GRH-04</p>
11	<p>Implementar el plan de mejoramiento, en este punto si se trata de costos fallas se debe evaluar en cuál de los siguientes puntos se debe hacer la mejora en cuanto a fallas internas: Replanteamiento de las pautas de negociación, reformulación del contrato, errores o información insuficiente en investigación de bienes, incumplimiento de las especificaciones deseadas del cliente en gestión inmobiliaria.</p> <p>En cuanto a fallas externas: encontramos las quejas, productos rechazados y devueltos, costos por retiro del producto en gestión inmobiliaria, perdida de ventas en gestión de cobros e investigación de bienes.</p> <p>Una vez identificado el punto de mejora se procede al diligenciamiento del plan de mejoramiento donde se especificarán las acciones a tomar.</p>	<p>Coordinador de calidad</p> <p>Gerente</p> <p>Contadora</p> <p>Coordinadores de área</p>	<p>R-GCA-01, Contrato,</p> <p>F-IBI-01 y F-GIN-01 y F-GCC-03</p>
12	<p>Realizar seguimiento periódico para determinar la efectividad de las acciones tomadas y así darle cierre a aquellas que lograron eliminar el problema y las que no</p>	<p>Coordinador de calidad</p>	<p>R-GCA-01</p>

	se lograron cerrar se debe buscar nuevamente una acción para eliminar los costos de calidad, de no calidad, de conformidad y no conformidad. Nota: El tiempo de seguimiento y la periodicidad se define en el plan de mejoramiento.	Gerente Contadora Coordinadores de área	
13	Revisión y aprobación del plan de mejoramiento	Gerente	R-GCA-01
14	Archivar documentos del proceso.	Secretaria	

<b>ELABORÓ:</b> Valeria Rivera Quiguanás	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN COMPRAS</b>	<b>Código: P-GCO- 01</b>
		<b>Versión:1</b>
		<b>Fecha: 02-07-13</b>
		<b>Página 191 de 320</b>

### 1. OBJETIVO

Realizar la compra de insumos necesarios para que la empresa cumpla con los servicios que ofrece siguiendo los protocolos y políticas de *Bienes Y Finanzas Servicios Integrales S.A.S.*

### 2. ALCANCE

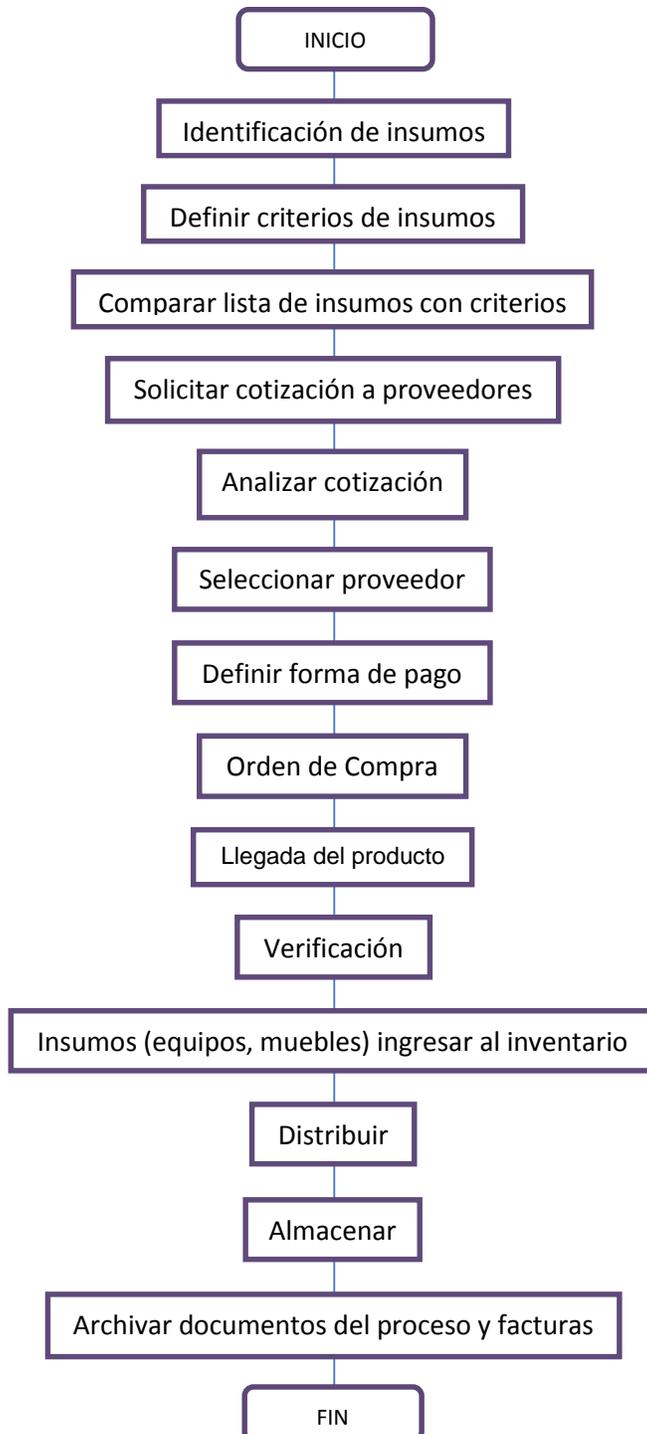
Este procedimiento comienza desde la necesidad de los insumos por parte de los trabajadores de la organización hasta la recepción, y distribución de los insumos necesarios.

### 3. DEFINICIONES

- **Compras:** Adquisición u obtención de algo a cambio de un precio.
- **Cotización:** Documento o información que el departamento de compras usa en una negociación. Es un documento informativo que no genera registro contable. Cotización son la acción y efecto de cotizar (poner precio a algo, pagar una cuota). El término suele utilizarse para nombrar al documento que informa y establece el valor de productos o servicios.
- **Criterios:** Es un requisito que debe ser respetado para alcanzar un cierto objetivo o satisfacer una necesidad.
- **Factura:** Constituye el soporte externo de las respectivas operaciones ejecutadas por los comerciantes, o por las personas asimiladas a dicha calidad. Para efectos tributarios, las facturas deberán contener: Apellidos y nombres, o razón social, y número de identificación tributaria del vendedor, o de quien presta el servicio; Número de fecha de la factura; Descripción específica, o genérica de los artículos vendidos o servicios prestados; Valor de la operación. Además de estos requisitos, las facturas expedidas por los responsables del IVA deberán contener la discriminación del correspondiente impuesto sobre las ventas, cuando el enejanante sea un responsable del régimen común y el adquiriente de los bienes o prestación del servicio sea responsable, y así lo solicite al vendedor. En estos casos, se identificará al adquiriente.
- **Insumos:** Hace referencia a todos aquellos implementos que sirven para un determinado fin y que se pueden denominar como materias primas, específicamente útiles para diferentes actividades y procesos.

- **Proveedor:** Es la persona que surte a otras empresas con existencias necesarias para el desarrollo de la actividad.
- **Verificar:** Comprobar la verdad o autenticidad de algo.

#### 4. FLUJOGRAMA



## 5. ACTIVIDADES

<b>Paso N°</b>	<b>Actividad Realizada</b>	<b>Responsable</b>	<b>Documento y/o Registro</b>
1	Identificar los insumos que la organización necesita para realizar sus actividades.	Coordinador de cada área	
2	Definir los criterios para los insumos que se necesiten para el normal funcionamiento de la organización.	Gerencia	E-GCO-01
3	Identificar y solicitar los insumos necesarios y compararlos con los criterios.	Auxiliar administrativo	F-GCO-01 E-GCO-01
4	Solicitar cotización a los proveedores que cumplan con los requisitos de la empresa.	Auxiliar administrativo	E-GCO-02
5	Analizar la cotización para corroborar que se cumplan con los criterios de los insumos.	Auxiliar administrativo	E-GCO-01 Cotización
6	Seleccionar el proveedor que cumpla con los criterios de los insumos y de los proveedores.	Auxiliar administrativo	Cotización
7	Definir con el proveedor la forma de pago de los insumos.	Auxiliar administrativo	
8	Generar orden de compra.	Auxiliar administrativo	F-GCO-02
9	Confirmación de llegada del insumo.	Secretaria	Factura del insumo
10	Verificación de que los insumos que llegaron sean los que se solicitaron y que se encuentren en perfecto estado.	Secretaria	F-GCO-02
11	Cuando los insumos son equipos, muebles deben ingresar al inventario.	Secretaria	P-GRF-01 F-GRF-01

12	Distribuir los insumos a las áreas que se necesiten.	Secretaria	R-GDI-01
13	Almacenar los insumos restantes en el área de almacenamiento (definida por el gerente).	Secretaria	
14	Archivar documentos del proceso en el área de contabilidad (outsoursign).	Secretaria	

**NOTA:**

Este procedimiento se realizará para compras mayores a \$200.000

<b>Elaboró:</b> Natalia Ospina P.	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Fecha: 02/07/2013</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>Código: P-GCO- 02</b>
		<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: 02-07-13</b>
		<b>Página 195 de 320</b>

### 1. OBJETIVO

Seleccionar y evaluar los proveedores que suministrarán los insumos y servicios necesarios para el buen funcionamiento de la organización siguiendo los protocolos y políticas de *Bienes Y Finanzas Servicios Integrales S.A.S.*

### 2. ALCANCE

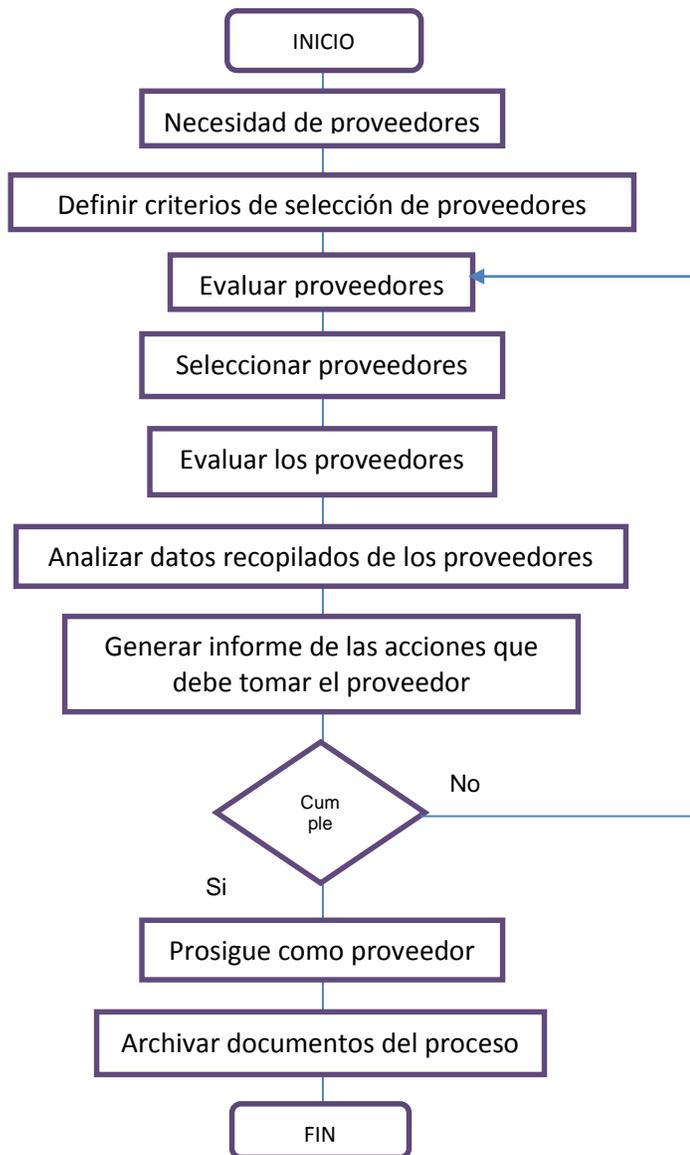
Este procedimiento se inicia desde la necesidad de tener proveedores que suministren los insumos de la empresa hasta el seguimiento a los proveedores cuando se les encuentre una no conformidad.

### 3. DEFINICIONES

- **Cotización:** Documento o información que el departamento de compras usa en una negociación. Es un documento informativo que no genera registro contable. Cotización son la acción y efecto de cotizar (poner precio a algo, pagar una cuota). El término suele utilizarse para nombrar al documento que informa y establece el valor de productos o servicios.
- **Criterios:** Es un requisito que debe ser respetado para alcanzar un cierto objetivo o satisfacer una necesidad.
- **Evaluación:** acto donde debe emitirse un juicio en torno a un conjunto de información y debe tomarse una decisión de acuerdo a los resultados que presente.
- **Factura:** Constituye el soporte externo de las respectivas operaciones ejecutadas por los comerciantes, o por las personas asimiladas a dicha calidad. Para efectos tributarios, las facturas deberán contener: Apellidos y nombres, o razón social, y número de identificación tributaria del vendedor, o de quien presta el servicio; Número de fecha de la factura; Descripción específica, o genérica de los artículos vendidos o servicios prestados; Valor de la operación. Además de estos requisitos, las facturas expedidas por los responsables del IVA deberán contener la discriminación del correspondiente impuesto sobre las ventas, cuando el enejante sea un responsable del régimen común y el adquirente de los bienes o prestación del servicio sea responsable, y así lo solicite al vendedor. En estos casos, se identificará al adquirente.
- **Proveedor:** Es la persona que surte a otras empresas con existencias necesarias para el desarrollo de la actividad.

- **Requisitos Legales:** Condiciones necesarias ordenadas por la autoridad competente para regular aspectos de carácter normativo y de obligatorio cumplimiento.
- **Seleccionar:** elegir una o varias personas o cosas de un conjunto de acuerdo con un determinado criterio.

#### 4. FLUJOGRAMA



## 5. ACTIVIDADES

Paso N°	Actividad Realizada	Responsable	Documento y/o Registro
1	Identificar la necesidad de tener proveedores que suministren los insumos que se necesitan para el normal funcionamiento de la organización.	Gerencia	
2	Definir los criterios para la selección de los proveedores.	Gerencia Auxiliar contable	E-GCO-02
3	Evaluar los proveedores para determinar si cumplen con los criterios establecidos anteriormente.	Auxiliar contable	F-GCO-03
4	Seleccionar el proveedor que cumpla con los requisitos de la organización e ingresar al listado maestro de proveedores.	Auxiliar contable Gerencia	F-GCO-04 F-GCO-04
5	Cada vez que se realice una compra al proveedor este se evaluará en el momento de llegada del insumo.	Secretaria	F-GCO-02
6	Cada año se analizará los datos recopilados para generar un informe al proveedor y en el momento de detectar acciones correctivas y/o preventivas se le informará al proveedor la oportunidad de mejora detectada por la empresa.	Auxiliar Contable Coordinador calidad	Informe de evaluación de proveedores
7	Si el proveedor no realiza las acciones correctivas que se solicitaron, se iniciará una nueva selección de proveedor.	Auxiliar de compras	
8	Archivar los documentos del proceso en el área de operaciones.	Secretaria	

<b>Elaboró:</b> Natalia Ospina P.	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
-----------------------------------	----------------	----------------

## **ANEXOS Y REGISTROS**

- Formatos y registros. (Anexo 1)
- Otros documentos. (Anexo 2)

# **ANEXO 1**

## **FORMATOS Y**

### **REGISTROS**



## ACTA DE REUNIONES

**Código:** R-GDI-01

**Versión:** 01

**Fecha:** 01-05-2013

**Página 200 de 320**

### DATOS GENERALES

**CARÁCTER DE LA REUNION:**

**Acta  
Nro.**

**Fecha:**

**Hora**

**Lugar:**

### ORDEN DEL DÍA

<b>1</b>	
<b>2</b>	
<b>3</b>	
<b>4</b>	
<b>5</b>	
<b>6</b>	
<b>7</b>	
<b>8</b>	
<b>9</b>	
<b>10</b>	

### TEMAS DESARROLLADOS EN LA REUNION

--

TAREAS PENDIENTES		
TAREA	RESPONSABLE	FECHA

CONCLUSIONES

<b>PRÓXIMA REUNION:</b>	
<b>SE ANEXA LISTADO DE ASISTENCIA:</b>	SI____ NO____

<b>ELABORÓ:</b> Valeria Rivera Quiguanás	<b>APROBÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>
---	----------------	----------------



## ACTUALIZACIÓN DEL NORMOGRAMA

Código: R-GDI-02

Versión: 1

Fecha: 28-05-13

Página 202 de 320

Fecha	Revisión de la Información	Cambios (Si/No)	Responsable

Elaboró:  
Natalia Ospina P.

Revisó:

Aprobó:



**RECIBIDO Y/O SOCIALIZACIÓN**

**Código: R-GDI-03**

**Versión: 1**

**Fecha: 15-07-13**

**Página 203**

Fecha: \_\_\_\_\_

Tema a tratar: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Responsable: \_\_\_\_\_

<b>Cargo</b>	<b>Número de cédula</b>	<b>Nombre y Apellido</b>	<b>Firma</b>

**Elaboró: Natalia Ospina P.**

**Revisó:**

**Aprobó:**

INFORME CONSOLIDADO DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN								
PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	PROPOSITO	FORMULA	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	META	RESULTADO	ACCION A TOMAR (CORRECTIVA, PREVENTIVA O DE MEJORA)
GESTIÓN DIRECCIÓN	Cumplimiento de la dirección	Medir el cumplimiento de las actividades programadas en el cronograma de seguimiento de la gestión	Actividades ejecutadas CSGC/Actividades programadas * 100	Semestral	Actas	80%		
GESTIÓN CALIDAD	Factibilidad de implementación de la norma IEC 27001	Medir el grado de confidencialidad de la información que llega a la empresa	Porcentaje del estudio sobre la factibilidad de la norma IEC 27001.	Anual	Norma IEC 27001	100%		
	eficiencia en el sistema de gestión	Medir Eficiencia en el sistema de gestión	# de no conformidades solucionadas / # total de no conformidades	Semestral	Reporte de no conformidades	0%		
GESTIÓN DE COBRO	Nivel de Eficiencia en la gestión	Medir la eficiencia en la gestión del cobro	# de procesos ejecutivos admitidos en la jurisdicción ordinaria/ # de procesos presentados	Anual	Reporte de procesos	50%		
	eficiencia en el recaudo de la cartera	Medir eficiencia en el recaudo de la cartera	# de Carteras recaudadas/ # Total carteras para recaudo	Semestral	Lista de negociaciones cerradas y pendientes.	Mínimo el 85% del porcentaje exigido por el cliente.		
GESTIÓN INVESTIGACIÓN DE BIENES	eficiencia en la investigación	Medir la eficacia en la investigación de bienes	# de doc. Obtenidos de manera oportuna / # de doc. solicitados	Semestral	Reporte de investigación	90%		
GESTIÓN INMOBILIARIA	eficiencia en el cumplimiento en arrendamiento	Medir la eficiencia del proceso	# de bienes para arrendamiento actualmente/ # de bienes para arrendamiento administrados anterior	Anual	Reportes del coordinador de inmobiliaria	5%		
	crecimiento en venta de bienes	Medir los rendimientos del proceso	# de bienes para venta actualmente/ # de bienes para venta administrados anterior	Anual	Reportes del coordinador de inmobiliaria	5%		
	Nivel de satisfacción	Medir la satisfacción del cliente en el arrendamiento o venta del bien inmueble	# de clientes satisfechos/ # clientes total del proceso	Anual	Contratos	90%		
GESTION DE COMPRAS	Nivel de cumplimiento de entrega oportuna de los insumos a los procesos	Medir cumplimiento de la entrega	# de entregas oportunas/ total de solicitudes.	Anual	Doc. de compra	100%		

INFORME CONSOLIDADO DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	PROPOSITO	FORMULA	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	META	RESULTADO	ACCION A TOMAR (CORRECTIVA, PREVENTIVA O DE MEJORA)
GESTION COMERCIAL	Nivel de captación de clientes	Medir el alcance del los servicios de la empresa	# de clientes captados/ # de clientes contactados	Anual	Reporte de asesores	50%		
	Porcentaje de quejas y reclamos	Medir la calidad de los servicios	# Quejas y reclamos del semestre actual / # Quejas y reclamos del semestre anterior.	Semestral	Peticiones, quejas y reclamos	Menor al 40%		
	Nivel de crecimiento de clientes	Medir la eficiencia en la gestión comercial	# de clientes nuevos/ # de clientes antiguos	Anual	Lista de clientes	5%		
GESTION DE RECURSOS HUMANOS	Eficiencia en la gestión del recurso humano	Medir la eficiencia en la gestión del recurso humano	Porcentaje de diferencia entre el perfil solicitado y el encontrado.	Anual	Acciones correctivas, preventivas o de mejora	0%		
GESTION DE RECURSOS FÍSICOS	Eficiencia en el control de los recursos	Medir la eficiencia en el control de los recursos físicos	# de mantenimiento realizados en fechas oportunas / # de mantenimientos no efectuados de manera oportuna	Anual	Hoja de vida de los equipos	95%		
GESTIÓN FINANCIERA	% de error en diligenciamiento de formatos contables.	Medir la eficiencia del colaborador en el diligenciamiento de los soportes contables	#de formatos con error/ # total de formatos	semestral	Soportes contable	0%		
	Razón Corriente	Identificar si la empresa tiene respaldo de sus pasivos con sus activos	Activo corriente/Pasivo corriente	Semestral	Soportes contable			
	Capital de trabajo	Identificar el dinero con el que cuenta la empresa para atender a obligaciones que surgan en el normal funcionamiento	Activo corriente-Pasivo corriente	Semestral	Soportes contable			
	Total endeudamiento	Identificar % de participación de acreedores en la empresa	Pasivo total/Activo total *100	Semestral	Soportes contable			

INFORME CONSOLIDADO DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	PROPOSITO	FORMULA	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN	META	RESULTADO	ACCION A TOMAR (CORRECTIVA, PREVENTIVA O DE MEJORA)
GESTIÓN FINANCIERA	#dias cartera en mano	Identificar el número de días que el cliente tiene para efectuar el pago	Cuentas por cobrar brutas*360/Ventas	Semestral	Soportes contables			
	Rotación de cartera	Definir el tiempo que tarda la empresa en recuperar la cartera	360/# Días cartera en mano	Semestral	Soportes contables			
	Rotación Activo fijo	Identificar el numero de veces que rota el activo fijo de la empresa	Ventas netas/ Activo fijo bruto	Semestral	Soportes contables			
	Rotación activo total	Definir por cada peso invertido en activo fijo cuantos ha vendido	Ventas netas/ Activo Total bruto	Semestral	Soportes contables			
	Rotación capital de trabajo	Capacidad de respaldar el capital del inversionista	Ventas netas/ Activo corriente - Pasivo corriente	Semestral	Soportes contables			
	Nivel de endeudamiento	Evidenciar el % de endeudamiento sobre el total del activo de la empresa	Activo/Pasivo	Semestral	Soportes contables			
	Leverage o apalancamiento	Definir que % del patrimonio se encuentra comprometido con el pasivo de la empresa	Total pasivo/Total patrimonio	Semestral	Soportes contables			
	Concentración de endeudamiento	Definir el % de endeudamiento en corto plazo y en largo plazo	Pasivo Corriente/ Total pasivo ó Pasivo no corriente/ Total pasivo	Semestral	Soportes contables			
	Margen operacional de utilidad	Identificar el % de utilidad operacional	Utilidad operacional/Ventas netas	Semestral	Soportes contables			
	Indicador de Riesgo	Identificar el riesgo de perdida del patrimonio	Activo fijo / Patrimonio neto	Semestral	Soportes contables			
ELABORÓ:	Valeria Rivera Quiguanás		REVISÓ:		APROBÓ:			





**CRONOGRAMA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD**

**Código: G-GCA-01**

**Versión: 1**

**Fecha: 18/08/2013**

**Página 208 de 3**

#	ACTIVIDADES	PARTICIPANTES	RESPONSABLE	TEMA A TRATAR	FECHA	HORA	OBSERVACIONES
1.	Seguimiento a las estrategias organizacionales.		Gerente	Verificación del cumplimiento de las estrategias organizacionales y sus indicadores			
2.	Seguimiento a los procesos y procedimientos estratégicos, misionales y de apoyo con la respectiva revisión de sus formatos y registros.		Gerente	Procedimiento de gestión de la dirección			
				Procedimiento de Gestión de la calidad			
				Procedimientos de Gestión comercial			
				Procedimientos de gestión del cobro			
				Procedimientos de gestión inmobiliaria			
				Procedimientos de gestión de investigación de bienes			
				Procedimiento de Facturación			
<b>ELABORÓ:</b>		<b>REVISÓ:</b>		<b>APROBÓ:</b>			

3	Reporte de no Conformidades		Gerente	Seguimiento a los reportes de no conformidades.			
4	Evaluación de Desempeño de los empleados		Gerente	Verificar si los compromisos a los que llegaron los empleados de la organización si se cumplieron, también identificar situaciones eventuales.			
5	Evaluación de la Satisfacción del Cliente		Gerente	Forma de aplicación de Encuestas			
				Tabulación e Informe de las Encuestas realizadas.			
				Análisis y Evaluación de Encuestas.			
6	Indicadores de Gestión		Gerente	Análisis y discusión de los resultados de indicadores.			
7	Seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora		Gerente	Verificación del cumplimiento de las acciones tomadas y su oportunidad.			
<b>ELABORÓ:</b>		<b>REVISÓ:</b>			<b>APROBÓ:</b>		

#	ACTIVIDADES	PARTICIPANTES	RESPONSABLE	TEMA A TRATAR	FECHA	HORA	OBSERVACIONES
2.	Seguimiento a los procesos y procedimientos estratégicos, misionales y de apoyo con la respectiva revisión de sus formatos y registros.			Procedimiento Control de Inventarios y Selección de Proveedores			
				Tratamiento Quejas y Reclamos y Encuestas de Satisfacción al Cliente			
				Procedimiento de prestación del servicio			
				Procesos de Gestión financiera			
				Procedimiento para el manejo de la información			
				Procedimiento para la Selección, Contratación y Apoyo al T. H.			
				Procedimiento Mantenimiento de Recursos Físicos			
<b>ELABORÓ:</b>		<b>Valeria Rivera Quiguanás</b>	<b>REVISÓ:</b>		<b>APROBÓ:</b>		

<b>ACCIÓN PREVENTIVA Y CORRECTIVA</b>				
Actividad:				
Responsable:		Cód. #:		
Hallazgo:		Fecha:		
<b>Diagrama Causa – Efecto</b>				
Acción Correctiva ____ Acción preventiva ____ Acción de mejora ____				
<b>Lluvia de ideas</b>				
<b>CAUSA</b>			<b>SOLUCIÓN</b>	
1.				
2.				
3.				
4.				
<b>Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha</b>	<b>Seguimiento</b>	<b>Fecha</b>
<b>Conclusiones:</b>				
Acción conforme: ____ Acción no conforme: ____				
<b>Firma:</b>			<b>Fecha:</b>	
“DE SER REQUERIDO POR LA GERENCIA SE UTILIZA EL METODO DE ESPINA DE PESCADO PARA EL CASO DE UN HALLAZGO MAYOR”				

	<b>SERVICIO NO CONFORME</b>	<b>Código: F-GCA-03</b>
		<b>Versión:01</b>
		<b>Fecha: 21-08-13</b>
		<b>Página 1 de 1</b>

<b>Fecha</b>		
<b>Responsable</b>		<b>Área</b>
<b>Descripción de la no conformidad</b>		
<b>Posibles causas</b>		
<b>Acciones tomadas</b>		
<b>Responsable acciones tomadas</b>		
<b>Fecha de implementación de acciones tomadas</b>		<b>Tiempo de seguimiento</b>
<b>Resultados de la verificación</b>		
<b>Fecha de verificación</b>		
<b>Satisfactoria</b>		<b>No satisfactoria</b>
<b>Elaboró: Natalia Ospina P.</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	<b>Código: F-GCA-04</b>
		<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: 08-09-2013</b>
		<b>Página 213 de 320</b>

## INFORME DE GESTIÓN

BIENES Y FIANANZAS SERVICIOS INTEGRALES S.A.S.

DEL \_\_\_ AL \_\_\_ DE 20\_\_

Presentar cual es la pretensión del informe, los aspectos que se abordan en el informe y las herramientas que se tuvieron en cuenta para su elaboración

A continuación se abordan cada uno de los procesos que conforman la organización partiendo de los de dirección, seguido los estratégicos o misionales y finalmente los de apoyo, realizando un recuento de lo ejecutado a lo largo del periodo y exponer las futuras acciones a realizar:

Se sugiera anexar la matriz de indicadores resumida en el proceso y el indicador.

### PROCESO GESTION DE LA DIRECCIÓN

Logros

Metas alcanzadas respecto a indicadores

Debilidades

Metas propuestas

Gráficos con análisis

## PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD

Logros

Metas alcanzadas respecto a indicadores

Debilidades

Metas propuestas

Gráficos con análisis

## PROCESO GESTIÓN COMERCIAL

Logros

Metas alcanzadas respecto a indicadores

Debilidades

Metas propuestas

Gráficos con análisis

## PROCESO GESTIÓN DE COBRO

Logros

Metas alcanzadas respecto a indicadores

Debilidades

Metas propuestas

Gráficos con análisis

## PROCESO GESTIÓN INMOBILIARIA

Logros

Metas alcanzadas respecto a indicadores

Debilidades

Metas propuestas

Gráficos con análisis

## PROCESO GESTIÓN INVESTIGACIÓN DE BIENES

Logros

Metas alcanzadas respecto a indicadores

Debilidades

Metas propuestas

Gráficos con análisis

## PROCESO GESTIÓN RECURSOS HUMANOS

Logros

Metas alcanzadas respecto a indicadores

Debilidades

Metas propuestas

Gráficos con análisis

## PROCESO GESTIÓN RECURSOS FÍSICOS

Logros

Metas alcanzadas respecto a indicadores

Debilidades

Metas propuestas

Gráficos con análisis

## PROCESO GESTIÓN FINANCIERA

Logros

Metas alcanzadas respecto a indicadores

Debilidades

Metas propuestas

Gráficos con análisis

## PROCESO GESTIÓN DE COMPRAS

Logros

Metas alcanzadas respecto a indicadores

Debilidades

Metas propuestas

Gráficos con análisis

## CONCLUSIÓN GENERAL

ELABORÓ: Valeria Rivera Quiguanás	REVISÓ:	APROBÓ:
--------------------------------------	---------	---------



**SOLICITUD DE  
ELABORACIÓN, CAMBIO O  
ELIMINACIÓN DE  
DOCUMENTOS**

**Código: F-GCA-05**

**Versión: 1**

**Fecha: 11-09-13**

**Página 1**

<b>Persona que solicita:</b>		<b>Cargo:</b>
<b>Área:</b>	<b>Fecha:</b>	
<b>Nombre del documento:</b>		
<b>Proceso al que pertenece:</b>		
<b>Tipo de documento:</b>		
<b>Codificación:</b>		
<b>Elaboración: _____      Modificación: _____      Eliminación: _____</b>		
<b>Motivo por el que se solicita:</b>		
<b>Justificación:</b>		
<b>Aprobado: _____</b>		<b>Rechazado: _____</b>
<b>Nombre:</b>		<b>Cargo:</b>
<b>Fecha:</b>		
<b>Anexar documento que se requiere cambiar, modificar y/o eliminar</b>		
<b>Anexar documento nuevo y/o modificaciones</b>		
<b>Elaboró:</b> Natalia Ospina P.	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Fecha:</b> 11/09/2013	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

Proceso	Documento	Codificación	Fecha	Versión	Ubicación
<b>GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN</b>	Misión, visión, política de calidad y objetivos de calidad	O-GDI-01	24/11/2012	1	
	Metas y responsables	O-GDI-02	10/05/2013	1	
	Matriz de Juram	O-GDI-03	02/05/2013	1	
	Mapa de procesos	O-GDI-04	02/05/2013	1	
	Caracterización de la gestión de la dirección	C-GDI-01	01/05/2013	1	
	Cronograma de estrategias organizacionales	O-GDI-05	12/05/2013	1	
	Acta de sensibilización	A-GDI-01	12/11/2012	1	
	Acta de constitución del comité de calidad	A-GDI-02	03/09/2012		
	Acta de socialización y compromiso de la dirección	A-GDI-03	16/07/2013		
	Normograma	O-GDI-06	12/01/2013	1	
	Procedimiento para el manejo adecuado de los requisitos legales	P-GDI-01	01/05/2013	1	
	Acta de reunión	R-GDI-01	01/05/2013	1	
	Actualización del normograma	R-GDI-02	28/05/2013	1	
	Procedimiento de la gerencia general	P-GDI-02	20/09/2013	1	
	Recibido y/o socialización	R-GDI-03	15/07/2013	1	
<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Caracterización de la gestión de la calidad	C-GCA-01	01/05/2013	1	
	Matriz de indicadores	F-GCA-01	21/08/2013	1	
	Procedimiento de seguimiento y control al sistema de gestión de calidad	P-GCA-01	13/06/2013	1	
	Cronograma de seguimiento al sistema de gestión de calidad	G-GCA-01	18/08/2013	1	
	Plan de mejoramiento	R-GCA-01	21/08/2013	1	
	Procedimiento para el manejo de acciones correctivas, preventivas y de mejora	P-GCA-02	04/05/2013	1	
	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	F-GCA-02	13/07/2013	1	
	Instructivo de espina de pescado	I-GCA-01	18/06/2012	1	
	Procedimiento para no conformidades	P-GCA-03	15/07/2013	1	
	Servicio no conforme	F-GCA-03	21/08/2013	1	
	Informe de gestión	F-GCA-04	08/09/2013	1	
	Procedimiento para el control de documentos	P-GCA-04	04/05/2013	1	
	Solicitud de elaboración, cambio o eliminación de documentos	F-GCA-05	11/09/2013	1	
	Listado Maestro de documentos y registros	F-GCA-06		1	

Proceso	Documento	Codificación	Fecha	Versión	Ubicación
<b>GESTION COMERCIAL</b>	Caracterización de la gestión comercial	C-GCC-01	01/05/2013	1	
	Matriz de posicionamiento	O-GCC-02	10/09/2013	1	
	Información estratégica en la gestión comercial	O-GCC-03	18/10/2013	1	
	Propuesta comercial	O-GCC-04	08/09/2013	1	
	Procedimiento para determinar la satisfacción del clientes	P-GCC-01	01/01/2013	1	
	Encuesta de satisfacción de los clientes	F-GCC-01	01/05/2013	1	
	Check list de clientes Gestión de cobro e investigación de bienes	F-GCC-04	12/09/2013	1	
	Check list de clientes Gestión inmobiliaria	F-GCC-05	12/09/2013		
	Listado maestro de clientes	F-GCC-02	07/10/2013	1	
	Procedimiento de Peticiones, Queja y Reclamos	P-GCC-03	01/05/2013	1	
	Quejas y Reclamos	F-GCC-03	11/07/2013	1	
	Lista de quejas y reclamos	R-GCC-01	18/07/2013	1	

<b>GESTION DE COBROS</b>	Caracterización de la gestión de cobro	C-GCO-01	01/05/2013	1	
	Procedimiento Cobro jurídico	P-GCO-01	13/05/2013	1	
	Ficha técnica gestión de cobro	T-GCO-01	28/08/2013	1	
	Procedimiento Cobro pre-jurídico	P-GCO-02	13/05/2013	1	
	Formato de visita	F-GCO-01		1	
	Informe de gestión de cobro	F-GCO-02	04/09/2013	1	

<b>GESTION INMOBILIARIA</b>	Caracterización de la gestión inmobiliaria	C-GIN-01	01/01/2013	1	
	Procedimiento Gestión inmobiliaria	P-GIN-01	12/06/2013	1	
	Ficha técnica gestión inmobiliaria	T-GIN-01	28/08/2013	1	
	Criterios de recepción de bienes	E-GIN-01	22/08/2013	1	
	Recepción de bien inmueble	F-GIN-01	16/07/2013	1	
	Visita de clientes interesados	F-GIN-02	16/07/2013	1	
	Su record y satisfacción con BYF	F-GIN-03	12/07/2013	1	
	Contrato de Administración del bien inmueble	F-GIN-04	21/08/2013	1	

Proceso	Documento	Codificación	Fecha	Versión	Ubicación
<b>GESTION DE INVESTIGACION DE BIENES</b>	Caracterización de la gestión de investigación de bienes	C-IBI-01	13/05/2013	1	
	Procedimiento para la investigación de bienes	P-IBI-01	13/05/2013	1	
	Ficha técnica investigación de bienes	T-IBI-01	28/08/2013	1	
	Investigación de bienes	F-IBI-01	25/09/2013	1	
	Vencimiento investigación de bienes	F-IBI-02	03/10/2013	1	

<b>GESTION DE RECURSOS HUMANOS</b>	Caracterización de la gestión de recursos humanos	C-GRH-01	01/05/2013	1	
	Organigrama	O-GRH-01	13/11/2013	1	
	Reglamento interno	O-GRH-02		1	
	Perfil del cargo	F-GRH-01	13/11/2013	1	
	Procedimiento de Selección, contratación , inducción y capacitación	P-GRH-01	13/05/2013	1	
	Lista de chequeo de hojas de vida	F-GRH-02	13/11/2013	1	
	Entrevista	F-GRH-03	13/11/2013	1	
	Inducción	R-GRH-01	13/11/2013	1	
	Evaluación del desempeño	F-GRH-04	13/11/2013	1	
	Seguimiento a trabajadores	R-GRH-02	15/07/2013	1	
	Contrato a término fijo	O-GRH-03	21/08/2013		
	Contrato de aprendizaje	O-GRH-04	21/08/2013	1	
	Cronograma de capacitación	G-GRH-01	21/07/2013	1	
	Morbilidad y ausentismo	R-GRH-03	13/11/2013	1	
	Manual de calidad	M-GRH-01	13/11/2013	1	
	Plan de bienestar	M-GRH-02	13/11/2013	1	
	Lista de chequeo de elemento correspondientes al manejo de emergencias y salud ocupacional	F-RGH-05	13/11/2013	1	

<b>GESTION DE RECURSOS FÍSICOS</b>	Caracterización de la gestión de recursos físicos	C-GRF-01	01/05/2013	1	
	Hoja de vida maquinaria y equipos	H-GRF-01	12/09/2013	1	
	Lista de inventario	F-GRF-01	09/08/2013	1	
	Procedimiento para el inventario	P-GRF-01	15/07/2013	1	
	Procedimiento para el mantenimiento de los recursos físicos	P-GRF-02	02/08/2013	1	
	Cronograma de mantenimientos preventivos	G-GRF-01	30/07/2013	1	

Proceso	Documento	Codificación	Fecha	Versión	Ubicación
<b>GESTION FINANCIERA</b>	Caracterización de la gestión financiera	C-GFI-01	01/05/2013	1	
	Procedimiento de costos de calidad	P-GFI-01	03/10/2013		
	Estado de costos de calidad	F-GFI-04	06/10/2013		
	Instructivo para el estado de costos de calidad	I-GFI-02	06/10/2013		
	Matriz de Valoración de Riesgo	O-GFI-01	03/10/2013	1	
	Reglamento caja menor	I-GFI-01	21/08/2013	1	
	Autorización prestamos caja menor	F-GFI-01	19/08/2013	1	
	Decisiones tomadas con base a información financiera	F-GFI-02	11/09/2013	1	
	Receta de costos	F-GFI-03	03/10/2013	1	

<b>GESTION DE COMPRAS</b>	Caracterización de la gestión de compras	C-GFI-01	13/05/2013	1	
	Procedimiento de compra de insumos	P-GCO-01	02/07/2013	1	
	Criterios de selección de insumos	E-GCO-01	14/08/2013	1	
	Requisición	F-GCO-01	08/08/2013	1	
	Orden de compra	F-GCO-02	16/07/2013	1	
	Procedimiento para la selección de proveedores	P-GCO-02	02/07/2013	1	
	Criterios de selección de proveedores	E-GCO-02	14/08/2013	1	
	Selección y evaluación de proveedores	F-GCO-03	09/08/2013	1	
	Lista de chequeo de proveedores	F-GCO-04	10/09/2013	1	
	Listado maestro de proveedores	F-GCO-05	10/08/2013	1	

<b>Elaboró:</b> Natalia Ospina P.	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
--------------------------------------	----------------	----------------



**ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL  
CLIENTE**

**Código: F-GCC-01**

**Versión: 02**

**Fecha: 01-05-13**

**Página 222**

**DILIGENCIADO POR:**

**CARGO:**

**EMPRESA:**

**TELEFONO:**

**SERVICIO CONTRATADO CON B&F:**

**FECHA:**

Para efectos de la selección la puntuación es de 1 a 5 donde 1= Deficiente, 2= Malo, 3= Regular, 4= Bueno, 5= Excelente

<b>CARACTERISTICAS (cliente externo)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
¿La información proporcionada por B&F es completa, comprensible y cumple sus expectativas?					
¿La organización cumple con los mínimos de seguridad de la información que usted considera necesarios?					
¿El personal de B&F es oportuno a la hora de resolver sus inquietudes y/o requerimientos?					
¿El servicio prestado por el personal es amable y eficiente?					
¿El comportamiento de los empleados de la empresa transmite confianza y seguridad?					
¿La asesoría brindada por nuestro personal cumple con sus expectativas?					
¿Está de acuerdo con la celeridad de las actuaciones dentro de los procesos que adelantamos para su empresa?					
¿Se entregaron los reportes de los avances en las diferentes etapas de los procesos?					

**Favor describir que oportunidades de mejora encuentra para su relación comercial con Bienes y Finanzas:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**ÁREA:**

**FECHA:**

Para efectos de la selección la puntuación es de 1 a 5 donde 1= Deficiente, 2= Malo, 3= Regular, 4= Bueno, 5= Excelente

<b>CARACTERISTICAS (cliente interno)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
¿Las instalaciones del establecimiento cuentan con todo lo necesario para su labor?					
¿El establecimiento cumple con los mínimos de seguridad que usted considera necesarios?					
¿Recibe el apoyo oportuno de su jefe inmediato?					
¿Considera que recibe un trato adecuado de parte de sus superiores?					
¿Qué tan pertinentes y de su agrado han sido las capacitaciones realizadas?					
¿La organización presenta errores o falencias en algunas estructuras, procesos o procedimientos?					
¿Son adecuados los horarios de trabajo en los cuales usted se desempeña actualmente?					
¿Las labores de acuerdo a sus expectativas y necesidades se encuentran debidamente asignadas?					
¿Considera que su servicio es el más adecuado y cordial todas las veces que lo ofrece?					

¿Qué tipo de incentivos le gustaría recibir? \_\_\_\_\_

Sugerencias y observaciones: \_\_\_\_\_

<b>ELABORÓ:</b> Valeria Rivera Quigunás
<b>REVISÓ:</b>

	<b>CHECK LIST</b> <b>GESTIÓN DE COBRO E INVESTIGACIÓN</b> <b>DE BIENES</b>	<b>Código:</b> F-GCC-04
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12-09-13
		<b>Página</b> 224 de 320

CLIENTE	CONTRATO	CAMARA DE COMERCIO	DECLARACION DE LAVADO DE ACTIVOS
BANCO WWB			
TUYA			
REFINANCIA			
COFINCAFE			
INVERESIONES EL DIAMANTE			
DIVICENTRO			
GIROS Y FINANZAS			
BANCAMIA			
BANCOLOMBIA			

<b>Elaboró:</b> Valeria Rivera Quiguanás	<b>Revisó:</b> Comité de calidad	<b>Aprobó:</b> Gerencia
---	----------------------------------	-------------------------

	<b>CHECK LIST GESTION INMOBILIARIA</b>	<b>Código:</b> F-GCC-05
		<b>Versión:</b> 01
		<b>Fecha:</b> 12-09-13
		<b>Página</b> 225 de 320

**PROPIETARIO**

**DIRECCION**

**ARRENDATARIO**

**INICIO DEL CONTRATO**

<b>DOCUMENTOS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
CONTRATO		
FOTOCOPIA DE LA CEDULA DEL ARRENDADOR		
INVENTARIO DEL INMUEBLE		
ESTUDIO DEL ARRENDADOR		
REFERENCIA LABORAL DEL ARRENDADOR		
ESTUDIO DEL CODEUDOR		
FOTOCOPIA DE LA CEDULA DEL CODEUDOR		
CERTIFICADO DE TRADICION DEL CODEUDOR		
REFERENCIAS FAMILIARES DEL CODEUDOR		

<b>Elaboró:</b> Valeria Rivera Quiguanás	<b>Revisó:</b> Comité de calidad	<b>Aprobó:</b> Gerencia
---	-------------------------------------	----------------------------

	<b>LISTADO MAESTRO DE CLIENTES</b>	<b>Código:</b> F-GCC-02
---	------------------------------------	-------------------------

		<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 07-10-13</b>
		<b>Página 226</b>

<b>CLIENTES</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>TELÉFONO</b>	<b>CORREO</b>
Cobro jurídico: Gestión de procesos jurídicos, contacto con el cliente en búsqueda de negociación antes de llegar al remate de los bienes del deudor.			
TUYA			
GIROS Y FINANZAS			
Cobro Pre jurídico: Gestión tendiente a obtener el recaudo de las obligaciones vencidas en un término defino, sin necesidad de recurrir al cobro judicial.			
BANCO WWB COLOMBIA			
GIROS Y FINANZAS			
CRC			
REFINANCIA			
DIVICENTRO			
COFINCAFE			
RED DE SERVICIOS EL DIAMANTE			
Investigación de bienes: Realizamos los alistamientos jurídicos, consultas por cedula o Nit en las oficinas de Registro e Instrumentos Públicos, Institutos Municipales de Tránsito y Transporte, y Cámaras y Comercio; posteriormente se remite un informe detallado de la gestión hecha a cada uno de los cliente asignados.			
BANCOLOMBIA			
BANCAMIA			
GIROS Y FINANZAS			
TUYA			
Gestión inmobiliaria: Compra, Venta y Administración de Bienes Inmuebles			
Fernando Sánchez			
Primero Iglesia Bautista			
Luz Faizuris Orozco			
Adaly Agudelo			
<b>ELABORÓ:</b> Valeria Rivera Quiguanás	<b>REVISÓ:</b>		<b>APROBÓ:</b>



PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Código: F-GCC-03

Versión: 01

Fecha: 11-07-13

Página 227

**QUEJA:** Expresión de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o a la deficiente o inoportuna atención de una solicitud.

**RECLAMO:** Expresión de insatisfacción en relación con la conducta o la acción del prestador del servicio.

**SUGERENCIA:** Proposición o idea que ofrece el cliente para mejorar un proceso relacionado con la prestación del servicio o el desempeño del prestador del mismo.

Fecha:

Nombre:

Entidad:

Dirección:

Teléfono:

Correo Electrónico:

Escriba sus comentarios:

---

---

*“Para brindarle un mejor servicio, apreciamos sus comentarios en general”*

**ELABORÓ:** Valeria Rivera Quiguanás

**REVISÓ:**

**APROBÓ:**





**FICHA TÉCNICA  
GESTIÓN DE COBRO**

**Código: T-GCO-001**

**Versión:1**

**Fecha: 28-08-13**

**Página 1 de 1**

**SERVICIO:** Cobro Pre-Jurídico

**PROCESO:** Gestión de Cobro

**PROCEDIMIENTO ASOCIADO:**

Procedimiento de gestión de cobro Pre-Jurídico y formatos relacionados con este.

**RESPONSABLE:** Coordinadores de cartera, asesores de cartera

**DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:** Todos aquellos actos pendientes a obtener el recaudo de las obligaciones vencidas en un término definido, sin necesidad de recurrir al cobro judicial; en esta etapa de cobro nuestra empresa realiza una minuciosa revisión de cada caso, desarrollando una gestión exclusiva y coactiva a cada deudor por asesores especializados en el área, rigiéndonos bajo las políticas y parámetros establecidos por nuestros clientes; presentamos informes según sus exigencias y necesidades

**REQUISITOS**

<b>CLIENTE</b>	<b>EMPRESA</b>	<b>LEGALES</b>
* Presentación oportuna del proceso. * Seguimiento constante al avance de proceso. * Efectiva negociación con los clientes. * Precios apropiados en los servicios	Bienes y Finanzas busca seriedad en el cumplimiento de los compromisos pactados, en especial un pago oportuno.	código de procedimiento civil

**CARACTERÍSTICAS**

<b>FISICAS</b>	<b>COMPETENCIAS</b>	<b>INTANGIBLES</b>
Software de gestión Políticas de negociación Computadores Diademas Teléfonos Impresoras Internet Instalaciones adecuadas	Digitación Redacción Atención al cliente Técnicas de negociación	Confidencialidad Integridad Confiabilidad Cortesía Tiempo de entrega Competencia del personal

**RESPONSABLE DE LA APROBACIÓN DEL SERVICIO:** Gerente

**PUNTOS DE CONTROL:** Informes de gestión de cobro.

**Elaboró:** Natalia Ospina P.

**Revisó:**

**Aprobó:**





**FICHA TÉCNICA  
GESTIÓN INMOBILIARIA**

**Código: T-GIN-01**

**Versión:1**

**Fecha: 28-08-13**

**Página 1 de 1**

<b>SERVICIO:</b> Gestión inmobiliaria	<b>PROCESO:</b> Gestión inmobiliaria
<b>PROCEDIMIENTO ASOCIADO:</b> Procedimiento de gestión de inmobiliaria y formatos relacionados con este.	
<b>RESPONSABLE:</b> Asesores inmobiliarios	
<b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:</b> Asesorar a los clientes que desean dar en arriendo o venta sus propiedades e igualmente a los clientes que desean tomar en alquiler o comprar propiedades.	

**REQUISITOS**

<b>CLIENTE</b>	<b>EMPRESA</b>	<b>LEGALES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Los bienes sean alquilados o vendidos en el menor tiempo posible</li> <li>* Los bienes sean alquilados o vendidos al mejor precio.</li> <li>* Mantenimiento adecuado de las propiedades dadas en alquiler o venta.</li> <li>* Entrega oportuna del arrendamiento mensual de sus propiedades.</li> </ul>	Bienes y Finanzas busca seriedad en el cumplimiento de los compromisos pactados, en especial un pago oportuno.	<p align="center">Contrato de consignación de bien inmueble Contratos de arrendamiento y/o compra-venta.</p>

**CARACTERÍSTICAS**

<b>FISICAS</b>	<b>COMPETENCIAS</b>	<b>INTANGIBLES</b>
<p>Computador Impresora teléfonos página web vehículo para visitar inmuebles Internet</p>	Técnicos en atención al cliente	<p>Confidencialidad Integridad Confiabilidad Cortesía Tiempo de entrega Competencia del personal</p>

**RESPONSABLE DE LA APROBACIÓN DEL SERVICIO:** Gerente

**PUNTOS DE CONTROL:** N.A

<b>Elaboró:</b> Natalia Ospina P.	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
-----------------------------------	----------------	----------------

	<b>CRITERIOS DE RECEPCIÓN DE BIENES</b>	<b>Código: E-GIN-01</b>
		<b>Versión:01</b>
		<b>Fecha: 22-08-13</b>
		<b>Página 232 de 320</b>

A continuación encontramos los criterios que se deben tener en cuenta para la recepción de bienes inmuebles para la venta en Bienes & Finanzas S.A.S

### **BIENES INMUEBLES PARA LA VENTA**

- Para la venta un valor superior a \$100.000.000 de pesos
- Consignatario firme el formato de consignación del bien inmueble y acepte el cobro de administración 10% y seguro 2%.
- Bienes inmuebles que tengan las instalaciones adecuadas, sin daños en la estructura y cuenten con los servicios públicos necesarios.
- Bienes inmuebles que se encuentren al día en el pago de servicios públicos.
- Bienes inmuebles que no se encuentren en procesos jurídicos
- Bienes inmuebles se encuentren en el departamento del Quindío.
- Permiso para tomar fotos, videos y la opción de publicar estos en la web.

A continuación encontramos los criterios que se deben tener en cuenta para la recepción de bienes inmuebles para el alquiler en Bienes & Finanzas S.A.S

## **BIENES INMUEBLES PARA EL ALQUILER**

- Para Alquiler un Canon superior a \$1.000.000 de pesos.
- Consignatario firme el formato de consignación del bien inmueble y acepte el cobro de administración 10% y seguro 2%.
- Bienes inmuebles que tengan las instalaciones adecuadas, sin daños en la estructura y cuenten con los servicios públicos necesarios.
- Bienes inmuebles que se encuentren al día en el pago de servicios públicos.
- Bienes inmuebles que no se encuentren en procesos jurídicos
- Bienes inmuebles se encuentren en el departamento del Quindío.
- Permiso para tomar fotos, videos y la opción de publicar estos en la web.

<b>Elaboró: Natalia Ospina P.</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
-----------------------------------	----------------	----------------





## FORMATO DE RECEPCIÓN DE BIENES INMUEBLES

<b>CÓDIGO:</b>	F-GIN-01
<b>VERSIÓN:</b>	OO1
<b>FECHA:</b>	16/07/2013
<b>PAGINA:</b>	1 DE 2

FECHA:  
 CODIGO DEL BIEN INMUEBLE:  
 DESCRIPCIÓN DEL INMUEBLE:

--

### CRITERIOS DE RECEPCION DEL BIEN INMUEBLE:

"Seleccionar si se cumple o no con el criterio con una X"

<b>ALQUILER Y VENTA</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>
1. Para Alquiler un Canon superior a \$1.000.000 de pesos y para la venta un valor superior a \$100.000.000 de pesos		
2. Ubicación en el Quindío		
3. Consignatario firme el formato de consignación del bien inmueble y acepte el cobro de administración 10% y seguro 2%.		
4. Permiso para tomar fotos, videos y la opción de publicar estos en la web.		
5. Definir horarios y personas a cargo para mostrar el bien inmueble.		
6. Bienes inmuebles que se encuentren al día en el pago de servicios públicos.		
7. Bienes inmuebles que no se encuentren en procesos jurídicos		
8. En el caso de alquiler de bienes inmuebles que tengan las instalaciones adecuadas, sin daños en la estructura y cuenten con los servicios públicos necesarios.		

### ENCARGADO O RESPONSABLE DEL BIEN INMUEBLE RECIBIDO:

NOMBRE:

FIRMA:

PROPIETARIO DEL BIEN INMUEBLE RECIBIDO POR BIENES Y FINANZAS :

NOMBRE:

FIRMA:

### ANEXO REGISTRO FOTOGRÁFICO:

<b>ELABORÓ</b>		<b>APROBÓ</b>	
	Valeria Rivera Quiguanás		
<b>REVISÓ</b>			



	<b>FORMATO DE VISITA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	F-GIN-02
		<b>VERSIÓN:</b>	001
		<b>FECHA:</b>	16/07/2013
		<b>PAGINA:</b>	1 DE 2

**VISITA N°:**

**FECHA DE LA VISITA:**

**QUIEN REALIZA LA VISITA:**

**REFERENCIA DEL BIEN INMUEBLE**

**OBJETO DE VISITA:**

**NOMBRE DE QUIEN HABITA EL INMUEBLE:**

PRODUCTO O ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN DEL ESTADO	UNIDADES

<b>ELABORÓ</b>	Valeria Rivera Quiguanás	<b>APROBÓ</b>	
<b>REVISÓ</b>			

	<b>FORMATO "SU RECORD Y SATISFACCIÓN CON BIENES Y FINANZAS SERVICIOS INTEGRALES S.A.S"</b>	<b>CÓDIGO:</b>	F-GIN-03
		<b>VERSIÓN:</b>	001
		<b>FECHA:</b>	12/07/2013
		<b>PÁGINA:</b>	1

**SU RECORD Y SATISFACCIÓN CON BIENES Y FINANZAS SERVICIOS INTEGRALES S.A.S**



ARRENDAMIENTO, PAGOS OPORTUNOS Y CUMPLIMIENTO			
 / 	CANON	ESTADO DEL INMUEBLE	SERVICIO PRESTADO
ENERO			
FEBRERO			
MARZO			
ABRIL			
MAYO			
JUNIO			
JULIO			
AGOSTO			
SEPTIEMBRE			
OCTUBRE			
NOVIEMBRE			
DICIEMBRE			

<p style="color: blue;">"Nunca digas nunca, recuerda que tambien existe un "tú puedes" que te alienta a lograr tus objetivos"</p>					
OBSERVACIONES DEL SERVICIO:					
SUGERENCIAS PARA EL PROPIETARIO DEL INMUEBLE:					
ELABORÓ	Valeria Rivera Quigunás	REVISÓ:		APROBÓ:	



## FORMATO CONTRATO DE ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES

Código: F-GIN-04

Versión: 01

Fecha: 21-08-13

Página 239 de 320

### CONTRATO DE ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLE CON POLIZA DE SEGURO

Entre los suscritos a saber: **XXXXXXXXXXXXXX** con C.C. No. **XXXXXXXXXX** de **XXXXXXX** en calidad de PROPIETARIO o DEMANDANTE por una parte y **BIENES Y FINANZAS SERVICIOS INTEGRALES S.A.S.** CON NIT. 900.304.298-8, Representada legalmente por el Sr. **JOSE FABIAN BAUTISTA VEGA** por la otra, quien en adelante se denomina ADMINISTRADOR, Hábil para contratar y obligarse civilmente, se han celebrado el siguiente Contrato de administración de inmuebles.

**PRIMERA:** El propietario o demandante hace entrega material AL ADMINISTRADOR en calidad de consignación por cuenta y riesgo del propietario el siguiente inmueble: **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

Alinderado así según escritura número **XXXXX** del **XXXXXXXXXX (XX)** de **XXXXXX** de **XXXX** en la notaria **XXXXX** del circuito de **XXXXX, XXXXXX**.

**SEGUNDA:** El término de duración del presente contrato será de un año (1) contados desde la firma de este contrato prorrogable a voluntad de las partes en forma automática a su vencimiento, o consecuente y paralelo con el contrato de arrendamiento o la desocupación del inmueble.

**TERCERA:** En caso de que por disposiciones del gobierno el propietario o mandante este tributariamente obligado a recaudar impuestos será el directo responsable para inscribirse en el régimen correspondiente, declararlos y pagarlos ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, hayan sido o no cancelados por el arrendatario o por el administrador.

**CUARTA:** El arrendamiento de los inmuebles entregados en administración será:

<b>CANON</b>	<b>\$ XXXXX</b>
<b>ADMINISTRACION</b>	<b>\$ XXXX</b>
<b>I.V.A.</b>	<b>\$ XXXX</b>
<b>OTROS</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>\$ XXXX</b>

**QUINTA:** El administrador pagara en caso de autorización del propietario y a cargo de este último los impuestos prediales, valorización, reparaciones locativas, vigilancia, servicios públicos o privados, etc.

**SEXTA:** La entrega de los cánones de arrendamiento al propietario o mandante se hará mensualmente con recibos debidamente liquidados, junto con los comprobantes de que trata la Cláusula Cuarta, los días XXXXXXX (XXXX) de cada mes; estos dineros se pagaran mediante deposito a la cuenta de XXXXX sur. XXXXXX del Banco XXXXX a nombre de XXXXXXXX

**SEPTIMA:** El propietario o Mandante se compromete a respetar los contratos de Arrendamiento celebrados por el Administrador.

**OCTAVA:** El propietario o Mandante pagara por concepto de Administración el doce por ciento (12%) del valor de los canon de arrendamientos producidos, distribuidos así: a) ocho por ciento (10%) de Comisión por Administración, b) Dos por ciento (2%) de prima de la aseguradora **EL LIBERTADOR** para proteger los canon de arrendamiento. El Propietario o Mandante autoriza al administrador para contratar Póliza de Seguros adicional en la misma aseguradora que proteja los servicios públicos (energía eléctrica, teléfono, acueducto, gas, tv, cable, etc.) con cargo al propietario, la prima del seguro y hasta el monto de \$ 2.000.000 que este autoriza, puesto que no es obligación del Administrador la responsabilidad sobre servicios públicos como tampoco de líneas telefónicas de terceros que los arrendatarios instalen i trasladen al inmueble del propietario o Mandante, igualmente y en forma opcional la póliza de seguros anexa de daños y faltantes.

**NOVENA:** Con noventa (90) días de anticipación a la terminación del tiempo pactado del contrato de arrendamiento, el propietario manifestará por escrito al Administrador si desea continuar con el Arrendatario, de lo contrario se prorrogara automáticamente por otro periodo igual al inicialmente pactado sin perjuicio de las legalidades entre el Administrador y el Arrendatario.

**DECIMA:** El Administrador podrá celebrar Contratos de Arrendamiento estableciendo como canon el autorizado por el Propietario o el que considere prudente de acuerdo al valor usual del mercado son sujeción las normas limitativas del gobierno, al igual que los incrementos periódicos para el canon.

**DECIMA PRIMERA:** El presente Contrato presta merito ejecutivo al tenor del Artículo 488 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, constituyéndose en mora a partir de la fecha del incumplimiento y sin necesidad de requerimiento previo.

**DECIMA SEGUNDA:** El administrador, no se hace responsable por robos, incendios, inundaciones u otros similares que se presenten en la propiedad cuando este desocupado u ocupado, o usos diferentes por terceros u ocupación de hecho.

**DECIMA TERCERA:** El administrador no se hace responsable por las sanciones de propietarios, declaradas por la **DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES** y demás entidades oficiales o gubernamentales, y la retención en la fuente que practique el arrendatario será a cargo del propietario.

**DECIMA CUARTA:** En caso de venta del inmueble el Mandante pagara al Administrador la suma correspondiente al 3% del valor de la venta.

**DECIMO CUARTO:** Para efectos civiles se fija como sede del presente Contrato, la ciudad de Armenia.

Para constancia se firma el presente Contrato, a los veinte cuatro días (24) del mes de Septiembre del dos mil doce (2012)

**EL PROPIETARIO O MANDANTE**

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

**EL ADMINISTRADOR**

**JOSE FABIAN BAUTISTA V.**

ELABORÓ: Valeria Rivera Quigunás	REVISÓ:	APROBÓ:
-------------------------------------	---------	---------

---

	<b>FICHA TÉCNICA INVESTIGACIÓN DE BIENES</b>	<b>Código:</b> T-IBI-01
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> 28-08-13
		<b>Página</b> 1 de 1

<b>SERVICIO:</b> Investigación de bienes	<b>PROCESO:</b> Gestión de investigación de bienes
--	--

**PROCEDIMIENTO ASOCIADO:**  
Procedimiento de gestión de investigación de bienes y formatos relacionados con este.

**RESPONSABLE:** Coordinador de investigación de bienes

**DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:** Búsqueda de los inmuebles, empresas y vehículos que pueden tener tanto las empresas como personas naturales, además de las afiliaciones al sistema de seguridad social de personas naturales.

<b>REQUISITOS</b>		
<b>CLIENTE</b>	<b>EMPRESA</b>	<b>LEGALES</b>
* Amplia cobertura * Cortos tiempos de respuesta para la entrega de los resultados de las investigaciones. * Precios apropiados en los servicios	Bienes y Finanzas busca seriedad en el cumplimiento de los compromisos pactados, en especial un pago oportuno.	Ley 1581 de 2012

<b>CARACTERÍSTICAS</b>		
<b>FISICAS</b>	<b>COMPETENCIAS</b>	<b>INTANGIBLES</b>
Computadores Impresoras Escáner Teléfono Internet	Técnico en secretariado	Confidencialidad Integridad Confiabilidad Cortesía Tiempo de entrega Competencia del personal

**RESPONSABLE DE LA APROBACIÓN DEL SERVICIO:** Gerente

**PUNTOS DE CONTROL:** Reporte de investigación, Informe de seguimiento

<b>Elaboró:</b> Natalia Ospina P.	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
--------------------------------------	----------------	----------------





## PERFIL DEL CARGO

**Código:** F-GRH-01

**Versión:**01

**Fecha:** 13/11/2013

**Página** 245 de 320

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Gerente	
<b>REPORTA A</b>	N/A	
<b>SUPERVISA A</b>	Subgerencia- Asesores y visitadores – Abogado-Secretaria	
2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO		
Su objetivo principal es dirigir y gestionar todas las operaciones necesarias para dar cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales.		
3. COMPETENCIAS TÉCNICAS		
<b>EDUCACIÓN</b>	Profesional en administración de empresas, de Negocios o carreras afines	
<b>FORMACIÓN</b>	Manejo de herramientas virtuales, (Word, Excel, Power Point, entre otros). Inglés nivel básico deseable. Motivación y desarrollo del personal. Manejo de software administrativo (si es requerido). Análisis contable y financiero. Administración y recuperación de la cartera y créditos (si es requerido).	
<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	5 años en el cargo o similares	
<b>EDAD:</b> 30- 45	<b>SEXO:</b> Indistinto	<b>ESTADO CIVIL :</b> Indistinto
4. HABILIDADES/CUALIDADES		
1. Confidencialidad 2. Compromiso 3. Responsabilidad 4. Sentido de Pertenencia 5. Pro actividad 6. Vanguardista 7. Planificación y organización 8. Objetividad 9. Actitud de Líder 10. Capacidad para el análisis y toma de decisiones 11. Capacidad para coordinar grupos de trabajo 12. Comunicación asertiva		
5. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		

1. Ejercer la representación legal de Bienes y Finanzas
2. Mantenerse actualizado de la situación de la empresa y su entorno
3. Tomar decisiones oportunas e inteligentes basadas en la información recolectada
4. Mantener comunicación directa con los empleados para estar bien informado
5. Encargarse de un adecuado manejo de los recursos humanos, físicos y financieros de la empresa
6. Diseñar y ejecutar planes, objetivos que conduzcan a la permanencia y desarrollo de la empresa
7. Desarrollar las estrategias pertinentes para el logro de los objetivos organizacionales
8. Es responsable de realizar una apropiada selección, contratación, formación y evaluación de personal
9. Adoptar los manuales de Procesos y Procedimientos establecidos en la empresa
10. Suscribir los actos y contratos que se requieran para el funcionamiento de la empresa.
11. Responder por la elaboración de informes de gestión de su competencia y suministrar la información apropiada.
12. Velar por la liquidez económica de la dirección a fin de evitar que se paralicen las actividades
13. Autorizar con su firma los documentos administrativos que emitan para necesidad de la empresa.
14. Diseñar y aplicar indicadores de gestión para medir el trabajo realizado en las áreas bajo su responsabilidad.
15. Asegurar el cumplimiento de las Obligaciones financieras del Organismo y sus procesos a través de una óptima administración de los recursos
16. Coordinar la elaboración del reglamento interno de trabajo, seguridad e higiene, capacitación y desarrollo, así como el perfil del cargo.
17. Celebrar los contratos necesarios según su objeto social
18. Establecer el plan de operación con límites razonables (presupuestos).
19. Gestionar la adquisición de bienes y servicios, controlar su suministro, almacenamiento y uso
20. Cumplir con el reglamento interno de trabajo y las normas de seguridad e higiene establecidas.
21. Las demás funciones contempladas en los estatutos.

<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Subgerente	
<b>REPORTA A</b>	Gerente	
<b>SUPERVISA A</b>	Asesores y visitados – Abogados -Secretaria	
<b>2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO</b>		
Contribuir al desarrollo de actividades propuestas por la gerencia, sirviendo como un área de apoyo en el manejo adecuado e implementación de éstas.		
<b>3. COMPETENCIAS TÉCNICAS</b>		
<b>EDUCACIÓN</b>	Profesional en administración de empresas, de Negocios o carreras afines	
<b>FORMACIÓN</b>	Manejo de herramientas virtuales, (Word, Excel, Power Point, entre otros). Inglés nivel básico deseable. Manejo de software administrativo (si es requerido). Administración y recuperación de la cartera y créditos (si es requerido).	
<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	3 años en adelante en el cargo o similares	
<b>EDAD: 30- 45</b>	<b>SEXO: Indistinto</b>	<b>ESTADO CIVIL : Indistinto</b>
<b>4. HABILIDADES/CUALIDADES</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis y solución de problemas.</li> <li>2. Compromiso.</li> <li>3. Sentido de pertenencia.</li> <li>4. Capacidad para trabajar en equipo.</li> <li>5. Buena comunicación.</li> <li>6. Responsabilidad en las tareas otorgadas por la gerencia.</li> <li>7. Ser práctico.</li> <li>8. Liderazgo.</li> <li>9. Objetividad.</li> </ol>		
<b>5. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegurar el cumplimiento de las funciones que se le asignan a cada miembro de la empresa.</li> <li>2. Tomar decisiones oportunas y adecuadas.</li> <li>3. Tener un buen conocimiento de todo el personal y las tareas que desarrolla éste.</li> <li>4. Presentar todo tipo informes que requiera la gerencia.</li> <li>5. Asesorar a la gerencia en asuntos administrativos que interesen a la misma.</li> <li>6. Ejercer la representación de la empresa en los procesos en que ésta sea parte.</li> <li>7. Resolver consultas que formulen los empleados de Bienes y Finanzas sobre las funciones de la misma.</li> <li>8. Elaborar contratos y convenios que deba celebrar la empresa.</li> <li>9. Vigilar que el personal cumpla con las políticas de la empresa.</li> </ol>		

<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Asesor de cartera	
<b>REPORTA A</b>	Gerencia-Subgerencia	
<b>SUPERVISA A</b>	N/A	
<b>2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO</b>		
Optimizar la gestión del control y entrega de información relacionada con la cobranza desarrollando nuevas estrategias de gestión.		
<b>3. COMPETENCIAS TÉCNICAS</b>		
<b>EDUCACIÓN</b>	Profesional en carreras administrativas.	
<b>FORMACIÓN</b>	Cursos de formación, actualización y especialización en procesos administrativos.	
<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	Mínima de 1 año	
<b>EDAD:</b> 20-35	<b>SEXO:</b> Indistinto	<b>ESTADO CIVIL :</b> Indistinto
<b>4. HABILIDADES/CUALIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>10. Compromiso.</li> <li>11. Sentido de pertenencia.</li> <li>12. Buena comunicación.</li> <li>13. Honestidad en el manejo de documentos correspondientes al área de cartera.</li> <li>14. Análisis y solución de problemas.</li> <li>15. Responsabilidad en el manejo de la cartera.</li> </ul>		
<b>5. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar negociaciones específicas con deudores a solicitud de la gerencia.</li> <li>2. Efectuar revisiones periódicas de la gestión de cobranza.</li> <li>3. Generar estrategias operacionales para el área de cobranzas.</li> <li>4. Realizar correctamente un plan financiero.</li> <li>5. Mantener los gastos dentro del presupuesto.</li> <li>6. Controlar y verificar la cartera a favor de la empresa y velar por su recaudo oportuno.</li> <li>7. Verificar y controlar los intereses de cobro de cartera morosa y reportarlos a la subgerencia.</li> <li>8. Expedir mensualmente los estados de cuenta y paz y salvo por concepto de cartera.</li> <li>9. Las demás asignadas por el superior.</li> </ul>		

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Asesor inmobiliario	
<b>REPORTA A</b>	Gerencia-Subgerencia	
<b>SUPERVISA A</b>	Secretaria	
2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO		
Estructurar los pasos para la administración bienes inmuebles ya sea para su venta y/o alquiler en Bienes Y Finanzas Servicios Integrales S.A.S.		
3. COMPETENCIAS TÉCNICAS		
<b>EDUCACIÓN</b>	Tecnólogo profesional en mercadeo. Cursos de asesor inmobiliario.	
<b>FORMACIÓN</b>	Cursos de formación y especialización en procesos administrativos.	
<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	Mínima de 3 años	
<b>EDAD: 25-45</b>	<b>SEXO:</b> Indistinto	<b>ESTADO CIVIL :</b> Indistinto
4. HABILIDADES/CUALIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Responsabilidad</li> <li>✓ Puntualidad</li> <li>✓ Honestidad</li> <li>✓ Lealtad</li> <li>✓ Confidencialidad</li> <li>✓ Compromiso</li> <li>✓ Sentido de Pertenencia</li> <li>✓ Proactivo</li> <li>✓ Vanguardista</li> <li>✓ Creativo</li> <li>✓ Disciplinado</li> <li>✓ Colaborador</li> <li>✓ Cortes</li> <li>✓ Amable</li> <li>✓ Comunicativo</li> </ul>		
5. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Revisar y comparar los criterios de los bienes inmuebles con los que se van a recibir.</li> <li>7. Recepción de bienes inmuebles para la venta y/o alquiler.</li> <li>8. Visitar los inmuebles que entregaran en consignación para observar en qué condiciones se encuentran dichos inmuebles.</li> </ol>		

9. Definir con los posibles clientes costos, tiempo de entrega, gastos.  
 10. Visita a los inmuebles con los posibles clientes para su alquiler y/o venta y así aclarar sus inquietudes.

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Coordinador en investigación de bienes
<b>REPORTA A</b>	Gerencia-Subgerencia
<b>SUPERVISA A</b>	Asesor en investigación de bienes

### 2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

Coordinar el proceso de análisis y verificación de los diferentes clientes por medio de una solicitud de investigación de bienes.

### 3. COMPETENCIAS TÉCNICAS

<b>EDUCACIÓN</b>	Técnico	
<b>FORMACIÓN</b>	Cursos de formación y especialización en procesos administrativos.	
<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	Mínima de 3 años	
<b>EDAD: 25-45</b>	<b>SEXO:</b> Indistinto	<b>ESTADO CIVIL :</b> Indistinto

### 4. HABILIDADES/CUALIDADES

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Puntualidad
- ✓ Honestidad
- ✓ Lealtad
- ✓ Confidencialidad
- ✓ Compromiso
- ✓ Sentido de Pertenencia
- ✓ Proactivo
- ✓ Vanguardista
- ✓ Creativo
- ✓ Disciplinado
- ✓ Colaborador
- ✓ Cortes
- ✓ Amable
- ✓ Comunicativo

## 5. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

6. Recepción de solicitud de investigación de bienes.
7. Enviar solicitud de investigación de vehículos a nivel nacional al RUNT.
8. Investigar en la página del RUE si el cliente tiene un porcentaje de participación en alguna empresa a nivel nacional.
9. Recepción de los documentos y consolidación de la información adquirida a través de las investigaciones realizadas en el RUNT, instrumentos públicos y RUE.
10. Relacionar los costos y honorarios
11. Envió físico de los documentos de soporte de las investigaciones realizadas a los clientes que solicitaron el servicio.
12. Envió electrónico de los documentos de soporte de las investigaciones realizadas a los clientes que solicitaron el servicio.
13. Informe de seguimiento semanal. Este informe se debe enviar vía correo electrónico a los clientes relacionando los pendientes de la semana y con copia al correo [gerencia@bienesfinanzas.com](mailto:gerencia@bienesfinanzas.com).
14. Elaboración y envío de la relación de reintegros y honorarios para su aprobación a los clientes que solicitaron el servicio, con la periodicidad definida con el cliente.
15. Recepción de la aprobación de los clientes para proceder a la facturación.

<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Mensajero	
<b>REPORTA A</b>	Secretaria y gestora inmobiliaria	
<b>SUPERVISA A</b>	N/A	
<b>2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO</b>		
Distribuir correspondencia y encomiendas, utilizando los medios adecuados, para cumplir con la entrega inmediata de las mismas.		
<b>3. COMPETENCIAS TÉCNICAS</b>		
<b>EDUCACIÓN</b>	Bachiller	
<b>FORMACIÓN</b>	Conocimiento básico de seguridad industrial. (Riesgos en el transporte de correspondencia).	
<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	Mínima de 1 año	
<b>EDAD: 20-45 años</b>	<b>SEXO:</b> Indistinto	<b>ESTADO CIVIL :</b> Indistinto
<b>4. HABILIDADES/CUALIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>16. Compromiso.</li> <li>17. Sentido de pertenencia.</li> <li>18. Buena comunicación.</li> <li>19. Honestidad responsabilidad en el manejo de correspondencia.</li> <li>20. Buena ubicación física para la entrega de correspondencia.</li> <li>21. Buen servicio al cliente.</li> <li>22. Responsable con carácter constante por el uso de materiales tales como: carpetas, libro de correspondencia, fotocopias, fax, entre otros.</li> </ul>		
<b>5. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>6. Distribuir y entregar la correspondencia, oficios, memorandos, libros, periódicos, folletos, cheques, y documentos varios entre las distintas dependencias a las cuales van dirigidas.</li> <li>7. Fotocopia material administrativo.</li> <li>8. Lleva el control de la correspondencia entregada en las diversas dependencias.</li> <li>9. Colabora en cualquier eventualidad que se presente en la unidad encargada de la correspondencia siguiendo instrucciones dadas por su superior inmediato.</li> <li>10. Llena reportes periódicos de las tareas asignadas.</li> <li>11. Cumple con las normas y procedimientos de seguridad integral establecidos por la organización.</li> <li>12. Realiza otra tarea afín que le sea asignada.</li> </ul>		

<b>6. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	Secretaria	
<b>REPORTA A</b>	Gerencia-Subgerencia	
<b>SUPERVISA A</b>	Mensajero	
<b>7. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO</b>		
Ejecutar actividades pertinentes al área secretarial y asistir a su supervisor inmediato, aplicando técnicas secretariales, a fin de lograr un eficaz y eficiente desempeño acorde con los objetivos de la empresa.		
<b>8. COMPETENCIAS TÉCNICAS</b>		
<b>EDUCACIÓN</b>	Bachiller o técnico en auxiliar administrativo.	
<b>FORMACIÓN</b>	Curso de secretariado y curso de computación, técnicas actualizadas de ortografía y redacción, relaciones humanas, dominio de Windows, Microsoft Office e internet, conocimientos en el área de Créditos, Cobranzas y Atención al cliente.	
<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	Mínima de 3 años en el área secretarial y de oficina	
<b>EDAD: 25-45</b>	<b>SEXO:</b> Indistinto	<b>ESTADO CIVIL :</b> Indistinto
<b>9. HABILIDADES/CUALIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Responsabilidad</li> <li>✓ Puntualidad</li> <li>✓ Honestidad</li> <li>✓ Lealtad</li> <li>✓ Confidencialidad</li> <li>✓ Compromiso</li> <li>✓ Sentido de Pertenencia</li> <li>✓ Proactivo</li> <li>✓ Vanguardista</li> <li>✓ Creativo</li> <li>✓ Disciplinado</li> <li>✓ Colaborador</li> <li>✓ Relacionarse con público en general</li> <li>✓ Expresarse claramente en forma verbal y escrita</li> <li>✓ Amable</li> </ul>		

- ✓ Comunicativo
- ✓ Capacidad de trabajar en equipo y bajo presión

#### **10. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

- ✓ Montaje de los inmuebles para la venta y/o alquiler en la página web [www.bienesfinanzas.com](http://www.bienesfinanzas.com) Publicidad en prensa, radio y páginas web con las que se tenga contrato de publicación en el momento.
- ✓ Archivar documentos del proceso y facturas en el área de operaciones.
- ✓ Redacta correspondencia, oficios, actas, memorando, anuncios y otros documentos varios de poca complejidad.
- ✓ Llena a máquina o a mano formatos de órdenes de pago, recibos, requisiciones de materiales, órdenes de compra y demás formatos de uso de la dependencia.
- ✓ Recibe y envía correspondencia.
- ✓ Realiza y recibe llamadas telefónicas.
- ✓ Actualiza la agenda de su superior.
- ✓ Brinda apoyo logístico en la organización y ejecución de reuniones y eventos.
- ✓ Convoca a reuniones de la empresa.
- ✓ Archiva la correspondencia enviada y/o recibida.
- ✓ Actualiza el archivo de la de las dependencias de la empresa.
- ✓ Elabora cheques.
- ✓ Lleva control de caja menor.
- ✓ Tramita pasajes, alojamiento y viáticos en caso de movilización de su superior.
- ✓ Elabora actas de notas.
- ✓ Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- ✓ Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- ✓ Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- ✓ Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

	<b>LISTA DE CHEQUEO HOJA DE VIDA</b>	Código: F-GRH-02
		Versión: 1
		Fecha: 13-11-2013
		Página: 1 de 1

DOCUMENTO		REQUERIDO	NO APLICA
<b>DOCUMENTOS RESPONSABILIDAD EMPLEADO</b>			
1	Hoja de vida con fotografía y firmada		
2	Fotocopia de la cedula de Ciudadanía		
3	Fotocopias de diplomas de estudios realizados		
4	Fotocopia de tarjeta profesional		
5	Fotocopias de certificados en formación complementaria		
6	Fotocopia del pasado judicial o los Antecedentes disciplinarios.		
7	Fotocopia de libreta militar (para hombres)		
8	Fotocopia de licencia de conducción		
9	Fotocopia de carnet de vacunas		
10	Certificados de experiencia laboral		
11	Certificados de capacitaciones		
12	Certificado de cuenta bancaria		
<b>DOCUMENTOS RESPONSABILIDAD EMPLEADOR</b>			
13	Registro de Afiliación EPS		
14	Registro de Afiliación Fondo de Pensiones		
15	Registro de Afiliación ARL		
16	Registro médico de ingreso		
17	Examen médico de ingreso		

	<b>ENTREVISTA</b>	Código: F-GRH-03
		Versión: 1
		Fecha: 13/11/2013
		Hoja: 1 de 3

CARGO AL QUE APLICA: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

1. DATOS PERSONALES	
Nombres y apellidos del candidato: _____	Edad: _____
Tipo de documento: __Cédula __T.I. __Extranjería	N° Documento: _____ Expedido en: _____
Dirección de domicilio: _____	Barrio: _____
Ciudad: _____	Teléfono: _____ Celular: _____
Sexo: __F __M	Estado civil: _____
Libreta militar: Si __ No __	N° _____ Tarjeta profesional N°: _____
Licencia de conducción N°: _____	Categoría: _____

2. ESTUDIOS REALIZADOS		
Colegio / Universidad / Institución	Título Obtenido	Año de finalización

3. EXPERIENCIA LABORAL				
Empresa	Fecha de Ingreso	Fecha de retiro	Ciudad	Cargo desempeñado

Cuales cree que son sus fortalezas: _____
Cuales cree que son sus debilidades: _____

4. REFERENCIAS PERSONALES				
Nombre	Parentesco	Ocupación	Teléfono	Verificación

5. REFERENCIAS LABORALES				
Nombre	Empresa	Cargo	Teléfono	Verificación

6. DATOS DE DISPONIBILIDAD LABORAL	
Preguntas del Entrevistador	Respuesta del Candidato
Sueldo al que aspira	
Disponibilidad de tiempo	
Esta dispuesto a trabajar horas extra	

7. RELACIONES INTERPERSONALES
En que emplea el tiempo libre: _____
Practica algún deporte: Si ___ No ___ Cuál? _____
Dedica tiempo a sus amigos: Si ___ No ___
Realiza actividades familiares: Si ___ No ___

7. PRUEBA DE HABILIDADES (Realizar según el perfil del cargo)				
Criterio	Regular	Bueno	Excelente	Observaciones
Digitación				
Simulación de cobro				

8. PRUEBA PSICOTÉCNICA
Se anexa resultado de prueba psicotécnica

<b>Observaciones:</b> _____
_____
_____
_____

### 9. EVALUACIÓN DE LA ENTREVISTA

Entrevista	Puntos	Calificación
Presentación personal	0-16	
Fluidez verbal	0-16	
Estudios realizados	0-16	
Experiencia laboral	0-16	

Pruebas	Puntos	Calificación
Resultado psicológico	0-12	
Prueba de digitación	0-12	
Prueba de simulación de cobro	0-12	
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	

Criterios de Evaluación	Criterios de Selección
El promedio ponderado de las evaluaciones del profesional o técnico se interpreta de acuerdo con los siguientes rangos:	

Calificación	Rango de puntos
Personal idóneo	90-100
Personal aceptable	70-89
Personal para trabajar con supervisión continua	60-69
Personal no apto	0-59

Cargo: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

	<b>INDUCCIÓN</b>	<b>Código: R-GRH-O1</b>
		<b>Versión:1</b>
		<b>Fecha: 13-11-13</b>
		<b>Página 259 de 320</b>

**Nombre del Empleado:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

TEMA	FECHA	FIRMA RESPONSABLE DE LA INDUCCIÓN	FIRMA DE QUIEN RECIBE INDUCCIÓN
Dar a conocer la plataforma estratégica de la empresa			
Recorrer las instalaciones de la empresa			
Presentar el equipo de trabajo			
Exponer el Sistema de Gestión de Calidad			
Informar acerca de documentación (procedimientos y formatos)			
Proporcionar Perfil de cargo e implementos de trabajo necesarios			
Entregar Reglamento Interno de Trabajo			

**Observaciones:**

---



---



---



---

**Nombre del Empleado:**
**Cargo:**

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>		<b>VALOR</b>
1	Se responsabiliza por hacer todo lo necesario para alcanzar sus metas y objetivos	
2	Eficiencia en las labores ejecutadas	
3	Conocimiento claro de sus funciones dentro de la organización	
4	Conservación del puesto de trabajo limpio y ordenado	
5	Capacidad de laborar bajo presión	
6	Sostenimiento de buenas relaciones interpersonales con superiores y compañeros	
7	Manejo adecuado de los recursos	
8	Cumplimiento de procedimientos existentes y diligenciamiento de formatos SGC	
10	Capacidad para acatar órdenes y reglas	
<b>Valoración parcial</b>		
<b>ACTITUD/PERSONALIDAD</b>		
1	Lealtad y sentido de pertenencia con la empresa	
2	Colaboración a superiores y compañeros	
3	Disposición para hacer las cosas mejor	
4	Manejo de situaciones conflictivas	
5	Capacidad de compartir conocimientos y habilidades	
6	Capacidad para recibir sugerencias o críticas constructivas	
7	Entusiasmo y motivación en la ejecución de labores	
8	Voluntad para adquirir nuevos conocimientos	
9	Respeto hacia los demás miembros de la organización	
10	Sensatez y moderación en aspectos relacionados con la empresa	
<b>Valoración parcial</b>		
<b>HABILIDADES</b>		
1	Trabajo en equipo	
2	Asertividad	
3	Iniciativa	
5	Adaptabilidad al cambio	

6	Orientación a los resultados y logros	
7	Dominio y control de sí mismo	
8	Orientación y servicio al cliente	
9	Disciplina	
10	Atención y concentración	
<b>Valoración parcial</b>		
<b>VALORACIÓN TOTAL</b>		

Valoración	Descripción
<b>0</b>	No aplica para el cargo
1	Desempeño deficiente
2	Desempeño inferior a lo esperado.
3	Desempeño normal
4	Desempeño que supera con algún éxito lo normal
5	Desempeño muy superior a lo normal en forma regular y consistente

## CRITERIOS DE DESEMPEÑO

### Fórmula de aplicación

$$\text{Nivel de desempeño} = \frac{\text{Valoración total}}{(30 - (\# \text{de criterios no aplicables}) * 5)} * 100$$

### Record de Evaluaciones

1ra. Evaluación	2da. Evaluación	Actual

<b>90% a 100%</b>	Desempeño altamente satisfactorio
<b>80% a 89%</b>	Desempeño satisfactorio ( evaluación anual)
<b>60% a 79%</b>	Desempeño aceptable Requiere evaluación en 6 meses
<b>26% a 59%</b>	Desempeño deficiente. Requiere evaluación antes de 3 meses
<b>&lt;25%</b>	Desempeño inadecuado Requiere evaluación en 1 mes

**OBSERVACIONES**

---

---

---

---

**COMENTARIOS DEL EVALUADO**

---

---

\_\_\_\_\_  
**FIRMA EVALUADOR**

\_\_\_\_\_  
**FIRMA EVALUADO**



## SEGUIMIENTO A TRABAJADORES

Código: FR-GRH-02

Versión: 01

Fecha: 15-07-13

Página 263

Fecha: \_\_\_\_\_

Responsable: \_\_\_\_\_

ASESOR	CALIFICACION			OBSERVACIÓN
	E	B	M	

E: Excelente

B: Bueno

M: Malo

Elaboró: Natalia Ospina P.

Revisó:

Aprobó:







 <b>BIENES &amp; FINANZAS</b> SERVICIOS INTEGRALES S.A.S	<b>PLAN DE BIENESTAR</b>	<b>CÓDIGO: M-GRH-02</b>
		<b>VERSIÓN: 1</b>
		<b>FECHA: 13-11-2013</b>
		<b>PÁGINA: Página 1 de 4</b>

Con el objetivo de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción y desarrollo de los empleados en el desempeño de su labor y contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales, la empresa Bienes y Finanzas Servicios integrales S.A.S deberá implementar programas de bienestar e incentivos que aumenten la motivación del personal.

Dentro de este programa de bienestar e incentivos tenemos las siguientes actividades:

- Reconocimiento y celebración de cumpleaños de los empleados.
- Empleado del mes. Premiar al mejor empleado del mes, mediante una votación en la cual, participarán todos los integrantes de la empresa, y teniendo como principal parámetro de votación valores corporativos como: espíritu constructivo, respeto, compañerismo, sentido de pertenencia por la empresa, excelencia en el logro de objetivos, profesionalismo, honestidad, puntualidad e iniciativa.
- Celebración de fechas especiales como lo son: día de la mujer, día de la secretaria, día del trabajador, amor y amistad, navidad.
- Realizar cada 6 meses, actividades lúdicas y deportivas.
- Realizar actividades de pausas activas dentro del horario laboral, con el fin de prevenir enfermedades que impidan el libre desempeño de las actividades del empleado dentro de la empresa.

### Metodología de Aplicación:

Actividad a realizar	Integrantes	Fecha y horario	Lugar	Periodicidad	Responsable	Recursos
1. Celebración de cumpleaños	Todo el equipo de trabajo	Ultimo viernes del mes Hora: 4pm	Sala de juntas	Cada dos meses	Gerencia	1.Torta 2. Gaseosa
2. Empleado del mes enfocado en un valor corporativo definido por la empresa con anterioridad; postulando un empleado por medio de votación a través de urna, generando dinamismo en la actividad.	Gerencia o área de recurso humano.	Último día de cada mes Hora: 4 p.m.	Sala de juntas	Mensual	Gerencia	1.Entradas para cine con acompañante 2. Reconocimiento en las instalaciones de la empresa con una circular de felicitaciones
3. Fechas especiales: día de la mujer, de la secretaria, del trabajador, amor y amistad y navidad.	Todo el equipo de trabajo.	Fechas correspondientes en el calendario. Hora 4 p.m.	Sala de juntas	Fecha estipulada por el calendario.	Gerencia	1. Tarjeta de felicitaciones 2. Torta 3.Gaseosa

**Metodología de aplicación:**

<b>Actividad a realizar</b>	<b>Integrantes</b>	<b>Fecha y horario</b>	<b>Lugar</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Recursos</b>
<b>1. Integraciones</b>	<b>Todo el equipo de trabajo</b>	<b>Cualquier sábado del año. Hora: 8 a.m.</b>	<b>Lugar escogido por la gerencia.</b>	<b>Mínimo una vez al año</b>	<b>Gerencia</b>	<b>1. alimentación. 2. transporte</b>
<b>2. Actividades lúdicas y deportivas</b>	<b>Todo el equipo de trabajo.</b>	<b>Un sábado cada 6 meses Hora: Todo el día</b>	<b>Lugar escogido por la gerencia.</b>	<b>2 veces en el año</b>	<b>Gerencia</b>	<b>1. alimentación. 2. trofeos.</b>
<b>3. Actividades de pausas activas en el horario laboral.</b>	<b>Todo el equipo de trabajo.</b>	<b>Todos los días. Hora: 10 minutos 9:30 a.m. 3:30 a.m.</b>	<b>Lugar escogido por la gerencia.</b>	<b>Diario</b>	<b>Jefe de cada área</b>	<b>N/A</b>

Todas estas actividades permitirán tener un mejor rendimiento por parte de los empleados y una mejora continua tanto en el clima organizacional como en la competitividad de la empresa; además se presentará una

mejor disposición por parte de éstos al momento de realizar sus actividades laborales dentro de la organización.

Cabe aclarar que todo el personal de la empresa tendrá derecho a beneficiarse de las diferentes actividades anteriormente mencionadas y que forman parte del plan de bienestar de Bienes y Finanzas Servicios integrales S.A.S; mejorando así, el sentido de pertenencia de los empleados por su empresa.



**LISTA DE CHEQUEO DE ELEMENTOS CORRESPONDIENTES AL MANEJO DE EMERGENCIAS Y SALUD OCUPACIONAL**

**CÓDIGO: F-RGH-05**

**VERSIÓN: 1**

**FECHA: 13/11/2013**

**PÁGINA: 1**

No.	Elementos por verificar	Existe			Estado			Condición peligrosa		Clase de riesgo			Plan de mejora	Observaciones
		SI	NO	NA	Bueno	Malo	Regular	SI	NO	A	M	B		
1	Sistema de alarma													
2	Sistema detector de humo													
3	Extintores													
4	Señalización de avisos de seguridad													
5	Gabinetes													
6	Botiquín													
7	Salidas de emergencia													
8	Instalaciones de cableado													
9	Interruptores y tomas eléctricos													
10	Escaleras													
11	Plataformas													
12	Pasamanos													
13	Paredes													
14	Pisos													
15	Vías de evacuación													
16	Alumbrado de emergencia													
17	Puertas													
18	Ventilación													
19	Nivel de ruido													
20	Iluminación													
21	Polo a tierra													

Riesgo: A: Alto M: Medio B: Bajo

Responsable:



HOJA DE VIDA  
MAQUINARIA Y EQUIPOS

Código:	H-GRF-01
Versión:	1
Fecha:	12/09/2013
Página:	1 de 1

EQUIPO:  
CARACTERISTICAS



FECHA DE INGRESO A LA EMPRESA	AREA DONDE SE UBICA	RESPONSABLE	FECHA DE MANTENIMIENTO Y/O ARREGLO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO Y/O ARREGLO	REPUESTOS	RESPONSABLE DE ENTREGA	FECHA DE ENTREGA

Elaboró: Natalia Ospina P.

Revisó:

Aprobó:



## INVENTARIO

Código: F-GRF-01

Versión:1

Fecha: 09-08-13

Página 1 de 4

A continuación encontramos la lista de inventario de Bienes & Finanzas S.A.S

REFERENCIA	EQUIPO	ÁREA DONDE SE ENCUENTRA
PANTALLA ACER P186HV SERIE. 24200750843	COMPUTADOR 01	OPERACIONES
PANTALLA SAMSUNG SYNC MASTER SERIE. CM17H9FS730766Y	COMPUTADOR 02	OPERACIONES
PANTALLA LENOVO SERIE. 154434HE1V336775	COMPUTADOR 03	OPERACIONES
PANTALLA SAMSUNG SYNC MASTER SERIE. CM19H19H9LS4469326	COMPUTADOR 04	OPERACIONES
PANTALLA ACER P186HV SERIE. 24200742143	COMPUTADOR 05	OPERACIONES
PANTALLA HYUNDAI IMAGE QUEST C705 SERIE. 6316347112	COMPUTADOR 06	OPERACIONES
PANTALLA LENOVO	COMPUTADOR 07	OPERACIONES
PANTALLA ACER V179 SERIE. 95150169540	COMPUTADOR 08	OPERACIONES
PANTALLA ACER X183H SERIE. 00215313685	COMPUTADOR 9	OPERACIONES
PANTALLA ACER SERIE. 0215539485	COMPUTADOR 10	OPERACIONES
PANTALLA SAMSUNG SYNC MASTER V933	COMPUTADOR 11	OPERACIONES

SERIE. CM19H9L5447233E		
PANTALLA SAMSUNG SYNC MASTER 2243LNX SERIE. MY22H9NS108297J	COMPUTADOR 12	OPERACIONES
QBEX MT-N1-DXLM1596 SERIE. MMT5JYAO91586	MONITOR SERVIDOR	OPERACIONES
MINI DELL INSPIRION SERIE. B20YRM1	PORTATIL 01	OPERACIONES
GRAND STREAM BT200 SERIE. 20EYVNK9C023FDC3	TELEFONO 01	OPERACIONES
PANASONIC KX-FT931 SERIE. 7JBWA179663	FAX	OPERACIONES
HP LASERJET 2055DN SERIE.CNB9752966	IMPRESORA 01	OPERACIONES
ROHS AVNDECH 24 BI9D00109	CAMARA 01	OPERACIONES
ROHS AVDECH 24 SERIE. B19D00079	CAMARA 02	OPERACIONES
ROHS AVDECH 24 SERIE. BI9D00094	CAMARA 03	OPERACIONES
NETGEAR FS518 SERIE. 9003042980010	SWITCHE 01	OPERACIONES
ALIED TELESYN SERIE. AT-FS750/24	SWITCHE 02	OPERACIONES
PLANTET F65W SERIE. 2620CS	SWITCHE 03	OPERACIONES
HACEB BYF 009 SERIE. 08050063LS	DISPENSADOR DE AGUA	OPERACIONES
HACEB ACCENTO AAAS512 SERIE. 9941530412S	AIRE ACONDICIONADO 01	OPERACIONES
HACEB SERIE. 7704353028560	AIRE ACONDICIONADO 02	OPERACIONES

HP PROLIANT MICROSERVER SERIE. SC7201P82C	BACKUP COMPARTIDA	OPERACIONES
HPCOMPAC SERIE. MXL724130K	HP COMPAC	OPERACIONES
ULT-12000 SERIE. 14092010120520101538	UPS	OPERACIONES
XIBELIS LYRIC VOIP YXWIRELESS SERIE. V607-0088	GATEWAY	OPERACIONES
GRAND STREAM GXW4108 SERIE. 21AWKA38C01C67DD	GATEWAY ANALOG	OPERACIONES
INTRANET BYF0011 SERIE. 900304298008	SERVIDOR DOMINIO	OPERACIONES
THERMALTAKE BYF0010 SERIE. 9003042998007	BACKUP	OPERACIONES
HP COMPAC SERIE. CNU023440C	PORTATIL 7	OPERACIONES
HEWLETT PACKARD SERIE. CNU0233WZ6	PORTATIL 02	SUBGERENCIA
GRAND STREAM BT200 SERIE. 20EYVVK9C023FDC2	TELEFONO 02	SUBGERENCIA
HEWLETT PACKARD SMART TM2 SERIE. CNU0402PR4	PORTATIL 03	GERENCIA
GRAND STREAM BT200 SERIE. 20EYVVK9C023FDC4	TELEFONO 03	GERENCIA
HP LASERJET 1018 SERIE.CNB1635568	IMPRESORA 02	GERENCIA
SONY VAIO SERIE. C103TBBV	PORTATIL 04	AUXILIAR ADMIN.
COMPAC PRESARIO CQ40 SERIE. CND90734DS	PORTATIL 05	AUXILIAR ADMIN.
GRAND STREAM BT200 SERIE. 20EYVVK9C023FDC0	TELEFONO 04	AUXILIAR ADMIN.

HP LASER JET PRO 400-COLOR MFPM475DW SERIE. CNB8D4BVK9	IMPRESORA 03	AUXILIAR ADMIN.
HP LASERJET M1319FMFP SERIE.CNEZ870065	IMPRESORA 04	AUXILIAR ADMIN.
HPSCANJET 5590 SERIE. CN5AUSR19N	ESCANER	AUXILIAR ADMIN.
D-LINK SERIE. F35F4A3007611	ROUTER 01	AUXILIAR ADMIN.
HEWLETT PACKARD MINI 1000 SERIE. CNU91143P4	PORTATIL 06	CALIDAD
D-LINK SERIE. F35F4A3007611	ROUTER 02	CALIDAD
PANTALLA ABEX SERIE. MMT5JYA07091586	COMPUTADOR 13	RECEPCIÓN
GRAND STREAM GXP1200 SERIE. 22MT538A7029OD46	TELEFONO 05	RECEPCIÓN
ROHS AVN211Z(US)F46-5 SERIE. BI9D00048	CAMARA 04	RECEPCION
	INSTALACIONES FÍSICAS	
<b>Elaboro: Natalia Ospina P.</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>



**CRONOGRAMA DE  
MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS 2013**

**CÓDIGO: G-GRF-01**

**VERSIÓN: 1**

**FECHA: 30-07-13**

--	--	--

PROGRAMADO	<b>P</b>
REPROGRAMADO	<b>RP</b>
REALIZADO	<b>R</b>

NO REALIZADO	<b>NR</b>
EN PROCESO	<b>EP</b>

REFERENCIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
PANTALLA ACER P186HV SERIE. 24200750843 COMPUTADOR 01			P						P			P
PANTALLA SAMSUNG SYNC MASTER SERIE. CM17H9FS730766Y COMPUTADOR 02			P						P			P
PANTALLA LENOVO SERIE. 154434HE1V336775 COMPUTADOR 03			P						P			P
PANTALLA SAMSUNG SYNC MASTER SERIE. CM19H19H9LS4469326 COMPUTADOR 04			P						P			P
PANTALLA ACER P186HV SERIE. 24200742143 COMPUTADOR 05			P						P			P
PANTALLA HYUNDAI IMAGE QUEST C705 SERIE. 6316347112 COMPUTADOR 06			P						P			P
PANTALLA LENOVO COMPUTADOR 07			P						P			P
PANTALLA ACER V179			P						P			P

SERIE. 95150169540 COMPUTADOR 08										
PANTALLA ACER X183H SERIE. 00215313685 COMPUTADOR 09			P						P	P
PANTALLA ACER SERIE. 0215539485 COMPUTADOR 10			P						P	P
PANTALLA SAMSUNG SYNC MASTER V933 SERIE. CM19H9L5447233E COMPUTADOR 11			P						P	P
PANTALLA SAMSUNG SYNC MASTER 2243LNX SERIE. MY22H9NS108297J COMPUTADOR 12			P						P	P
PANTALLA ABEX SERIE. MMT5JYA07091586 COMPUTADOR 13			P						P	P
MINI DELL INSPIRION SERIE. B20YRM1 PORTATIL 01			P						P	P
HEWLETT PACKARD SMART TM2 SERIE. CNU0402PR4 PORTATIL 03			P						P	P
HEWLETT PACKARD SERIE. CNU0233WZ6 PORTATIL 02			P						P	P
SONY VAIO SERIE. C103TBBV PORTATIL 04			P						P	P
COMPAC PRESARIO CQ40			P						P	P

SERIE. CND90734DS PORTATIL 05											
HEWLETT PACKARD MINI 1000 SERIE. CNU91143P4 PORTATIL 06			P						P		P
HP COMPAC SERIE. CNU023440C PORTATIL 07			P						P		P
QBEX MT-N1-DXLM1596 SERIE. MMT5JYAO91586 MONITOR SERVIDOR			P						P		P
GRAND STREAM BT200 SERIE. 20EYVNK9C023FDC3 TELEFONO 01											P
GRAND STREAM BT200 SERIE. 20EYVNK9C023FDC2 TELEFONO 02											P
GRAND STREAM BT200 SERIE. 20EYVNK9C023FDC4 TELEFONO 03											P
GRAND STREAM BT200 SERIE. 20EYVNK9C023FDC0 TELEFONO 04											P
GRAND STREAM GXP1200 SERIE. 22MT538A7029OD46 TELEFONO 05											P
PANASONIC KX-FT931 SERIE. 7JBWA179663 FAX											P
HP LASERJET 2055DN			P						P		P







### COSTOS DE CALIDAD

**BIENES Y FINANZAS SERVICIOS INTEGRALES S.A.S**

A \_\_\_\_ DE \_\_\_\_ 20\_\_

<b>Ingresos</b>	\$	\$
<b>Costos de calidad</b>		
Prevenición	\$	
Detección y evaluación	\$	
<b>Costos de no calidad</b>		\$
Por fallas (Internas y externas)	\$	
<b>COSTOS DE CALIDAD</b>		\$ <u>                    </u>

- ✓ **Análisis incremento o disminución año 1 respecto año 2:**
  
- ✓ **Análisis causa de los costos de calidad y no calidad presentados:**
  
- ✓ **Soluciones propuestas para disminuir los costos de calidad y no calidad de acuerdo al costo beneficio:**

ELABORÓ: Valeria Rivera Quiguanás	REVISÓ:	APROBÓ:
-----------------------------------	---------	---------

	<b>FORMATO DE PRESTAMO DE DINERO DE CAJA MENOR PARA EMPLEADO AUTORIZADO</b>	<b>Código:</b> F-GFI-01 <b>Versión:</b> 01 <b>Fecha:</b> 19/08/13
---	---	---

<b>NÚMERO DE FORMATO:</b>	
<b>NOMBRE DE QUIEN SOLICITA PRESTAMO:</b>	
<b>SOPORTE DE AUTORIZACIÓN:</b>	
<b>NOMBRE DE QUIEN EFECTUA EL PAGO:</b>	
<b>FECHA DEL PRESTAMO:</b>	
<b>FECHA DE PAGO DEL PRESTAMO:</b>	
<b>MONTO DEL PRESTAMO:</b>	

\_\_\_\_\_  
**FIRMA QUIEN SOLICITA**

\_\_\_\_\_  
**FIRMA QUIEN EFECTUA EL PAGO**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Valeria Rivera Quiguanás		



	<b>CRITERIOS DE INSUMOS</b>	<b>Código: E-GCO-01</b>
		<b>Versión:01</b>
		<b>Fecha: 14-08-13</b>
		<b>Página 286 de 320</b>

A continuación encontramos los criterios de los insumos que Bienes & Finanzas S.A.S debe tener en cuenta a la hora de comprar dichos insumos.

<b>DESCRIPCIÓN DEL INSUMO</b>
<b>PAPELERIA</b>
Reprograft Carta Gramaje 75 Resmilla 500 Hojas
Reprograft Oficio Gramaje 75 Resmilla 500 Hojas
<b>TORNER IMPRESORAS</b>
HP Laser Jet M139FMFP <b>TORNER.</b> MC1-5064-M2-7H
HP Laser Jet 1018 <b>TORNER.</b> MC1-5064-A-4-1M
HP Laser Jet 400 Color <b>TORNER.</b> MC1-5113-B3-1M
HP Laser Jet 400 Color <b>TORNER.</b> MC1-5113-B3-2M
HP Laser Jet 400 Color <b>TORNER.</b> MC1-5113-B3-3M
HP Laser Jet 400 Color <b>TORNER.</b> MC1-5113-B3-4M
HP Laser Jet P2055DN <b>TORNER.</b> MC1-5125-BO1H

<b>Elaboró:</b> Natalia Ospina P.	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
--------------------------------------	----------------	----------------





**ORDEN DE COMPRA**

**Código: F-GCO-02**

**Versión:01**

**Fecha: 16-07-13**

**Página 288 de 320**

<b>Proveedor</b>				
<b>Fecha de Orden de Compra</b>		<b>Fecha de entrega</b>		
<b>Materia Prima</b>	<b>Descripción del Producto</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Total</b>
<b>Aprobó</b>	<b>Firma</b>			
<b>RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA E INSUMO</b>				
<b>Observaciones:</b>				
<b>Cumple</b>		<b>No cumple</b>		
<b>Revisado</b>		<b>Fecha</b>		
<b>Elaboró:</b> Natalia Ospina P.	<b>Revisó:</b>		<b>Aprobó:</b>	

	<b>CRITERIOS DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>Código: E-GCO-02</b>
		<b>Versión:01</b>
		<b>Fecha: 14-08-13</b>
		<b>Página 289 de 320</b>

A continuación encontramos los criterios que se deben tener en cuenta para para realizar la evaluación de los proveedores en Bienes & Finanzas S.A.S

- Cumplimiento De Requisitos Legales
- Soporte Técnico (Cuando Se Requiera)
- Tiempo De Entrega
- Disponibilidad Del Producto
- Bajos Precios
- Calidad

<b>Elaboró:</b> Natalia Ospina P.	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
--------------------------------------	----------------	----------------



**SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE  
PROVEEDORES**

**Código: F-GCO-03**

**Versión:01**

**Fecha: 09-08-13**

**Página 1 de 1**

<b>EMPRESA:</b>	
<b>CIUDAD:</b>	<b>TELEFONO:</b>
<b>DIRECCIÓN:</b>	<b>ASESOR:</b>
<b>INSUMO:</b>	
<b>CRITERIOS DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN</b>	
<b>CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES</b>	
Legalmente constituida (70 Puntos)	
Certificaciones de calidad (30 Puntos)	
<b>TIEMPO DE ENTREGA Y/O RESPUESTA</b>	
Inmediato (100 Puntos)	
2 horas – 6 horas (80 Puntos)	
6 horas – 24 horas (60 Puntos)	
Más de 1 día (30 Puntos)	
<b>DISPONIBILIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO</b>	
Total (100 Puntos)	
Parcial (50 Puntos)	
<b>BAJOS PRECIOS</b>	
Descuentos especiales (100)	
No hacen descuentos (50)	
<b>CALIDAD</b>	
Buena (100)	
Regular (70)	
Mala (50)	
<b>TOTAL</b>	
0	
<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>

Los proveedores seleccionados son aquellos que cumplan con el 70% (300 puntos) o

más de los criterios establecidos por la empresa

<b>OBSERVACIONES:</b>		
<b>EVALUADOR:</b>		<b>FECHA:</b>
<b>Elaboró: Natalia Ospina P.</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>



**LISTA DE CHEQUEO DE PROVEEDORES**

<b>CÓDIGO:</b>	<b>F-GCO-04</b>
<b>VERSIÓN:</b>	<b>1</b>
<b>FECHA:</b>	<b>10/09/2013</b>
<b>PÁGINA:</b>	<b>1 de 1</b>

NOMBRE DEL PROVEEDOR	Copia de la cédula del representante legal		Copia del registro mercantil		Copia del R.U.T		Certificaciones de Sistemas de Gestión de Calidad. (si aplica)		Certificado de existencia y representación legal.		portafolio de productos y/o servicios	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO

<b>Elaboró: Natalia Ospina P.</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
-----------------------------------	----------------	----------------



## LISTADO MAESTRO DE PROVEEDORES

<b>CODIGO</b>	F-GCO-05
<b>VERSION</b>	1
<b>FECHA</b>	10/08/2013
<b>PAGINA</b>	1 de 1

<b>Fecha de Actualización:</b>	<b>Responsable:</b>	<b>Cargo:</b>
--------------------------------	---------------------	---------------

<b>NOMBRE DEL PROVEEDOR</b>	<b>PRODUCTO O SERVICIO QUE SUMINISTRA</b>	<b>ASESOR</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>CIUDAD</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>FECHA DE INCLUSION</b>	<b>PUNTAJE D LA EVALUACIÓ</b>

<b>Elaboró: Natalia Ospina P.</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
-----------------------------------	----------------	----------------

**ANEXO 5**  
**OTROS DOCUMENTOS**

	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>Código: O-GDI-01</b>
		<b>Versión:01</b>
		<b>Fecha: 24-11-12</b>
		<b>Página 295 de 320</b>

## MISIÓN

Somos una empresa líder en gestión de cartera y asesoría inmobiliaria orientada al sector empresarial y público en general; contamos con personal competente, ético y comprometido con el cumplimiento de las metas establecidas, la mejora continua y la satisfacción de sus clientes y partes interesadas.

## VISIÓN

Bienes y Finanzas Servicios Integrales S.A.S para el año 2.015, contará en el área de Gestión Integral de cartera con un incremento en el portafolio de sus clientes del 50% y en el área de asesoría inmobiliaria aumentará el equipo a 10 personas con más de 1000 propiedades para la venta y estará administrando 100 inmuebles en alquiler. Todo esto fortaleciendo el equipo de trabajo bajo un sistema de mejoramiento continuo que garantice el reconocimiento de nuestra empresa, permanencia en el mercado y la satisfacción de sus clientes internos y externos.

## POLÍTICA DE CALIDAD

Bienes & Finanzas Servicios Integrales S.A.S ha establecido como política de calidad:

Prestar servicios en outsourcing en gestión de cobro, investigación de bienes y asesoría inmobiliaria garantizando a nuestros clientes confidencialidad y una excelente calidad en el servicio. Por lo que Trabajaremos en equipo para lograr una mayor cobertura a nivel nacional siendo reconocidos por ser competitivos bajo un sistema de calidad y mejoramiento continuo para así lograr permanencia en el mercado y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

## **OBJETIVOS**

Bienes y Finanzas Servicios Integrales S.A.S tiene como objetivos de calidad:

- Lograr una mayor eficiencia en el recaudo de la cartera.
- Brindar a nuestros clientes la asesoría adecuada en la gestión inmobiliaria.
- Conceder a nuestros clientes un servicio de calidad
- Asegurar a nuestros clientes la confidencialidad de la información suministrada por ellos
- Aumentar la cobertura de la organización a nivel nacional
- Establecer planes de mejora continua para ser más competitivos sobre otras empresas
- Garantizar a nuestros clientes permanencia en el mercado

	<b>METAS Y RESPONSABLES DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>Código: O-GDI-02</b>
		<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: 10/05/2013</b>
		<b>Página 297 de</b>

**BIENES Y FINANZAS SERVICIOS INTEGRALES S.A.S** ha determinado para el periodo de Enero a Diciembre de 2013 las siguientes metas específicas para alcanzar en el transcurso del año con el apoyo del personal de la organización. Con el fin de mejorar el servicio prestado, obtener mayor reconocimiento y por ende utilidades, a continuación se enuncias las metas económicas, sociales, de ambiente laboral, de innovación, crecimiento y sostenibilidad. Además de los respectivos responsables o líderes del procesos que darán acompañamiento al alcance de lo enunciado y planificado y quienes harán su respectiva evaluación del grado de alcance de estas.

- Lograr un incremento del 1% mensual en el recaudo de cada una de las carteras (anual).
- Implementar y mantener el sistema de gestión de calidad en un 100%.
- Aumentar la capacidad de la instalación para un mayor número de trabajadores en el área de recuperación de cartera.
- Dar cumplimiento en un 100% a los requisitos definidos por el cliente.
- Mejoramiento continuo de la organización

#### **1. Metas económicas**

- Ahorro programado para inversión en recursos físicos de \$ 1.000.000 mensual.
- Ahorro programado para gastos tributarios y salariales de \$ 2.000.000 mensuales.

#### **2. Metas sociales**

Ejecutar un aporte como mínimo de \$ 1.000.000 bimensual a la fundación El Camino y La primera iglesia bautista.

#### **3. Metas de ambiente laboral**

Promover semestral un mejor ambiente laboral con el fin de satisfacer las expectativas del empleado a nivel personal y así proporcionar un mejor servicio. “calidad en la persona y en la institución”.

Aumentar la capacidad de desempeño del personal con base al cronograma de capacitaciones definido.

#### **4. Metas de innovación**

Garantizar un 100% de confianza en la información.

Implementar y dar uso adecuado en un 100% al software personalizado de la organización.

#### **5. Metas de crecimiento**

Aumento de cobertura en un 50% mayor al que se tiene actualmente

Para el grado de cumplimiento de las metas planteadas los responsables serán los respectivos líderes de los procesos que se asocian en el documento de estrategias (DEO-001) relacionado con cada meta.

---

**GERENTE**

ELABORÓ: Valeria Rivera Quiguanás	APROBÓ:	REVISÓ:
--------------------------------------	---------	---------

**OBJETIVO:** Definir la política de la calidad y objetivos de calidad basándose en la necesidades y expectativas de los clientes y la organización a través de la matriz de Juran.

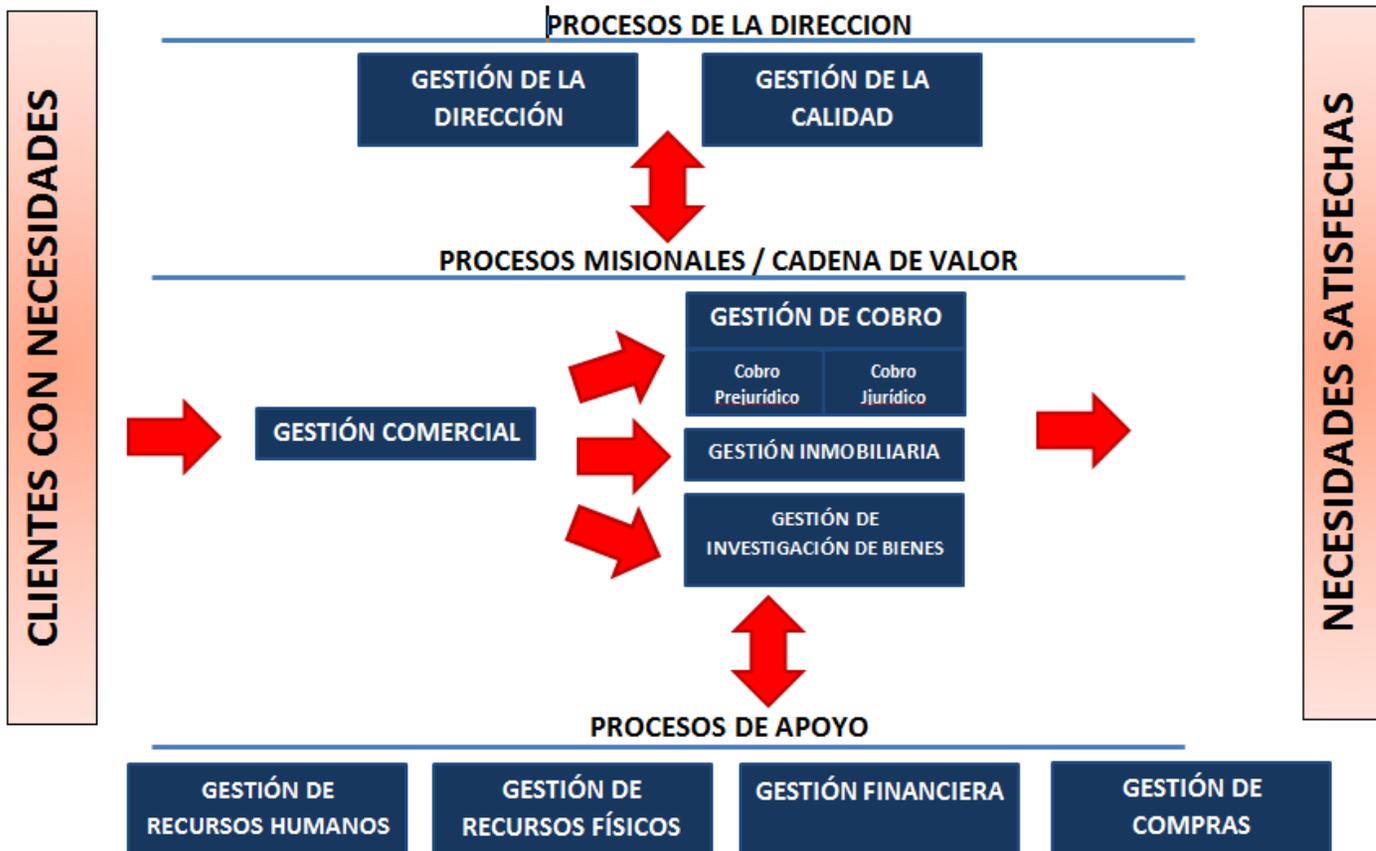
**ALCANCE:** Se aplica desde las necesidades y expectativas de los clientes y la organización hasta la elaboración de los objetivos y la política de la calidad.

Planificación de la calidad		Necesidades y expectativas de las partes interesadas y metas de la organización.					
		Competitivo	Aumento de Cobertura	rentabilidad	Permanencia en el mercado	Reconocimiento	
Necesidades y expectativas de los clientes. Requisitos legales.	Importancia relativa (1)	4	5	1	3	2	Total
<b>Calidad del servicio</b>	3	3 <b>36</b>	2 <b>30</b>	3 <b>9</b>	3 <b>27</b>	2 <b>4</b>	<b>106</b>
<b>Eficiencia en el recaudo de cartera</b>	6	3 <b>72</b>	3 <b>90</b>	3 <b>18</b>	3 <b>54</b>	3 <b>36</b>	<b>270</b>
<b>Buena Asesoría inmobiliaria</b>	5	3 <b>60</b>	3 <b>75</b>	3 <b>15</b>	3 <b>45</b>	3 <b>30</b>	<b>225</b>
<b>confidencialidad</b>	4	3 <b>48</b>	2 <b>40</b>	3 <b>12</b>	3 <b>36</b>	3 <b>24</b>	<b>160</b>
<b>Normatividad vigente</b>	2	2 <b>16</b>	3 <b>30</b>	2 <b>5</b>	2 <b>12</b>	2 <b>8</b>	<b>71</b>
<b>Infraestructura adecuada</b>	1	1 <b>4</b>	2 <b>10</b>	3 <b>3</b>	3 <b>9</b>	2 <b>4</b>	<b>30</b>
Total		<b>236</b>	<b>275</b>	<b>62</b>	<b>183</b>	<b>106</b>	

POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADOR	META	FORMULA DE CALCULO	FRECUENCIA DE ANALISIS
<b>Bienes &amp; Finanzas Servicios Integrales S.A.S ha establecido como política de calidad:</b>  <b>Prestar servicios en outsourcing en gestión de cartera y asesoría inmobiliaria garantizando a nuestros clientes confidencialidad y una excelente calidad en el servicio. Para lo cual Trabajaremos en equipo para lograr una mayor cobertura a nivel nacional siendo reconocidos por ser competitivos bajo un sistema de calidad y mejoramiento continuo para así lograr permanencia en el</b>	Lograr una mayor eficiencia en el recaudo de la cartera.	Nivel de eficiencia en el recaudo de la cartera	90%	cartera recaudada /total de cartera para cobro	Semanal
	Brindar a nuestros clientes la asesoría adecuada en la gestión inmobiliaria.	Nivel de satisfacción de nuestros clientes	80%	Resultado de encuesta de satisfacción	Semestral
	Conceder a nuestros clientes un servicio de calidad	Porcentaje de Quejas y reclamos por parte de los clientes	80%	Resultado de Quejas y reclamos	Trimestral
	Asegurar a nuestros clientes la confidencialidad de la información suministrada por ellos	Porcentaje de Quejas y reclamos por información extraviada.	1%	Cantidad de quejas y reclamos por perdida de información/ total de quejas y reclamos	Mensual
	Aumentar la cobertura de la organización a nivel nacional	Porcentaje de clientes nuevos que ingresan a nuestra	50%	Numero de Sedes instaladas en	Anual

mercado y satisfacer las necesidades y de expectativas nuestros clientes.		organización		otras ciudades
	Establecer planes de mejora continua para ser más competitivos sobre otras empresas	Porcentaje de cumplimiento de los indicadores	70%	Análisis de la matriz de indicadores Mensual
	Garantizar a nuestros clientes permanencia en el mercado	Rentabilidad	100%	Utilidad neta/ Ingresos operacionales Anual

Elaboró: Natalia Ospina	Revisó:	Aprobó:
-------------------------	---------	---------



Elaboró: Natalia Ospina

Revisó:

Aprobó:



<b>GESTIÓN DE COBRO</b>	Aumentar la capacidad de la instalación para un mayor número de trabajadores en el área de recuperación de cartera.	Ampliar espacio de trabajo de la zona de recuperación de cartera.					RE					
<b>GESTIÓN COMERCIAL</b>	Dar cumplimiento en un 100% a los requisitos definidos por el cliente.	Rediseñar portafolio de servicios.					P				Adicionando en el nuevo el alquiler de plataforma para llevar a cabo la actividad de Call Center	
<b>GESTIÓN INMOBILIARIA</b>	Fortalecer el proceso de Gestión Inmobiliaria.	Dar una información clara al inquilino y al arrendatario acerca de la cobertura, responsabilidades y obligaciones década una de las partes, esto a través de una asesoría personalizada donde se socialicen documentos tales como el contrato de mandato y contratos de arrendamientos y seguros.					P				Realizar matriz de costos.	







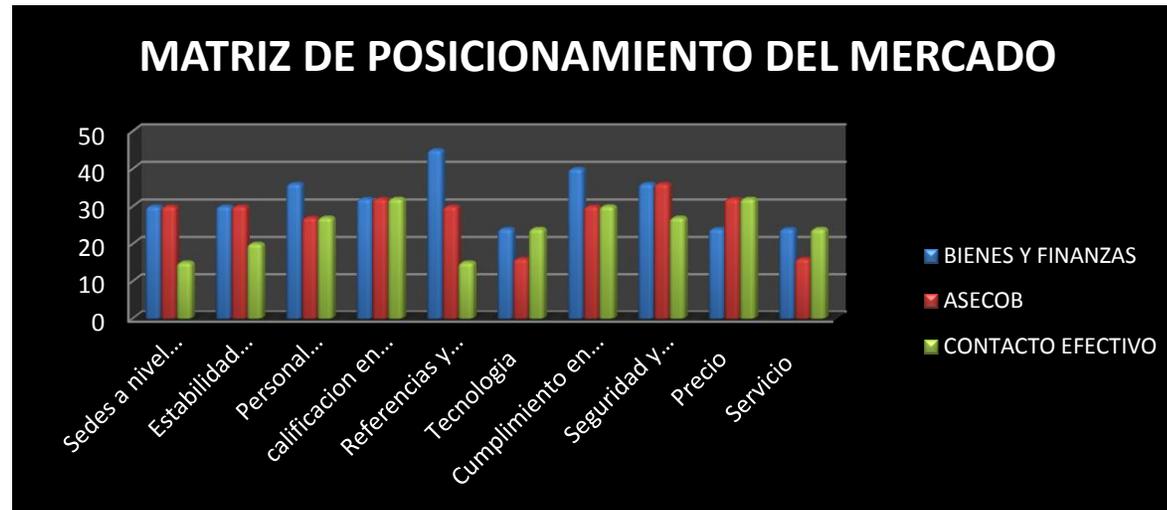
PROCESO AL QUE APLICA	TIPO	NÚMERO DE LA NORMA	AUTORIDAD QUE EMITE	TEMA RELACIONADO	FECHA DE EMISIÓN	CONTENIDO	NOTAS
Todos	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	Resolución 2400	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Extintores de fuego	22-may-79	Artículo 220. Todos los establecimientos deberán contar con Extintores de incendio, de tipo adecuado a los materiales usados y a la clase de riesgo. El equipo que se disponga para combatir incendios, deberá mantenerse en perfecto estado de conservación y serán revisados como mínimo una vez al año.	
Todos		Decreto 0723	Ministerio de Salud y Protección Social	Afiliación al sistema de riesgos profesionales	15-abr-13	Artículo 1. El presente decreto tiene por objeto establecer reglas para llevar a cabo la afiliación, cobertura y el pago de aportes en el Sistema General de Riesgos Laborales de las personas vinculadas a través de contrato formal de prestación de servicios con entidades o instituciones públicas o privadas, tales como contratos civiles, comerciales o administrativos y de los trabajadores independientes que laboren en actividades de alto riesgo.	
Todos	LABORAL	Código Sustantivo del Trabajo Decreto Ley 3743 de 1950	Ministerio de Protección Social	Contratación legal	03-may-05	Establece los requisitos para la contratación legal de los trabajadores; se incluyen los deberes y responsabilidades generales entre las partes.	
		Reforma Laboral Ley 789/2002			27-dic-02		
		Decreto 2738	Ministerio de trabajo	Salario mínimo legal año 20013	27/12/2012	Por el cual se reglamenta el nuevo salario mínimo legal.	
		Decreto 2739	Ministerio de trabajo	Auxilio de transporte del año 20013	27/12/2012	Por el cual se reglamenta el nuevo auxilio de transporte.	
		Ley 797	Congreso de la República	Afiliación de pensiones	29-ene-03	Por la cual se reforman algunas disposiciones del sistema general de pensiones previsto en la Ley 100 de 1993 y se adoptan disposiciones sobre los Regímenes Pensionales exceptuados y especiales	
	CLIENTE/ CONSUMIDOR	Ley 1480	Congreso de Colombia	Estatuto del consumidor	12-oct-11	Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y sus intereses económicos.	Se ofrece a los clientes información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los servicios ofrecidos.

Gestión de cobro	LEGAL EXTERNO	Circular externa 022	Superintendencia Financiera de Colombia	Seguridad de la información	30-jun-10	Requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones				
Gestión de cobro		Circular externa 048	Superintendencia Financiera de Colombia	Instrucciones relacionadas con las condiciones de la gestión de cobranza prejudicial	25-sep-08	Efectuar las gestiones de cobro de manera respetuosa y en honorarios adecuados para los consumidores financiero.				
Gestión de cobro		Circular externa 052	Superintendencia Financiera de Colombia	Requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios	25-oct-07	Cumplimiento con el numeral 3.1. De Seguridad y Calidad				
Gestión de cobro		Decreto 1400 y 2019	Presidencia de la República	Código de procedimiento civil	06-ago	Tiene como objetivo				
		Reforma Ley 1395				definir los procesos				
Gestión de cobro		Decreto 410 de 1971	Presidencia de la República	Código de comercio	27-mar	Definición y clasificación de títulos valores				
Gestión de cobro		Ley 1653 de 2013	Congreso de la República	Arancel judicial	15-jul-13	Por medio de la cual se regula el Arancel judicial y otras disposiciones en aras de la modernización, fortalecimiento y bienestar de la administración de justicia				

criterios a evaluar	Calificación	BIENES Y FINANZAS		ASECOB		CONTACTO EFECTIVO	
		Calif.	V. Ponderado	Calif.	V. Ponderado	Calif.	V. Ponderado
<b>1</b> Sedes a nivel nacional e infraestructura	15	2	30	2	30	1	15
<b>2</b> Estabilidad económica de la empresa y origen de fondos	10	3	30	3	30	2	20
<b>3</b> Personal Competente	9	4	36	3	27	3	27
<b>4</b> calificación en centrales de riesgo	8	4	32	4	32	4	32
<b>5</b> Referencias y trayectoria	15	3	45	2	30	1	15
<b>6</b> Tecnología	8	3	24	2	16	3	24
<b>7</b> Cumplimiento en legislación vigente tanto a nivel del servicio al que aplicamos como de garantías laborales	10	4	40	3	30	3	30
<b>8</b> Seguridad y confidencialidad	9	4	36	4	36	3	27

<b>9</b>	Precio	8	3	24	4	32	4	32
<b>10</b>	Servicio	8	3	24	2	16	3	24
	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>33</b>	<b>321</b>	<b>29</b>	<b>279</b>	<b>27</b>	<b>246</b>
<b>POSICIONAMIENTO</b>				<b>80,25</b>		<b>69,75</b>		<b>61,50</b>

Mayor Debilidad =	1
Menor Debilidad =	2
Menor Fortaleza =	3
Mayor Fortaleza =	4

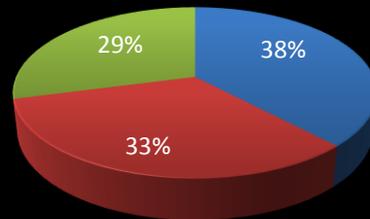


### CONCLUSIÓN

BIENES Y FINANZAS y ASECOB presentan puntuación similar en temas como: sedes a nivel nacional como debilidad menor, estabilidad económica como fortaleza menor y seguridad y confidencialidad como fortaleza mayor. Respecto a Contacto efectivo se presenta puntuación similar en: tecnología y servicio, ambas como fortaleza menor. Bienes y Finanzas se encuentra por debajo de la puntuación de las otras dos en el tema de precios como una menor fortaleza. También ByF se encuentra por encima en los temas de cumplimiento en la legislación como fortaleza mayor, referencias y trayectoria como Fortaleza menor y personal competente como fortaleza mayor. De esta manera bienes debe iniciar trabajos de mejora en las debilidades que presenta y sostener las fortalezas.

## POSICIONAMIENTO

■ BIENES Y FINANZAS ■ ASECOB ■ CONTACTO EFECTIVO



POSICIONAMIENTO	
80,25	BIENES Y FINANZAS
69,75	ASECOB
61,50	CONTACTO EFECTIVO

### CONCLUSIÓN

Bienes y Finanzas tiene un 38% de posicionamiento, Asecob un 33% y Contacto efectivo un 29%, para lo cual ByF esta 5 puntos por encima de Asecob. Esto nos permite ver mediante la comparación con estas dos empresas que al evaluar las Fortalezas y Debilidades de la organización la empresa lleva la delantera; lo cual se puede potenciar aun más disminuyendo las debilidades y aumentando el grado de las fortalezas menores. Todo esto con el fin de mantener la competitividad en el mercado.

**ELABORÓ:** Valeria Rivera  
Quiguanás

**REVISÓ:**

**APROBÓ:**

	<b>INFORMACIÓN ESTRATÉGICA EN LA GESTIÓN COMERCIAL</b>	<b>Código:</b> O-GCC-03
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> 18/10/2013
		<b>Página 314 de 320</b>

## **MERCADO OBJETIVO DE BIENES Y FINANZAS SERVICIOS INTEGRALES S.A.S**

En Bienes y finanzas Servicios integrales S.A.S hemos definido como nuestro mercado objetivo todas las empresas que generan ventas o servicios a crédito, buscando inicialmente el sector Bancario y empresas con cobertura a nivel nacional.

### **NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL MERCADO OBJETIVO**

Las principales necesidades de las empresas que requieren nuestro servicio son: Contar con un apoyo en su labor de gestión de cartera para recuperar el 100% de sus créditos, mejorar el flujo de caja, delegar la responsabilidad del cobro a un tercero cuando los motivos de su cartera se vuelven inmanejables a nivel interno, en cuanto a la investigación de bienes, su necesidad se refiere a la obtención de información veraz en periodos cortos al requerirse de manera inmediata, también con el fin de delegar la función para ahorrar tiempo y personal, además de la necesidad de encontrar una empresa con cobertura nacional para un mayor alcance. En el caso de la gestión inmobiliaria el cliente busca tener una mayor cantidad de clientes potenciales para el arrendamiento del inmueble, asesoría jurídica, respaldo y seguridad.

Así las expectativas conllevan al hecho de encontrar una empresa bien constituida, seria, que cumpla con los compromisos, responsabilidad y acuerdos con las partes involucradas, que se base en las buenas prácticas y garantice su labor.

**MATRIZ DOFA**

<b>DEBILIDADES</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>AMENAZAS</b>
El no contar con ingeniero y contadora de planta genera ciertas dificultades, puesto que al tenerlos de manera externa, en ocasiones sus tiempos de respuesta no son los ideales.	En la ciudad donde está la sede principal, somos únicos con la experiencia, tecnología y buenas prácticas para adelantar gestiones de cobro pre jurídico e investigación de bienes.	Contamos con una sede propia, al igual que recursos tecnológicos acordes a las exigencias del mercado.	La mayor densidad demográfica en el país se encuentra en Bogotá y Medellín, por lo que al recibir asignaciones, recibimos menor cantidad de clientes para gestionar.
Los niveles de rotación del personal, hacen que se pierda tiempo al estar capacitando constantemente a los que van llegando.	Experiencia trabajando con bancos a nivel nacional en gestión de cobro e investigación de bienes	Tenemos planes de capacitación a nivel interno.	En la ciudad no se cuenta con programas de educación especializada para call centers.
Los horarios que debemos manejar hacen que exista restricción para que el personal estudie en horarios nocturnos o fines de semana.		Contamos con practicantes del SENA y COMFENALCO, quienes reciben capacitación teórica y práctica durante 6 meses, que después podemos contratar directamente con la empresa.	
Falta actualizar equipos en un 50% de los asesores.			

## **SISTEMA DE COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO**

Nuestro servicio se enfoca en las empresas que generan ventas o servicios a crédito, buscando inicialmente el sector Bancario y empresas con cobertura a nivel nacional, el proceso de venta de nuestros servicios está fundamentado en los referidos y contactos a niveles directivos, puesto que es allí donde se toman estas decisiones.

Seguidamente se hacen los procesos de seguimiento, una vez contratados se hacen acorde a las exigencias y requerimientos de los contratantes, pudiendo variar entre seguimientos semanales, quincenales y/o mensuales. Sin embargo, internamente realizamos dos reuniones al mes, donde evaluamos el servicio prestado en cuanto a cumplimiento de metas y calidad del servicio. Estas reuniones se realizan con un equipo de personas integrado por el gerente y los coordinadores de cada operación.

## **DEFINIR LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE VENTA**

### **POLÍTICAS**

1. Los servicios prestados por Bienes y Finanzas, se prestarán una vez se haya realizado contrato de prestación de servicios, esto para ventas cuyo pago sea en periodos quincenales o mensuales.
2. En caso de ventas de servicios al contado, estas se podrán hacer sin contrato previo y solo con la recepción de orden de compra.
3. Todos nuestros servicios están grabados con IVA del 16%, dicho impuesto será facturado en adición a los precios negociados con el cliente, en caso contrario, esto deberá quedar por escrito en el contrato de prestación de servicios.

4. Los reintegros por concepto de compra de documentos para las investigaciones de bienes, son gastos que asume Bienes y Finanzas y deberán ser reintegrados una vez se haga entrega de la respectiva factura o cuenta de cobro.
5. Bienes y Finanzas se reserva el derecho de cancelar cualquier negociación con sus clientes, así como la suspensión de los servicios prestados en caso de que el cliente se retrase en sus pagos o por falta de cumplimiento a los puntos y condiciones acordados.
6. Bienes y Finanzas no se hace responsable por retrasos debido a causas fuera de su control, para la entrega de documentos en investigaciones de bienes. Causas como: Documentos en trámite, inconvenientes que nacionales que generen retrasos de las empresas de correo, huelgas de entidades involucradas en estos procesos.
7. Las reclamaciones por errores en los documentos entregados por investigaciones de bienes, serán considerados únicamente mediante un escrito detallado dirigido al departamento de investigación de bienes, el deberá ser enviado al correo [inmobiliaria@bienesfinanzas.com](mailto:inmobiliaria@bienesfinanzas.com), dentro de los siguientes 8 días hábiles a la fecha de entrega de dichos documentos.

## **ESTRATEGIAS**

### **1. Búsqueda de referidos**

Nuestro mercado objetivo para los servicios de investigación de bienes y gestión de cobranzas son todas las empresas que generan ventas o servicios a crédito, buscando inicialmente el sector Bancario y empresas con cobertura a nivel nacional.

En estas empresas, el proceso de venta de nuestros servicios está fundamentado en los referidos y contactos a niveles directivos, puesto que es allí donde se toman estas decisiones.

### **2. Aumentar la publicidad**

Realizar campañas masivas de comercialización en revistas especializadas como ciclo de riesgo, periódicos de amplia circulación en el sistema financiero, igualmente darnos a conocer en charlas o conferencias del sector financiero, con volantes y folletos que se entreguen en estos eventos.

**3. De las dos estrategias anteriores se desprende un excelente voz a voz**

Esto nos permite visualizar nuevos negocios en los lugares donde confluyen clientes actuales y potenciales para nuestra empresa, por ende es importante asistir a seminarios dirigidos al sector donde hemos podido exponer nuestro portafolio y nuestros actuales clientes nos pueden referenciar debido a la buena experiencia que han tenido con nuestra empresa.

**4. Procesos de seguimiento para confrontar la satisfacción del cliente**

Los procesos de seguimiento una vez contratados se hacen acorde a las exigencias y requerimientos de los contratantes, pudiendo variar entre seguimientos semanales, quincenales y/o mensuales. Sin embargo, internamente realizamos dos reuniones al mes, donde evaluamos el servicio prestado en cuanto a cumplimiento de metas y calidad del servicio. Estas reuniones se realizan con un equipo de personas integrado por el gerente y los coordinadores de cada operación.

ELABORÓ: Valeria Rivera Quiguanás	APROBÓ:	REVISÓ:
--------------------------------------	---------	---------

	<b>PROPUESTA COMERCIAL</b>	<b>Código: O-GCC-04</b>
		<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: 8-09-13</b>
		<b>Página 319 de 320</b>

Armenia, XXXX \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Señores

XXXXXXXX

**Asunto: Propuesta comercial**

Por medio de la presente me permito dar a conocer el alcance y la capacidad en la prestación de los servicios de nuestra empresa **BIENES Y FINANZAS SERVICIOS INTEGRALES S.A.S.** para **XXXXXX**.

De igual manera daremos a conocer las características y condiciones del servicio que podemos ofrecer como agencia externa de cobro e investigación de bienes.

Cordialmente

**JOSE FABIAN BAUTISTA VEGA**

Gerente

**“A CONTINUACIÓN SE ANEXA EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS, COMPLETO O LA PARTE QUE CONTENGA EL SERVICIO ESPECIFICO A PRESTAR SI YA ESTA DEFINIDO”**

ELABORÓ: Valeria Rivera Quiguanás	APROBÓ:	REVISÓ:
--------------------------------------	---------	---------

ORGANIGRAMA

