

		CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD		Código:		
				Versión:		004
				Fecha:		1/12/2022
1. OBJETIVO						
REALIZAR LAS ACTIVIDADES QUE PERMITAN CONTROLAR LOS PROCESOS DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO, MEDICIÓN E INSPECCIÓN REQUERIDAS DENTRO DE LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD						
2. ALCANCE						
COBERTURA: COMPRENDE LAS ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO, MEDICIÓN E INSPECCIÓN EN CADA UNO DE LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN.						
3. RESPONSABLE DEL PROCESO						
LIDER DE CALIDAD						
4. DESCRIPCIÓN						
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO/ SERVICIO (Salida)	PARTES INTERESADAS/CLIENTE/USUARIO
SUBPROCESO (PHVA)						
1. Líder de calidad.	1. Informe de cierre de gestión del año inmediatamente anterior.	P	Planificar las actividades para el cumplimiento de la implementación del sistema de gestión de calidad .	Alta gerencia	1. Plan de implementación del sistema de gestión de calidad.	1. Todos los procesos
1. Todos los procesos	1. Hallazgos de auditorías 2. Documentos del SGC	H	Realizar revisión de los hallazgos de las últimas auditorías y de los documentos del SGC para verificar su estandarización.	Líder de calidad	1. Solicitud de ajuste, revisión, implementación o mejora.	1. Todos los procesos
1. Líder de calidad.	1. Informes de auditorías. 2. evaluación documental y de procesos	H	Realizar ajustes a los procesos de acuerdo con los hallazgos presentados y realizar la actualización en la documentación aplicable al SGC.	Todos los procesos	1. Procedimientos y documentos actualizados.	1. Todos los procesos
1. Líder de calidad.	1. Ejecución de auditorías internas	H	Realizar auditorías internas al SGC para verificar su cumplimiento	Líder de calidad	1. Informe de auditoría	1. Todos los procesos
1. Líder de calidad.	1. Hallazgos de auditoria, no conformidades reales o potenciales	H	Realizar seguimiento a la implementación y cierre de las acciones correctivas o preventivas	Todos los procesos	1. Revisión por la dirección	1. Alta gerencia.
1. Director comercial.	1. Informe de ejecución de las metas.	V	Seguimiento de los procesos de la gestión de calidad	Líder de calidad	1. Informe de seguimiento al plan de ejecución de las metas.	1. Alta gerencia.
1. Calidad. 2. Equipo comercial.	1. Informes de auditorias. 2. Quejas, sugerencias y reclamos. 3. Resultados de indicadores de gestión del proceso. 4. Riesgos y oportunidades: Matriz de R&O, MAPA DE R&O. 5. Encuestas de servicio 6. Resultados de Revisión por la Dirección Indicadores de gestión.	A	Realizar los planes de mejoramiento y acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Director Comercial	1. planes de acción correctivos, preventivos y de mejora.	1. Calidad 2. Director comercial 3. Alta gerencia
REQUISITOS APLICABLES		RECURSOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS		
VER MATRIZ DE REQUISITOS NORMOGRAMA		SOFTWARE: * SIMI WEB * SIMI LOCAL HARDWARE: * EQUIPOS TÉCNOLOGICOS INFRAESTRUCUTURA: *OFICINA		VER LISTADO MAESTRO DE REGISTROS, INSTRUCTIVOS, PROCEDIMIENTOS Y MANUALES		
5. MEDICIÓN Y CONTROL (VERIFICAR)/CUANTITATIVO						
INDICADORES				RIESGOS		
MEJORAR CONTINUAMENTE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				VER MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES		
6. CONTROL DE CAMBIOS						
VERSIÓN	FECHA		DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO			
001	18/05/2022		Caracterización de procesos.			
002	21/05/2022		Cambio en el planteamiento del objetivo y definición de los indicadores de evaluación.			
003	23/05/2022		Complementación de requisitos aplicables, recursos, documentos asociados, indicadores y riesgos.			
004	1/12/2022		Ajuste de terminos			
7. APROBACIÓN/ AUTORIZACIÓN						
Nombre		Cargo			Fecha	
Fernando Bustos		Director General			23/05/2022	

		CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL		Código:	DIR-FOR-I	
				Versión:	004	
				Fecha:	1/12/2022	
1. OBJETIVO						
REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE COMERCIALIZACIÓN QUE PERMITAN AUMENTAR LA CANTIDAD DE INMUEBLES EN ADMINISTRACIÓN, DANDO CUMPLIMIENTO A LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE Y LAS PARTES INTERESADAS						
2. ALCANCE						
COBERTURA: COMPRENDE LAS ACTIVIDADES DE CAPTACIÓN, COMERCIALIZACIÓN, FORMALIZACIÓN Y ENTREGA DE LOS INMUEBLES ADQUIRIDOS PARA ADMINISTRAR Y VENDER.						
3. RESPONSABLE DEL PROCESO						
DIRECTOR COMERCIAL						
4. DESCRIPCIÓN						
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO/ SERVICIO (Salida)	PARTES INTERESADAS/CLIENTE/USUARIO
SUBPROCESO (PHVA)						
1. Gestión estratégica.	1. Informe de cierre de gestión del año inmediatamente anterior.	P	Planificar las actividades para el cumplimiento de las metas anuales.	Director Comercial	1. Plan de gestión para el año vigente.	1. Gestión comercial. 2. Clientes.
1. Gestión comercial.	1. Descripción de los servicios que brinda la organización. 2. Bases de datos de clientes.	H	Realizar la captación de los inmuebles presentando los servicios de la organización.	Director Comercial	1. Hoja de vida diligenciado de los inmuebles captados.	1. Gestión comercial. 2. Clientes.
1. Gestión comercial.	1. Hoja de vida del inmueble.	H	Realizar la comercialización de los inmuebles captados.	Director Comercial	1. Cliente interesado en adquirir un inmueble o solicitar un avalúo.	1. Gestión comercial. 2. Clientes. 3. Gestión jurídica. 4. Aseguradora.
1. Gestión comercial. 2. Gestión jurídica.	1. Cliente en adquirir un inmueble. 2. Contrato de mandato o corretaje. 3. Resultado de la aseguradora	H	Realizar la formalización, mediante contrato de arrendamiento, promesa de compraventa o informe de avalúo.	Director Comercial Abogado	1. Contrato de arrendamiento e inventario de entrega 2. Firma de escritura y certificado de tradición y libertad. 3. Informe de avalúo comercial. 4. Seguro de arrendamiento	1. Gestión comercial. 2. Clientes.
1. Gestión comercial	1. Contrato de arrendamiento e inventario de entrega 2. Escrituras y certificado de tradición y libertad. 3. Informe de avalúo comercial.	H	Entregar los inmuebles a los nuevos propietarios o arrendatarios	Director Comercial	1. Correo de bienvenida a la familia Buscas Inmobiliaria	1. Cliente.
1. Gestión comercial	1. Informe de ejecución de las metas.	V	Seguimiento de los procesos de la gestión comercial	Director Comercial	1. Informe de seguimiento al plan de ejecución de las metas.	1. Gestión estratégica.
1. Gestión de Calidad. 2. Gestión comercial.	1. Informes de auditorias. 2. Quejas, sugerencias y reclamos. 3. Resultados de indicadores de gestión del proceso. 4. Riesgos y oportunidades: Matriz de R&O, MAPA DE R&O. 5. Encuestas de servicio 6. Resultados de Revisión por la Dirección Indicadores de gestión.	A	Realizar los planes de mejoramiento y acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Director Comercial Líder de calidad	1. planes de acción correctivos, preventivos y de mejora.	1. Gestión de Calidad 2. Director comercial 3. Alta gerencia
REQUISITOS APLICABLES		RECURSOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS		
VER MATRIZ DE REQUISITOS NORMOGRAMA		SOFTWARE: * SIMI WEB * SIMI LOCAL HARDWARE: * EQUIPOS TÉCNOLOGICOS INFRAESTRUCTURA: *OFICINA		VER LISTADO MAESTRO DE REGISTROS, INSTRUCTIVOS, PROCEDIMIENTOS Y MANUALES		
5. MEDICIÓN Y CONTROL (VERIFICAR)/CUANTITATIVO						
INDICADORES				RIESGOS		
EFICACIA DE LA GESTIÓN COMERCIAL SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS				VER MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES		
6. CONTROL DE CAMBIOS						
VERSIÓN	FECHA		DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO			
001	18/05/2022		Caracterización de procesos.			
002	21/05/2022		Cambio en el planteamiento del objetivo y definición de los indicadores de evaluación.			
003	23/05/2022		Complementación de requisitos aplicables, recursos, documentos asociados, indicadores y riesgos.			
004	1/12/2022		Ajuste de terminos			
7. APROBACIÓN/ AUTORIZACIÓN						
	Nombre		Cargo			Fecha
	Robin Castañeda		Director Comercial			23/05/2022

		CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS			Código:	
					Versión:	004
					Fecha:	1/12/2022
1. OBJETIVO						
REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE ADQUISIÓN DE RECURSOS FÍSICOS, INFRAESTRUCTURA, SOFTWARE Y DE PERSONAL PARA LLEVAR A CABO LAS FUNCIONES DE LA ORGANIZACIÓN ASÍ COMO LLEVAR EL CONTROL DE INGRESOS Y EGRESOS CONTABLES						
2. ALCANCE						
COBERTURA: COMPRENDE LAS ACTIVIDADES DE ADQUISICIONES, MANTENIMIENTOS LOCATIVOS INTERNOS, DOTACIÓN, CONTRATACIÓN, CAPACITACIÓN Y CONTABILIDAD DE INGRESOS Y EGRESOS						
3. RESPONSABLE DEL PROCESO						
DIRECTOR ADMINISTRATIVO						
4. DESCRIPCIÓN						
PROVEEDOR	ENTRADA	PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO/ SERVICIO (Salida)	PARTES INTERESADAS/CLIENTE/ USUARIO
SUBPROCESO (PHVA)						
1. Alta gerencia.	1. Informe de cierre de gestión del año inmediatamente anterior.	P	Planificar las actividades para el cumplimiento de las metas anuales.	Director General	1. Plan de adquisiciones, capacitación y contratación para el año vigente.	1. Area comercial. 2. Area administrativa 3. Gerencia.
1. Todos los procesos	1. Plan de adquisiciones aprobado 2. Plan de capacitación aprobado 3. Plan de contratación aprobado	H	Revisar las solicitudes pendientes dentro de cada uno de los planes aprobados.	Director Administrativo	1. Listado de necesidades pendientes.	1. Area administrativa
1. Area administrativa	1. Listado de necesidades pendientes	H	Realizar cotizaciones, administración de convenios o solicitud a bolsa de empleo	Area administrativa	1. Cotizaciones 2. Hojas de vida.	1. Proceso Interesado
1. Proceso Interesado	1. Cotizaciones aprobadas 2. Hojas de vida aprobadas.	H	Verificar que las empresas/hojas de vida cumplan con los requisitos, verificar antecedentes	Area administrativa	1. Contrato de adquisición, capacitación o trabajo	1. Gestión jurídica y contractual y contabilidad
1. Gestión jurídica y contractual y contabilidad	1. Contrato Firmado	H	Ejecución de las órdenes de compra, capacitación y contrato de trabajo	Todas las dependencias	1. Actualización de inventarios. 2. Certificación de capacitaciones. 3. Asistencia a capacitación de ingreso	1. Proceso interesado 2. Proveedores 3. Empleados
1. Director Administrativo	1. Informe de ejecución de las metas.	V	Seguimiento de los procesos de la gestión comercial	Director Administrativo	1. Informe de seguimiento al plan de ejecución de las metas.	1. Alta gerencia.
1. Calidad. 2. Equipo Administrativo	1. Informes de auditorias. 2. Quejas, sugerencias y reclamos. 3. Resultados de indicadores de gestión del proceso. 4. Riesgos y oportunidades: Matriz de R&O, MAPA DE R&O. 5. Encuestas de servicio 6. Resultados de Revisión por la Dirección Indicadores de gestión.	A	Realizar los planes de mejoramiento y acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Director Administrativo	1. planes de acción correctivos, preventivos y de mejora.	1. Calidad 2. Director comercial 3. Alta gerencia
REQUISITOS APLICABLES		RECURSOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS		
VER MATRIZ DE REQUISITOS NORMOGRAMA		SOFTWARE: * SIMI WEB * SIMI LOCAL HARDWARE: * EQUIPOS TÉCNOLOGICOS INFRAESTRUCUTURA: *OFICINA		VER LISTADO MAESTRO DE REGISTROS, INSTRUCTIVOS, PROCEDIMIENTOS Y MANUALES		
5. MEDICIÓN Y CONTROL (VERIFICAR)/CUANTITATIVO						
INDICADORES				RIESGOS		
OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS				VER MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES		
6. CONTROL DE CAMBIOS						
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO				
001	18/05/2022	Caracterización de procesos.				
002	21/05/2022	Cambio en el planteamiento del objetivo y definición de los indicadores de evaluación.				
003	23/05/2022	Complementación de requisitos aplicables, recursos, documentos asociados, indicadores y riesgos.				
004	1/12/2022	Ajuste de terminos				
7. APROBACIÓN/ AUTORIZACIÓN						
	Nombre		Cargo			Fecha
	Fernando Bustos		Director Administrativo			23/05/2022