



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE ARQUITECTURA
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE POSGRADO
ESPECIALIDAD EN VALUACIÓN INMOBILIARIA**

**LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN
DE CALIDAD ISO 9001:2000 EN UNA UNIDAD DE
VALUACIÓN**

TESINA DE ESPECIALIZACIÓN

PARA OBTENER EL DIPLOMA DE ESPECIALIZACIÓN EN:
VALUACIÓN INMOBILIARIA

PRESENTA:

ARQ. GILBERTO ALDO DOMÍNGUEZ GARCÍA



MÉXICO D.F. 2007



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



DIRECTOR DE TESINA:

E.V.I. ARQ. ALFONSO LUÍS PENELA QUINTANILLA

SINODALES:

**E.V.I. ARQ. DANIEL JORGE SILVA TROOP
E.V.I. ING. JUAN ANTONIO GÓMEZ VELÁZQUEZ
E.V.I. ARQ. MANUEL GARCÍA CÓRDOVA
E.V.I. ARQ. MAURICIO GUTIÉRREZ ARMENTA**



AGRADECIMIENTOS

Mi más franco agradecimientos a la **Universidad Nacional Autónoma de México** por haberme abierto las puertas al conocimiento y a la superación.

A mis amigos y colegas y en especial a Beto Mota porque sin tu apoyo no hubiera sacado esto.



ÍNDICE

	PAG.
1. Introducción	5
2. Antecedentes	8
3. Justificación	12
4. Planteamiento del problema	14
5. Planteamiento de la tesina	27
6. Hipótesis	29
7. Manual de calidad	31
8. Políticas de calidad y objetivos de calidad	53
9. Procedimientos para avalúos individuales	54
10. Procedimiento para avalúos masivos	59
11. Ficha de proceso para avalúos individuales	66
12. Ficha de proceso para avalúos masivos	70
13. Procedimientos de calidad	74
13.1. Procedimiento para el control de documentos	79
13.2. Procedimiento para el control de registros	80
13.3. Procedimiento para auditorías internas	84
13.4. Procedimiento para el control de producto no conforme	95
13.5. Procedimiento para acciones correctivas	98
13.6. Procedimiento para acciones preventivas	101
14. Conclusiones	104
15. Bibliografía	105



Introducción

El tema de la calidad cobra especial relevancia en el mundo del siglo XXI. Hoy existen ciudadanos mejor informados y consumidores inteligentes, conscientes de sus derechos, con más instancias de participación y con más poder para criticar la acción pública. La cultura de la calidad y el servicio al cliente es un imperativo para poder atender las exigentes demandas y crecientes necesidades de la población y consumidores.

En este sentido, la calidad se entiende como el cumplimiento de estándares que aseguren la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o usuario del servicio. La calidad requerida la determina el usuario o el destinatario del servicio. Se basa en la experiencia real del consumidor con el servicio, medida contra sus requisitos que pueden estar definidos o ser tácitos, ser conscientes o sólo percibidos. Así mismo, la calidad es una ruta hacia la productividad más eficiente en costo y en logro de los resultados de las compañías. Depende permanentemente de la innovación y el mejoramiento continuo de las organizaciones.

Un efecto de lo anterior, es que en nuestro entorno continuamente se presenten cambios. La velocidad exponencial con que nacen, compiten y mueren nuestras ideas, ha llevado a plantear la necesidad de gestionar las organizaciones de forma muy distinta a como históricamente se efectuaba hasta hace muy poco tiempo. Consecuencia de lo anterior es la necesidad de lograr que el personal que conforma a las organizaciones, acepte invertir todo su talento en la organización, con un alto nivel de participación y requiriendo de la alta dirección una correspondencia hacia ese esfuerzo. En esta línea han surgido una serie de modelos de gestión de la calidad que reconocen el valor del conocimiento y pretenden promoverlo, estructurarlo y hacerlo operativo o válido para las organizaciones y la sociedad.

Desde principios de los años setentas las organizaciones se vieron sujetas a la necesidad de satisfacer los requisitos de múltiples programas de gestión de la calidad que empezaban a gestarse en todos los sectores industriales. Estos eran programas que habían sido establecidos en distintos sectores económicos, entre ellos el militar, como en el caso de los países de la OTAN.

Todos ellos contaban con un elevado grado de semejanza en los detalles de sus requisitos, si bien diferían considerablemente en la presentación y secuencia de dichos requisitos. Durante aquella década, se cayó en la cuenta de que tal rivalidad entre



los diversos programas no era conveniente. En consecuencia, varios países establecieron normas nacionales de sistemas de gestión de la calidad armonizadas, como por ejemplo, las normas BS 5750 del Reino Unido y las CSA Z 299 de Canadá.

Dada la amplia difusión que estos sistemas estaban adquiriendo se vio la conveniencia de establecer una Norma Internacional, con el cometido de constituir normas genéricas y de aplicación universal.

Dentro del ámbito inmobiliario también se presenta la condición de cumplir con los requerimientos de los clientes, mas aun, la rapidez de respuesta es un requerimiento adicional al de eficacia. Este es un ambiente en el que se deben de tomar decisiones de negocio oportunas para lograr la meta de los diferentes actores que intervienen en el sector como son: el promotor o desarrollador que busca vender o colocar su producción inmobiliaria lo mas pronto posible para así recuperar su inversión; las instituciones financieras que buscan elevar la rentabilidad de sus recursos con base en la oportunidad de los créditos y finalmente el consumidor que también presenta sus necesidades a satisfacer con un producto que le permita efectivamente acceder a la adquisición de una vivienda vía financiamiento.

Como consecuencia de la preocupación de convertir al aparato burocrático en un ente más eficiente, dentro del gobierno de Vicente Fox, se instrumentaron varias acciones, entre ellas la instrucción de buscar la Certificación ISO 9001. Hoy en día ya son varias dependencias las que cuentan con este certificado en algunos de sus procesos y actividades entre ellas podemos mencionar a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, de Nacional Financiera, la Comisión Federal de Electricidad y el INFONAVIT.

También como parte de este esfuerzo y con la intención de dar mayor claridad a la gestión gubernativa se emitió el 30 de diciembre de 2002 la “Ley de Transparencia y de Fomento a la Competencia en el Crédito Garantizado¹” la cual en conjunto con las “Reglas de Carácter General Relativas a la Autorización como Perito Valuador de Inmuebles Objeto de Créditos Garantizados a la Vivienda” emitidas por la Sociedad Hipotecaria Federal el 30 de junio de 2003, establecían la nueva forma de operar los avalúos de los bienes inmuebles garantía de los créditos.

¹ Esta Ley tiene por objeto regular las actividades y servicios financieros para el otorgamiento de Crédito Garantizado, para la adquisición, construcción, remodelación o refinanciamiento destinado a la vivienda con la finalidad de asegurar la transparencia en su otorgamiento y fomentar la competencia.



Al estar INFONAVIT vinculado en su actividad con la Sociedad Hipotecaria Federal extendería implícitamente sus requerimientos y compromisos adquiridos con su certificación ISO 9001 hacia el sector hipotecario y específicamente a todo el proceso de la actividad valuatoria de las garantías inmobiliarias.

Ante este marco nació la inquietud y la necesidad de instalar sistemas de calidad que permitan obtener el certificado ISO 9001 a las oficinas de valuación (unidades de valuación) que son las que proveen el servicios al INFONAVIT y a todos los clientes en lo general como un alternativa de captar cada vez más participación del mercado y consumidores de avalúos.

La instrumentación del sistema de gestión de la calidad se establecerá en este trabajo de la siguiente manera: Primeramente se mencionaran los antecedentes del tema y como se ha adecuado en las industrias mexicanas, posteriormente se establecerá la justificación y el porque establecer un sistema de calidad ISO 9001 lo cual nos servirá de base para realizar el planteamiento del problema. Y posteriormente el Planteamiento de la tesina.

En el cuerpo de todo el sistema de calidad se mencionaran la norma internacional y sus elementos que la componen y como se articulan estas para implementarlas en una unidad de valuación.

Finalmente y una vez instalado el sistema de gestión de calidad, se expondrán los procedimientos a seguir cuando se presentan fallas o errores en el proceso valuatorio y/o del servicio. Para concluir de esta manera con el planteamiento de las recomendaciones y conclusiones.



Antecedentes

El nacimiento de una normativa internacional sobre la gestión de la calidad se produjo durante la II Guerra Mundial y su origen y aplicación tiene lugar dentro de la industria armamentística (balas y proyectiles). Durante este periodo la fuerza laboral de los países industrializados se encontraban en los frentes de batalla, por lo que fue necesario sustituir a esos trabajadores con mano de obra femenina local o bien buscar mercados laborales en otros países. En este caso se presentaba el problema de que con otra tecnología y recursos humanos se debería de lograr que la producción fuese igual que la que se hacía en los países de origen, es decir las manufacturas realizadas en México, por ejemplo, debería ser idénticas a las producidas en Estados Unidos y satisfacer perfectamente los requerimientos.

El posterior desarrollo de esta cultura de la calidad se produce en las experiencias del Japón ocupado y "recuperado" por Estados Unidos de Norteamérica. Y su gran manifestación va a producirse durante la década de los 80's por los requerimientos de uniformizar diferentes especificaciones existentes hasta entonces en diversos sectores, principalmente en los de defensa, aerospacial y automotriz.²

Principalmente, las fábricas armamentísticas exigían a sus proveedores el cumplimiento de un conjunto de requisitos en su funcionamiento que garantizara la obtención de un buen producto final; como consecuencia de esta diversidad de normas numerosos suministradores se vieron obligados a mantener varios sistemas de gestión simultáneamente y a sufrir auditorias por empresas distintas, lo que provocaba problemas de organización y documentación duplicada.

Fue así que surgió la necesidad de contar con estándares de producción que cumplieran con indicadores mínimos de calidad en su producción, que se vieron reflejados en la creación de las normas ISO 9000 que impone a las empresas la obligación de documentar sus procesos. Los sistemas de calidad, garantizan que todos los empleados conozcan y sigan los lineamientos de los documentos. Que el sistema de calidad sea continuamente vigilado y revisado por medio de auditorias internas o externas y por último que se proceda efectivamente a la realización de los cambios necesarios.

¿Pero que significa ISO? Son las siglas buscadas en inglés para la Organización Internacional de Estandarización, estas siglas se

² . EL COMIENZO DE LA CULTURA DE CALIDAD: FINALES DE LOS 80. EL PRINCIPIO DE LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS ISO. *Revista Complutense de Educación* Vol. 16 Núm. 1 (2005) 57-93.



derivan del termino griego *ÍSOS*, que significa igual. La organización fue fundada en Ginebra, Suiza en 1946.

Por su parte la Serie ISO 9000³ es un conjunto de normas que, a diferencia de otras, en lugar de referirse al producto (su especificación, método de ensayo, método de muestreo, etc.) se refieren a la forma de llevar a cabo la Gestión de la Calidad y al montaje de los correspondientes Sistemas de la Calidad y Mejora Continua en una organización. El documento con las normas ISO 9000 se publicó por primera vez en 1987 y consiste en realidad en cinco normas relacionadas entre sí, numeradas de la siguiente manera:(8402, 9000, 9001, 9004, 9011) para el aseguramiento de la calidad

Esta organización internacional está formada por los organismos de normalización de mas de 130 países del mundo. Los organismos de normalización de cada país producen normas que se obtienen por consenso en reuniones donde asisten representantes de la industria y de organismos estatales. De la misma manera, las Normas ISO se obtienen por consenso entre los representantes de los organismos de normalización enviados por cada país. Las Normas ISO 9000 no definen como debe ser el Sistema de la Calidad de una empresa, sino que fija requisitos mínimos que deben cumplir los sistemas de la calidad.

Cuando las empresas desean demostrar que tienen un sistema de Gestión de Calidad y que este cumple con lo requisitos establecidos en las Normas ISO 9000, pueden solicitar la certificación, que es llevada a cabo por organismos acreditados para este propósito, los cuáles verifican a través de una auditoria el cumplimiento y efectividad del sistema.

La certificación que se otorga no es para los productos sino para los procesos que generan los productos o servicios, por lo tanto, la certificación puede ser obtenida para procesos de determinadas líneas de productos o servicios y no necesariamente para toda la empresa.

³ La familia de Normas ISO 9000 citadas a continuación se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces. La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad. La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente. La Norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. La Norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO. (ISO 9000:2000). COMITÉ EUROPEO DE NORMALIZACIÓN SECRETARÍA CENTRAL: Rue de Stassart, 36 B-1050 Bruxelles



Las normas de certificación ISO 9000 han pasado por una etapa de evolución, que en el año 2000 les ha llevado a proponer un modelo que podríamos llamar de la Sociedad de los Servicios (Información y del Conocimiento) frente a la propuesta de 1994, que era un modelo, que se adaptaba más a la Sociedad Industrial y a las organizaciones empresariales de los sectores manufacturero e industrial. El nuevo modelo 9000:2000 ha sido la respuesta a las nuevas demandas de las organizaciones y empresas del sector de servicios de la actual Sociedad del Conocimiento. El resultado ha sido una propuesta más abierta y flexible que puede adaptarse a diferentes escenarios organizativos porque permite definir el marco genérico teniendo en cuenta las distintas instituciones o empresas, así como, la actividad y sector productivo al que se dedica.

La revisión de las normas ISO 9001:2000 se ha basado en ocho principios de gestión de la calidad que reflejan las mejores prácticas de gestión y fueron preparados como directrices por los expertos internacionales en calidad que han participado en la preparación de las nuevas normas. Estos ocho principios son⁴:

- Organización enfocada al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque de sistema para la gestión
- Mejora continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Estos ocho principios se verán a mayor detalle en el capítulo correspondiente al Planteamiento del Problema

En resumen se podría decir que de la revisión y actualización de las normas, se tiene que en la Norma ISO 9000:2000 se abordan los sistemas de gestión de la calidad: fundamentos y vocabulario comprendiendo la norma ISO 8402 sobre vocabulario y parte de la anterior norma ISO 9000-1:1994 que trata sobre las directrices para la implantación de sistemas.

Por su parte la Norma ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad: requisitos, identifica los requisitos básicos del sistema de Gestión de la Calidad que resultan necesarios para garantizar

⁴ Otros aspectos reseñables de la edición de la ISO 9000/2000, son los relativos a:

- La Alta Dirección: se enfatiza el papel desempeñado por los altos directivos de la empresa y la determinación de objetivos mensurables en todas las funciones y niveles de la organización.
- La mejora continua: cualquier organización que opte por la certificación, ha de disponer de un sistema de mejora continua de la gestión de la calidad.
- La satisfacción del cliente: se requiere llevar a cabo un seguimiento de la satisfacción del cliente para valorar el sistema de calidad de la empresa.
- La comunicación interna: la organización ha de sistematizar sus actividades de comunicación interna y contrastar su efectividad.
- La interacción entre procesos: se han de definir los procesos y su interrelación.

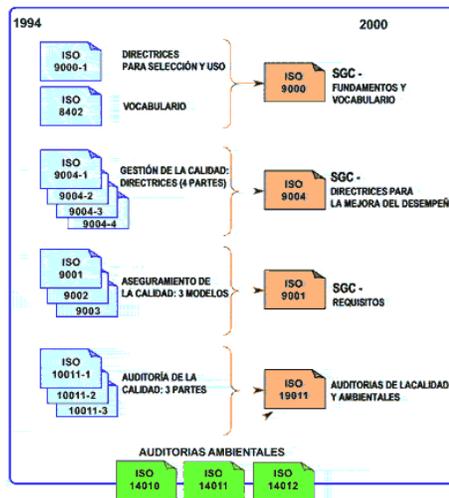


que la organización cumpla con determinados requerimientos y además posea prueba de ese cumplimiento, es decir se centra en proporcionar un producto satisfactorio a los clientes.

La Norma ISO 9004 Sistemas de gestión de la calidad - Directrices para la mejora del desempeño va dirigida a una mejora del rendimiento y a la satisfacción de todas las partes interesadas, no solamente los clientes, sino también el personal, los accionistas, los proveedores y la comunidad. La norma ISO 9004 va más allá de los requisitos básicos de la Norma ISO 9001 y persigue la mejora de la organización en sí misma y la búsqueda de la excelencia.

La Norma ISO 19011 Directrices para la auditoria ambiental y de la calidad, habla de las directrices para los fundamentos y realización de las auditorias así como para la gestión de los programas de auditoria y la calificación de los auditores. Se refiere tanto a los Sistemas de Gestión de la Calidad como a los de Gestión Ambiental.

A continuación se presenta un esquema de cómo se han simplificado estas normas:





Justificación

Porque Implementar Un Sistema De Calidad

Muchas empresas en varios sectores de la producción han adoptado definitivamente lo que se llama el enfoque táctico al buscar implementar el sistema ISO 9001:2000 en sus empresas. Esto implica que el fin es sólo obtener su certificado de calidad y para ello la organización se vale de todos los medios posibles, como delegar toda la tarea al consultor y sólo al responsable de calidad. Como resultado la Dirección ni otros niveles de la organización se involucran, se crea documentación excesiva y sin que agregue valor a los productos.

Para algunas empresas, el sistema de gestión de la calidad, aprueba la auditoria de certificación y la Dirección consigue el objetivo de lograr el certificado viendo a éste, mas bien como un trámite adicional o un engorroso requisito de los clientes o del Sector Oficial para poder seguir en el mercado, cuando en realidad es una herramienta muy poderosa para ordenar y mejorarse intrínsecamente en un esfuerzo continuo y no intermitente que debe de permear incluso a nivel personal. Cómo puedo hablar de ser una organización o persona de calidad si incumplo con compromisos, llego tarde, presento mi trabajo lleno de errores, o vivo persistentemente en la cultura del desorden y del desperdicio. **La congruencia es vital**

Cuando se instrumenta y se le da seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad, una organización obtiene:

- lograr procesos más eficientes optimizando recursos.
- reducir los reprocesos y desperdicios durante la producción a través de la prevención de errores.
- lograr así, una eficiente utilización del personal, máquinas y materiales, con la consecuente reducción de costos.
- controlar todas las etapas de producción.
- proveer productos y servicios que cumplan consistentemente con los requisitos del cliente, logrando su satisfacción.
- disminuir las quejas de los clientes.
- incrementar la fidelidad de los clientes.
- mejorar con este modo la imagen y confianza del mercado, lo cual aumenta el valor de sus productos.
- en definitiva, mejorar la productividad y por tanto su competitividad.
- asegurar e incrementa las ventas.
- asegurar la permanencia en el mercado.
- crear un clima de confianza, entre Cliente-Proveedor.
- lograr reconocimiento de la sociedad, incluyendo clientes y proveedores.



- incrementar la confianza en el cumplimiento de los requisitos para la calidad.
- estar a la vanguardia mundial.
- facilitar la toma de decisiones a todos los niveles.
- favorecer el bienestar del personal.
- renovar y revitalizar la organización.

La certificación en el ISO 9001: 2000, constituye un elemento diferenciador en el mercado, porque a través de él, las organizaciones y empresas transmiten a sus clientes la confianza necesaria sobre el desempeño y la eficacia de sus procesos y permite la comercialización con óptimos niveles de rentabilidad.

Tal vez esto sea muy claro en el sector manufacturero, pero también se presenta en el sector de los servicios. Durante el gobierno de Vicente Fox se inicio un programa de certificación en ISO 9001: 2000 de varias dependencias y entidades de gobierno. Situación que ha llevado a los proveedores de este sector, a la iniciativa privada, a ajustarse a estos requerimientos. Dependencias como el INFONAVIT, que ya cuentan con su certificado ISO, nos obliga a que exijan a que sus agentes de la producción obtengan también su certificado.

En el otorgamiento de los créditos garantizados a la vivienda, este certificado ISO, cobra relevante importancia cuando se trata del patrimonio tanto de los solicitantes del crédito como de los fondeadores de los recursos financieros, cuando las características y el valor de la garantía deben de estar perfectamente establecido y valorizadas.

Parte indispensable de este proceso de crédito es el avalúo del inmueble, el cual realizan las unidades de valuación. Avalúo que debe brindar tanto la certeza de que el inmueble es garantía y definir el valor del mismo. Establecer un Sistema de Gestión de la Calidad en las unidades de valuación se convierte en un elemento que brindará confianza a todos los agentes que intervienen en este proceso.

El estandarizar los procesos valuatorios, para cumplir con los requisitos de los clientes, en cuanto a las características que debe de reunir el avalúo, la sustentabilidad y veracidad del documento, la autenticidad y confiabilidad de las fuentes de los datos, la oportunidad en al entrega del servicio, son parte de los procesos que se automatizan al establecer Sistemas de Gestión de Calidad en las Unidades de Valuación.



Planteamiento Del Problema

La implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad en una Unidad de Valuación.

La calidad en el ámbito de las empresas de servicio se ha definido, de acuerdo con el pensamiento clásico en los negocios dentro de la administración de la calidad total (Total Quality Management, TQM por sus siglas en inglés), como “un grado predecible de uniformidad y confiabilidad a bajo costo y adecuado al mercado (Edwards Deming). También como características que el usuario reconoce como benéficas, es decir, características de adecuación al uso que pueden reconocerse en un servicio. (Joseph M. Juran). De igual forma se considera que calidad es el cumplimiento de requisitos donde el estándar es cero defectos (Philip B. Crosby) o también; como el valor inverso de la pérdida que un servicio causa a la sociedad después de haber sido proporcionado (Genichi Taguchi).

La administración por calidad total (TQM) o administración para la mejora continua, constituye un enfoque de trabajo que orienta los esfuerzos de todos los integrantes de una organización empresarial para que quieran, sepan y puedan mejorar sus procesos de trabajo y así garanticen que los resultados cumplirán y rebasarán las expectativas de sus clientes o usuarios. De ahí que la formación, capacitación y entrenamiento de los recursos humanos de toda la organización, sea una de las bases que sostienen la posibilidad de la mejora continua y el enfoque y orientación del trabajo desde el punto de vista del cliente.

La calidad tiene entonces dos componentes. Uno técnico, formado por las especificaciones, normas, estándares, procedimientos, organización, etc., y otro humano, consistente en la calidad y calidez en las relaciones interpersonales y enfoque al “cliente” o la orientación de la organización hacia la satisfacción de las necesidades de quien recibe el servicio, para hacer realidad sus expectativas. De manera operativa, una organización que proporcione servicios de calidad debe funcionar con eficacia; esto es, realizar las acciones, procesos y tareas que sean las necesarias y correctas, las que tengan pertinencia para el usuario para quien van dirigidos los objetivos del servicio.

Así también, estas acciones deben ser realizadas correctamente y sin desgaste humano o sea con eficiencia, ya que en algunas organizaciones se realizan acciones correctas de manera incorrecta, o se realizan de manera correcta acciones



incorrectas o innecesarias y que no agregan valor al producto o servicio y aunque se cumplan con las especificaciones, los reglamentos y procedimientos, no se puede decir que se trata de administración de calidad. Dicho en otros términos, una administración que funcione de acuerdo con las normas y especificaciones no garantiza ser de calidad, puesto que pueden existir duplicación de funciones, etapas y procesos innecesarios, desperdicios, reelaboraciones, tener que realizar diagnóstico y costos por procesos ineficientes tales como “volver a hacer las cosas porque fueron mal hechas la primera vez” (Crosby), por lo que también se ha definido a la calidad como hacer bien las cosas y desde la primera vez.

En los párrafos siguientes, se menciona cómo se gestiona la calidad y la forma que influyen nuestras vidas y en la sociedad. Se pueden obtener muy interesantes conclusiones de los ocho principios de la Gestión de la Calidad e incluso aplicarlos a la vida diaria.

Principios de la Gestión de la Calidad.

- 1.- Organización enfocada al cliente
- 2.- Liderazgo
- 3.- Participación de todo el personal
- 4.- Enfoque a procesos
- 5.- Enfoque del sistema hacia la gestión
- 6.- La mejora continua
- 7.- Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones
- 8.- Relaciones mutuamente benéficas con los proveedores

Principio 1 - Visión orientación hacia el consumidor

Las organizaciones, dependen de sus consumidores, y por eso debe de entender las necesidades presentes y futuras de los consumidores. Deben de adaptarse a las necesidades e incluso sobrepasar las expectativas de los consumidores.

Todo en la organización, esta orientado hacia el consumidor. La norma ISO 9001, trata de adaptarse a la realidad, de que las empresas, dependen de la aceptación y consumo de sus productos por parte de los consumidores. Esta necesidad da origen al principio de la orientación hacia el consumidor de toda la actividad productiva de la empresa u organización.

Es necesario conseguir la satisfacción del consumidor, cubrir sus necesidades y satisfacer sus expectativas. A cambio, el consumidor se identificará con la organización y estará predispuesto a mantener su nivel de implicación hacia la organización.



Esta, es el punto más importante de la norma, es el motivo de su origen. El resto de principios, lo único que hacen es intentar satisfacer esta necesidad mediante el cumplimiento y aplicación del resto de los puntos. Cumpliendo los demás principios, es posible cumplir este primer principio de visión orientada hacia el consumidor. Por tanto debemos de esforzarnos en su práctica y aplicación.

Dado que la técnica de la maquinaria, procesos e miembros de la organización están siempre muy próximos al óptimo. Es necesario mejorar la calidad del producto con otros procedimientos. Como mejorar la organización. Mejorando y consolidando los aspectos sociales de la organización, se consigue una mayor calidad final del producto. De modo que se cubran las necesidades y expectativas presentes y futuras del consumidor en un proceso de mejora continua del funcionamiento de la organización y sus resultados

Principio 2 - El liderazgo

Los líderes, establecen la unidad de propósito y dirección de la organización. Ellos pueden crear y mantener el desarrollo interno en el que los integrantes de la organización se vean totalmente involucrados en alcanzar los objetivos de la misma. Desarrollar y entender las necesidades y expectativas de los consumidores. Asegurarse de que los objetivos de la organización están enlazados con las necesidades y expectativas de los consumidores. La comunicación de las necesidades y expectativas de los consumidores a través de toda la organización

Midiendo la satisfacción del cliente, y actuando en función de los resultados.

Los líderes, son los encargados de movilizar y encauzar los esfuerzos de la organización. Deben de ser un ejemplo para el resto de los miembros de la organización. Idean y desarrollan el plan estratégico de la empresa. Y tienen la obligación de transmitir su impulso al resto de la organización.

El líder, ha de tener los suficientes conocimientos técnicos, información de calidad y experiencia, Para que sus acciones conduzcan al éxito. Mandar, por derecho legal, no convierte en líder. Al líder se le sigue, porque entiende y es modelo y referente. El líder puede exigir, pero no mandar. Por imitación o deseo de agradar al líder, al que todos respetan, sus decisiones no son cuestionadas.



Son muchas las capacidades de las que debería de estar dotado un líder. En la empresa, ha de ser imaginativo, diligente, esforzado. Con conocimiento de la empresa y la organización. Y ser capaz de no solo tomar decisiones acertadamente. Ha de saber involucrar al resto del grupo en la consecución de los objetivos, y ser acatado su mandato y dirección.

A los japoneses, se los prepara para que ejerzan el liderazgo de su grupo, pero curiosamente, dejan que otro lleve la iniciativa si tiene razón, lo considera natural y no le ofende al orgullo. Por nuestra tradición clásica, hemos de decir que griegos y romanos, pensaban que el culmen de la sabiduría y conocimiento, era saber imponerse a los demás, se tuviese o no razón. Diferentes filosofías y formas de concepción.

Los objetivos y metas, han de ser alcanzables y razonables, en un proceso de mejora continua. Hay metas tácticas, a corto plazo, y objetivos estratégicos a conseguir mediante una política a largo plazo. La mejora, ha de ser progresiva, y centrada en objetivos concretos, y en continuo moderados en cuanto a ámbito de la mejora. Es difícil mejorar muchas cosas a la vez, porque no se puede saber cual es el resultado individual de cada cambio. El estudio de la economía, está basada en la cláusula de "Ceteris Paribus", por el que los modelos matemáticos de economía y empresa se estudian modificando o estudiando una sola variable de la ecuación manteniendo los valores del resto del sistema de ecuaciones.

El ejemplo, "propio", motiva a los subordinados o conseguir las metas impuestas al grupo. Y deben de fomentar el espíritu de grupo con aficiones o intereses que todos compartan. Ayuda a conseguir las metas, mejora la cooperación las relaciones del grupo, y el bienestar general de la organización.

Para que la organización funcione correctamente, ha de disponer de los recursos suficientes para mantener su nivel de actividad y producción. El personal en el ámbito de sus funciones, ha de proveer los recursos necesarios para alcanzar los objetivos. Estos han de actuar libremente para resolver los problemas que surjan en el desempeño de su labor. En el ámbito de su responsabilidad, el personal goza de libertad táctica -en el momento- para realizar su tarea. Mayores niveles de responsabilidad, permiten mayores grados de libertad para actuar y administrar recursos dentro del plan general.

Principio 3 - La involucración de la gente

La gente, a todos los niveles, son la esencia de la organización, y su completo desarrollo, permite que sus habilidades, sean usadas en beneficio de la organización. Los integrantes de la



organización, consumidores, trabajadores, mandos, proveedores, distribuidores, y los elementos ajenos a la empresa como redes de transporte, comunicaciones, etc., son los elementos que constituyen la organización. El desarrollo completo de sus potencialidades permite aprovechar al máximo las habilidades para conseguir los objetivos de la organización, y la excelencia de la calidad.

El interés y la involucración en el trabajo del equipo, produce una implicación de los miembros de la organización en cumplir las expectativas y necesidades del grupo, y mejorar su grado de satisfacción personal, mediante la satisfacción del grupo. Las tareas realizadas con interés obtienen mejores resultados, que si no se estuviese implicado en la consecución de los objetivos de la organización. El desinterés y falta de involucración, produce peores resultados finales.

La implicación entre los miembros del grupo, aumenta la capacidad total de los individuos. Las habilidades personales, son potenciadas mediante la actividad en grupo, consiguiendo mejores resultados que la mera suma de las capacidades de las partes. La involucración de la gente, conduce a que se entienda la importancia de su contribución y papel dentro de la organización.

Los miembros de la organización, son fundamentales, pues componen la propia organización. Todos los miembros, han de estar motivados, y ser reconocidos al realizar su tarea. Conocen con claridad el ámbito de su nivel, lugar y medida de actuación, y están motivados para ejecutar por iniciativa propia las funciones propias de su tarea.

Es importante explicar que los japoneses, son educados muy severamente en la cultura del deber. El individuo, no es importante. Lo importante, es el grupo, la familia, la aldea, el clan, los antepasados, la organización.

El personal tiene la capacidad de autoevaluarse, e intentar mejorar los aspectos necesarios relacionados con su tarea que no son satisfactorios, logrando los objetivos, mediante un proceso de mejora continua de los aspectos no satisfactorios. La gente ha de aceptar su parte en el problema y su responsabilidad en resolverlo.

Hay que asumir la propia responsabilidad e iniciativa en la necesidad de resolver los aspectos no satisfactorios de su actividad. Para ello, hay que afrontar la realidad de los hechos y poner el máximo interés en resolverlos. El personal, evalúa su rendimiento contra sus metas y objetivos personales, dentro del desarrollo del plan de objetivos y metas globales de la empresa.



La motivación, implicación y deseo de mejora, tiene como consecuencia, que el individuo por afición y entretenimiento. Busque la manera de mejorar el rendimiento de su tarea, adquiriendo conocimientos, experiencia y habilidades técnicas. Ha de intercambiar libremente conocimiento y experiencia

Ha de transmitir sus experiencias al resto de miembros de la organización. Esto mejora las capacidades de los miembros para evaluar y mejorar su tarea. Sigue el principio, de flujo de toda la información a través de los miembros de la organización. Debe de haber mecanismos para que los miembros puedan intercambiar sus experiencias sobre la marcha de su proceso. Siguiendo el principio de la realidad de los hechos, y de flujo de la información, no debe de existir traba para que se resuelvan los problemas siguiendo los mismos principios.

Principio 4 - Aproximación a los procesos

Un resultado deseado, se alcanza con más eficiencia cuando sus actividades y recursos relacionados, son manejados como procesos. El enfoque orientado hacia los procesos, permite una rápida y sencilla identificación de los problemas, así como la rápida resolución de los mismos. Sin la necesidad de mejorar el resto de procesos que funcionan de manera correcta. Lo que repercute positivamente en las capacidades de la organización, y su capacidad para adaptarse el exigente y cambiante mercado.

El sistema por procesos, es mas fácil de implementar y mas económico de mantener en correcto funcionamiento. Tiene la ventaja, de que aunque un proceso afecte al resto de procesos. Es mas sencillo cambiar o mejorar el proceso, o partes de la cadena de procesos, sin que el resto de procesos se vea afectado de forma negativa por la transformación.

La modificación o cambio de un proceso, no conlleva la modificación o cambio del resto de los procesos cuyo funcionamiento estructura y gestión permanecen iguales. Por lo que todos los procesos, han de cumplir con las expectativas y necesidades del resto de procesos. La responsabilidad de la mejora del proceso, corresponde a los integrantes del proceso, con la ayuda de toda la organización.

Se supone que los recursos técnicos son completamente eficaces y eficientes. Se dispone de los recursos y conocimientos técnicos mas adecuados. Muy difícil o costosos de mejorar, por lo que para mejorar el producto, es mejor mejorar otros aspectos de la organización, como las relaciones entre los miembros de la organización.



Una mejora tecnológica, produce resultados exponenciales. Mientras que una mejora de la organización, sigue una pauta directamente proporcional. Las mejoras tecnológicas, producen resultados inmediatos. Mientras que la mejora de la organización, produce resultados en el tiempo.

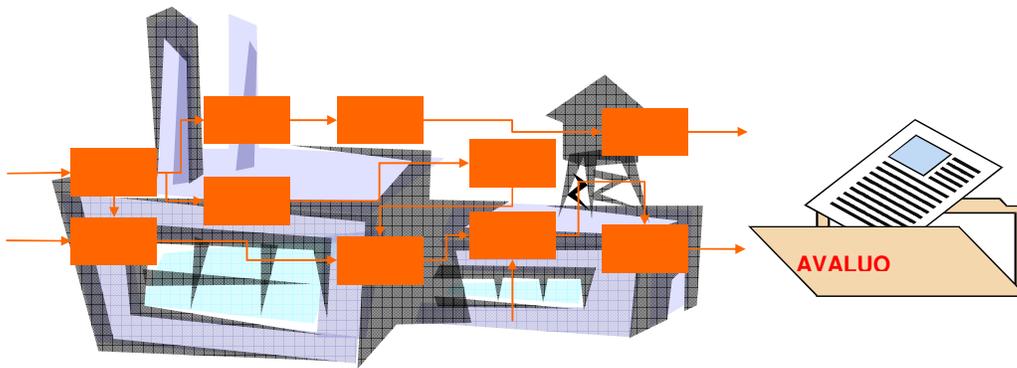
Para conseguir la máxima satisfacción en el cliente se debe mejorar la tecnología cuando resulte rentable, pues los beneficios son inmediatos. Mejorar la organización en el resto de los casos, produce un aumento constante y predecible de la calidad final. La máxima calidad se obtiene con la unión de las mejoras tecnológicas y el buen funcionamiento de la organización.

El enfoque adecuado de los procesos clave, permite obtener ventajas, al adecuar solo los procesos que requieran ser modificados para aprovechar las oportunidades, y obtener mejores resultados. Y una mejor forma de adaptarse a las necesidades y expectativas de los elementos de gestión de la organización.

Aplicar la aproximación por el método de los procesos, conduce a definir de forma sistemática las actividades necesarias para obtener el resultado deseado. Es necesario definir clara y exhaustivamente los requerimientos y procedimientos del sistema productivo para con esta información fiable y estructurada se puedan tomar decisiones más acertadas por cualquier miembro de la organización que necesite consultar esa información. Permite definir con mayor precisión, las necesidades y posibilidades de cada proceso.

Debemos saber agrupar y asociar actividades para agruparlas en procesos, lo más simple y con mayor rendimiento posible. Hay actividades, que necesitan una mayor rigurosidad en su estudio y análisis, porque afectan de forma importante al resto de procesos.

Es posible obtener un mejor aprovechamiento de los recursos, y conseguir una asignación óptima de los elementos que se requieran para lograr los objetivos. Esto favorece el rendimiento general de la organización. y con esto podemos conseguir mejores costes al aprovechar las oportunidades. Evaluar riesgos, consecuencias e impactos de las actividades de los consumidores, suministradores y otras partes interesadas. Resumiendo, la organización estructurada en procesos, mejora las posibilidades y la capacidad de adaptación. Minimiza la influencia sobre el resto de procesos y el resultado final. Permite una más rápida resolución, y se obtiene mejor información con la que elaborar un plan estratégico lo más acertado posible.



Principio 5 - Aproximación a la gestión

Identificando, entendiendo y gestionando -dirigiendo, previendo o, actuando- los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la efectividad de la organización y a la eficiencia en alcanzar sus objetivos. Esto, ya son conocimientos más técnicos y más de procedimiento. Simplemente, hay que tener los conocimientos en la materia para que los líderes y sus analistas, puedan realizar predicciones de futuro que beneficien a la compañía y mejoren la calidad de su sistema, procesos y organización.

Además, hay que implantar un sistema de gestión válido y consistente en toda la compañía. Debe de documentarse y los datos e información, estarán a la disposición de todos los miembros de la organización. Los miembros de la organización deben de ser instruidos en la gestión del sistema de procesos, en particular del suyo, y en general del resto. En otras palabras, ha de documentarse cada proceso y procedimiento de la organización. Esta información ha de estar clasificada de forma coherente y accesible a quien corresponda su estudio, examen o revisión. Cuando los procesos funcionan de tal forma, que se adaptan unos a otros, cumpliendo siempre con las expectativas y necesidades del resto de procesos, el sistema obtiene los resultados deseados

Existen procesos con más importancia en la calidad final del producto que otros. Hay que centrar la atención en los procesos críticos sin desatender el resto de procesos. La seguridad probada de las partes interesadas, así como la consistencia, efectividad y eficiencia de la organización. Conociendo las capacidades, necesidades, debilidades y fortalezas de nuestra organización. Lo que permite una mayor precisión en las evaluaciones y obtención de resultados.

Los buenos datos, la información y la gestión facilitan la buena marcha e integración del resto de los procesos, al estar las decisiones basadas en los mejores criterios. Gracias a la mejora



continúa las interrelaciones entre cada proceso, fruto de la innovación y la experiencia, mejoran la armonía de los diferentes procesos, eliminando defectos del producto.

Proporcionando una mejor comprensión de los papeles y responsabilidades necesarias para alcanzar objetivos comunes y mediante esta forma, reducir cruces de funciones que se convierten en una barrera, se obtiene una visión más clara de la organización, y permite separar procesos, necesidades y responsabilidades. Se estima lo que se puede obtener de cada proceso, y sus necesidades. Eliminando interferencias entre procesos.

Estudiando los procesos, es más sencillo comprender y analizar las capacidades de la organización, permitiendo establecer la asignación de recursos necesarios para llevar a cabo determinada acción. Con una mejora del conocimiento global y específico de los elementos de la organización, es más sencillo conocer las posibilidades de acción adaptación y mejora.

Con una división y compartimentación en procesos. Es más sencillo implantar la mejora continua a al sistema aplicándolo a los procesos, Para ello, tendremos instrumentos de medida, y medios de evaluación objetivos, consistentes y eficaces. Se pueden centrar los esfuerzos con menos coste en los procesos que se desea mejorar.

Principio 6 - La mejora continua

La continua mejora de la capacidad y resultados de la organización, debe ser el objetivo permanente de la misma. Mejora en todos los campos, tales como: las capacidades del personal, la eficiencia de la maquinaria, de las relaciones con el público, entre los miembros de la organización, con la sociedad, etc., ya que esto redundará en una mejora de la calidad del producto.

Técnicamente, puede haber dos clases de mejora de la calidad: a) mediante un avance tecnológico, o b) mediante la mejora de todo el proceso productivo. Es posible aplicar varios procedimientos diferentes de aumento de la calidad en el mismo periodo, siempre que los procesos sean independientes, coordinados por los mismos controles y supervisión. De este modo, se puede mejorar más rápido el conjunto de la organización, pero moderadamente y sin perder de vista las condiciones previstas para la obtención de datos.

Si tecnológicamente no se puede mejorar, o no tiene un costo razonable, la única forma de mejorar el producto, es mediante un sistema de mejora continua. Siempre hay que intentar mejorar



los resultados. Lo que lleva aparejada una dinámica continua de estudio, análisis, experiencias y soluciones, cuyo propio dinamismo tiene como consecuencia un proceso de mejora continua de la satisfacción del cliente.

Es mejor mejorar un poco día a día, y tomarlo como hábito, que dejar las cosas tal como están, tener altibajos. Lo peor es un rendimiento irregular. Con estas últimas situaciones, no se pueden predecir los resultados de la organización, porque los datos e información, no es fiable ni homogénea. Como conclusión, sin mejora continua no se puede garantizar un nivel de calidad. Tomar decisiones acertadas ni cumplir las metas y objetivos.

Existe un problema en la mejora continua y es que cada vez exige mas y permite menos fallos de tal manera que si este se produce, puede llegar a ser catastrófico para el producto o para toda la organización. Por lo que aún pese a la dureza de la competencia del mercado, conviene tener un margen de reserva o de maniobra. No es conveniente poner la mayor parte del esfuerzo de la empresa para mejorar, salvo por necesidad del mercado. En otras palabras, atendiendo mas al largo que al corto plazo.

El empleo de toda una organización consistente en mejora el rendimiento de la organización mediante una mejora continua. Con una sólida organización que se adapte a las necesidades y expectativas del proceso productivo, es más sencillo mejorar el rendimiento de la organización. Mediante la implicación y la mejora continua, los miembros de la organización pueden afrontar los cambios en la organización, y mejorar la técnica en el desarrollo de sus tareas.

La mejora continua, ha de aplicarse a todos los miembros, resultados, componentes y procesos de la organización. Es algo en donde cada individuo debe de ser su propio líder, y obtener resultados. Para proceder efectivamente a la mejora continua, hay que fijar nuevos objetivos que mejoren los resultados anteriores de la organización, basándose en anteriores consecuencias, en los datos y la experiencia. Este es el método para establecer la mejora continua.

Principio 7 - La aproximación toma de decisiones mediante los hechos

Para tomar decisiones acertadas, es mejor basarse en la frialdad y objetividad de los datos, que en las intuiciones, deseos y esperanzas. Los datos, plantean varios problemas: el modo de obtenerlos, su fiabilidad y darles una interpretación adecuada. El sistema de gestión de la calidad, mejora la calidad de la



información obtenida, y mejora los cauces para su obtención. Con buena información, se pueden hacer estudios y análisis de futuro, y mejora del producto a corto plazo.

Otro problema que presentan los datos, es su aceptación por parte de los miembros de la organización. Los datos, son fríos y basados en hechos reales, por lo tanto, son objetivos. Quien no quiera aceptar los resultados, debe de realizar un esfuerzo para mejorar por si mismo los datos, hasta obtener el resultado esperado o exigido.

No hay que perder el tiempo, ni perderse en recriminaciones si los datos son negativos. Los miembros de la organización, han de autoanalizarse con la ayuda del resto de la empresa para intentar mejorar los resultados y conseguir las metas y objetivos marcados en el plan de la organización. No hay que tener reparo en tratar estos temas, ni sentir retraimiento. El intercambio de información, positiva o negativa, debe de fluir por la organización. Han de señalarse los defectos y poner un pronto remedio sin perjudicar a ningún miembro o proceso de la organización. Los hechos, son los hechos y es responsabilidad de todos aceptarlos y ponerles remedio.

La información es la herramienta o materia prima fundamental en la toma de decisiones de la empresa. A mayor calidad de la información, mejor calidad en la toma de decisiones. Se pueden seguir criterios analíticos cuantificables y exactos, si se tiene información perfecta. La información, vale tanto como el beneficio, o pérdidas que se obtengan con base a esa información.

Se debe de tener conocimiento de nuestra organización y sobre todo, de la opinión del consumidor. Hay que establecer cauces de comunicación para que esta información pueda ser recogida, analizada, resumida y estructurada. La información sobre hechos pasados, es muy importante. Así como los resultados obtenidos por las estrategias pasadas basadas en esa información. Su objeto, es tomar decisiones acertadas en el presente basándose solo en el método y análisis. Este modo de proceder, aumenta la calidad o acierto de las decisiones. Pudiendo identificar a tiempo desviaciones en los objetivos, afrontar cambios no esperados del mercado y aprovechar las oportunidades o simplemente realizar rectificaciones adecuadas e instantáneamente cuando se presenten, para conseguir cumplir los objetivos del plan estratégico de la organización.

La información, ha de estar disponible para quien la requiera, y ha de ser fácilmente obtenible. Los resultados y evaluaciones que puedan desprenderse de los datos, han de aceptarse y asumirse fría y objetivamente. Se ahorra tiempo en resolver los



problemas, y ahonda en el conocimiento de las necesidades de los procesos de la organización, permitiendo lograr más fácilmente los objetivos de la organización. Las decisiones, han de ser tomadas de modo que los datos y experiencias pasadas, no han de entrar en contradicción con las futuras decisiones.

Principio 8 - El beneficio mutuo en la relación con los proveedores

Una organización y sus proveedores son interdependientes entre sí y se benefician mutuamente aumentando la capacidad de ambas partes de crear riqueza.

El proveedor, sobrevive gracias al comercio que realiza con la organización y su supervivencia, depende de la organización. Ayudándose mutuamente y atendiendo a las necesidades de la otra parte, se logra optimizar el beneficio mutuo de la relación y la eficacia de las dos organizaciones.

La empresa necesita proveedores de confianza, que conozcan sus necesidades y expectativas. Que puedan superar las dificultades para adecuarse a las necesidades de la empresa, por tanto, los suministradores tienen un carácter vital para la empresa.

Las buenas relaciones y marcha de los negocios entre los suministradores y el resto de la organización, redundan en beneficio de ambas partes y ayuda a mejorar la calidad final del producto así como a satisfacer las necesidades y expectativas del consumidor y su entorno.

La voracidad del mundo de los negocios por lograr resultados y el ansia de los accionistas por mejorar los beneficios de forma inmediata, llevan a un intento de maximizar los ingresos en el presente. Si la empresa quiere permanecer en el negocio, debe de realizar planteamientos de gestión a largo plazo. Si se quiere una relación estable entre organización y proveedores que permitan mantener una estabilidad en la actividad productiva. Es preciso establecer vínculos más fuertes que las ganancias a corto plazo. Son necesarias alianzas estratégicas para evitar problemas con los suministros y su calidad.

La información, siempre vital, y puede provenir de distintas fuentes. Si es una información obtenida mediante criterios de calidad, siempre resulta útil, y permite un mejor desarrollo de las potencialidades de la relación. Las alianzas estratégicas, permiten compartir, y dar mejor uso a los recursos existentes ahorrando costos.



La organización, ha de compartir sus planes de futuro con sus proveedores, para que este pueda adecuarse a su vez en el futuro, y poder mantener el nivel y calidad de la cooperación. El proveedor, en sus planes de futuro, debe de incluir los planes de futuro de sus clientes para determinar cual es el mejor plan de futuro que puede llevar a cabo.

Como todos los miembros de la organización, los proveedores han de estar motivados y ha de reconocérseles el esfuerzo para la mejora en obtención de los resultados. El miembro motivado e inspirado, obtiene los mejores resultados.



Planteamiento De La Tesina: (IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001 EN UNA UNIDAD DE VALUACIÓN)

Una organización que adopte un Sistema de Gestión de la Calidad proyectara a sus clientes una percepción de confianza en la eficiencia de sus procesos, en la calidad de sus productos y proporcionara las bases para la mejora continua. Para esto la organización deberá:

- Identificar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinar los criterios y métodos para asegurar que la operación y el control de estos procesos sea eficaz.
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- Implementar acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Una vez determinados y analizados los procesos esenciales de la producción se procede a generar la documentación con la que operará el Sistema de Gestión de Calidad¹:

- Procedimientos e instructivos de cada proceso productivo o de servicios.
- Declaraciones de la Política de Calidad
- Objetivos de la Calidad
- Manual de la Calidad.
- Los Procedimientos de calidad requeridos por la Norma.
- Los Documentos, tanto origen interno como externos, necesarios para asegurar la planificación, operación y control de los procesos.
- Los Registros de calidad requeridos por la Norma.

Para que cualquier sistema de calidad opere exitosamente es imperioso que exista un alto grado de compromiso de la Alta Dirección con el Sistema de Gestión de la Calidad y su mejora continua, para este fin crea comunicados a la organización, acerca de la importancia del cumplimiento de los requisitos de los clientes, establece la Política de Calidad de la organización y los objetivos de Calidad para cumplir dicha política.

La Dirección debe establecer objetivos de Calidad que sean medibles, cuantificables y consistentes con la política de

¹ De acuerdo a la Norma (ISO 9001:2000) COMITÉ EUROPEO DE NORMALIZACIÓN, SECRETARÍA CENTRAL: Rue de Stassart, 36 B-1050 Bruxelles



Calidad, asegurando que las responsabilidades y autoridades sean definidas y comunicadas dentro de la organización.

Para auxiliar a la Dirección en el monitoreo y vigilancia con los estándares de calidad, se define a un representante Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad con responsabilidad y autoridad para asegurar que se implementa el Sistema de Gestión de la Calidad, mantener informada a la Dirección y asegurar que se tiene el enfoque al cliente en todos los niveles de la Organización

Deben llevarse a cabo Revisiones por la Dirección de acuerdo a programas de auditorias internas para asegurar la continua consistencia, adecuación y efectividad del SGC, visualizar oportunidades para mejora y determinar la necesidad de cambios

Las revisiones se basan en los resultados de auditorias, la retroalimentación de los clientes, el desempeño de los procesos y conformidad del producto terminado así como la situación de las acciones correctivas y preventivas

Los resultados de la revisión por la Dirección deben incluir decisiones y acciones asociadas a la mejora de la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos, la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos humanos y de infraestructura.

Estos principios básicos de la gestión de la calidad, son reglas de carácter social encaminadas a optimizar la marcha y funcionamiento de una organización mediante la mejora de sus relaciones internas. Estas normas, han de combinarse con principios técnicos para conseguir un incremento de la satisfacción del consumidor.

La norma ISO 9001, es un método de trabajo, considerado como el sobresaliente para mejorar la calidad y satisfacción de cara al consumidor. La versión actual, es del año dos mil ISO 9001:2000, que ha sido adoptada como modelo a seguir para obtener la certificación de calidad, a que aspira toda empresa competitiva que quiera permanecer y sobrevivir en el exigente mercado actual.

Satisfacer al consumidor, permite que este repitan los hábitos de consumo, y se cree lealtad a los productos o servicios de la empresa, consiguiendo mas beneficios, cuota de mercado, capacidad de permanencia y supervivencia de las empresas en el largo plazo.



Hipótesis

A continuación se presenta el diseño e instalación de un Sistema de Gestión de la Calidad, como marco de referencia para asegurar el logro de los objetivos y la mejora continua en una Unidad de Valuación, para proporcionar confianza a la organización y a sus clientes de la capacidad de proveer los productos que consistentemente satisfagan sus requisitos.

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), no es un programa de software aplicativo, es conjunto de procesos, documentos, recursos materiales y recursos humanos interactuando para cumplir con una Política y Objetivos de Calidad definidos.

Esta implantación del sistema de Calidad en una Unidad de Valuación será benéfica debido a la estandarización de procesos, a que la toma de decisiones se realizará basadas en hechos, a la búsqueda de la mejora continua de los procesos y al logro consecutivo de las metas que contribuyen a alcanzar y superar el nivel de satisfacción de los clientes.

El Sistema de Gestión propuesto se integra por:

- Manual de Calidad
- Política de calidad
- Objetivos de calidad
- Procesos productivos de avalúos en sus dos modalidades: individuales y masivos)
- Procedimientos operativos (individuales y masivos)
- Procedimientos de calidad (auditoria, producto no conforme, acciones correctivas, acciones preventivas, control de documentos, control de registros)

La organización debe establecer y mantener un Manual de la Calidad que incluya:

- a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión,
- b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y
- c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

Es importante que la Política de Calidad considere:

- a) la adecuación al propósito de la organización,



- b) que incluya un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad,
- c) proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) debe de ser comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e) debe ser revisada para su continua adecuación.

Los objetivos de Calidad deberán de ser la manera tangible en que se cumple cabalmente con la mencionada Política de Calidad.

Un proceso se conoce como el conjunto de actividades secuenciales que se llevan a cabo para la consecución de un objetivo o fin específico (realizar un producto o la prestación de un servicio), en el cual interviene una o más personas de un área o áreas (responsabilidades). En nuestro caso estamos proponiendo los procesos de las dos áreas de producción de la Unidad de Valuación

Un procedimiento es un documento que describe textualmente el COMO se deben desarrollar las actividades de un proceso, para asegurar que este siempre se realiza de la misma manera independientemente quien lo efectúe, a esto se le conoce como estandarización de actividades o procesos.

Los seis procedimientos de Calidad son los que establecen la mecánica interna, las revisiones y auditorias así como las responsabilidades en cuanto al propio sistema de calidad más que a los bienes o servicios de la producción. Son de aplicación universal y van orientados al cumplimiento de la norma.

Los Registros de Calidad son considerados evidencia de las actividades descritas en los documentos que conforman el SGC, por lo que en las Auditorias de Calidad se enfocan en la revisión de éstos. Se consideran registros de calidad a aquella información que se genera como resultado de nuestro trabajo en el día a día, el cual puede considerarse como formatos, base de datos, informes, emails, etc. los cuales se identifican en una ficha de proceso.

Estos registros incluyen: los declarados en las Fichas de Proceso, registros obligatorios de la Norma ISO 9001:2000, los referenciados en los documentos del SGC y los que se encuentran identificados en la Lista Maestra de Registros.

En los capítulos siguientes se muestran los documentos del Sistema de Calidad, apegados siempre al seguimiento y criterios de la norma.



MANUAL DE CALIDAD

Sistema de Gestión de la Calidad	Referencia: Versión 01
Fecha de emisión: Septiembre 2007	Codificación: MA-SGC-01

Elaboró: Arq. Aldo Domínguez García

Revisó: _____

Aprobó: _____

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN

2. OBJETIVO

3. ALCANCE

4. LINEAMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1 Requisitos Generales

4.2 Requisitos de la Documentación

4.2.1 Generalidades

4.2.2 Manual de Calidad

4.2.3 Control de los Documentos

4.2.4 Control de Registros

5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la dirección

5.2 Enfoque al cliente

5.3 Política de Calidad

5.4 Planificación

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.6 Revisión por la dirección

6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de recursos

6.2 Recursos humanos

6.3 Infraestructura

6.4 Ambiente de trabajo

7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 Planificación de la realización del producto

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.3 Diseño y desarrollo

7.4 Compras

7.5 Producción y prestación del servicio

7.6 Control de los dispositivos de medición seguimiento y de medición



- 8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA
 - 8.1 Generalidades
 - 8.2 Seguimiento y medición
 - 8.3 Control del producto no conforme
 - 8.4 Análisis de datos
 - 8.5 Mejora
- 9 CONTROL DE CAMBIOS

1. INTRODUCCIÓN

El presente manual establece los lineamientos para el Sistema de Gestión de Calidad de LA UNIDAD DE VALUACIÓN, S. A. de C.V con sede operativa en la Ciudad Universitaria, delegación Coyoacán, en México D. F.

El Sistema de Gestión de Calidad considera como principio el brindar un servicio de valuación Inmobiliaria a cualquier cliente que se encuentre dentro del Territorio Nacional, ofreciendo un servicio eficaz basándose en los requisitos normativos y legales del sector y cumpliendo cabalmente con la necesidad del cliente.

2. OBJETIVO

El presente documento pretende definir la manera en la que se documenta el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para su difusión, implantación, control, mantenimiento, aseguramiento del cumplimiento de requisitos y mejora continua.

3. ALCANCE

Este documento tiene el propósito fundamental de establecer y describir los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos, y en su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC-2000 demostrando nuestra capacidad para cumplir con lo que establece dicha Norma y así proporcionar consistentemente servicios en cumplimiento de los requisitos de nuestros usuarios, además de apegarnos de manera permanente a las características de los servicios que LA UNIDAD DE VALUACIÓN, S. A. desarrolla en cumplimiento con los objetivos establecidos.

El Sistema de Gestión de Calidad comprende los procesos de Avalúos Masivos y Avalúos Individuales. Este sistema contiene elementos que nos comprometen a brindar a nuestros usuarios, servicios que satisfagan sus necesidades y que aseguren que cada actividad es ejecutada en forma correcta, con la calidad necesaria en el tiempo esperado.



4. LINEAMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1 Requisitos Generales

El Sistema de Gestión de la Calidad, está conformado por nuestro personal, la forma en que nos relacionamos, los procesos, los documentos y los recursos que utilizamos para garantizar la calidad de nuestros servicios.

Los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad que implantamos implican que:

Identificamos y determinamos los procesos que intervienen en él, para ello al final de este capítulo en los flujogramas Generales del Proceso, se esquematiza la forma en que interactúan y unen sus esfuerzos cada uno de los procesos del SGC.

Determinamos la secuencia e interacción de los procesos, para esto contamos con los Flujogramas Generales del Proceso, documentos del Sistema de Gestión de la Calidad y fichas de proceso de las áreas participantes.

Determinamos los criterios y métodos que se requieren para asegurar su efectiva operación y control.

Aseguramos la disponibilidad de recursos e información necesaria para soportar su operación y seguimiento, así como su medición.

Proporcionamos seguimiento, medición y análisis e implantamos, cuando se requiere, las acciones necesarias para alcanzar los resultados planeados y la mejora continua.

En caso de requerir contratar algún servicio (proceso) de forma externa, mantenemos el control de esos procesos por medio de la evaluación, selección y reevaluación periódica de los proveedores, así también en la medición de los niveles de servicio que prestan estos proveedores.

4.2 Requisitos de la Documentación

4.2.1 Generalidades.

Para que el sistema opere consistentemente, se mantenga y pueda mejorarse, hemos establecido e implantado los documentos siguientes: una Política de Calidad y Objetivos de Calidad, el presente Manual de Calidad, los lineamientos de nuestro sistema los cuales se derivan de los procedimientos requeridos por la Norma ISO 9001:2000, más los documentos que requerimos en LA UNIDAD DE VALUACIÓN, S. A.de C.V. como los procedimientos técnico operativos, fichas de proceso incluyendo los registros de calidad, los documentos externos tales como :

- Manual de Valuación y Procedimientos CMV,
- Circular no. 1462 de la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros,
- Manual de Procedimientos y Lineamientos Técnicos de Valuación Inmobiliaria de la Tesorería del Distrito Federal.
- Manuales de Costos de Construcción,
- Código Financiero del Distrito Federal y del Estado de México.
- Programas Parciales de Desarrollo Urbano (D. F. y/o estados o municipios).
- Reglamento de Construcción.



4.2.2 Manual de la Calidad

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad se detalla en el apartado 3 de este Manual. Asimismo en cada apartado en donde no se desarrolle la actividad requerida por esta Norma se encuentra documentada la justificación correspondiente (cuando aplique).

El Manual de Calidad de LA UNIDAD DE VALUACIÓN, S. A. de C.V. , hace referencia a los procedimientos de calidad, procedimientos técnico operativos o fichas de proceso, en los requisitos donde estos se apliquen, con el fin de detallar las actividades correspondientes, de igual manera la interacción de los procesos se lleva a cabo conforme a las referencias de los documentos, en el Flujograma General del Proceso y en las fichas de proceso.

El Manual de Calidad es un documento que se controla conforme a los requisitos del apartado 4.2.3 de la norma ISO-9001:2000 descritos en este Manual.

4.2.3. Control de los Documentos

Controlamos los documentos requeridos por nuestro Sistema de Gestión de Calidad conforme lo establece el Procedimiento de Control de Documentos PR-SGC-01y bajo los siguientes requisitos:

- Sometiéndolos a aprobación antes de ser editados, para validar su aplicación y adecuada funcionalidad.
- Revisándolos y actualizándolos cuando así resulta necesario, sometándose nuevamente a aprobación.
- Los cambios se identifican, así como el estado actual de los documentos para asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los lugares de uso.
- Las versiones pertinentes de los documentos se encuentran disponibles en los lugares donde se utilizan.
- Estableciendo una codificación para los documentos que los hace fácilmente identificables.
- Asegurándonos que sean legibles.
- Identificando los documentos de origen externo y controlando la distribución.
- Evitando el uso no intencionado de documentos obsoletos, identificándoles adecuadamente cuando requerimos retenerlos.

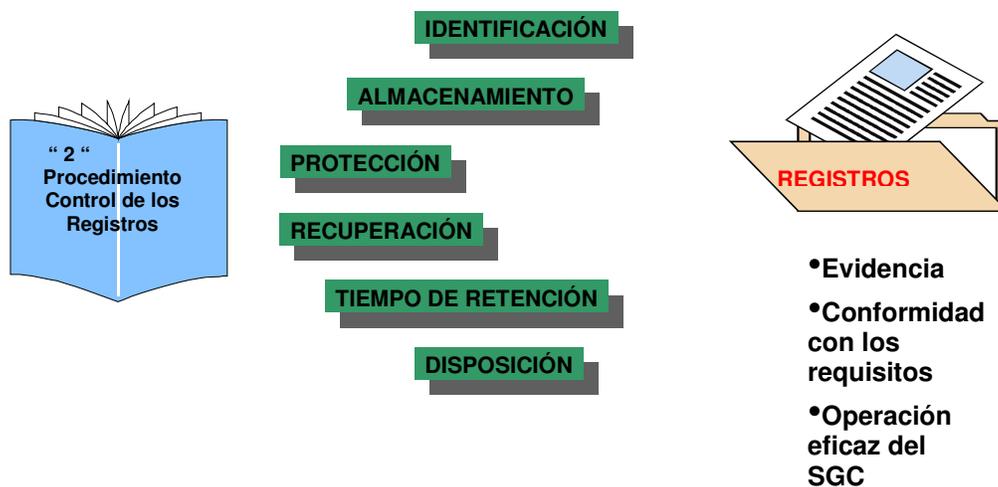
4.2.4 Control de Registros

Consideramos a los registros de calidad como un tipo especial de documento por lo que establecemos y mantenemos registros de calidad para proporcionar evidencia de la conformidad con los



requisitos, así como del funcionamiento efectivo de nuestro sistema. Los registros de calidad permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables.

En el procedimiento de Control de los Registros PR-SGC-02, documentamos y definimos los controles necesarios para la identificación, legibilidad, almacenamiento, protección, acceso, disposición, tiempo de retención y eliminación de los registros de calidad.



5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la Dirección

El Director General de LA UNIDAD DE VALUACIÓN, S. A. de C.V., mantiene un compromiso con el desarrollo, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad. Este compromiso nos lo da a conocer, con el apoyo del Comité de Calidad, a quienes conformamos este sistema a través de las siguientes actividades:

- Comunicando continuamente la importancia de cumplir con los requisitos de los clientes, los reglamentarios y legales.
- Estableciendo y transmitiendo la política y los objetivos de calidad, de tal manera que sean comprendidos, se implanten y mantengan.
- Realizando las revisiones por la Dirección al Sistema de Gestión de la Calidad, con la finalidad de conocer además del apego y cumplimiento con la Norma, si se están logrando los objetivos de LA UNIDAD DE VALUACIÓN, S. A. de C.V., de tal



forma que se puedan determinar qué ajustes y acciones correctivas hacer para alcanzarlos.

- Asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios.

El Comité de Calidad está conformado por:

- El Director General
- El Director de Avalúos Individuales
- El Director Avalúos Masivos
- El Responsable del Control de Calidad
- El Gerente Administrador

5.2 Enfoque al Cliente

El Director General de LA UNIDAD DE VALUACIÓN, S. A. de C.V., mantiene como visión estratégica, el cumplimiento de las actividades correspondientes para atender las necesidades y expectativas de los clientes en materia de atender las solicitudes de avalúos del cliente como el objeto principal de LA UNIDAD DE VALUACIÓN, S. A. de C.V., de manera que al brindar sus servicios, la UNIDAD tiene el firme propósito de lograr altos niveles de satisfacción de los usuarios.

Todos los servicios que se ofrecen se realizan cumpliendo con los requisitos y calidad asociada a los mismos. Para asegurar este enfoque y con el propósito de aumentar la satisfacción del usuario, la LA UNIDAD DE VALUACIÓN, S. A. de C.V., mantiene un Sistema de Medición de la Satisfacción de los clientes respecto a los servicios prestados, lo cual se define en el capítulo 8 de este Manual y el control de los requisitos del usuario en el capítulo 7.

5.3 Política de la Calidad

Anexa al presente Manual como un documento más del Sistema de Gestión de Calidad, el Director General de LA UNIDAD DE VALUACIÓN, S. A. de C.V. en colaboración con el Comité de Calidad, han definido la Política de Calidad conforme a los propósitos de la organización, teniendo como referencia el cumplimiento de los requisitos del usuario, los legales y reglamentarios, así como la mejora continua del sistema; por consiguiente, la Política de Calidad es la base para el establecimiento y revisión de los Objetivos de Calidad de LA UNIDAD DE VALUACIÓN, S. A. de C.V.

El Director General de LA UNIDAD DE VALUACIÓN, S. A. de C.V., con el apoyo de los miembros del Comité de Calidad han establecido el compromiso de difundir la Política de Calidad en todos los niveles de la organización por medio de las siguientes actividades:



- a) Anexa como documento al Manual de Calidad.
- b) Por medio de cuadros, trípticos o mensajes distribuidos en las áreas de trabajo de LA UNIDAD.
- c) Reuniones de trabajo con el personal.
- d) Evaluación al personal del conocimiento y entendimiento de la Política de Calidad y de los Objetivos de Calidad.

Lo anterior tiene como fin el asegurarse que esta Política es comunicada y entendida en todos los niveles de la organización.

La Política de Calidad forma parte integral del sistema documental de LA UNIDAD, por lo cual se encuentra documentada de forma independiente al presente manual identificada con el código PO-SGC-01

En conjunto con la revisión del Sistema de Gestión de Calidad (dos veces al año) o antes si es que fuera necesario, la Dirección General y el Comité de Calidad, revisan la Política de Calidad a fin de ir adecuándola continuamente; garantizando su difusión actualizada, especialmente después de haber sido revisada y/o modificada.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la Calidad

El Director General de LA UNIDAD DE VALUACIÓN, S. A. de C.V. el apoyo del Comité de Calidad han definido y aprobado la declaración de los Objetivos de Calidad, para medir la eficacia del Sistema de Calidad implantado en las áreas involucradas donde se realizan operaciones fundamentales de la gestión de calidad. Estos objetivos son medibles y se revisan en la medida en que haya cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad o de forma trimestral por el Comité de Calidad informando al Director General, para evaluar el grado de cumplimiento y la necesidad de implantar acciones de mejora continua. Los objetivos de calidad están definidos en relación a los principios que rigen la Política de Calidad y a las exigencias de los servicios que LA UNIDAD ofrece al usuario.

El Director General de LA UNIDAD y el Comité de Calidad verifican dos veces al año el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad en las áreas involucradas de la organización, generando un informe de conformidad; en el caso de existir algún incumplimiento, deberán motivar la generación de las acciones pertinentes que aseguren su cumplimiento.

Los objetivos de calidad se establecen anualmente y se revisan dos veces al año en las juntas de revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de Calidad realizando en caso de requerirse su adecuación, modificación, replanteamiento, eliminación o establecimiento de nuevos objetivos, dichos objetivos se encuentran documentados en el documento con código PO-SGC-01 Política de Calidad.



5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

Es función principal del Director General, asegurarse que los recursos necesarios se identifican y planifican, con la finalidad de lograr los objetivos de la calidad establecidos.

Esta planificación incluye:

- Los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad
- Los recursos necesarios para la implantación, mantenimiento y mejora continua del sistema
- La mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad

La planificación asegura que los cambios son llevados a cabo de manera controlada y que la integridad de nuestro sistema se mantiene.

5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

Con el objeto de facilitar la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad, la Dirección General ha definido las funciones y responsabilidades que desarrolla el personal dentro de la organización. Para ello cuenta con descriptivos de puestos, así como el Organigrama General de LA UNIDAD adjunto en el punto al final del presente Manual, asegurando con esto que dichas funciones y responsabilidades se comunican dentro de la organización.

5.5.2 Representante de la Dirección

El Director General de LA UNIDAD DE VALUACIÓN, S. A. de C.V. designado a un Coordinador de Calidad como representante de la Dirección en materia de calidad, quien con independencia de otras actividades, tiene la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad estén establecidos, se mantengan y se ejecuten de acuerdo a los procedimientos de trabajo.
- Informar a la Dirección General de LA UNIDAD y al Comité de Calidad, del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo las necesidades para su mejora.
- Promover el conocimiento y la toma de conciencia de los requisitos del usuario, en todos los niveles de la organización a través de la formación, el cumplimiento de metas y objetivos de calidad, así como el seguimiento a los resultados y la revisión del Sistema de Gestión de Calidad por la Dirección.
- Mantener contacto con proveedores relativos a la calidad (Organismos de Certificación, Consultores), para el desarrollo y eficaz mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.



5.5.3 Comunicación Interna

A fin de lograr una eficacia continua del Sistema de Gestión de Calidad el Director General de LA UNIDAD con el apoyo del Comité de Calidad, se aseguran que entre todo el personal se mantiene una comunicación interna, que permite establecer adecuados niveles de comunicación en toda la organización especialmente donde se realizan actividades fundamentales de gestión de la calidad, para ello se promueve lo siguiente: Revisiones por la Dirección, reuniones operativas con la participación del personal, memorandums internos, sugerencias y aportaciones al Sistema de Gestión de la Calidad, pizarras, e-mails.

5.6 Revisión por la Dirección

5.6.1 Generalidades

A fin de garantizar la continua adecuación, consistencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad implantado, el Director General de LA UNIDAD DE VALUACIÓN, S. A. de C.V. en conjunto con el Comité de Calidad, planifican la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad dos veces al año o más si es necesario a fin de evaluar la necesidad de posibles cambios o mejoras en el mismo, incluyendo la Política de Calidad y la revisión o definición de los Objetivos de Calidad.

El Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad conserva los registros de las revisiones efectuadas.

5.6.2 Información para la Revisión

La información de entrada necesaria para llevar a cabo la revisión por la Dirección incluye lo siguiente:

- a) El resultado de las auditorias de calidad.
- b) La retroalimentación de los clientes basada en las investigaciones sobre su satisfacción o insatisfacción.
- c) El funcionamiento de los procesos y la conformidad de nuestros servicios que se brindan al cliente.
- d) Análisis del estado de las acciones correctivas y preventivas generadas durante el periodo.
- e) Seguimiento a las acciones derivadas de la revisión anterior del sistema.
- f) Cambios importantes en el sistema o en LA UNIDAD que podrían afectar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- g) Las recomendaciones para la mejora.

Dicha revisión se efectuará con la participación del Director General de LA UNIDAD DE VALUACIÓN, S. A. de C.V. y el Comité de Calidad mismo que está integrado por:

- El Director General
- El Director de Avalúos Individuales



- El Director Avalúos Masivos
- El Responsable del Control de Calidad
- El Gerente Administrador

Este comité tiene como responsabilidad el participar activamente en los incisos anteriormente descritos, tomando decisiones por medio de consenso, pudiendo externar puntos de vista en cualquier tema o actividad expuesta y en caso de discrepancia o desacuerdos el voto de calidad lo da el Director General de LA UNIDAD. Para poder llevar a cabo la revisión por la Dirección será necesario la participación mínima del Director General y tres integrantes del comité de calidad, en caso de que no se contara con dicha asistencia se reprogramará la reunión en máximo una semana después.

5.6.3 Resultados de la Revisión

Los resultados de las revisiones deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.
- La mejora del servicio en relación con los requisitos del usuario.
- Las necesidades de recursos.

El Representante de la Dirección mantiene los registros de las revisiones por la Dirección.

6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de Recursos

El Director General de LA UNIDAD DE VALUACIÓN S. A. de C.V. en conjunto con la Gerencia de Administración así como las demás áreas de LA UNIDAD, se encarga anualmente de realizar el presupuesto donde se incluye la dotación de los recursos necesarios para llevar a cabo los procesos que se desarrollan en LA UNIDAD, incluyendo la implantación y mejora de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y aquellos necesarios para lograr la satisfacción del cliente.

6.2 Recursos Humanos

6.2.1 Generalidades

LA UNIDAD, debe determinar la competencia del personal en cuanto a la educación, formación, habilidades y experiencia a través del proceso de reclutamiento y selección del personal, detección de necesidades de formación y descriptivos de puestos con el fin de administrar eficientemente los recursos humanos de LA UNIDAD, el cual es realizado por la Gerencia de Administración.



La Dirección General determina que para algunos puestos operativos no se necesita experiencia ya que el perfil del puesto demanda únicamente contar con un nivel de educación y las habilidades y la experiencia se adquiere durante desarrollo de sus actividades con la política y visiones del negocio propia de LA UNIDAD, esto se identifica en los perfiles de puestos que conserva el área de Administración, asimismo en los puestos que se requiere experiencia se detalla la misma en dichos perfiles.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

En LA UNIDAD DE VALUACION, S. A. de C.V, realizamos lo siguiente:

- a) La determinación de las necesidades de competencia del personal que realiza actividades que afectan la calidad del servicio que se brinda; para ello se toma en cuenta la experiencia requerida para cada puesto misma que se establece en los perfiles de puesto, evaluando la habilidad del personal para aplicar los conocimientos y aptitudes.
- b) La programación de actividades formativas que cubran las necesidades detectadas, por medio del programa anual de capacitación, mismo que es elaborado por la Dirección General en conjunto con las áreas de LA UNIDAD.
- c) La Gerencia de Administración es la encargada de medir la eficacia a través de la evaluación anual del desempeño del personal.
- d) Nos aseguramos de que el personal es conciente de la relevancia e importancia de sus actividades y en la consecución de los Objetivos de Calidad, mediante el cumplimiento de sus indicadores/metras, mismas que son monitoreadas por cada responsable de área el cual realiza las acciones necesarias en caso de que el personal no cumpla satisfactoriamente con la meta propuesta.
- e) La Gerencia de Administración, de forma institucional, mantiene los registros de formación, experiencia y habilidades del personal.

6.3 Infraestructura

A fin de proporcionar y mantener las instalaciones necesarias para llevar a cabo adecuadamente el proceso para atender las solicitudes de avalúos, en LA UNIDAD contamos con:

- a) Oficinas administrativas, con mobiliario de excelente calidad y diseño para el personal operativo y administrativo de oficina propios para el desempeño del trabajo, así como iluminación y ventilación adecuada que brindan un confortable ambiente para la realización de las actividades, cabe mencionar que el mantenimiento general de las instalaciones corre a cargo de proveedores externos para



- toda LA UNIDAD, el cual se encarga de mantener en buen estado los servicios asociados de todo el edificio.
- b) Equipos y programas informáticos diseñados por expertos en el ramo, que brindan el soporte necesario para el desarrollo de la prestación de los servicios, mismos que son mantenidos por el área de la Gerencia de Sistemas.
 - c) Equipos de comunicación necesarios para la adecuada coordinación en el servicio.

6.4 Ambiente de trabajo

Para el desarrollo del trabajo con la calidad y la productividad requeridas por nuestros usuarios, en LA UNIDAD, contamos con programas de formación y evaluación del trabajo que permiten tener un adecuado nivel de preparación. Se programan actividades para fomentar el compañerismo y trabajo en equipos, al mismo tiempo que se le cultiva al personal los hábitos de puntualidad y valores relativos a la tolerancia, la diversidad, igualdad, u oportunidades y respeto a los derechos humanos, ética del servicio público, orden, seguridad, limpieza y otros.

Igualmente la Dirección General de LA UNIDAD DE VALUACIÓN, S. A. y el Comité de Calidad, siempre se han procurado que las instalaciones en donde se desarrolla el trabajo diario y la atención para los usuarios, cuenten con la limpieza, presencia, seguridad, iluminación, ventilación, mantenimientos adecuados y accesibilidad.

Como parte de las actividades de medición del ambiente de trabajo, la Dirección General de LA UNIDAD y el Comité de Calidad promueven en todas la áreas involucradas en el SGC, la aplicación de una encuesta de clima organizacional misma que evalúa y determina las acciones necesarias que se generen de la información obtenida.

7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 Planificación de la Realización del Producto (Prestación del Servicio)

La planificación y realización del servicio que se presta en LA UNIDAD DE VALUACIÓN, S. A. de C.V, es la secuencia de una serie de procesos y subprocesos involucrados en cada una de las áreas, para esta planificación se cuenta con Fichas de Procesos, Procedimientos Técnico Operativos y Documentos de Origen Externo, respectivamente; mismos que definen y controlan los procesos y métodos usados para cubrir los requisitos establecidos.

Para realizar los servicios consistentemente con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, en LA UNIDAD, tomamos en cuenta cuando sea apropiado lo siguiente:



- a) Los objetivos de calidad que se persiguen con el proceso definido, así como los requisitos de los servicios que brindamos.
- b) La documentación y recursos necesarios para la prestación del servicio.
- c) Las actividades requeridas en los puntos críticos de los procesos, basada en posibles incumplimientos a requisitos de usuarios externos o internos (áreas de La Unidad), de calificación del personal. Esta actividad determina las necesidades de medición, verificación, seguimiento e inspección de los procesos y servicios.
- d) Los registros necesarios para proporcionar evidencia con la conformidad de los servicios resultantes del proceso. Dichos registros se muestran referenciados en este Manual de Calidad, Fichas de Proceso y en la Lista Maestra de Registros de Calidad.

Cabe mencionar que los requisitos antes mencionados se determinan en las Fichas de Proceso de cada área.

7.2 Procesos relacionados con el cliente (Usuario)

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto (Servicio)

Las actividades correspondientes para determinar los requisitos relacionados con los servicios han sido asignadas a cada responsable de área.

Cuando el usuario requiere de los servicios de LA UNIDAD DE VALUACIÓN, S. A. de C.V, identificamos:

- a) Los requerimientos solicitados por el usuario.
- b) Los requisitos no especificados por el usuario, pero necesarios para la prestación del servicio.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio.
- d) Cualquier otro requisito adicional determinado por la organización.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto (Servicio)

Una vez identificados los requisitos del servicio que se brindará a nuestros clientes, en LA UNIDAD DE VALUACIÓN, S. A. de C. V., revisamos dichos requisitos antes de comprometernos a brindar el servicio al cliente, para esto nos aseguramos de que:

- a) Todos los requisitos están debidamente definidos.
- b) Antes de iniciar una acción se debe tener la documentación (solicitud) o confirmación del cliente, sobre la definición de sus requerimientos y su aceptación.



- c) Cualquier diferencia entre los requisitos iniciales y los expresados finalmente, se resuelven adecuadamente de cara al cliente.
- d) LA UNIDAD, tiene la capacidad de cumplir con los requisitos definidos para el servicio.

Los resultados de las revisiones y actualizaciones posteriores, así como todos los documentos que afectan las modificaciones acordadas con el cliente, son revisados y modificados en su momento e informado adecuadamente al personal que realiza las actividades técnicas fundamentales sujetas a la modificación. Todas las modificaciones o revisiones son coordinadas dependiendo del área involucrada en la operación y se documentan en el archivo que por cada usuario se genera.

7.2.3 Comunicación con los Clientes (Usuarios)

La comunicación permanente con los usuarios es una actividad importante para LA UNIDAD DE VALUACIÓN, S. A. de C. V., la cual es realizada por la Dirección General.

Esta comunicación incluye como mínimo:

- a) El contacto con el usuario para informarle sobre las características del servicio que se le presta.
- b) Las actividades de revisión de requisitos, consultas, modificaciones, etc.
- c) La retroalimentación del cliente basado en la investigación de su satisfacción o insatisfacción y las reclamaciones que de él se reciben, mediante encuestas de satisfacción y las reclamaciones recibidas directamente del cliente por la calidad de los servicios brindados. El seguimiento para la atención a las quejas es llevado por Coordinador de Sistemas de Gestión de Calidad y/o directamente con el área usuaria responsable y las encuestas de satisfacción de los usuarios es llevado por el Comité de Calidad el cual informa a la Dirección General de LA UNIDAD.

7.3 Diseño y desarrollo

Dado que el proceso principal, es la elaboración de avalúos inmobiliarios, mismos que se realizan de manera constante y se planifican conforme a las necesidades de nuestros Clientes principales, estos no requieren de un Diseño y Desarrollo de productos o servicios, por lo cual el apartado 7.3 de la Norma ISO 9001:2000 que refiere a este punto queda excluido de nuestro sistema de Gestión de Calidad, el desarrollo de nuestros procesos se ha generado conforme a la experiencia, el tiempo y las aportaciones de mejora del personal de LA UNIDAD DE VALUACIÓN, S. A. de C. V.



7.4 Compras

7.4.1 Procesos de Compras

Las áreas que integramos La Unidad, requerimos del servicio de Compras para Adquisiciones y/o Contratación de Servicios necesarios para el desempeño las funciones, lo realizamos conforme a la sistemática establecida Institucionalmente y que es llevada a cabo por el área de Administración, realizando las siguientes actividades para:

Solicitud de Artículos Varios:

Se genera un comunicado para el área de Administración señalando el producto así como las especificaciones del mismo en caso de requerirse.

Solicitud de Proveedores de Servicios

Se genera un comunicado para la Dirección General mismo que contiene los requerimientos, requisitos y especificaciones del servicio solicitado.

Las actividades relativas a la evaluación y selección de proveedores son:

El Sistema de Gestión de Calidad de LA UNIDAD, mantiene un acuerdo de nivel de servicios con la Gerencia de Administración quien es la encargada de atender los requerimientos de Software y Hardware, y en caso de requerir algún producto o servicio de esta índole nos apegamos a dicho acuerdo.

7.4.2 Información de las Compras

Las solicitudes de compra contienen la información que describe los productos y servicios requeridos incluyendo cuando sea apropiado:

- a) Los requisitos para la aprobación del servicio o productos y equipos.
- b) Requisitos para la calificación del personal, cuando aplique.
- c) Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, cuando aplique.

En LA UNIDAD, nos aseguramos de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al Director General de LA UNIDAD cuando los montos del producto o servicios se consideran mayores, de lo contrario las compras directas así como el contacto con los proveedores es función de la Gerencia de Administración.

7.4.3. Verificación de los Productos Comprados

Para el caso de la verificación respecto a los proveedores externos en LA UNIDAD, participamos de forma tal que dicha verificación se limita a garantizar que los requisitos del producto o servicio prestado cumplan satisfactoriamente con las necesidades o requisitos señalados en las solicitudes de compra, para el caso de nuestro proveedor interno como es la Gerencia



de Administración de LA UNIDAD, realizamos evaluaciones periódicas conforme a lo establecido en el acuerdo de nivel de servicio, conservando los registros de la misma.

7.5 Producción y Prestación del Servicio

7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio

En LA UNIDAD DE VALUACIÓN, S. A. de C.V, nos aseguramos de una correcta planificación para que la prestación del servicio se de bajo condiciones controladas, las cuales incluyen requisitos del proceso y servicio, así como los requisitos legales aplicables, Identificación y Control de Puntos Críticos, manteniendo la información que describe las características del proceso a través del presente Manual de Calidad, Fichas de Proceso, Procedimientos Técnico Operativos, circulares y documentos externos que regulan el proceso. Para tal efecto las condiciones controladas incluyen, cuando así se requiera:

- a) Disponibilidad de información que describa las características del servicio.
- b) Disponibilidad de Fichas de Proceso, Procedimientos Técnico Operativos, Leyes, circulares y documentos externos que regulan el proceso en donde se define la forma de realizar las actividades correspondientes al servicio que se brinda para la valuación de inmuebles.
- c) El uso del equipo apropiado.

Implementación de actividades de seguimiento y medición.

7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio.

En cada área que forma parte del Sistema de Gestión de Calidad de LA UNIDAD DE VALUACIÓN, S. A. de C.V, validamos nuestros procesos y la prestación del servicio con apego a la legislación aplicable, garantizando un correcto desarrollo de los servicios resultantes; estos puntos de control se establecen con base en los requisitos del proceso, con el propósito de lograr que el resultado de estos sea un servicio conforme.

Cabe destacar que se realizan mediciones que derivan en Indicadores con base en los objetivos establecidos, los cuales forman parte también del proceso de validación del servicio prestado, señalados en la fichas de proceso como indicadores.

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

La trazabilidad de los diferentes servicios se da mediante el registro del histórico de la gestión del proceso en todas sus etapas, lo cual queda registrado en las bases de datos correspondientes, así como en los registros que se generan durante el desarrollo del proceso cuando así aplique,



identificado en las Fichas de Proceso, cabe hacer mención que la identificación se llevará por medio del número de avalúo o número de solicitud ya que esta identificación es única a lo largo de todo el proceso y de acuerdo a la normatividad aplicable.

7.5.4 Propiedad del Cliente (Usuario)

Los datos del usuario que son proporcionados a LA UNIDAD DE VALUACIÓN, S. A. de C. V, se consideran confidenciales, por tal motivo hemos hecho conciencia con todo el personal para que se mantenga la confidencialidad de esto queda establecido en el contrato de trabajo que firma cada empleado.

De esta forma se tiene el control sobre los datos de los usuarios por lo que queda estrictamente prohibido a todo el personal el comunicar a cualquier persona o empresa no autorizadas, información respecto a cualquier asunto que gestione LA UNIDAD en referencia a sus usuarios, así como alterar, modificar, copiar, destruir indebidamente, falsificar documentos, comprobantes y datos del servicio proporcionado o de los usuarios del servicio, cualquiera que sea su objeto.

7.5.5. Preservación del Producto (Servicio)

Las actividades que realizamos en LA UNIDAD DE VALUACIÓN, S. A. de C. V, respecto a la preservación del producto, por tratarse de un servicio incluyen la identificación única (ver 7.5.3), el almacenamiento y protección de la información que soporta la prestación del servicio. Para esto cada área cuenta con lugares designados para archivar y resguardar la información generada durante el proceso, de igual forma se realiza un respaldo electrónico de las bases de datos que contienen información generada en los procesos.

7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición

Debido a las actividades que realizamos en LA UNIDAD DE VALUACIÓN, S. A. de C. V, no se requiere de equipos especiales de inspección, medición y prueba, únicamente se cuenta con software, para las actividades de seguimiento del servicio, del cual se confirma la capacidad antes de su utilización inicial y se confirma de nuevo cuando se requiera, para ello se realizan actividades de validación de software por medio del área de Gerencia de Sistemas.

8. Medición, Análisis y Mejora

8.1 Generalidades

En LA UNIDAD DE VALUACIÓN, S. A. de C. V, llevamos acabo la planificación y realizamos las actividades correspondientes de medición, análisis y mejora continua, estas actividades tienen por finalidad obtener la conformidad de los procesos administrativos y operativos con los requerimientos del usuario. Para efectuar estas actividades se cuenta con la metodología respectiva en cada una de ellas, incluyendo el análisis



estadístico, cabe hacer mención que en cada área somos responsables de proveer la información para realizar las actividades de análisis.

Las Fichas de Proceso de las diferentes áreas definen la manera en que se lleva a cabo la inspección en los procesos, incluyendo los registros correspondientes, de igual forma dentro del flujo del proceso se identifican los siguientes puntos:

- a) Inspección de recepción: Verificando los requisitos y la información de entrada proporcionados por el usuario.
- b) Inspección del proceso: Verificando que las actividades realizadas se apeguen al cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, así como al cumplimiento de los requisitos del usuario.
- c) Inspección final: Verificando que el servicio final cumpla con todos los requisitos iniciales solicitados por el usuario.

El seguimiento, la medición, el análisis y la mejora continua de nuestro sistema de gestión de calidad consideran la conformidad del producto y servicio que desarrollamos en LA UNIDAD, así como los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, de tal forma que las actividades para mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad consideran en todo momento la forma en como se regulan las características claves de la operación y el resto de las actividades que puedan tener un impacto significativo en el desempeño de nuestros proceso y tomando en cuenta el cumplimiento de la legislación y de la reglamentación aplicable.

8.2 Seguimiento y Medición

8.2.1 Satisfacción del Cliente (Usuario)

Como una de las medidas fundamentales para determinar la efectividad de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad en LA UNIDAD DE VALUACIÓN, S. A. de C. V, realizamos encuestas de evaluación con nuestro usuarios, mínimo dos veces al año, con la finalidad de conocer el grado de satisfacción respecto a nuestro desempeño; asimismo, podemos identificar el incumplimiento de los niveles de satisfacción por medio de las quejas que se reciben por parte de los usuarios respecto al servicio ligado a los procesos de cada área. Los resultados se analizan una vez que se obtienen las encuestas del período, en ésta revisión participan el Comité de Calidad y el Representante de la Dirección, para emitir las acciones correctivas o de mejora correspondientes en los casos en que así proceda, informando de estos resultados al Director General de LA UNIDAD.



8.2.2 Auditoria Interna

El Sistema de Gestión de Calidad es revisado en su totalidad mínimo una vez en el transcurso de un año basándose en el programa anual que al respecto se elabora.

Se mantiene un procedimiento llamado "Auditorias Internas" con la codificación PR-SGC-03 con el fin de verificar los criterios planificados en el Sistema de Gestión de la Calidad por el área auditada, así como evaluar el estado y la importancia de los procesos, tomando como referencia las auditorias anteriores con el fin de determinar la efectividad de la implantación y funcionamiento del Sistema.

Todas las Auditorias Internas son realizadas por el grupo de auditores internos y dirigidas por el Auditor Líder que señale el Comité de Calidad y en ningún caso puede participar personal de los departamentos auditados durante el desarrollo de la auditoria en su área, para aseguramos que nadie audite su propio trabajo. Los resultados de las Auditorias Internas quedan asentados en un reporte que es dado a conocer a los Directores y titulares de las áreas auditadas involucradas en el Sistema, quienes asumen compromisos para implantar las acciones correctivas necesarias sobre las "No Conformidades" reportadas como resultado de la Auditoria.

El área auditada toma las medidas requeridas para corregir las No Conformidades o áreas de oportunidad y puntos de mejora detectados en la Auditoria dando lugar a acciones correctivas que se deben de atender sin demora.

Posteriormente el auditor Líder se asegura mediante las verificaciones necesarias, que las medidas establecidas han sido implantadas en tiempo y forma, dando resultados satisfactorios para que las "No Conformidades" encontradas sean eliminadas, permitiendo así el cierre de la Auditoria.

Cuando el Auditor Líder es el responsable de la verificación del cierre de las no conformidades y el también es responsable de la elaboración de las acciones, estas deberán de ser verificadas mínimo por un miembro del comité de calidad y deberá aparecer su firma de verificación tanto del auditor líder como del miembro del comité de calidad en el formato FT-SGC-05 de acciones correctivas.

8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos

Para la medición y seguimiento de los procesos que realizamos en LA UNIDAD DE VALUACIÓN, S. A. de C.V, contamos con la medición del desempeño de los procesos misma que contiene:

- a) Los procesos o etapas críticas que deben verificarse.
- b) Las especificaciones, Fichas de proceso o Procedimientos Técnico Operativos documentados aplicables.
- c) La metodología de inspección utilizada.
- d) Los software de seguimiento utilizados, en caso de que aplique.



- e) Las responsabilidades para aprobar o actuar cuando surgen situaciones de “No Conformidad” con el servicio.
- f) El cumplimiento a las metas y objetivos.

Cuando se detectan y se informan situaciones de “No Conformidad” que se someten a actividades de corrección, estas se inspeccionan nuevamente para validar sus requisitos.

La metodología a desarrollar para la atención a cualquier desviación se detalla en los Procedimientos de Calidad: Control del Servicio no Conforme PR-SGC-04, Acciones Correctivas PR-SGC-05 y Acciones Preventivas PR-SGC-06.

8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto

En LA UNIDAD DE VALUACIÓN, S. A. de C.V, medimos y hacemos el seguimiento respecto a las características críticas del servicio, con el fin de asegurar la calidad efectiva contra la esperada, según lo establecen los requisitos de los usuarios, esta información se revisa de acuerdo a los resultados que se obtienen según el cumplimiento de metas y objetivos, así como la medición de la satisfacción del servicio al usuario.

Se mantienen registros de la evidencia a la conformidad del servicio siendo éstos las encuestas de satisfacción del servicio al usuario.

8.3 Control del Producto No Conforme (Servicio no conforme)

Para el control del servicio “No Conforme”, se cuenta con el Procedimiento de Control de Servicio No Conforme PR-SGC-04 en donde se define la metodología para prevenir la entrega o generación de servicios que no cumplan con los requisitos establecidos y este se considere como No Conforme y evitar que en éstos se presenten “no conformidades”.

Cuando se detectan servicios No Conformes, éstos se someten a procesos de corrección para demostrar su conformidad. Si las no conformidades se detectan después de entregados o generados los servicios o trabajos realizados se corrigen con el propósito de prevenir que estas desviaciones se vuelvan a presentar.

La corrección de algún defecto detectado en el servicio ofrecido debe ser realizada con previa concesión del usuario, si así procediera.

8.4 Análisis de Datos

En LA UNIDAD DE VALUACIÓN, S. A. de C. V. realizamos el análisis de la información pertinente al desarrollo de nuestros procesos mediante gráficos y análisis estadísticos, a fin de conseguir la



programación de actividades de mejora consecuentes. Estos análisis están ligados a:

- a) La satisfacción o insatisfacción del usuario.
- b) La conformidad con los requisitos del servicio por medio del cumplimiento de los objetivos y metas.
- c) Las características y las tendencias de los resultados del servicio para la generación de acciones preventivas.
- d) El comportamiento de los proveedores (cuando aplique).

Cabe hacer mención que quien se encarga de este análisis es el Comité de Calidad de LA UNIDAD, conservando los registros de estas revisiones en el Representante de la Dirección.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

La mejora continua del Sistema Gestión de la Calidad, de LA UNIDAD DE VALUACIÓN, S. A. de C. V, se basa en el cumplimiento del enunciado de la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad, resultados de las auditorías internas de calidad, el análisis de datos, la implantación de acciones correctivas y preventivas, las actividades de revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Dirección y la implementación de nuevos proyectos.

Para apoyar estas acciones y como parte fundamental de la mejora continua del sistema, se realiza una junta semestral en donde además de revisar los resultados de medición de la satisfacción del usuario (ver 8.2.1), se genera un análisis de los puntos anteriormente mencionados y se toman decisiones en aquellos casos en que se encuentren oportunidades de mejora o no conformidades, de estas reuniones se genera un registro llamado Minuta Semestral de Calidad, mismo que conserva el Representante de la Dirección, en estas juntas semestrales participan el Comité de Calidad y los involucrados de cada área los cuales tengan relación directa en la propuestas de mejora.

8.5.2 Acción Correctiva

Cada una de las áreas que conformamos el Sistema de Gestión de la Calidad de LA UNIDAD DE VALUACIÓN, S. A. de C. V, somos responsables del manejo y control de las acciones correctivas que se generen en las mismas, para esto contamos con el Procedimiento de Calidad PR-SGC-05 de Acciones Correctivas que establece la metodología de implantar acciones correctivas para eliminar las causas de “no conformidades” detectadas, con el objeto de prevenir su reaparición. Las acciones correctivas son apropiadas al impacto de las “no conformidades” detectadas, este procedimiento establece:



- a) La identificación de las “no conformidades” (incluyendo las provenientes de los usuarios).
- b) La determinación e investigación de la causa raíz.
- c) La evaluación de la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades vuelvan a aparecer.
- d) La determinación de las acciones correctivas necesarias y su implantación.
- e) El registro de las acciones adoptadas.
- f) La revisión y verificación de la eficacia de las acciones adoptadas.

8.5.3 Acción Preventiva

De igual manera que en el punto inmediato anterior, cada una de las áreas que conformamos el Sistema de Gestión de la Calidad de LA UNIDAD DE VALUACIÓN, S. A. de C .V, somos responsables del manejo y control de las acciones preventivas que se generen en las mismas. El Procedimiento PR-SGC-06 Acciones Preventivas establece también la implantación de acciones preventivas con el fin de eliminar las causas potenciales de una “no conformidad” con el fin de prevenir su aparición. Las acciones preventivas adoptadas son apropiadas al impacto de las no conformidades “potenciales”.

El Procedimiento PR-SGC-06 Acciones Preventivas incluye:

- a) La identificación de las no conformidades “potenciales” y su causa raíz.
- b) La evaluación de necesidades para prevenir la ocurrencia de no conformidades “potenciales”.
- c) La determinación y metodología para implantar las acciones preventivas necesarias.
- d) El registro de las acciones adoptadas.
- e) La revisión y verificación de la eficacia de las acciones adoptadas.

9. Control de Cambios.

# Revisión	Página	Modificación	Fecha
01	GENERAL	SE CAMBIO CODIFICACION DECIA MAC-01 AHORA DICE MA-SGC-01	12/12/2007



POLÍTICA DE CALIDAD

Sistema de Gestión de la Calidad	Referencia: Versión 01
Fecha de emisión: Septiembre 2007	Codificación: PC-SGC-01

Elaboró: Arq. Aldo Domínguez García
Revisó: _____
Aprobó: _____

Somos una empresa líder comprometida con el desarrollo inmobiliario nacional, que ofrece servicios apegados a las más estrictas normas técnicas, basados en la seguridad jurídica, ética y profesional; respaldados por una infraestructura tecnológica de vanguardia operada por equipos de profesionales altamente capacitados y comprometidos en un proceso de mejora continua que garantiza certeza y oportunidad en los servicios ofrecidos.

OBJETIVO DE CALIDAD

Sistema de Gestión de la Calidad Referencia: Versión 01
Fecha de emisión: Septiembre 2007 Codificación: OC-SGC-01

Elaboró: Arq. Aldo Domínguez García
Revisó: _____
Aprobó: _____

Nuestro propósito fundamental es satisfacer, de manera cabal y eficiente, las necesidades de nuestros clientes, a través de procesos orientados a incrementar la productividad y eficiencia de sus operaciones.

Para atender este objetivo disponemos de un equipo de profesionales de la más alta calificación técnica y humana con amplios conocimientos del entorno económico y social, así como una vasta experiencia en los ámbitos crediticios, comerciales, oficiales y de servicios.



PROCEDIMIENTO PARA AVALUOS INDIVIDUALES

Sistema de Gestión de la Calidad	Referencia: Versión 01
Fecha de emisión: Septiembre 2007	Codificación: PR-AVI-01

Elaboró: Arq. Aldo Domínguez García

Revisó: _____

Aprobó: _____

6.1 Propósito.

Establecer los lineamientos para emitir el documento que contenga la estimación del valor del bien inmueble con los requerimientos específicos de acuerdo con la solicitud del cliente.

6.1 Alcance.

Este Procedimiento aplica al área de Avalúos Individuales de LA UNIDAD DE VALUACIÓN, S. A. de C.V.

6.1 Definiciones.

Consultar glosario de términos en el Manual de Valuación.

6.1 Responsabilidades.

Puesto	Responsabilidades
Director de Avalúos Individuales	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar la realización de los avalúos Individuales
Valuador A	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar los avalúos asignados
Valuador B	<ul style="list-style-type: none"> • Colaborar con el valuador A en todas las actividades correspondientes
Ejecutivo de cuenta	<ul style="list-style-type: none"> • Atención y seguimiento de las solicitudes de avalúos.
Investigador de Mercado	<ul style="list-style-type: none"> • Recaba información de inmuebles similares.
Valuador B	<ul style="list-style-type: none"> • Colabora en todas las actividades correspondientes e imprime los avalúos.
Revisor	<ul style="list-style-type: none"> • Corroborar que el avalúo cumpla con la normatividad de avalúos aplicable.

6.1 Referencias.

- Manual de Valuación.
- Circular 1462 de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
- Reglas de Carácter General que Establecen la Metodología para la Valuación de Inmuebles Objeto de Créditos



Garantizados a la Vivienda, de la Sociedad Hipotecaria Federada, S. N. C.

- Manual de Procedimientos y Lineamientos Técnicos de Valuación Inmobiliaria (Gaceta Oficial del Distrito Federal)
- Código Financiero del Distrito Federal
- Manuales de costos de construcción
- Programas Parciales de Desarrollo Urbano para el Distrito Federal
- Gaceta de Gobierno. Periódico Oficial del Estado de México

6.1 Proceso.

7.1. SOLICITUD DE AVALÚO

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Ejecutivo de Cuenta	<p>Recibe la solicitud del avalúo a realizar por los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por correo electrónico o por teléfono, en el caso de los clientes institucionales. <p>En la oficina o por teléfono, en el caso de los clientes particulares.</p>
2	Ejecutivo de Cuenta	<p>En el caso de solicitudes particulares, el ejecutivo de cuenta cotiza el servicio de acuerdo a las tarifas correspondientes e informa al cliente. Para el caso de las solicitudes institucionales se aplicará la tarifa autorizada por la institución. El ejecutivo de cuenta recibe documentación requerida del inmueble y solicitud de avalúo. Da de alta la solicitud en el sistema electrónico de Administración de Avalúos.</p> <p>La documentación debe contar con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escrituras del terreno. • Planos Arquitectónicos • Boleta predial. • Boleta de Agua • Régimen de condominio en su caso • Para el caso de actualización de avalúos realizados previamente por la Unidad de Valuación la única información que entregará el solicitante es el número del avalúo antecedente y la dirección del inmueble.
3	Área de Crédito y Cobranza	<p>Recibe del ejecutivo de cuenta el comprobante de pago del servicio y en su caso la solicitud de factura con IVA desglosado.</p>
4	Ejecutivo de Cuenta	<p>Captura los datos de la solicitud en sistema electrónico de Administración de Avalúos. Dicha solicitud se registra automáticamente, vía sistema y se entrega el expediente a la Dirección de Avalúos Individuales.</p> <p>NOTA: El sistema asigna folio en automático que es el identificador interno del servicio.</p>
5	Director de Avalúos Individuales	<p>Asigna a Perito A el avalúo conforme a carga de trabajo</p>



6	Valuador A	Recibe de la Dirección la documentación necesaria para realizar el avalúo conforme al Manual de Valuación y comunica la asignación al Perito B.
7	Valuador A	Revisa la Información proporcionada para la elaboración del avalúo y crea carpeta electrónica.

7.2. VISITA TÉCNICA

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Valuador A	Concerta cita en conjunto con el Valuador B, con el cliente para realizar la inspección física del inmueble a valuar. Debe informar a la Dirección de Avalúos Individuales el día de programación de la visita.
2	Valuador A	Revisa la documentación y hace las precisiones y observaciones necesarias para que el Valuador B las verifique en sitio y en su caso obtenga la información adicional. En el caso de actualización de avalúo, imprime desde la carpeta de archivo correspondiente una copia del avalúo antecedente y solicita al ejecutivo de cuenta el expediente del avalúo antecedente.
3	Valuador B	Verifica la documentación que le provee el Valuador A para detectar faltantes o puntos críticos a revisar en la visita.
4	Valuador B	Se presenta en el inmueble y se identifica con el encargado de permitir el acceso.
5	Valuador B	Identifica físicamente el inmueble conforme al plano arquitectónico. También identifica la zona en donde se encuentra el inmueble haciendo investigación de mercado en la zona. Levanta la información respectiva conforme a la cédula de calificación en campo. En el caso de Actualización de avalúo no se utiliza la cédula de calificación en campo sino solo se verifica la existencia y estado del inmueble. Si existiera alguna ampliación o modificación al inmueble esta debe de considerarse en el nuevo avalúo. Nota: En caso de no contar con el plano arquitectónico deberá realizar el levantamiento arquitectónico con los datos mínimos del inmueble.
6	Valuador B	Realiza el levantamiento fotográfico de las características relevantes del inmueble. Las fotografías deberán ser tomadas de acuerdo al Manual de Valuación.
7	Valuador B	Entrega al Valuador A el Reporte de Visita y descarga las fotografías del inmueble a la carpeta correspondiente dentro del sistema electrónico de Administración de Avalúos.



7.3. **CAPTURA**

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Valuador B	Utiliza el programa para avalúos para el llenado de los datos básicos del formato de avalúo.
2	Valuador B	Entrega al Valuador A la investigación de mercado investigada en campo.
3	Valuador A	Complementa y selecciona la investigación de mercado más adecuada al avalúo, buscando en la bolsa de mercado de las diferentes páginas especializadas en Internet y/o en la base de datos de LA UNIDAD.
4	Valuador A	Entrega la investigación seleccionada al investigador de mercado.
5	Investigador de Mercado	Efectúa la simulación de compra vía telefónica y vacía los datos en la base de datos de LA UNIDAD y fotocopia la cédula con la investigación realizada para anexarla expediente del avalúo.
6	Valuador A	Ingresa en el formato de avalúo la investigación de mercado realizando la homologación de las características de los comparables.
7	Valuador A	Verifica los datos cargados en el formato de avalúo tales como: la superficie del terreno, superficie de construcción, valor unitario del terreno, valor físico de la construcción, valor físico de instalaciones y elementos comunes, el valor unitario de venta del inmueble en venta así como los datos de la escritura y demás documentos técnico-legales.
8	Valuador A	Una vez concluido el avalúo, se imprime y se entrega al Revisor para su revisión.
9	Valuador A	Realiza las correcciones y sugerencias de mejora al avalúo producto de la revisión y presenta el avalúo al Director de Avalúos Individuales para su autorización para impresión final.

7.4. **IMPRESIÓN**

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Valuador A	Solicita al ejecutivo de cuentas el número de la Sociedad Hipotecaria Federal SHF para el avalúo
2	Valuador B	Imprime el avalúo en el número necesario de ejemplares a color y/o blanco y negro.
3	Valuador B	Una vez impreso el avalúo, sella y arma los juegos correspondientes
4	Valuador A	Entrega el avalúo original y sus copias al ejecutivo de cuenta para que recabe las firmas tanto del Perito Valuador como del Controlador especificados en el avalúo.
5	Ejecutivo de Cuenta	Recibe los Juegos de avalúos sellados y firmados.



7.5. ENTREGA DEL AVALÚO

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Ejecutivo de Cuenta	Alimenta la base de datos correspondiente con la información requerida de los avalúos.
2	Ejecutivo de Cuenta	En el caso de clientes institucionales, solicita al encargado de la mensajería la entrega de los avalúos. En el caso de clientes particulares, solicita al área Crédito y Cobranza la factura y la entrega junto con el avalúo acusando recibo.
3	Mensajero	Entrega los avalúos a los clientes institucionales y acusa de recibido.
5	Área de Crédito y Cobranza	Da seguimiento a la Gestión de Cobranza de los servicios de clientes institucionales.

6.1 Anexos.

Anexo 1 Incluye Formatos Utilizados

6.1 Control de Cambios.

# Revisión	Página	Modificación	Fecha
01	GENERAL	TIPOGRAFÍA	12/12/2007



PROCEDIMIENTO PARA AVALUOS MASIVOS

Sistema de Gestión de la Calidad	Referencia: Versión 01
Fecha de emisión: Septiembre 2007	Codificación: PR-AVM-01

Elaboró: Arq. Aldo Domínguez García

Revisó: _____

Aprobó: _____

1.0 Propósito.

Establecer los lineamientos para realizar la valuación de conjuntos, fraccionamientos y condominios de tipo habitacional, comercial o industrial de más de una Unidad (Masivos).

2.0 Alcance.

Este Procedimiento aplica al área de Avalúos Masivos de LA UNIDAD DE VALUACIÓN.

3.0 Definiciones.

Concepto	Definición
Valuación	Proceso para estimar el monto, expresado en términos monetarios, de las variables cuantitativas y cualitativas que inciden en el valor de un inmueble.
Paquete	Conjunto de mas de una viviendas.
SHF	Sociedad Hipotecaria Federal
SELAI	Sistema Electrónico de Avalúos Inmobiliarios
SIMA	Sistema Electrónico de Administración de Avalúos

4.0 Responsabilidades.

Puesto	Responsabilidades
Director de Avalúos Masivos	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar los avalúos masivos
Valuador A	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar los avalúos asignados
Valuador B	<ul style="list-style-type: none"> • Colaborar con el valuador A en todas las actividades correspondientes
Fotógrafo	<ul style="list-style-type: none"> • Recabar información en campo para realizar el avalúo y resguarda el equipo fotográfico y de transporte.
Ejecutivo de cuenta	<ul style="list-style-type: none"> • Atención y seguimiento de las solicitudes de servicios.
Revisor de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Corroborar si el avalúo cumple con la normatividad de avalúos aplicable.
Capturista	<ul style="list-style-type: none"> • Recaba información de inmuebles similares para comparar el valor del conjunto



Impresor	<ul style="list-style-type: none"> • Imprimir, recabar firmas y armar los avalúos.
Credito y Cobranza	<ul style="list-style-type: none"> • Facturación
Mensajero	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de la información y entrega de los avalúos

5.0 Referencias.

- Manual de Valuación.
- Circular 1462 de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
- Reglas Generales que Restablecen la Metodología para la Valuación, de la Sociedad Hipotecaria Federal.
- Manual de Procedimientos y Lineamientos Técnicos de Valuación Inmobiliaria (Gaceta Oficial del Distrito Federal)
- Código Financiero del Distrito Federal
- Manuales de costos de construcción
- Programas parciales de Desarrollo Urbano para el Distrito Federal
- Gaceta del Estado de México
- Datos catastrales (Electrónicos)
- Planos Catastrales
- Normatividad local del Estado de la República Mexicana que corresponda el avalúo.

6.0 Proceso.

6.1 DETONACIÓN DE PAQUETE

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Director de Avalúos Masivos	Recibe la solicitud del paquete a realizar por los siguientes medios: <ul style="list-style-type: none"> • Vía telefónica • Internet • Correo electrónico
2	Director de Avalúos Masivos	Asigna a Valuador A la atención de la solicitud de avalúo conforme a carga de trabajo
3	Valuador A	Solicita la documentación necesaria para realizar el avalúo conforme al Manual de Valuación y da aviso al Fotógrafo y a Valuador B
4	Valuador A	Concerta cita con el cliente para realizar la inspección física del conjunto a valorar. Debe reportar fecha de visita al Director de avalúos.
5	Valuador A	Revisa Información Documental y hace el resguardo físico de la documentación.
6	Valuador A y Valuador B y Fotógrafo	Realiza visita física de inspección y recaba información según el Manual de Valuación coordinando la visita con el Ejecutivo de cuenta
7	Valuador A	Solicita el estudio de mercado al responsable de mercado masivo
8	Valuador A y Valuador B	Analiza la información documental y de campo y valoran todo el conjunto. Informan al Director para su



		aprobación.
9	Director de Avalúos Masivos	Informa al promotor de los valores comerciales del resultado de los prototipos. También se entrega de manera impresa y se pide un acuse de recibo.
10	Director de Avalúos Masivos	Realiza revisión de valor cada tres meses del conjunto valuado.

6.2 REMESAS

6.2.1 INFONAVIT

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Valuador B	Recibe solicitud de remesa vía sistema SELAI
2	Valuador B	Informa al Director de Avalúos masivos de las Remesas generales y según el paquete al Valuador A correspondiente
3	Valuador A	Selecciona viviendas a valorar en la remesa.
4	Valuador A	Verifica los valores y características de cada unidad a valorar vs. lista de valores previamente acordadas con el Director de avalúos masivos.
5	Valuador A	Por el sistema se obtiene los números SHF
6	Valuador A	Realiza la hoja de Salida con las características y valores de las unidades que integran la remesa en tres copias y las reparte de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> • Capturista o Valuador B 2 copias • Ejecutivo de Cuenta 1 copia
7	Ejecutivo de Cuenta	Retroalimenta el Sistema con la información de la hoja de salida
8	Valuador B ó Capturista	Realiza la captura de la información de los avalúos en el Sistema SELAI según la Hoja de Salida e informa al Valuador A
9	Valuador B ó Capturista	Cierra el avalúo en el Sistema SELAI
10	Valuador B	Realiza impresión virtual del avalúo en PDF y notifica la terminación al Ejecutivo de Cuenta
11	Capturista	Realiza revisión de los de los avalúos en PDF vs la hoja de salida.
12	Ejecutivo de cuenta	Notifica al área de impresión para la impresión final y solicita al fotógrafo el reporte fotográfico de la Remesa
13	Área de Impresión	Imprime Avalúo e integra las fotos y sella el avalúo. Nota: Se tendrán 5 días MÁXIMO para llegar hasta este punto
14	Área de Impresión	Recaba Firmas del Perito Valuador y del Director de Avalúos Masivos
15	Ejecutivo de cuenta	Coordina con el área de Credito y Cobranza la impresión de la Factura. Nota: Se tendrán 8 días MÁXIMO para llegar a este punto
16	Área de Credito y Cobranzas	Entrega avalúos al promotor
17	Área de Credito y Cobranzas	Notifica acuse de avalúo a Ejecutivo de Cuenta y se captura en estado de cuenta.



6.2.2 FOVISSSTE, COFI

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Director de Avalúos Masivos o Valuador A	Recibe solicitud de remesa vía Mail, o vía fax
2	Valuador A	Selecciona viviendas a valorar en la remesa.
3	Valuador A	Solicita al Ejecutivo de cuenta que se realice el Reporte Fotográfico
4	Valuador A	Verifica los valores y características de cada unidad a valuar vs. lista de valores previamente acordadas con el Director de Avalúos Masivos.
5	Valuador A	Verifica el avance de obra de las viviendas vs. reporte fotográfico de las mismas.
6	Valuador A	Por el sistema obtiene los número SHF correspondientes a cada avalúo.
7	Valuador A	<ul style="list-style-type: none"> Realiza la hoja de Salida con las características y valores de las unidades que integran la remesa, y las entrega en cuatro copias al Ejecutivo de cuenta.
8	Ejecutivo de Cuenta	Retroalimenta el Sistema con la información de la hoja de salida
9	Valuador A ó B	Realiza impresión virtual del avalúo en PDF y notifica la terminación al Ejecutivo de Cuentas
10	Capturista	Realiza revisión de los de los avalúos en PDF vs la hoja de salida.
11	Ejecutivo de cuenta	Notifica al área de impresión para la impresión y a Fotógrafo.
12	Área de Impresión	Imprime y arma el Avalúo.
13	Área de Impresión	Recaba Firmas del Perito Valuador y Controlador
14	Ejecutivo de cuentas	Coordina con el área de Crédito y Cobranza la impresión de la Factura.
15	Área de Credito y Cobranza	Entrega avalúos al promotor Nota: Se tendrán 3 días Máximos para entregar al Cliente

6.2.3 SOFOL (FOVI (SHF), FOVISSSTE, COFI)

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Valuador A	Recibe solicitud (de la SOFOL) de remesa vía correo electrónico y o fax.
2	Valuador A	Realiza la diferenciación de productos a realizar
3	Valuador A	Solicita a Ejecutivo de cuentas la visita de inspección a las viviendas y su correspondiente reporte fotográfico
4	Valuador A	Selecciona viviendas a valorar en la remesa.
5	Valuador A	Verifica los valores y características de cada unidad a valuar vs. lista de valores previamente acordadas con el Director de avalúos masivos.
6	Valuador A	Verifica el avance de obra de las viviendas vs. reporte fotográfico de las mismas.



7	Valuador A	En caso de presentar las viviendas el avance de obra requerido se continua con el proceso, en caso contrario se notifica con un reporte fotográfico el avance de obra de las viviendas a la SOFOL correspondiente
8	Valuador A	Envía a la SOFOL el avalúo en electrónico en un plazo no mayor a 24 horas
9	Valuador A	SOFOL retroalimenta al Valuador "A" con numero de SHF
10	Valuador A	Realiza la hoja de Salida y/o avalúo electrónico y la entrega al Ejecutivo de Cuentas
11	Ejecutivo de Cuenta	Retroalimenta el Sistema con la información de la hoja de salida
12	Valuador A ó B	Realiza impresión virtual de los avalúos en PDF y notifica la terminación al Ejecutivo de Cuentas
13	Capturista	Realiza revisión de los de los avalúos en PDF vs. la hoja de salida.
14	Ejecutivo de cuenta	Notifica al área de impresión y al Fotógrafo para la impresión de los avalúos.
15	Área de Impresión	Imprime y arma los Avalúos.
16	Área de Impresión	Recaba Firmas del Perito Valuador y Controlador.
17	Ejecutivo de cuentas	Coordina con el área de Crédito y Cobranza la impresión de la Factura.
18	Área de Finanzas	Entrega avalúos la SOFOL Nota: Se tendrán 3 días Máximos para entregar al Cliente

7.1. VISITA TÉCNICA REMESAS

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Ejecutivo de cuenta	Responsable de coordinar las visitas de los Fotógrafos según solicitudes de Valuadores A
2	Fotógrafo	Programa la visita al conjunto, mediante una lista de ubicación de viviendas a valuar y un plano con su localización dentro del conjunto. entregando un Reporte Fotográfico de las mismas.
3	Fotógrafo	Verifica el Croquis de localización, los Planos de conjunto y prototipos y, la lista de ubicación que le provee el Valuador A y/o Ejecutivo de Cuenta.
4	Fotógrafo	Se presenta e identifica con el encargado de acceso del conjunto y solicitar le sean abiertas las viviendas a fotografiar. NOTA: El Fotógrafo deberá presentarse 15 minutos antes de la hora programada (en el caso de existir una cita previa)
5	Fotógrafo	Identifica físicamente las manzanas y/o "clusters" y, las viviendas a fotografiar tomando como base el plano de localización previamente proporcionado.
6	Fotógrafo	Fotografía el entorno del conjunto, la fachada y 4 interiores (como mínimo) Nota: Buscar que en el mayor número posible de fotografías aparezca el encargado que permite el



		acceso a las casas.
7	Fotógrafo	En el caso de que las viviendas no cuenten con el avance de obra mínimo especificado en el Manual de Valuación, deberá realizar las observaciones pertinentes en la lista de ubicación de viviendas e informar de inmediato al Valuador A responsable.
8	Fotógrafo	Renombra cada una de las fotografías.
9	Fotógrafo	Sube las fotografías renombradas al sistema de fotografías en base a la remesa solicitada en el programa CRISTAL REPORT.
10	Fotógrafo	Entrega trabajo a Ejecutivo de cuenta

7.2. **CAPTURA**

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Valuador A	Envía a capturista la Hoja de salida con la información a subir a SELAI
2	Capturista	Ingresa a los Sistemas (SELA) los datos del avalúo, según se especifica en hoja de salida
3	Capturista	Cuando se trate de paquetes cuya instancia valuadora sea LA UNIDAD DE VALUACION se deberá de colocar los números de SHF ; cuando se trate de una instancia distinta a esta dicha labor es responsabilidad de la instancia que lo solicita
4	Capturista	Verifica en pantalla la captura de datos del avalúo (en los Sistemas) que los datos concuerden con la Hoja de Salida. Verifica la superficie del terreno en conjunto, indiviso, superficie de construcción del terreno, valor unitario del terreno, valor unitario del inmueble en venta, el valor comparativo del mercado, valor físico del terreno, valor físico de la construcción, valor físico de instalaciones y elementos comunes, valor residual , valor físico del inmueble, valor concluido, clave de avalúo (SHF).
5	Capturista	Entregará una de las hojas de salida a Valuador B para su cierre en SELAI o en su defecto el mismo podrá cerrarlo.
6	Valuador B ó Capturista	Verificará los Datos de la Hoja de salida vs Información SELAI y procederá a cerrar los avalúos en sistema
7	Valuador B	Informa del cierre a Ejecutivo de cuenta

7.3. **IMPRESIÓN**

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Valuador A ó B	Realiza impresión virtual del avalúo en PDF y notifica la terminación al Ejecutivo de Cuentas.
2	Ejecutivo de cuenta	Notifica a capturista para la revisión de avaluos en PDF
3	Capturista	Revisa los avaluos en PDF vs. Tabla de salida y notifica a Ejecutivo de cuenta



4	Ejecutivo de cuenta	Notifica al área de impresión para la impresión
5	Impresor	Identifica el paquete por fecha de terminación de la captura del avalúo, así como la ubicación del inmueble y número de paquete
6	Impresor	Una vez impreso en PDF el avalúo verifica nuevamente los datos del avalúo contra el "reporte específico del inmueble a valuar". En caso de existir algún error lo envía al valuador A ó B para su corrección
7	Impresor	Coordina con Fotógrafos los reportes fotográficos pertenecientes a la remesa a imprimir y revisa que coincidan los datos de cabecera de cada reporte con el avalúo.
8	Impresor	Canaliza, el avalúo original y sus copias a las correspondientes firmas y rúbricas a los Peritos Valuadores, especificados en el avalúo impreso. Y posteriormente a los controladores. NOTA: Para el caso de los avalúos copia se imprimirán las firmas electrónicas. Las firmas se identificarán por las iniciales de los peritos valuadores.
9	Impresor	Sella y arma los juegos correspondientes
10	Impresor	Envía los juegos, firmados y sellados al Ejecutivo de cuenta.
11	Ejecutivo de Cuenta	Coordina con los mensajeros y el área de Crédito y Cobranza la entrega de los avalúos a los clientes institucionales como el INFONAVIT.
12	Impresor	Resguarda por lo menos durante 6 meses posteriores a la entrega del avalúo de la última vivienda del conjunto los regimenes de condominio de los fraccionamientos que se valoraron.

8.0 Anexos.

Anexo 1 Incluye Formatos Utilizados

9.0 Control de Cambios.

# Revisión	Página	Modificación	Fecha
01	GENERAL	SE INSERTO PIE DE PAGINA	12/12/2007



FICHA DE PROCESO PARA AVALUOS INDIVIDUALES

Sistema de Gestión de la Calidad	Referencia: Versión 01
Fecha de emisión: Septiembre 2007	Codificación: PRO-AVI-01

Elaboró: Arq. Aldo Domínguez García
 Revisó: _____
 Aprobó: _____

		Edición:	VER.01
FICHA DE PROCESO: FP-AVI-01	Avalúos Individuales.	RESPONSABLES	Principal: Director de Avalúos Individuales Corresponsables: Ejecutivo de Cuenta, Valuador A, Valuador B, Revisor, Investigador de Mercado, Crédito y Cobranza.
OBJETIVO	Atender las solicitudes de avalúos individuales que solicitan tanto instituciones como público en general.		DOCUMENTACIÓN: <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Valuación. • Circular 1462 de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores • Manual de Procedimientos y Lineamientos Técnicos de Valuación Inmobiliaria, así como de Autorización y Registro de Personas Para Practicar Avalúos (Gaceta Oficial del Distrito Federal). • Gaceta del Estado de México. • Código Financiero del Distrito Federal. • Programas Parciales de Desarrollo Urbano (D. F. y/o estados o municipios). • Manuales de Costos.



ALCANCE	Empieza	<ul style="list-style-type: none"> • Inicia contacto con el Cliente por medio de la Recepcionista que filtra la llamada para ser enviada al Ejecutivo de Cuenta. • El Ejecutivo de Cuenta recibe la solicitud de valuación, (ya sea con el cliente personalmente en las instalaciones de LA UNIDAD o via correo electrónico), la cual es capturada en el sistema “Electrónico de Administración de Avalúos” generándose el número de avalúo interno y la orden de trabajo (conforme al formato de solicitud de avalúo correspondiente), quien deberá garantizar que dicha solicitud es acompañada como mínimo de la boleta predial, así como las escrituras o el contrato de compraventa, la boleta de agua, el régimen de condominio en su caso y los planos arquitectónicos correspondientes. • Para el caso de actualización de un avalúo realizado previamente en LA UNIDAD solo será necesario suministrar como información el número de avalúo y la dirección del inmueble. • En caso de las solicitudes de avalúo, presentadas por público en general, se genera cotización y orden de cobro al Cliente. Para los avalúos solicitados por Instituciones, se aplicará la tarifa y procedimientos establecidos. • Una vez recibido el pago y la información correspondiente se turna la solicitud a al Director para que asigne Valuador y Controlador que firmaran el avalúo y al Valuador A que realizará el avalúo.
----------------	---------	--



	Incluye	<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza cita con el Cliente (E-mail, teléfono, etc.), se notifica fecha y hora al Ejecutivo de la cita para la visita de la inspección física (plazo 48 horas) y se revisa la información proporcionada por el Ejecutivo de Cuenta para verificar que los datos sean consistentes con la situación física del inmueble. • Se realiza la visita y toma de datos conforme al Manual de Valuación . • En el caso de actualizaciones de avalúos previamente realizados por LA UNIDAD, no aplica el llenado de la cédula de calificación en campo sino que solo se verifica la existencia y el estado de conservación del inmueble. Es importante hacer notar si existieran ampliaciones o modificaciones estructurales al inmueble se consideraran en la actualización del avalúo. • Si no se adjuntó plano arquitectónico se realiza levantamiento de medidas para cuantificar el área construida correspondiente del inmueble. • Se realiza un levantamiento fotográfico del inmueble, en el cual se inspecciona el inmueble verificando acabados, instalaciones y el uso del inmueble. • Se vacía la información obtenida en la visita en el formato de avalúos de acuerdo al Manual de Valuación así como en los formatos específicos necesarios para cada solicitante institucional incluyendo la información de mercado investigada en la zona o en bolsas inmobiliarias. • Se envía el avalúo al Revisor asignado para llevar a cabo una revisión del contenido y cumplimiento con las normas relativas en el avalúo. En caso de que existan modificaciones o correcciones estas se realizan y se verifican nuevamente. • En caso de requerirse número de avalúo SHF (Sociedad Hipotecaria Federal), el Ejecutivo de Cuenta lo tramitará. • En las solicitudes realizadas por instituciones, son ellas mismas las que proporcionarían el número de avalúo SHF y su número de avalúo interno propio. • Una vez que el avalúo es liberado por el Controlador se imprime el avalúo (eventualmente también se imprime en archivo PDF) y se envía el avalúo a Taller de Impresión o al Valuador B para armado de juegos y sellos de los mismos. • El Ejecutivo de Cuenta recibe de parte del Taller de Impresión o del Valuador B el avalúo impreso y lo canaliza con el Valuador y el Controlador designados para su firma. • El Ejecutivo de Cuenta verifica y cierra el estado de cuenta del Cliente y solicita al área de Crédito y Cobranza la elaboración de la factura o recibo correspondiente para su entrega. Al entregar el avalúo se solicita firma de acuse de recibo y se guarda en la carpeta de "Entrega de Avalúos".
	Termina	<ul style="list-style-type: none"> • El Ejecutivo de Cuenta entrega el avalúo al cliente o solicitante previo pago del saldo existente, en su caso.
ENTRADAS		PROVEEDORES
<p>1.- Formato de solicitud de avalúo. 2.- Información para avalúo (Escrituras, cuenta predial, boleta de agua, planos, documentos oficiales que identifiquen al propietario y al inmueble. En caso de actualización de un avalúo realizado previamente en LA UNIDAD, solo deberá de informarse el número de avalúo y la dirección del inmueble).</p>		<p>1.- Ejecutivo de Cuenta 2.- Ejecutivo de Cuenta.</p>



SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> 1.- Borrador de avalúo para revisión 2.- Avalúo PDF. 3.- Avalúo impreso. 4.- Avalúo certificado. 	<ul style="list-style-type: none"> 1.- Controlador 2.- Taller 3.- Ejecutivo de Cuenta. 3.1.- Controlador 3.2.- Perito Valuador 4.- Ejecutivo de Cuenta 4.1.- Cliente 4.2.- Institución de crédito.
INSPECCIONES	REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la solicitud de avalúo. • Verificar información del inmueble (escrituras, cuenta predial, boleta de agua, planos, documentos oficiales que identifiquen al propietario y al inmueble). • Cédula de calificación en campo. • Verificación del avalúo, expediente y mercadeo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Carpetas del sistema "Electrónico de Administración de Avalúos". • Expediente de avalúo (solicitud de avalúo, documentación, formato de visita, copia del avalúo). • Expediente de actualización de avalúo (solicitud de avalúo, copia de avalúo antecedente, copia de avalúo actualizado) • Cédula de calificación en campo.
VARIABLES DE CONTROL	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> • Número de avalúos. • Especialización del avalúo. 	<p>Cumplir con tiempos de entrega de solicitudes recibidas en un 80% trimestralmente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de respuesta para avalúos en general: 10 días hábiles • Tiempo de respuesta para actualizaciones de avalúos: 5 días hábiles

Control de Cambios.

# Revisión	Página	Modificación	Fecha
01	GENERAL	SE INCLUYO CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS	12/12/2007



FICHA DE PROCESO PARA AVALUOS MASIVOS

Sistema de Gestión de la Calidad	Referencia: Versión 01
Fecha de emisión: Septiembre 2007	Codificación: PRO-AVM-01

Elaboró: Arq. Aldo Domínguez García
 Revisó: _____
 Aprobó: _____

		Edición:	VER. 01
FICHA DE PROCESO: FP-AVM-01	Avalúos Masivos.	RESPONSABLES	Principal: Director de Avalúos Masivos. Corresponsables: Controlador, Ejecutivo de Cuenta, Valuador "A", Valuador "B", Fotógrafo, Capturista Taller de Impresión, Crédito y Cobranza, Mensajería.
OBJETIVO	Atender las solicitudes de avalúos masivos.		DOCUMENTACIÓN: <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Valuación • Circular 1462 de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores • Manual de Procedimientos y Lineamientos Técnicos de Valuación Inmobiliaria, así como de Autorización y Registro de Personas Para Practicar Avalúos (Gaceta Oficial del Distrito Federal). • Código Financiero del Distrito Federal y del estado de México. • Programas Parciales de Desarrollo Urbano (D. F. y/o estados o municipios).



		<ul style="list-style-type: none"> • Manuales de Costos.
ALCANCE	Empieza	<ul style="list-style-type: none"> • Inicia verificando en los portales de Internet institucionales (en caso de INFONAVIT es el sistema SELAI), atendiendo solicitudes vía telefónica, acompañado de una solicitud vía correo electrónico y o fax; en su caso al tratarse de paquetes de avalúos de primera vez, se asigna conforme a carga de trabajo al Controlador y al Valuador A • El Director de Avalúos Masivos o Valuador A solicita la Información necesaria para realizar el trabajo conforme al Manual de Valuación. • El Valuador A asignado concertará una cita (48 horas) con el Promotor para realizar una inspección física al conjunto a valorar, la cual debe ser notificada por correo electrónico la fecha y hora de la visita al Controlador.



	<p>Incluye</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El Director de Avalúos Masivos o Valuador A recibe la documentación proporcionada por el Promotor, la cual es entregada al Valuador A asignado. • El Valuador A valorará en su totalidad, según la información proporcionada, el conjunto, esta deberá ser entregada al Director de Avalúos Masivos para su revisión y aprobación. • La información mínima indispensable es: sembrado de las viviendas, planos de lotificación, planos de los prototipos, especificaciones de construcción, número de cuenta predial, escritura del terreno. • El Valuador A deberá realizar los avalúos maestros para el/los prototipos con los que cuente el conjunto para su revisión y aprobación. • En el caso de Avalúos Masivos (ESPECÍFICOS): El Valuador A o el Director de Avalúos Masivos recibe la solicitud de avalúo y detona el/los avalúos a realizar a través de las remesas diarias asignando el Controlador y el Valuador, el Capturista cumplimenta en el sistema SELAI la información solicitada por el INFONAVIT y entregará al Ejecutivo de cuenta y/o Valuador B para generar formato PDF, este ultimo notificara al Ejecutivo de cuenta, el cual recibe y envía a Taller de Impresión. Una vez impreso recibe el Controlador y el Valuador el avalúo para firmas y revisión (1 día), el encargado de taller de impresión recibe avaluos para sellado y armado, entrega al Ejecutivo de Cuenta el avalúo firmado y autorizado para su envío y entrega al Cliente. • En el caso de Avalúos FOVISSSTE, COFINAVIT el Valuador A o el Director de Avalúos Masivos recibe la solicitud de avalúo y detona el/los avalúos a realizar a través de las remesas diarias este entregará en formato PDF Y la hoja de salida de el/los avalúos solicitados Ejecutivo de cuenta, el cual recibe y envía a capturista para su revisión posteriormente se envía a Taller de Impresión. Una vez impreso recibe el Controlador y el Valuador el avalúo revisión y firmas (1 día), el encargado de taller de impresión recibe avaluos para sellado y armado, entrega al Ejecutivo de Cuenta el avalúo firmado y autorizado para su envío y entrega al Cliente. • En el caso de avalúos para Sofoles (FOVI) El Valuador A o el Director de Avalúos Masivos recibe la solicitud de avalúo y detona el/los avalúos a realizar a través de las remesas diarias complementando la solicitud "Instrucción al Notario" entregada por la SOFOL que solicita el avalúo, el Valuador entregará de manera electrónica (avalúo electrónico), en un plazo no mayor a 1 día a la SOFOL solicitante y en un plazo no mayor de 2 días en formato PDF el/los avalúos solicitados al Taller de Impresión, una vez impreso recibe el Valuador el avalúo para firma (1 día), el encargado de taller de impresión recibe avaluos para sellado y armado, entrega al Ejecutivo de Cuenta el avalúo firmado y autorizado para su envío y entrega al Cliente.
--	----------------	--



	Termina	<ul style="list-style-type: none"> El Ejecutivo de Cuenta envía el avalúo y la factura al Cliente o solicitante recabando acuse de recibo.
ENTRADAS		PROVEEDORES
1.- Solicitud de avalúos masivos. 2.- Información para avalúo (Escrituras, cuenta predial, boleta de agua, planos, documentos oficiales que identifiquen al inmueble).		1.- Cliente externo. 2.- Director de Avalúos Masivos 2.1.- Perito Valuador.
SALIDAS		CLIENTES
1.- Borrador de avalúo maestro para revisión. 2.- Avalúo PDF. 3.- Reporte Fotográfico 4.- Avalúo impreso. 5.- Avalúo certificado. 6.- Avalúo SOFOL. 7.- Valoración Tabular Anticipada (VTA)		1.- Controlador. 2.- Taller de impresión. 2.1.- Controlador. 3.- Fotógrafo 4.- Ejecutivo de Cuenta. 4.1.- Controlador. 4.2.- Perito Valuador. 5.- Ejecutivo de Cuenta. 5.1.- Cliente. 5.2.- Institución de crédito. 6.- Ejecutivo de Cuenta. 7.- SOFOL.
INSPECCIONES		REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> Verificar la solicitud de avalúo. Verificar la información del inmueble (escrituras, cuenta predial, boleta de agua, planos, documentos oficiales que avalen al propietario y al inmueble). Verificación del avalúo, expediente y mercadeo. Verificación de terminación de obra de las viviendas. solicitadas (excepto INFONAVIT). Verificación periódica de status de avalúos SELAI. Verificación tiempos comprometidos de respuesta. 		<ul style="list-style-type: none"> Carpetas del "Sistema electrónico de Administración de Avalúos". Expediente de avalúo (solicitud de avalúo, Información, copia del avalúo en formato PDF). Sistema SELAI. Hoja de Salida Tabla de Valores de Conjuntos Solicitud de Avalúos Masivos
VARIABLES DE CONTROL		INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> Número de avalúos. Especialización del avalúo. 		Cumplir con tiempos de entrega de solicitudes recibidas en un 90% trimestralmente <ul style="list-style-type: none"> Tiempo de respuesta para avalúos Infonavit 10 días hábiles Tiempo de respuesta para el avalúos DE LA UNIDAD: 3 días hábiles Tiempo de respuesta para avalúos SOFOL: 3 días hábiles

Control de Cambios.

# Revisión	Página	Modificación	Fecha
01	GENERAL	SE INCLUYO CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS	12/12/2007



PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD



PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS

Sistema de Gestión de la Calidad	Referencia: Versión 01
Fecha de emisión: Septiembre 2007	Codificación: PR-SGC-01

Elaboró: Arq. Aldo Domínguez García

Revisó: _____

Aprobó: _____

6.1 Propósito.

Establecer los lineamientos para mantener el Control los Documentos vigentes del Sistema de Gestión de la Calidad, definiendo su forma de elaboración, revisión, autorización, control de cambios, distribución así como el uso e identificación de los documentos obsoletos.

6.1 Alcance.

Este procedimiento aplica a todas las áreas de la Unidad de Valuación, además de los siguientes Documentos:

7.1. Internos.

- Lista Maestra de Documentos
- Política y Objetivos de Calidad
- Manual de Calidad.
- Procedimiento para el Control de Documentos
- Procedimiento para el Control de Registros
- Procedimiento para la Realización de Auditorías Internas
- Procedimiento para el Control de Producto no Conforme
- Procedimiento para las Acciones Correctivas
- Procedimiento para las Acciones Preventivas
- Procedimiento Operativos
- Fichas de Proceso
- Organigrama y Descripciones de Puesto.
- Flujograma General
- Acuerdos de Niveles de Servicios.

7.2. Externos.

- Documentos externos de la Dirección de la Unidad de Valuación que afecten la conformidad del Producto.

6.1 Definiciones.

Concepto	Definición
Copia Dura	Documento impreso en papel.
Descripción de Puesto	Documento donde están definidas las funciones, responsabilidades, perfiles de puesto, ubicaciones y estructuras relacionados para cada puesto.
Documento Controlado	La información y su medio de soporte en medio magnético, papel o electrónico, que cumple con los requerimientos de control establecidos (aprobación, revisión, identificación). Tales como Procedimientos,



	Instructivos de Trabajo, Descripciones de Puesto.
Documento Controlado Externo a la Unidad	Aquel elaborado externamente a la Unidad pero utilizado en los procesos internos y el SGC. Por ejemplo: Reglas de carácter general que establece la metodología para la valuación de inmuebles objeto de créditos garantizados a la vivienda, Normas ISO-9000.
Documento Controlado Interno de la Unidad	Documento elaborado internamente que es utilizado en los procesos de la Unidad de Valuación y del SGC.
Documento Obsoleto	Documento que, por razones de actualización o mejora, han dejado de aplicar en el Sistema.
Formato	Plantilla que se utiliza para el llenado de información.
Fichas de Proceso	Son los documentos que establecen la manera de llevar a cabo las operaciones funcionales de las distintas áreas.
LM	Lista Maestra de Documentos
Norma Oficial	Toda regla proveniente de las autoridades de Gobierno.
La Unidad	la Unidad de Valuación
Procedimiento	Son los documentos que establecen, en forma detallada, la manera en que se cumplen los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000.
RD	Representante de la Dirección
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad.
Manual de Calidad	<p>El Manual de Calidad es un documento que contiene los elementos esenciales del Sistema de Gestión de la Calidad, en él se definen la Política de Calidad, Los objetivos de calidad, los requisitos de cliente y de la organización, los 6 procedimientos requeridos por la Norma ISO 9001:2000.</p> <p>Las revisiones al Manual de Calidad pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisiones ordinarias. • Anualmente, contando desde la fecha de la última emisión. • Revisiones extraordinarias por: <ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción de un nuevo producto o servicio. 2. Cambios en el proceso. 3. Cambios en la estructura organizacional. 4. Modificación en reglamentaciones oficiales y de la Norma ISO 9001:2000. 5. A consecuencia de una auditoria.

6.1 Responsabilidades.

Puesto	Responsabilidades
Representante de la Dirección.	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener el Control de los Documentos Internos de la Unidad determinados en el alcance de este Procedimiento. - Mantener informado al personal involucrado con el SGC respecto a los cambios surgidos en los Documentos Controlados. - Controlar todos los Documentos Obsoletos. - Salvaguardar los Documentos Controlados para evitar cualquier deterioro o pérdida de los mismos. - Distribuir los documentos del SGC.
Responsables de Áreas	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener el Control de los Documentos internos de su área determinados en el alcance de este Procedimiento. - Mantener informado al personal involucrado con el SGC respecto a los cambios surgidos en los Documentos Controlados. - Controlar todos los Documentos Obsoletos de su Área.



	- Notificar cambios requeridos a los Documentos de su área al RD.
Personal de la Unidad	- Notificar cambios requeridos a los Documentos al Responsables de su Área. - Hacer uso adecuado de los Documentos vigentes.
Director	- Autorizar y firmar de conformidad la copia dura del Documento cuando así se requiera. - Revisar los Documentos elaborados por el personal a su cargo. - Mantener el Control de los Documentos externos de la Unidad que afecten la conformidad del Producto.

6.1 Referencias.

- Normas ISO 9001:2000 requerimientos 4.2, 4.2.1, 4.2.3 y 4.2.4
- Manual de Calidad.
- Procedimiento para el Control de Registros.
- Diario Oficial de la Federación emitido el 07/Sep/04. Reglas de carácter general que establece la metodología para la valuación de inmuebles objeto de crédito garantizado a la vivienda. – para codificación de los avalúos.

6.1 Proceso.

7.1. Elaboración, Revisión y Autorización de Documentos Controlados.

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Personal de la Unidad	Elabora Documento Controlado de acuerdo a lo establecido en este procedimiento
2	Personal de la Unidad	Envía propuesta a través del correo electrónico a la Dirección, Comité de Calidad o RD. En el caso de las Fichas de Proceso o Flujogramas, marca copia al Responsable de su Área
3	Director, Responsables de áreas y Comité de Calidad	Revisa la propuesta y, de ser necesario, envía sus comentarios y sugerencias a los involucrados.
4	Personal de la Unidad	Realiza los cambios y correcciones sugeridas por el Comité de Calidad y/o la Dirección, si las hubiere. Envía la versión definitiva del Documento Controlado.
5	Director	Envía notificación de autorización, a través del correo electrónico, al RD para la publicación del Documento
6	RD	Verifica y valida que el Documento cumpla con los requisitos de un Documento controlado, y lo codifica (ver Anexo 1 de Codificación de Documentos). Registra el Documento en el Sistema (ver Anexo 1 de Codificación de Documentos). Nota: Los Documentos válidos son los registrados por el RD en la lista Maestra de Documentos de LA UNIDAD.

7.2. Control de Cambios a los Documentos Controlados.

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Personal de La Unidad	Envía notificación al Responsable de su área y al RD para cualquier cambio en un Documento Controlado para su revisión.
2	Responsable	Revisa la notificación por correo electrónico del cambio del Documento



	de área	Controlado. Da seguimiento a las sugerencias y correcciones solicitadas.
3	RD	Espera notificación de autorización por parte de la Dirección para proceder a su actualización y su publicación. Guarda copia del archivo a modificar en Obsoletos renombrándolo y adicionando el número de versión al nombre del archivo copiado. Ejemplo: El archivo PR-CDO-01 que será cambiado, por primera vez, se copiará como PR-CDO-01 VER. 01 El Representante de la Dirección conserva la última versión de los documentos modificados en forma electrónica identificando estos en una carpeta de documentos obsoletos, incluyendo a este documento en el pie de página una leyenda de "DOCUMENTO OBSOLETO", los documentos que se modifiquen en papel y sean obsoletos se destruyen para evitar su uso no intencionado, así mismo el Representante de la Dirección, es la única persona con autorización para ingresar a la carpeta electrónica de documentos obsoletos.
4	RD	Cada vez que algún documento sufra algún cambio o modificación, el representante de la Dirección deberá verificar si el documento contiene algún formato de referencia y lo corrobora contra la lista maestra de documentos con el fin de garantizar que el formato anexo es el actualizado conforme a la versión de dicha lista. Realiza los cambios a los documentos referidos y actualiza los siguientes campos: <ul style="list-style-type: none"> • El número de <u>Revisión</u>. • La fecha de <u>Vigencia</u>. • La sección <u>Control de Cambios</u> de los Documentos.
5	RD	Archiva este nuevo original y actualiza la Lista Maestra de Documentos controlados.

NOTA: Se considera documentación externa controlada por la Norma ISO 9001-2000, así como los documentos identificados en la Lista Maestra de Documentos LM-SGC-01 en los cuales se identifican además las Legislaciones tanto regulatorias del proceso como cualquier otro documento que no es generado por el SGC, el cual puede estar en medio electrónico o en papel, y es responsabilidad de cada Director de área mantener esta lista actualizada cada vez que algún documento cambie, así como garantizar su difusión a los puestos involucrados para su consulta, debiendo notificar al RD para la modificación de la Lista Maestra de Documentos y comunicar los cambios en ella por medio de correo electrónico.

7.3. Alta de Documentos Externos a la Dirección.

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Personal de la Unidad	Notifica al RD cualquier nuevo documento externo que afecte al Producto.
2	RD	Adiciona a la Lista Maestra de Documentos el registro del nuevo Documento.

7.4. Distribución de Documentos Controlados.

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	RD	Elabora Lista Maestra de Documentos, determinando sus códigos y nombres.
2	RD	Solicita a la Gerencia de Sistemas la actualización y sustitución del los archivos electrónicos de los Documentos Controlados en la red.
3	RD	Notifica a los Responsables de las áreas la ruta de acceso a los Documentos Controlados en la red.



4	Responsable de área	Notifica al personal a su cargo la ruta de acceso a los Documentos Controlados en la red.
5	RD	Imprime el único ejemplar de los documentos controlados actualizados y lo substituye en la UNICA carpeta impresa del Sistema de Gestión de Calidad bajo resguardo del Director General de la Unidad de Valuación.

NOTA: Como parte del control de la documentación del SGC no se mantienen copias duras (papel), solamente se conserva la versión vigente firmada y autorizada por la Dirección General, por lo que la versión vigente para el SGC será la que se mantiene en el sistema (red) y solamente se mantiene una copia de la última versión en papel firmada y autorizada por el Director General y en resguardo por el área de Calidad.

6.1 Anexos.

Anexo 1 Codificación de Documentos.

6.1 Control de Cambios.

# Revisión	Página	Modificación	Fecha
01	GENERAL	SE INCLUYO PIE DE PAGINA	12/12/2007



PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS

Sistema de Gestión de la Calidad	Referencia: Versión 01
Fecha de emisión: Septiembre 2007	Codificación: PR-SGC-02

Elaboró: Arq. Aldo Domínguez García

Revisó: _____

Aprobó: _____

1. Propósito.

Establecer los lineamientos para mantener los controles necesarios para la identificación, legibilidad, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros de calidad

2.0 Alcance.

Este Procedimiento es aplicable a todas las áreas de la Unidad de Valaución.

3.0 Definiciones.

Concepto	Definición
Registro	Resultado traducido en un documento (incluye datos electrónicos) que contiene información del comportamiento de las actividades realizadas cotidianamente y que afecten a la conformidad del producto.
RD	Representante de la Dirección
LM	Lista Maestra de Documentos

4.0 Responsabilidades.

Puesto	Responsabilidades
Personal de la Unidad	Mantener el control de los registros asegurando que: <ul style="list-style-type: none"> • Se encuentren identificados. • Sean almacenados de manera organizada y protegida. • Sean de fácil acceso e integración cuando se requiera de ellos. • Sean retenidos de acuerdo al tiempo establecido en este procedimiento.
RD	Mantener actualizada la tabla de clasificación de registros (ver Anexo 1).

5.0 Referencias.

- Normas ISO 9001:2000 requerimiento 4.2.4
- Manual de Calidad
- Procedimiento para el Control de Documentos PR-SGC-01



6.0 Proceso.

6.1 Identificación, Almacenamiento y Protección de los Registros.

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Personal de la Unidad	Elabora un registro, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> ▪ La evidencia generada durante el desarrollo de la operación ▪ La evidencia de auditorías internas ▪ La evidencia de acciones correctivas y preventivas ▪ La evidencia de productos no conformes ▪ La evidencia de retroalimentación y encuesta de satisfacción de los clientes ▪ La evidencia de las Revisiones por la Dirección al SGC ▪ La evidencia de evaluaciones a proveedores (Cuando aplique) ▪ La evidencia de encuesta de clima organizacional
2	Personal de la Unidad	Mantienen sus Registros en medio electrónico o en papel, dependiendo de la funcionalidad de los mismos y capacidad de archivo. Se determina conjuntamente con los responsables de cada área el mantenimiento, el resguardo, tiempo de retención y disposición final de sus registros, los cuales pueden generarse en papel o en medio electrónico, registrando esta información en la lista de control de registros. Se garantiza la legibilidad de los registros, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registros en electrónico: Para el caso de estos registros, dichos medios garantizan su legibilidad ▪ Registros en papel: Estos registros se mantienen resguardados en áreas o lugares específicos, que no permiten su deterioro y modificación. Cualquier registro que muestre alteraciones, tachaduras y enmendaduras se considera como registro no válido. Nota: los registros de calidad no pueden ser alterados por ningún miembro de la empresa.
4	Personal de la Unidad	Todo cambio, adición o baja a la tabla de clasificación de registros (ver Anexo 1) deberá notificarse al RD siguiendo los lineamientos del Procedimiento para Control de Documentos PR-SGC-01

6.2 Tiempo de Retención de los Registros.

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Personal de la Unidad	Depura los registros de su área en forma periódica de acuerdo a los tiempos de retención señalados en la tabla de clasificación de registros (ver Anexo 1).

7.0 Anexos.

Anexo 1. Tabla de Clasificación de los Registros.

8.0 Control de Cambios.

# Revisión	Página	Modificación	Fecha
01	1	EN EL NUMERAL 4.0 RESPONSABILIDADES DECIA "PERSONAL" AHORA DICE "PERSONAL DE LA UNIDAD"	12/12/2007



Anexo 1. Tabla de Clasificación de Registros.

Registros de las áreas pertenecientes a la Unidad de Valuación

Área: Avalúos Individuales		
Nombre del Registro	Referencia	Tiempo de Retención
Carpetas del sistema vigente en la red	Sistema	5 años
Relación de asignación a peritos	Bodega	5 años
Expediente de avalúo.	Bodega	5 años
El área de Crédito y Cobranza entrega al Ejecutivo de cuentas el Acuse de recibo de la "Entrega de avalúos"	Bodega	5 años
Bitácora de visitas	Bodega	5 años

Área: Avalúos Masivos		
Nombre del Registro	Referencia	Tiempo de Retención
Carpetas del sistema vigente en la red	Sistema	5 años
Relación de asignación a peritos	Bodega	5 años
Expediente de avalúo.	Bodega	5 años
Captura del avalúo en el sistema SELAI	Sistema	5 años
Bitácora de visitas	Bodega	5 años

Área: Administración		
Nombre del Registro	Referencia	Tiempo de Retención
Carpetas de consecutivo de facturas.	Bodega	5 años
Carpetas de consecutivos de cheques.	Bodega	5 años
Cuadernos de control interno de facturas y cheques.	Bodega	5 años
Sistema "Suite ASPEC; SEA, COI, NOI Y Bancos."	Bodega	5 años
Relación de avalúos	Bodega	5 años

Área: Sistemas		
Nombre del Registro	Referencia	Tiempo de Retención
Programa de mantenimiento preventivo	Electrónico	5 años
Reporte de soporte técnico	Electrónico	5 años
Inventario	Electrónico	5 años



Área: SGC		
Nombre del Registro	Referencia	Tiempo de Retención
Acciones Correctivas	LM	5 años
Acciones Preventivas	LM	5 años
Bitácora de Productos no conformes	LM	5 años
Programa Anual de Auditorías	LM	5 años
Plan de Auditorías	LM	5 años
Informes de Auditorías	LM	5 años



PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS

Sistema de Gestión de la Calidad	Referencia: Versión 01
Fecha de emisión: Septiembre 2007	Codificación: PR-SGC-03

Elaboró: Arq. Aldo Domínguez García

Revisó: _____

Aprobó: _____

1.0 Propósito.

Establecer los lineamientos para realizar las Auditorias Internas al Sistema de Gestión de la Calidad verificando con ello su adecuado funcionamiento y mejorándolo continuamente según lo descrito en la Norma ISO 9001:2000.

2.0 Alcance.

Este Procedimiento es aplicable en la Unidad de Valuación

3.0 Definiciones.

Concepto	Definición
Acción Correctiva	Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad detectada o cualquier otra situación no deseable.
Acción Preventiva	Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad potencial u otra situación no deseable.
Auditoria de la Calidad	Revisión sistemática e independiente para determinar si las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad y los resultados relacionados cumplen con los acuerdos planeados en los procedimientos y si dichos acuerdos han sido implementados efectivamente.
Criterio de Auditoría	Políticas, procedimientos y requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.
Evidencia de Auditoría	Registros, relación de hechos u otra información relevante a los criterios de auditoría y que son verificables.
Hallazgo	Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoría.
Lista de Verificación	Lista de las actividades o procesos a revisar.
No Conformidad	Incumplimiento de un requisito.
Observación	Una situación que puede llevar a un error o no conformidad si no se enfrenta.
Oportunidad de Mejora	Un proceso o actividad que un auditor considere que se pudiera realizar más eficientemente.
Programa de Auditoría	Conjunto de una o más Auditorías planeadas para ser realizadas en una fecha determinada y con un propósito específico.



4.0 Responsabilidades.

Puesto	Responsabilidades
RD	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar la realización de las Auditorías Internas del Sistema de Gestión de la Calidad en intervalos semestrales. • Elaborar los programas de las Auditorías Internas en coordinación con los auditores internos. • Distribuir a las áreas involucradas el programa de la Auditoría con anticipación al inicio de cada Auditoría. • Elaborar el informe de los resultados de la Auditoría y presentarlo al Comité de Calidad. • Realizar seguimiento a las Acciones Correctivas surgidas de las No Conformidades, hasta su terminación. • Seleccionar a los Auditores Internos con base en sus capacidades. • Coordinar el entrenamiento necesario para los Auditores Internos. • Asegurar que los auditores no auditen su propio trabajo o área.
Auditores Internos	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar las Auditorías Internas a las áreas asignadas de acuerdo al programa establecido. • Entregar al RD los registros de la Auditoría realizada. • Apoyar al RD en la elaboración del Informe de Auditoría.
Áreas Involucradas	Llevar a cabo las Acciones Correctivas surgidas de las No Conformidades detectadas durante las Auditorías.
Comité de Calidad	Definir los procesos a auditar de acuerdo a su grado de importancia.
Director General	Autoriza el programa de auditorias

5.0 Referencias.

- Norma ISO 9001:2000, punto 8.2.2
- Guía de Auditorías al Sistema de Administración de la Calidad ISO 19011:2002
- Manual de Calidad
- Procedimiento para las Acciones Preventivas y Correctivas

6.0 Proceso.

6.1 Programación de Auditorías Internas de la Calidad.

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	RD	Según el Programa Anual de Auditorías FT-SGC-03-03, determina los procesos a ser auditados de acuerdo al grado de importancia .
2	RD	Con base en la definición de los procesos a ser auditados, selecciona al grupo de auditores. Reúne a los auditores internos y conjuntamente con ellos establece el Plan de Auditoria utilizando el Formato FT-SGC-03-01
4	Auditor Líder	Revisa y autoriza el Plan de auditoria FT-SGC-03-01
5	Auditor Líder	Notifica a la Dirección y a las áreas involucradas, el plan de auditoria, el calendario y hora para su realización
3	RD	Supervisa la realización de la Auditoría Interna de acuerdo al Plan.



6.2 Ejecución de la Auditoria

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Audidores Internos	Realizan una Lista de Verificación personal y revisan los documentos y puntos de la norma que serán auditados.
2	Audidores Internos y áreas involucradas	Realizan la reunión de apertura
3	Auditor Interno	Realiza la entrevista de Auditoría de acuerdo al plan previamente establecido
4	Auditor Interno	Informa al auditado los Hallazgos y las No Conformidades encontradas para evitar discrepancias futuras en el Informe Final de Auditoría.
5	Auditado	En caso de no estar de acuerdo con la disposición, demuestra lo contrario.
6	Audidores Internos	Se reúnen para discutir los hallazgos de auditoria, unificar el criterio de auditoria y elaborar el informe correspondiente.
7	Audidores Internos	Elabora el informe de auditoria FT-SGC-03-02, agrupando las no conformidades u observaciones en el cual se incumple algún requisito de la norma ISO 9001:2000 o del SGC. Nota: la redacción debe ser clara y estar respaldada por evidencia objetiva.
8	Audidores Internos y Personal involucrado	Realizan la reunión de cierre de la auditoria donde se presentan los resultados de la misma en el Informe de Auditoria FT-SGC-03-02 En esta reunión debe asistir: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Director General. ▪ Representante de la Dirección. ▪ Responsables de las áreas involucradas. Nota: El Informe de Auditoria deberá ser firmado por el personal involucrado y deberá difundirse a todas las áreas de la Unidad de Valuación
9	Auditor Líder	Entrega el Informe de Auditoria al representante de la Calidad para su archivo y seguimiento de acciones surgidas

6.3 Seguimiento de Acciones

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
3	Responsable de área	Establece la fecha compromiso de entrega del Plan de Acciones Correctivas/Preventivas para atender las no conformidades registradas, en el formato de Acciones Correctivas o Preventivas.
4	Auditor Interno	Da seguimiento a la entrega del Plan de Acciones Correctivas/Preventivas, en la fecha acordada por el Responsable del área asignado
5	Auditor Interno	Entrega el Plan de Acciones en los formatos de Acciones Correctivas o Preventivas correspondientes al RD
6	RD	Coordina que los planes de acción se registren en el registro de Acciones Correspondientes. Coordina a los Auditores Internos para verificar el cierre de las acciones de acuerdo a las fechas establecidas. Presenta resultados y avances al Comité de Calidad.
7	Auditor Interno	Realiza el seguimiento a las fechas compromiso indicadas Verifica la efectividad de las acciones realizadas; en caso positivo,



		cierra las acciones verificadas, en caso contrario, solicita su corrección.
8	Auditor Interno	Entrega al RD los reportes de las Acciones verificadas sobre los resultados obtenidos.
9	RD	Realiza el seguimiento hasta el cierre de las Acciones.

Nota: Las Auditorías Internas de Calidad al Sistema de Gestión de la Unidad de Valuación pueden ser subcontratadas a un tercero el cual deberá de cumplir con los requisitos de calificación de auditor interno, establecidos por la Unidad mismos que se detallan a continuación, así como apegarse al presente documento. Para la selección del Auditor Líder, este será designado por la Dirección General, debido a que el personal que actúa como Auditor Interno se considera en proceso de formación desarrollando habilidades y experiencia para ocupar el puesto de Líder.

Requisitos:

- **Educación:** Estudios mínimo Carrera Técnica o Licenciatura.
- **Capacitación:** Conocimientos en las normas ISO 9001:2000, participar en el curso de auditorías internas ISO 9001:2000.
- **Habilidades:** Honestidad, observador, perceptivo y seguro de si mismo.
- **Experiencia:** No necesaria.

7.0 Anexos.

Anexo 1. Formato Plan de Auditoria Interna de Calidad FT-SGC-03-01

Anexo 2. Formato de Informe de Auditoria Interna de Calidad FT-SGC-03-02

Anexo 3. Formato del Programa Anual de Auditorias Internas FT-SGC-03-03

8.0 Control de Cambios.

# Revisión	Página	Modificación	Fecha
01	GENERAL	SE INSERTO PIE DE PAGINA	12/12/2007



Anexo 1. Formato Plan de Auditoria Interna de Calidad FT-SGC-03-01

unidad	PLAN DE AUDITORIA	
FT-SGC-03-01		

Objetivo: Revisión del sistema de Gestión de Calidad de La Unidad de Valuacion para verificar su cumplimiento y su mejora continua bajo las normas ISO 9001:2000.

Alcance: El alcance de la auditoría es para el sistema de Gestión de Calidad y todos los procesos y subprocesos de la Organización.

Criterios de Auditoria Interna: Las Normas ISO 9001:2000, el Manual de Calidad, Fichas de Proceso, así como la regulación aplicable.

Fecha Programada	Hora Estimada	Area/ Proceso	Auditor

Firma de Autorización por parte del Representante de la Dirección:

Auditor Líder: _____



Anexo 2. Formato de Informe de Auditoría Interna de Calidad FT-SGC-03-02

INFORME DE AUDITORÍA

NOMBRE DE LA EMPRESA: Unidad de Valuación DIRECCIÓN: Ciudad Universitaria. ESTADO: Distrito Federal. PAIS: México.

ALCANCE DE LA AUDITORIA: FECHA DE REALIZACIÓN DE AUDITORIA:
--

REPRESENTANTE DE LA EMPRESA	NOMBRE: Arq. Gilberto Aldo Domínguez García CARGO: Representante de la Dirección del SGC.
------------------------------------	--

DATOS DEL EQUIPO AUDITOR	INICIALES
AUDITOR JEFE:	
AUDITORES:	

**INFORME DE AUDITORÍA****REQUISITOS AUDITADOS**

ELEMENTO DE LA NORMA ISO 9001:2000	NC	AUDITOR
4.1.- Requisitos generales	<input type="checkbox"/>	
4.2.- Requisitos de la documentación	<input type="checkbox"/>	
5.1.- Compromiso de la Dirección	<input type="checkbox"/>	
5.2.- Enfoque al cliente	<input type="checkbox"/>	
5.3.- Política de la calidad	<input type="checkbox"/>	
5.4.- Planificación	<input type="checkbox"/>	
5.5.- Responsabilidad, autoridad y comunicación	<input type="checkbox"/>	
5.6.- Revisión por la Dirección	<input type="checkbox"/>	
6.1.- Provisión de recursos	<input type="checkbox"/>	
6.2.- Recursos Humanos	<input type="checkbox"/>	
6.3.- Infraestructura	<input type="checkbox"/>	
6.4.- Ambiente de trabajo	<input type="checkbox"/>	
7.1.- Planificación de la realización del producto	<input type="checkbox"/>	
7.2.- Procesos relacionados con el cliente	<input type="checkbox"/>	
7.3.- Diseño y desarrollo	<input type="checkbox"/>	
7.4.- Compras	<input type="checkbox"/>	
7.5.1.- Control de la producción y de la prestación del servicio	<input type="checkbox"/>	
7.5.2.-Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	<input type="checkbox"/>	
7.5.3.-Identificación y trazabilidad	<input type="checkbox"/>	
7.5.4.-Propiedad del cliente	<input type="checkbox"/>	
7.5.5.-Preservación del producto	<input type="checkbox"/>	



8.2.1.- Satisfacción del cliente	<input type="checkbox"/>	
8.2.2.- Auditoria interna	<input type="checkbox"/>	
8.2.3.- Seguimiento y medición de los procesos	<input type="checkbox"/>	
8.2.4.- Seguimiento y medición del producto	<input type="checkbox"/>	
8.3.- Control del producto no conforme	<input type="checkbox"/>	
8.4.- Análisis de datos	<input type="checkbox"/>	
8.5.1.- Mejora continua	<input type="checkbox"/>	
8.5.2.- Acción correctiva	<input type="checkbox"/>	
8.5.3.- Acción preventiva	<input type="checkbox"/>	
TOTAL NO CONFORMIDADES		



INFORME DE AUDITORÍA

RESUMEN DE LA AUDITORÍA

COMENTARIOS DEL EQUIPO AUDITOR:

-
-
-
-

PUNTOS A DESTACAR:

-
-
-
-

OBSERVACIONES:

1.-



INFORME DE AUDITORÍA

N C	REDACCIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES DETECTADAS DURANTE LA AUDITORIA	Nor ma ISO 9001: 2000 Apdo .	Cate- goría
01	<p>***** Fin de la Hoja *****</p>		

En México D.F. a x de x del 200x.

ORGANIZACIÓN: Unidad de Valuación

EQUIPO AUDITOR: _____



Anexo 3. Formato del Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad FT-SGC-03-03 en Archivo XLS

	Programa Anual de Auditorías Internas
--	--

Programa Anual de Auditorías para el año 2007

Programa de Auditorías						
Observaciones	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Para el caso de las auditorías internas se consideran todas las áreas del Sistema de Gestión de Calidad y los requisitos aplicables						

Observaciones	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Para el caso de las auditorías internas se consideran todas las áreas del Sistema de Gestión de Calidad y los requisitos aplicables						

Fecha de actualización:

	Interna al SGC
	Interna a Procesos Internos
	Externa
	Auditoría Concluida

Elaborado por:

Representantes de la Dirección

Autorizado por:

Gerencia General



PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

Sistema de Gestión de la Calidad	Referencia: Versión 01
Fecha de emisión: Septiembre 2007	Codificación: PR-SGC-04

Elaboró: Arq. Aldo Domínguez García

Revisó: _____

Aprobó: _____

1.0 Propósito.

Establecer los lineamientos para identificar y controlar el producto que no sea conforme con los requisitos, en los procesos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad, a fin de prevenir que este Producto No conforme sea utilizado o entregado en forma no intencional hacia el cliente; asegurando además su tratamiento a fin de transformarlo a estado conforme.

2.0 Alcance.

Este Procedimiento es aplicable en la Unidad de Valuación

3.0 Definiciones.

Concepto	Definición
Acción Correctiva	Acción para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable.
Acción Preventiva	Acción para prevenir la ocurrencia de una No Conformidad potencial u otra situación indeseable.
Concesión	Producto que no cumple los requisitos especificados, pero que puede estar sujeto a una probable aceptación en las condiciones como se elaboró, siempre y cuando lo acepte el usuario y exista un compromiso para corregirlas.
Corrección	Eliminación de la No Conformidad.
No Conformidad	Incumplimiento de una especificación o requerimiento.
RD	Representante de la Dirección
Producto No Conforme	Se declara o presenta un producto /servicio no conforme en cualquier momento del proceso en que se identifique que no se está cumpliendo alguno de los requisitos, es decir: <ol style="list-style-type: none"> 1. Al inicio del proceso los insumos no cumplen con alguno de los requisitos de entrada 2. Durante el proceso presentan una desviación de los requisitos. 3. Cuando el producto /servicio no cumple con alguno de los requisitos de salida definidos
Producto	Resultado de un Proceso
LM	Lista Maestra de Documentos



4.0 Responsabilidades

Puesto	Responsabilidades
RD	<ul style="list-style-type: none"> • Informar a la Dirección General y al Comité de Calidad, respecto a la recurrencia de Productos No Conformes. • Mantener el registro de los productos no conformes.
Personal de la Unidad	<ul style="list-style-type: none"> • Emitir un correo para informar al responsable de área del producto no conforme detectado. Copiar al RD
Directores de la Unidad	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que las Acciones (Correctivas) derivadas de los Productos No Conformes detectados se lleven a cabo.

5.0 Referencias.

- Norma ISO 9001:2000 requerimiento 8.3.
- Manual de Calidad.
- Procedimiento para las Acciones Preventivas y Correctivas.

6.0 Proceso

6.1 Control del Producto No Conforme.

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Personal de la Unidad	<p>Cada persona de las áreas a cargo de un proceso o de un segmento del mismo, es responsable de identificar los Productos No Conformes de su proceso, de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validando el cumplimiento de los requisitos definidos en su alcance y aplicando los "puntos de control" definidos en cada proceso (ver punto 7.1 "Planificación para la realización del producto"). • Verificando las inspecciones del proceso incluidas en las fichas de proceso.
2	Personal de la Unidad	<p>Una vez identificado el Producto No Conforme en un proceso, deberá registrarse con fines de evidencia y seguimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Este registro, será realizado en el Reporte de Incidencias- LM, utilizado en su forma de registro de calidad tal como se incluye en la Lista de Registros, por el área a la que corresponde o compete el proceso donde se presenta el Producto No Conforme.
3	Personal de la Unidad	<p>Deberá establecerse obligatoriamente un tratamiento para cada Producto no Conforme, este tratamiento no necesariamente conlleva una acción correctiva, puede aplicarse una corrección simple.</p> <p>El tratamiento siempre se registrará en forma individual en el Reporte de Incidencias.</p> <p>El tratamiento del Producto No Conforme puede estar predefinido dentro de las mismas fichas de proceso, en estos casos se registrará en el Reporte de Incidencias la acción definida en las fichas.</p> <p>El tratamiento definido para un Producto No conforme, puede ser incluso negociar una concesión para su uso o liberación en el estado en que se encuentra, siempre que esta sea autorizada. Quienes</p>



		<p>podrán otorgar esta autorización y decidir este tipo de tratamiento, podrán ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Responsable del área • Ó la Dirección General <p>Utilizando para el escalamiento de la decisión el propio criterio de cada uno de ellos, en función del rango de responsabilidad inherente a cada puesto, y considerando el impacto de la desviación o la importancia de la misma o del producto afectado. El seguimiento o tratamiento al producto no conforme lo realiza cada área responsable de los procesos en que estos se presentan.</p> <p>Si un Producto No Conforme para el que se definió un tratamiento que no implicó originalmente una acción correctiva, presenta reincidencia significativa a criterio del Responsable del área responsable del proceso, será necesario tomar una acción correctiva buscando ante todo la erradicación de la causa raíz que hace reiterativa su aparición. Si un Producto No Conforme requiere la aplicación de una acción correctiva esta deberá basarse en lo establecido en el Procedimiento de Calidad Acciones Correctivas PR-SGC-06, considerando también lo mencionado en el punto 8 Medición, Análisis y Mejora del Manual de Calidad.</p> <p>El seguimiento, registro y verificación de solución de las acciones correctivas tomadas serán responsabilidad de las áreas a cargo de los procesos donde se presenta el Producto no Conforme.</p>
4	Dirección General, Directores y Comité de Calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • La revisión de los principales Registros de los Productos No conformes presentados durante el semestre en cada área se llevará a cabo en la reunión de la Revisión de la Dirección, presentando las principales acciones correctivas y de mejora que se tomaron alrededor de ellos.

7.0 Anexos.

Reporte de Incidencias – Lista Maestra de Documentos

8.0 Control de Cambios.

# Revisión	Página	Modificación	Fecha



PROCEDIMIENTO PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS

Sistema de Gestión de la Calidad	Referencia: Versión 01
Fecha de emisión: Septiembre 2007	Codificación: PR-SGC-05

Elaboró: Arq. Aldo Domínguez García

Revisó: _____

Aprobó: _____

1.0 Propósito.

Establecer los lineamientos para llevar a cabo las Acciones Correctivas que se originen durante las actividades rutinarias de operación, por una reclamación de un Cliente o por falta de cumplimiento de los requerimientos del SGC, de tal manera que las causas de No Conformidades sean eliminadas y la ocurrencia o recurrencia de las mismas se pueda prevenir bajo un plan bien estructurado.

2.0 Alcance.

Este procedimiento involucra todas las áreas que forman parte de la Unidad de Valuación.

3.0 Definiciones.

Concepto	Definición
Acción Correctiva	Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable en el proceso y evitar su recurrencia.
No Conformidad	Incumplimiento de un requisito.
RD	Representante de la Dirección
Requisito	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

4.0 Responsabilidades.

Puesto	Responsabilidades
RD	<ul style="list-style-type: none"> Mantener el control de las Acciones Correctivas Informar en las juntas del Comité de Calidad la situación de las Acciones Preventivas y Correctivas. Dar seguimiento a las Acciones Correctivas hasta su terminación.
Personal de la Unidad	<ul style="list-style-type: none"> Identificar la necesidad de una Acción Correctiva Llevar a cabo las Acciones Correctivas que le sean asignadas.

5.0 Referencias.

- Norma ISO 9001:2000 requerimientos 8.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.4, 8.5.2 y 8.5.3
- Manual de Calidad.
- Procedimiento para las Auditorías Internas



6.0 Descripción

Descripción
<ul style="list-style-type: none"> La generación de Acciones Correctivas se establece con objeto de solucionar y prevenir repeticiones de las No Conformidades en todas las etapas del proceso que puedan provocar una disminución del nivel de calidad previsto y como medidas para la mejora continua, como lo establece al apartado 8.5.2 de la Norma ISO 9001:2000, así como en el mismo numeral del Manual de Calidad MA-SGC-01.
<ul style="list-style-type: none"> Para toda acción correctiva deberá establecerse un criterio de resolución, para verificar la efectividad de la acción vs el objetivo con el que fue implantada.
<ul style="list-style-type: none"> El responsable (s) de la implantación de la acción correctiva debe realizar un análisis de la No Conformidad para llevar a cabo una Acción Correctiva tomando en cuenta las fuentes de información adecuadas.
<ul style="list-style-type: none"> Con base en el análisis efectuado a la información se determinan las acciones correctivas necesarias para su eliminación y no recurrencia, siendo responsabilidad de cada área la implementación y verificación de la efectividad de las acciones correctivas, como parte de las actividades de verificación y efectividad es responsabilidad del Representante de la Dirección el dar el Visto Bueno de la acción para que esta se considera cerrada, en el caso en que la Acción Correctiva se generada por el Representante de la Dirección, el Visto Bueno será efectuado por cualquier miembro del comité de calidad que sea designado para este efecto.
<ul style="list-style-type: none"> Para el caso en que se presente un incumplimiento a las metas establecidas en los indicadores de cada área, deberá tomarse una acción correctiva para la diferencia entre el logro y la meta no alcanzada.
<ul style="list-style-type: none"> Para el registro y control de las No Conformidades se utilizan los formatos de Acción Correctiva y el Listado de Acciones Correctivas, mismos que sirve de base para generar la información correspondiente que se analiza en las juntas de Revisión por la Dirección, estos registros son conservados por el Representante de la Dirección, una vez que han sido cerradas las No Conformidades.

7.0 Proceso.

7.1. Acciones Correctivas

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Auditor Interno o Personal la Unidad	Detecta una No Conformidad del Producto o del SGC, llena el Formato de Acción Correctiva y entrega el Formato al RD.
2	RD	Recibe el Formato de Acciones Correctivas, lo completa y da de alta la Acción Correctiva en el Sistema
3	Personal asignado la Unidad	Realiza las actividades para concluir la acción Correctiva en el tiempo acordado
4	RD	Da seguimiento a la solución de la Acción Correctiva y coordina en conjunto con los Auditores Internos de Calidad que las Acciones estén concluidas.

8.0 Anexos.

Anexo 1. Formato de Acciones Correctivas FT-SGC-05-01



9.0 Control de Cambios.

# Revisión	Página	Modificación	Fecha
01	1	EN EL APARTADO 6.0 Descripción LA CODIFICACION DEL MANUAL DE CALIDAD DECIA MAC-01 AHORA DICE MA-SGC-01	2/01/2006

Anexo 1. Formato de Acciones Correctivas FT-SGC-05-01

	Acciones Correctivas
--	-----------------------------

Elaboró:		Área:		Fecha:		Folio:	
Descripción de la No Conformidad:							
No conformidad derivada de:							
Afecta a la (s) Cláusula (s) de la Norma:							
Personal Asignado para la Solución:							
Nombre:				Área:			
Identificación de la Causa Raíz:							
A		E					
B		F					
C		G					
D		H					
Acciones a Tomar:		Inmediatas _____			Temporales _____		
Acciones Correctivas a Tomar:							
Ref. Causa	Actividad a Realizar	Responsable	Fecha de Verificación	Verificación Aprobada		Fecha de Cumplimiento	
				SI	NO		
No conformidad		Abierta _____			Cerrada _____		
Nombre del Auditor Interno que verificó:							



PROCEDIMIENTO PARA LAS ACCIONES PREVENTIVAS

Sistema de Gestión de la Calidad	Referencia: Versión 01
Fecha de emisión: Septiembre 2007	Codificación: PR-SGC-06

Elaboró: Arq. Aldo Domínguez García

Revisó: _____

Aprobó: _____

1.0 Propósito.

Establecer los lineamientos para llevar a cabo las Acciones Preventivas que encaminen a la organización a la mejora y/o prevenir la ocurrencia de No Conformidades potenciales, en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

2.0 Alcance.

Este procedimiento involucra todas las áreas que forman parte de la Unidad de Valuación.

3.0 Definiciones.

Concepto	Definición
Acción Preventiva	Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable
No Conformidad	Incumplimiento de un requisito.
Probable Problema Potencial	Problema que aún no se ha presentado, pero que existe un alto riesgo de ocurrir y afectar los resultados del proceso.
RD	Representante de la Dirección
Requisito	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

4.0 Responsabilidades.

Puesto	Responsabilidades
RD	<ul style="list-style-type: none"> Mantener el control de las Acciones Preventivas Informar en las juntas del Comité de Calidad la situación de las Acciones Preventivas y Correctivas. Dar seguimiento a las Acciones Preventivas hasta su terminación.
Personal de la Unidad	<ul style="list-style-type: none"> Identificar la necesidad de una Acción Preventiva Llevar a cabo las Acciones Preventivas que le sean asignadas.

5.0 Referencias.

- Norma ISO 9001:2000 requerimientos 8.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.4, 8.5.2 y 8.5.3
- Manual de Calidad.
- Procedimiento para las Auditorías Internas



6.0 Descripción

Descripción
<ul style="list-style-type: none"> La toma de Acciones Preventivas se establece para prevenir que pueda presentarse una No Conformidad Potencial o posible Producto No Conforme, como lo establece el apartado 8.5.3 de la Norma ISO 9001:2000, así como en el mismo numeral del Manual de Calidad MA-SGC-01.
<ul style="list-style-type: none"> Generalmente una acción preventiva deriva de algún cambio importante o aceleramiento en el proceso, normas o requisitos que los rigen que pudieran afectarlo provocando la aparición de una posible No Conformidad.
<ul style="list-style-type: none"> El responsable (s) de la implantación de la acción correctiva debe realizar un análisis de la No Conformidad Potencial para llevar a cabo una Acción Preventiva tomando en cuenta las fuentes de información adecuadas.
<ul style="list-style-type: none"> Con base en el análisis efectuado a la información se determinan las acciones preventivas necesarias para ocurrencia, siendo responsabilidad de cada área la implementación y verificación de la efectividad de las acciones preventivas, como parte de las actividades de verificación y efectividad es responsabilidad del Representante de la Dirección el dar el Visto Bueno de la acción para que esta se considera cerrada, en el caso en que la Acción Preventiva sea generada por el Representante de la Dirección, el Visto Bueno será efectuado por cualquier miembro del comité de calidad que sea designado para este efecto.
<ul style="list-style-type: none"> Para el caso en que se presente un posible incumplimiento en las metas establecidas e indicadores de cada área, se debe tomar una acción preventiva para la diferencia entre el logro y la meta no alcanzada.
<ul style="list-style-type: none"> Para el registro y control de las No Conformidades Potenciales se utilizan los formatos de Acción Preventiva y el Listado de Acciones Preventivas, mismos que sirven de base para generar la información correspondiente que se analiza en las juntas de Revisión por la Dirección, estos registros son conservados por el Representante de la Dirección, una vez que han sido cerradas las No Conformidades Potenciales.

7.0 Proceso.

7.1 Acciones Preventivas.

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Auditor Interno de Calidad o Personal de la Unidad	Detecta una causa probable de falla de Sistema o defecto de Producto, llena el Formato de Acción Correctiva del Sistema. Llena el Formato de Acciones Correctivas del Sistema y entrega el Formato al RD
2	RD	Recibe el Formato de Acciones Preventivas del Sistema, lo completa y da de alta la Acción Preventiva en el Sistema.
3	Personal asignado de la Unidad	Realiza las actividades para concluir la acción preventiva en el tiempo acordado
3	RD	Da seguimiento a la solución de la Acción Preventiva y coordina en conjunto con los Auditores Internos de Calidad que las Acciones estén concluidas.

8.0 Anexos.

Anexo 1. Formato de Acciones Preventivas FT-SGC-06-01

9.0 Control de Cambios.

# Revisión	Página	Modificación	Fecha



Anexo 1. Formato de Acciones Preventivas FT-SGC-06-01

Acciones Preventivas

Elaboró:	Área:	Fecha:	Folio:			
Descripción del problema potencial:						
Deficiencia detectada en:						
Personal Asignado para la Solución:						
Nombre:		Área:				
Identificación de la Causa Raíz:						
A		E				
B		F				
C		G				
D		H				
Acciones a Tomar: Inmediatas Temporales						
Acciones Preventivas a Tomar:						
Ref. Causa	Actividad a Realizar	Responsable	Fecha de Verificación	Verificación Aprobada		Fecha de Cumplimiento
				SI	NO	
Acción Preventiva				Abierta _____		Cerrada _____
Nombre del Auditor Interno que verificó:						



Conclusiones

La norma ISO 9001:2000, mejora los aspectos organizativos de una empresa, considerando a ésta como un grupo social formada por individuos que interaccionan. Sin calidad técnica no es posible producir en el competitivo mercado presente y una mala organización, genera un producto de deficiente calidad que no sigue las especificaciones de la dirección. Puesto que la calidad técnica se presupone, ISO 9001:2000 propone unos sencillos y probados principios para mejorar la calidad final del producto mediante sencillas mejoras en la organización de la empresa que a todos benefician.

Toda mejora, redundando en un beneficio de la calidad final del producto y de la satisfacción del consumidor, que es lo que pretende quien adopta la norma como guía de desarrollo empresarial. La Norma ISO 9001:2000 tiene como objetivo satisfacer al consumidor.

La alta competencia y la alta capacidad tecnológica de las empresas, logra los más altos estándares de producción a nivel de la totalidad del sistema productivo. La igualdad en calidad técnica de los productos y la igualdad técnica de las empresas y organizaciones, difícilmente superable por los tradicionales métodos tecnológicos, han hecho que cada vez sea más difícil diferenciar los productos y producir satisfacción en el consumidor.

La mejor forma de mejorar la producción con los medios materiales existentes, es mejorando la organización que maneja y gestiona los medios de producción como un todo, siguiendo principios de liderazgo, participación e implicación, orientación hacia la gestión, y el sistema de procesos, que simplifica los problemas, el análisis de los datos incluyendo sobre todo al consumidor y la mejora continua. Consiguen conocer y mejorar las capacidades de la organización. De este modo, es posible mejorar el producto de forma constante y satisfacer constantemente al cada vez más exigente consumidor.

El sistema de gestión de calidad en pocas palabras nos apoya para consolidar y mejorar la estructura de la organización bajo un modelo orientado a procesos integrales que garantizan el cumplimiento de los objetivos establecidos y como consecuencia la satisfacción del Cliente.



Bibliografía

Guillermo Domínguez Fernández. El principio de la aplicación de las normas ISO. *Revista complutense de educación*. Vol. 16 núm. 1 (2005) 57-93 La calidad, más que una moda, un reto en la Europa de la sociedad del conocimiento: La Mejora Continua Más Allá De Los Modelos y Las Certificaciones. Universidad Complutense 2005

Froman, B. El Manual de la Calidad. AENOR, Madrid, 1995.

Gallego Laborda, G. Comprender, documentar, implantar, mantener ISO 9000. AENOR, Madrid, 1998.

Lamprecht, J.L. ISO 9000 en la Pequeña y Mediana Empresa. AENOR, Madrid, 1996.

Moltó, J.I. Prevención de Riesgos Laborales en la Empresa. AENOR, Madrid, 1998.

De la Cerda, J. , & Morales, L. (2001). Calidad ISO 9000 En La Administración Pública De México. Grupo Editorial Iberoamérica.

Paginas Internet:

- <http://www.iso.ch/iso/en/ISOOnline.frontpage>
- <http://www.enac.es>
- <http://www.aenor.es>
- <http://www.asecal.com>
- <http://www.aprocal.org/>
- <http://www.infocalidad.net>
- <http://www.baderna.com/calint.html>
- http://www.cigal.igatel.net/html/p_deming.htm
- <http://www.fpnq.org.br/criterios.htm>
- <http://www.iso4u.com/whatisiso9000.htm>
- <http://www.spice.gob.mx>
- <http://www.quality.nist.gov/>