

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de **INGENIERÍA INDUSTRIAL**

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA INMOBICORP S.A.C”

Tesis para optar al título profesional de:

**Ingeniero Industrial**

**Autores:**

María Alejandra Díaz Camacho  
Hanss Gregory Rodriguez Rodríguez

**Asesor:**

Mg. Viviana Rojas Gálvez  
<https://orcid.org/0000-0003-0356-4779>

Cajamarca - Perú

2023

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>KATHERINE DEL PILAR ARANA ARANA</b>	<b>46288832</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>WILSON ALCIDES GONZALES ABANTO</b>	<b>70211187</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>ROGER SAMUEL SILVA ABANTO</b>	<b>26600012</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## INFORME DE SIMILITUD

### “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA INMOBICORP S.A.C”

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	4%
2	<a href="http://ri.ues.edu.sv">ri.ues.edu.sv</a> Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Sergio Arboleda Trabajo del estudiante	1%
4	<a href="http://repositorio.unp.edu.pe">repositorio.unp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://repositorio.ucsp.edu.pe">repositorio.ucsp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://repositorio.usanpedro.edu.pe">repositorio.usanpedro.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	<a href="http://catalogo-gy.ucab.edu.ve">catalogo-gy.ucab.edu.ve</a> Fuente de Internet	1%

## DEDICATORIA

A Dios por guiarme en este camino profesional. A mis padres y hermanos por apoyarme en toda mi carrera profesional. A mis abuelos por su apoyo y ejemplo. A mi hija y esposo por estar a mi lado y motivarme en este camino.

*María Alejandra Díaz Camacho*

A mis padres que han sido mi guía e Inspiración, les dedico este trabajo que es un tributo a su amor constante, y un recordatorio de que todo lo que soy y he logrado es gracias a su amor y apoyo inquebrantable.

*Hanss Gregory Rodriguez Rodriguez*

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestra familia por su apoyo constante.

A la Universidad Privada del Norte por ser nuestra casa superior de estudios y habernos formado como profesionales.

Al Ing. Ruddy Armas por permitirnos realizar nuestro trabajo de investigación en Inmobicorp SAC.

## Tabla de contenido

Jurado evaluador.....	2
Informe de similitud .....	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento .....	5
Tabla de contenido.....	6
Índice de tablas .....	7
Índice de figuras .....	8
Resumen .....	9
Capítulo I: Introducción .....	10
Capítulo II: Metodología .....	17
Capítulo III: Resultados.....	22
Capítulo IV: Discusión y Conclusiones .....	49
Referencias .....	61
Anexos.....	63

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de variables .....	21
<b>Tabla 2</b> Detalle de los valores porcentuales del cumplimiento .....	26
<b>Tabla 3</b> Porcentaje de implementación general de la norma ISO 9001:2015.....	26
<b>Tabla 4</b> Porcentaje de implementación por cada punto de la norma ISO 9001:2015.....	27
<b>Tabla 5</b> Operacionalización de variables con resultados del diagnóstico.....	38
<b>Tabla 6</b> Cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 luego del diseño .....	47
<b>Tabla 7</b> Operacionalización de variables luego del diseño.....	48
<b>Tabla 8</b> Activos tangibles .....	49
<b>Tabla 9</b> Costos en personal .....	50
<b>Tabla 10</b> Costos en capacitación .....	51
<b>Tabla 11</b> Costos proyectados .....	52
<b>Tabla 12</b> Activos tangibles .....	55
<b>Tabla 13</b> Ingresos proyectados .....	55
<b>Tabla 14</b> Flujo de caja .....	55
<b>Tabla 15</b> Indicadores financieros.....	56

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Organigrama.....	22
<b>Figura 2</b> Mapa de procesos.....	23
<b>Figura 3</b> Diagrama Ishikawa .....	25
<b>Figura 4</b> Contexto de la organización.....	28
<b>Figura 5</b> Liderazgo .....	29
<b>Figura 6</b> Planificación .....	30
<b>Figura 7</b> Soporte .....	31
<b>Figura 8</b> Operación .....	32
<b>Figura 9</b> Evaluación del desempeño.....	33
<b>Figura 10</b> Mejora .....	34
<b>Figura 11</b> Encuesta cliente tipo A .....	36
<b>Figura 12</b> Encuesta cliente tipo B.....	37
<b>Figura 13</b> Contexto de la organización post diseño.....	39
<b>Figura 14</b> Liderazgo post diseño .....	40
<b>Figura 15</b> Planificación post diseño .....	41
<b>Figura 16</b> Soporte post diseño .....	42
<b>Figura 17</b> Operación post diseño.....	44
<b>Figura 18</b> Evaluación del desempeño post diseño.....	45
<b>Figura 19</b> Mejora post diseño .....	46
<b>Figura 20</b> Flujo de caja .....	55

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, para mejorar la satisfacción del cliente de la empresa Inmobicorp S.A.C. Para lo cual, se desarrolló un diagnóstico situacional de la empresa usando técnicas como entrevistas con el personal, encuesta a los clientes, check list (pre y post diseño), y diagrama de Ishikawa. Los primeros resultados obtenidos del check list fueron que la organización cumplía a un 32% de la norma, y como resultado promedio de la encuesta de satisfacción del cliente tipo A y tipo B fue de 60% evidenciando deficiencias en la trazabilidad de sus procesos, atención oportuna y adecuada del servicio y conocimiento de los procedimientos por parte de los involucrados en el proceso de intermediación. El diseño del SGC se basó en la elaboración de documentos tales como procedimientos y formatos orientados al cumplimiento normativo y de los requisitos del cliente, enfocados a la mejora continua. Luego de realizado el diseño, los resultados de un post check list de cumplimiento fueron del 100% en base a la norma, mostrando una variación positiva de 68% en cuenta al primer diagnóstico, además en base a otras investigaciones luego de la aplicación del diseño, se espera una satisfacción del cliente mayor a 90%.

**PALABRAS CLAVES:** Sistema de Gestión de Calidad, ISO 9001:2015, satisfacción del cliente, procesos

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Las organizaciones se encuentran en la actualidad ante una urgente necesidad de responder y adaptarse a un entorno heterogéneo, dinámico e impredecible donde confluyen demandas locales y globales con el objetivo de mejorar los niveles de calidad, y para ello deben enfocarse cada vez más en mejorar sus procesos garantizando así la satisfacción del cliente. Por las razones anteriores, se ha producido un marcado incremento en el uso de herramientas para la mejora continua de los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC), principalmente basados en las normas ISO 9000, por ser estas las normas de mayor aceptación a nivel mundial (Yáñez y Yáñez, 2012).

La organización mundial ISO, cada año publica un balance de las certificaciones en ISO 9001 en el mundo. Esta publicación tiene un retraso de un año, de tal manera que el informe SURVEY a diciembre de 2021 se acaba de publicar en septiembre de 2022. Según el último ranking los cinco primeros puestos de los países que cuentan con más empresas con certificación ISO 9001 son, China (426716), Italia (92664), Alemania (49298), Japón (40834) y Reino Unido (39682), estos resultados muestran que el número de empresas certificadas ha ido incrementando a pesar del impacto de la pandemia del COVID-19. (Rivero, 2022)

El Perú es uno de los países de la región con el menor número de empresas certificadas en gestión de calidad, y solo Bolivia está debajo de nosotros. Cifras de la SUNAT, revelan que se tiene un total de 1329 empresas con certificación de calidad ISO 9001 de un total de empresas formales activas en el Perú que llega a 1 382 899. Si bien en el Perú se ha experimentado un incremento en el número de certificaciones ISO, esta cifra aún no es

comparable con otros países de América como EE. UU, Brasil, Colombia, México, Argentina.

En tal contexto el mercado inmobiliario peruano está en proceso de recuperación y es importante recalcar que lo peor está en el pasado. La compraventa de inmuebles en Perú viene al alza desde el fondo que tocó en 2020 debido a la pandemia y crisis política, pero naturalmente la recuperación ha sido distinta para los diversos tipos de inmuebles que conforman el universo de bienes raíces (Osterling, 2022).

Con la finalidad de sustentar teóricamente el presente estudio, se citan algunos antecedentes que se encuentran relacionados muy cercanamente en cuanto a variables y dimensiones.

A nivel internacional se encontró el estudio de Núñez (2019) “Sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la empresa de insumos de calzado Carvifactory Cia Ltda”. La mencionada investigación se realizó a 30 personas del personal operativo y administrativo de la organización, utilizando la observación, documentación y técnicas como listas de chequeo sobre los requisitos de la norma ISO 9001:2015, levantamiento de información de oficina, revisión de informes, textos y entrevistas a los involucrados en el proceso productivo de la organización. A lo que se llega como desenlace de la investigación es que se tiene un 57% de falta de cumplimiento de los requisitos de la normativa internacional y que luego de la implementación del diseño del Sistema de Gestión de Calidad aquí planteado se podría lograr la certificación.

A nivel nacional se encontró el estudio de Mudarra (2020) en su tesis “Aplicación de la norma ISO 9001:2015 en los procesos de producción y su impacto en la satisfacción de los clientes de impresiones V&D S.A.C., en Trujillo, 2019”. Para la mencionada investigación experimental se realizó muestreo por conveniencia, derivado del muestreo no

probabilístico de los procesos operativos de la organización, utilizando como instrumentos de recolección de datos la entrevista, observación y encuestas; concluyendo que es de suma importancia la aplicación de la norma ISO 9901:2015 en la empresa llegando como desenlace que al inicio de la investigación se contó con un 23% de cumplimiento y posterior a la implementación a un 93% de cumplimiento de la norma, además de que se vio una aplicación económica positiva obteniendo un VAN de S/. 16,738.00, un TIR de 29.22% y un costo beneficio de S/2.00, es decir, que por cada sol invertido se obtiene el doble de ganancia, lo cual es muy favorable para la empresa.

Huangal y Chavez (2019) en su tesis “Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en la empresa Tambos PERÚ SAC”. Dicho estudio deductivo – preexperimental tomó como muestra a los clientes pertenecientes al canal moderno a través de una auditoría interna, lista de verificación y encuesta, dando como resultado antes de la aplicación del sistema un 53% de satisfacción del cliente y un 23% en cuanto al cumplimiento de la norma ISO 9001:2015. Luego de aplicado el sistema se incrementaron los porcentajes; en cuanto a la satisfacción del cliente de 53% a un 92% y en lo concerniente al cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 pasaron de 23% inicial a un 70% diseñando la documentación requerida por la norma, elaborando procedimientos que incluyan asignación de recursos, funciones, responsabilidades de los recursos humanos y control de documentos. Como parte final de la propuesta de implementación del SGC se realizó la evaluación económica y financiera de la propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad, obteniendo como resultados: VAN es de s/. 29.120,38, TIR es de s/. 49,13%; y financieros: VANF de S/. 28.441,77, TIRF de 72,19%, concluyendo que la propuesta es rentable.

El estudio de Mendo (2021) “Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en la empresa Evelyn SAC en la ciudad de Trujillo, 2021”. La investigación propositiva no experimental, se realizó en una muestra de 80 clientes utilizando encuestas, check list, manual de calidad y entrevistas, finalmente se concluye que a través del diseño de un SGC en la empresa Evelyn SAC, se fortalecerá el control de calidad y por consiguiente esto mejorará la satisfacción del cliente.

En la ciudad de Cajamarca se encontró el estudio de Beltrán y Roncal (2018) en su tesis “Implementación del sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001: 2015 y su incidencia en el nivel de satisfacción del cliente del Consorcio DCDS”. La mencionada investigación de carácter cuantitativa – no experimental transaccional tomó un muestreo no probabilístico intencional que consta de todos los jefes de áreas y gerencia incluyendo el área de SIG, el instrumento para recoger datos utilizado principalmente fue la norma ISO 9001:2015 este dejó evidenciar que la empresa en cuestión cumplía solo con un 31% de los requisitos establecidos en la norma; además los resultados del nivel de satisfacción de los clientes previo a la implementación fueron: 50% marcó Regular, 36% marcó Bajo, 13% marcó muy bajo y 1% marcó bueno. Ningún cliente marcó cómo nivel de satisfacción Muy bueno. Luego de realizada la implementación en cuanto a la norma ISO 9001:2015 se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 79% y al respecto del nivel de satisfacción los resultados fueron: 3% de los clientes Muy bueno, 58% marcó Bueno, 29% marcó Regular, 10% Bajo y ningún cliente encuestado marcó Muy bajo. En conclusión, luego de implementado el sistema se hizo una evaluación económica financiera que arroja los siguientes indicadores económicos VAN= 60, 142. 48 TIR=99% B/C = 1,23 que hacen de la implementación del sistema una inversión beneficiosa para el consorcio DCDS.

Incio y Rodríguez (2017) “Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes en el servicio de ejecución de obras de la empresa CER EIRL”. La investigación se realizó en una muestra de 7 clientes del área de ejecución de obras de la empresa CER EIRL, utilizando las herramientas de recolección de datos: Análisis FODA, Diagrama de Causa-efecto, check list de cumplimiento de la ISO 9001:2015 y una encuesta de satisfacción a los clientes para medir el nivel de satisfacción. Al medir el nivel de cumplimiento antes del diseño la empresa obtuvo el 33% y como post diseño lograron cumplir al 100% la norma. Para el nivel de satisfacción del cliente antes del diseño se obtuvo el 20% de calidad de servicio, 33% de entrega de proyectos antes del plazo contractual y 50% de No conformidades; nuevamente se realizó una encuesta para medir el impacto que se generó luego del diseño de implementación de sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, en la cual tuvo como resultados que la calidad del servicio aumento a 50%, el plazo de entrega antes del término del plazo contractual incrementó a 50% y disminuyó a 0% las No Conformidades de los Servicios prestados. En conclusión, se realizó el diagnóstico financiero donde se obtuvo un VAN s/. 950, 321. 15 y un TIR de 168%, demostrando que el diseño del sistema de gestión de la calidad es rentable.

La empresa Inmobicorp S.A.C se fundó el 3 de noviembre del año 2015 por la sociedad conyugal del Ing. Ruddy Armas Malca y Marianela Narro León junto con su madre Sirvina Malca. Se encuentra ubicada en el distrito de Cajamarca, provincia de Cajamarca y departamento Cajamarca, está constituida jurídicamente bajo la denominación de sociedad anónima cerrada S.A.C, cuenta con un total de 10 trabajadores.

Dentro de los giros del negocio encontramos al desarrollo inmobiliario, la gestión hotelera y a la intermediación inmobiliaria siendo este último el proceso más importante de

la organización, dentro de este proceso la inmobiliaria se establece como un mediador entre ambas partes, comprador y vendedor, para agilizar el proceso y llevar a cabo las negociaciones; Además de las gestiones de compraventa, la inmobiliaria asesora al cliente sobre condiciones técnicas que este desconoce.

A través de las visitas y de la aplicación de métodos de análisis realizados a la empresa, se pudo observar diversas falencias en los procesos, existe evidencia de que el personal cae en demasiados re procesos puesto que los procedimientos no están establecidos, los procesos no están mapeados debidamente y/o están obsoletos generando que no exista ningún orden ni control sobre las actividades realizadas diariamente, la documentación no está organizada, no existen canales de comunicación para que todos los colaboradores estén informados de las políticas de la organización, asimismo en lo concerniente al proceso de intermediación los trabajadores hacen duplicidad de tareas y dejan de cumplir algunas de estas por falta de conocimiento de los procedimientos de las mismas.

Es por ello que la presente investigación busca determinar el nivel de cumplimiento actual de la organización respecto a la norma ISO 9001:2015, y como el diseño del sistema de gestión de calidad ayudará a mejorar los procesos de la empresa inmobiliaria Inmobicorp S.A.C, mejorando así los procesos con la finalidad de presentar a sus clientes mejores productos y servicios.

## **1.2. Formulación del problema**

¿En qué medida el diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 mejorará la satisfacción del cliente de la empresa inmobiliaria Inmobicorp S.A.C.?

### 1.3. Objetivos

#### Objetivo general

Diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 90001:2015, para mejorar la satisfacción del cliente de la empresa inmobiliaria Inmobicorp S. A. C.

#### Objetivos específicos

- Determinar la situación actual de la empresa basado en los requisitos de la norma ISO 90001:2015 y la satisfacción del cliente.
- Diseñar el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 de la empresa Inmobicorp S.A.C.
- Determinar el nuevo nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y la satisfacción del cliente luego del diseño del SGC.
- Realizar un análisis económico para evaluar la viabilidad de la aplicación del diseño.

### 1.4. Hipótesis

El diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 90001:2015, mejora la satisfacción del cliente de la empresa inmobiliaria Inmobicorp S. A. C.

## **CAPÍTULO II: METODOLOGÍA**

### **2.1. Tipo de Investigación**

#### **No experimental**

Podríamos definir un estudio no experimental como un estudio que se lleva a cabo sin la manipulación intencional de variables. En otras palabras, tal investigación no cambia conscientemente las variables independientes, sino que observa los fenómenos como tales en su contexto natural para su posterior análisis (Hernández et al., 2016).

#### **Aplicada**

Para Hernández et al. (2016) la investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, la cual su principal característica es la aplicación de los conocimientos existentes, mientras que otras se obtienen tras la aplicación práctica y la sistematización basada en la investigación. El uso del conocimiento y lo resultante de la investigación nos conduce de manera rigurosa y sistematizada a conocer la realidad.

#### **Transversal**

Para Hernández et al. (2016) el diseño transversal es donde se recolectan datos en un momento único y en un momento específico. El propósito de este es describir las variables de investigación y analizar su repercusión e interacción en un momento dado.

### **2.2. Población y muestra**

#### **Población**

El alcance de este estudio abarca la totalidad de la organización Inmobicorp S.A.C, incluyendo a todos los miembros y procesos que la conforman, buscando obtener una

comprensión integral y representativa de las dinámicas y desafíos presentes en toda la organización, este enfoque nos permitirá obtener información completa y precisa para lograr los objetivos de nuestra investigación.

Asimismo, se considera en la población todos los clientes (25) que usaron los servicios de la empresa Inmobicorp S.A.C en el periodo del año 2022.

## **Muestra**

Este estudio se basa en una muestra integral que abarca la totalidad de la organización (colaboradores y procesos en general). Además de los 25 clientes usuarios de los servicios de la empresa Inmobicorp S.A.C del periodo 2022.

### **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **2.3.1. Técnicas**

**Encuesta:** Es un conjunto de preguntas en serie que se realiza a diferentes personas para recopilar información mediante la ejecución de un cuestionario que se aplicará a los clientes de la organización Inmobicorp SAC; con el fin de recolectar información necesaria para el análisis del correcto cumplimiento del proceso de intermediación en busca de la satisfacción de este y mejoras del servicio.

**Análisis de documentos:** En esta técnica, se analizaron los compendios de la información documentada existente de la organización, buscando datos necesaria para analizar la situación actual con el propósito de mejorar la documentación y/o registros según sea necesario a cada procedimiento correspondiente.

**Observación directa:** Esta técnica, brindará como resultado información directa y cuantificable de los procedimientos que se desarrollan con el fin del cumplimiento de las funciones del área de intermediación.

### **2.3.2. Instrumentos**

El Check list de diagnóstico:

Pre-Test: Análisis previo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, que dará la idea de la situación del negocio en evaluación.

Post Test: Análisis posterior detallará los cambios que se ha implementado en función a los requisitos de la norma ISO 9001:201 en su SGC.

### **2.4. Procedimiento de recolección de datos**

A continuación, se detalla las actividades para la obtención de la información:

#### **Encuesta**

- Diseñar cuestionario estructurado.
- Validarlo por expertos.
- Solicitar información a la empresa de sus clientes.
- Solicitar permiso a la empresa para aplicar la encuesta a sus clientes.
- Explicar el propósito de la encuesta y el objetivo de la investigación.
- Entregar cuestionarios a los clientes para su debido llenado.
- Tabular estadísticamente los datos obtenidos de las encuestas en Excel.
- Análisis de datos y elaboración de informe.

#### **Entrevista**

- Determinar preguntas pertinentes y oportunos.
- Elaboración de la guía de entrevista.
- Solicitar permiso al Gerente General para poder aplicar la entrevista.
- Explicar el propósito de la entrevista y el objetivo de estudio.
- Realizar las preguntas de la guía de entrevista.

- Registrar información de respuestas del Gerente General en una grabación de VOZ.
- Reescritura de respuestas y archivado para posterior análisis de datos.

### **Revisión documental**

- Analizar datos e información relacionada con las variables de estudio.

### **Cuestionario de diagnóstico**

- Estructurar Check List para evaluar el cumplimiento de su la norma ISO 9001:2015.
- Analizar datos e información y cumplimiento de indicadores o dimensiones.
- Comparar los resultados iniciales con los recolectados luego del diseño.

## **2.5. Análisis de datos**

Los datos se analizarán en los programas Microsoft Excel, Microsoft Word.

## **2.6. Aspectos éticos**

Para la elaboración del presente trabajo de investigación, se precisó al gerente general de Inmobicorp S.A.C que la información analizada será únicamente utilizada con fines académica, bajo esta premisa, se trabaja con la información y consentimiento previamente aprobado, asimismo, se mantuvo en discreción la misma, la cual permite abordar la situación problemática de la imprenta. También, se ha tenido en cuenta los horarios establecidos por la empresa, de esta manera no se ocasionó molestia alguna. Además, se garantizó el respeto a la protección de datos personales según la Ley N° 29733, realizándose la encuesta y entrevista de manera anónima, pues no se tiene como intención generar situaciones perjudiciales que puedan romper la relación de los colaboradores, ni se pretende realizar una crítica a la empresa fuera del contexto académico.

## 2.7. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Variable Independiente: Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015.	La guía del PMBOK, en su quinta edición Project Management Institute (2013) menciona que el sistema de gestión de calidad es una guía cuya estructura brinda la información necesaria para la implementación del plan de gestión de calidad. El SGC de la organización debe tener compatibilidad con dicho plan.	Requisito 4: Contexto de la Organización	% Nivel de cumplimiento de las dimensiones pre y post.
		Requisito 5: Liderazgo	% Nivel de cumplimiento de las dimensiones pre y post.
		Requisito 6: Planificación	% Nivel de cumplimiento de las dimensiones pre y post.
		Requisito 7: Apoyo	% Nivel de cumplimiento de las dimensiones pre y post.
		Requisito 8: Operación	% Nivel de cumplimiento de las dimensiones pre y post.
		Requisito 9: Evaluación del Desempeño	% Nivel de cumplimiento de las dimensiones pre y post.
Variable Dependiente: Satisfacción del cliente	Según Lizano y Villegas (2019) menciona que la satisfacción del cliente se afecta por particularidades específicas del producto o del servicio, como percibes la calidad de este y su precio en el mercado.	Requisito 10: Mejora	% Nivel de cumplimiento de las dimensiones pre y post.
		Satisfacción del cliente	% de clientes satisfechos con el servicio

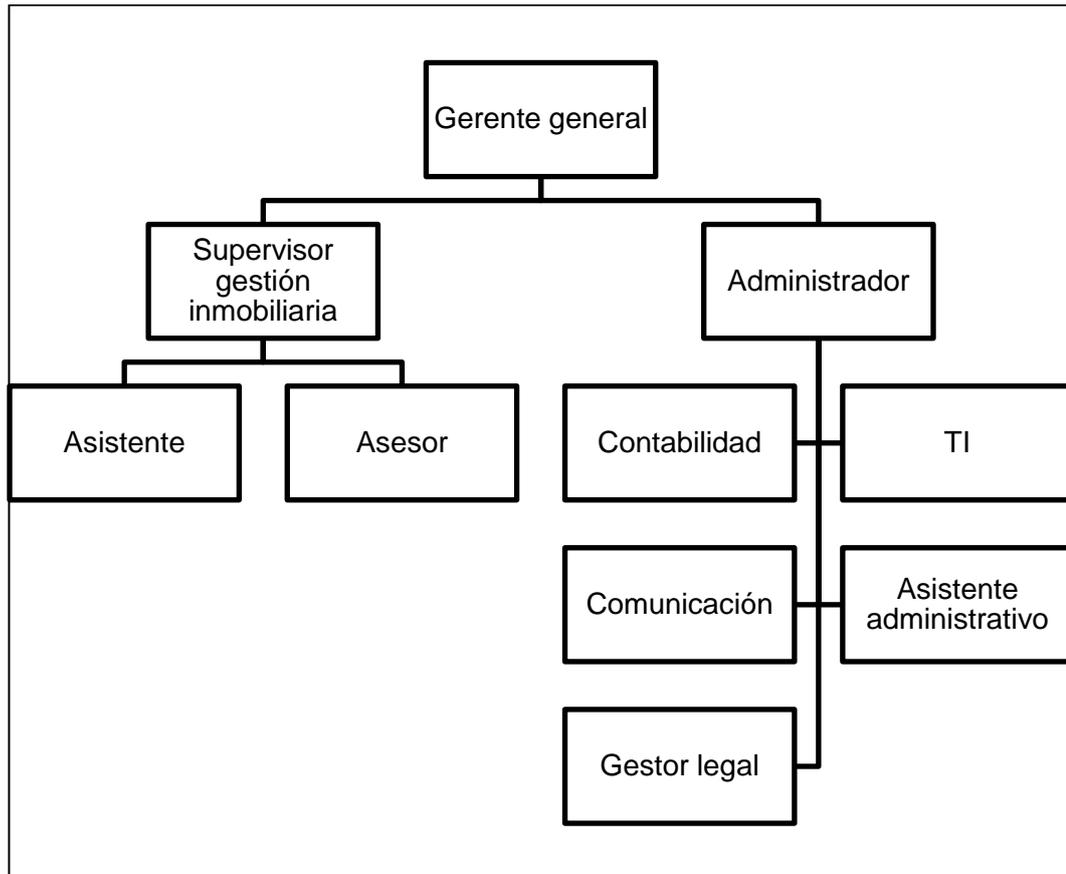
## CAPÍTULO III: RESULTADOS

### 3.1. Información de la empresa

#### 3.1.1. Organigrama

**Figura 1**

*Organigrama*



#### 3.1.2. Misión

Brindar un servicio de compra, venta y alquiler de propiedades, cumpliendo con los requisitos de nuestros clientes de manera oportuna y eficiente, trabajando con calidad y responsabilidad social. A la vez proporcionar a nuestro equipo de trabajo la oportunidad de desarrollo personal y profesional, haciendo de Inmobicorp S.A.C., una empresa responsable y de confianza.

### 3.1.3. Visión

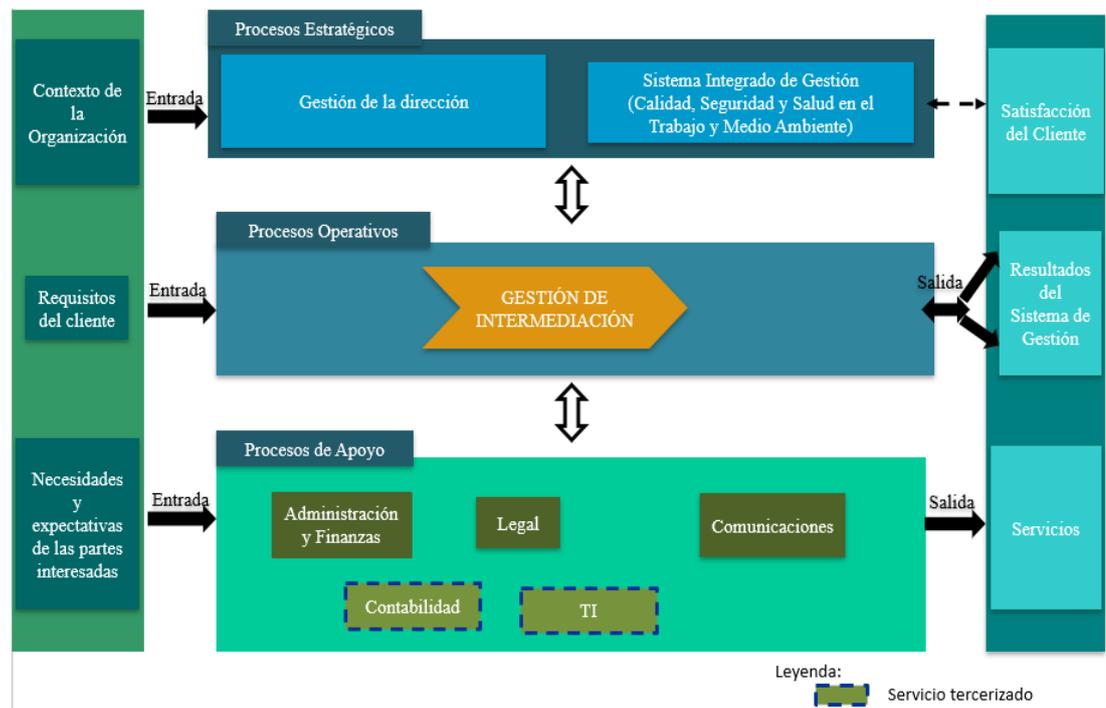
Ser una empresa líder en el mercado local y nacional, en los servicios de compra, venta y alquiler de propiedades, reconocidos por satisfacer íntegramente las expectativas de nuestros clientes.

Nuestra organización aspira a tener un crecimiento continuo y sostenible, contribuyendo positivamente a la sociedad donde se desarrolla, logrando de esta manera la excelencia operativa y administrativa.

### 3.1.4. Mapa de procesos

**Figura 2**

*Mapa de procesos*

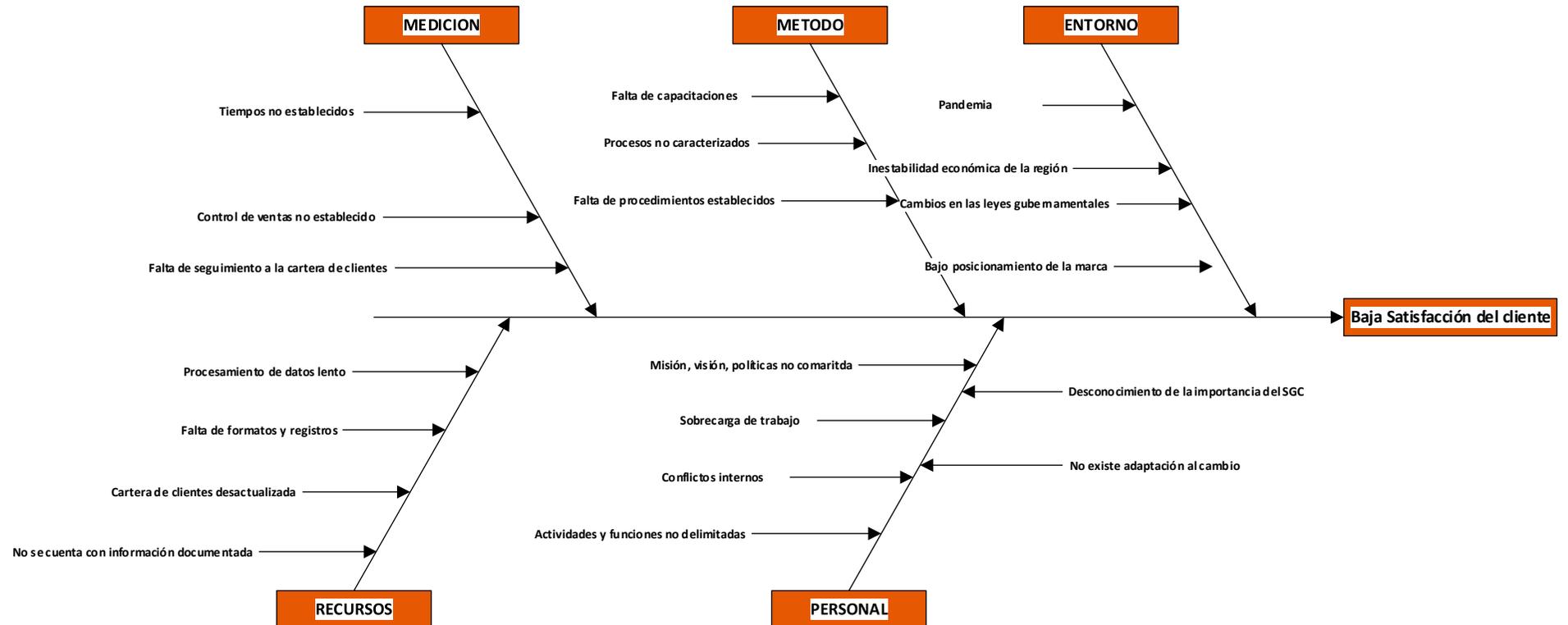


### **3.2. Diagnóstico situacional de la empresa**

Se utilizó como método de evaluación el diagrama de Ishikawa para evaluar las causas de la insatisfacción de los clientes.

**Figura 3**

*Diagrama Ishikawa*



### 3.2.1. Diagnóstico de la variable Norma ISO 9001:2015

Para poder identificar la situación actual de la empresa Inmobicorp S.A.C. se utilizó la herramienta check list correspondiente a la norma ISO 9001:2015 (ANEXO 1), teniendo un alcance general de todos los procesos de la empresa poniendo énfasis en el proceso de intermediación proceso con más relevancia dentro de la organización.

Los criterios de la evaluación de la empresa se detallarán en la siguiente tabla:

**Tabla 2**

*Detalle de los valores porcentuales del cumplimiento*

Porcentajes de cumplimiento	Detalle
0%	No existe y no ha sido documentado
25%	Existe, pero no ha sido documentado
50%	Documentado, pero No aplicado
75%	Ha sido aplicado y documentado
100%	Ha sido Aplicado, documentado y se controla
N/A	No aplica

A continuación, se muestran los porcentajes globales de la empresa obtenidos de los indicadores:

**Tabla 3**

*Porcentaje de implementación general de la norma ISO 9001:2015*

Porcentaje de implementación total	
Porcentaje obtenido	32%
Porcentaje meta	100%
Brecha	68%

La herramienta de matriz diagnóstico, indica que el porcentaje global obtenido es de 32% lo cual significa que la empresa se cuenta en un nivel BAJO en el Sistema de Gestión de Calidad para la implementación de la Norma.

Luego de la evaluación de la empresa por cada requisito establecido por la norma se obtuvo la siguiente tabla:

**Tabla 4**

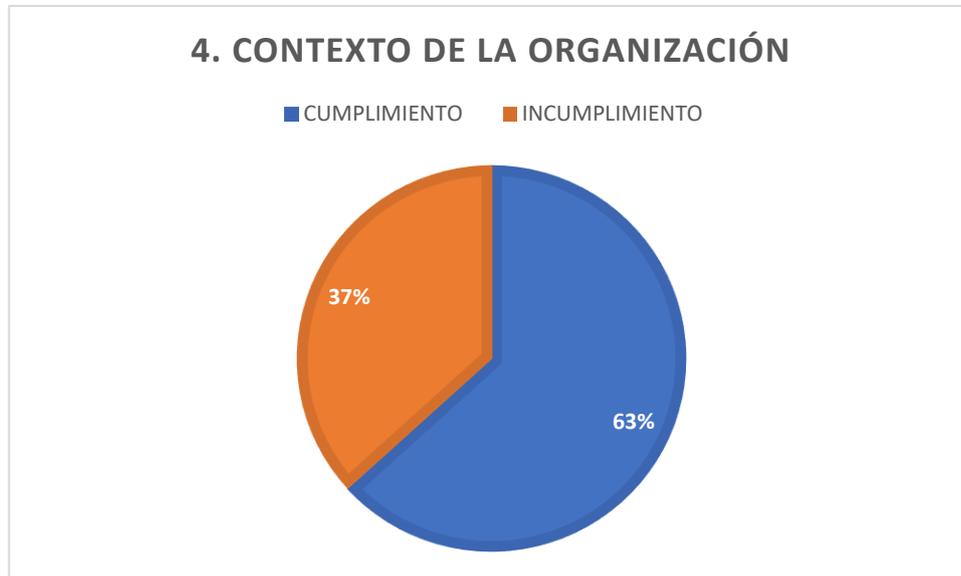
*Porcentaje de implementación por cada punto de la norma ISO 9001:2015*

Porcentaje de implementación por cada punto de la norma	
4. Contexto de la organización	63%
5. Liderazgo	58%
6. Planificación	0%
7. Apoyo	54%
8. Operación	46%
9. Evaluación de desempeño	2%
10. Mejora	0%

## Contexto de la organización (Cap. 4 de la norma ISO 9001:2015)

**Figura 4**

*Contexto de la organización*



En lo concerniente al punto 4 de la norma: Contexto de la Organización, la empresa Inmobicorp S.A.C tiene un margen de cumplimiento del 63%. Si bien la organización cuenta con una matriz FODA este no se revisa ni actualiza por lo que; la organización tiene documentados sus procesos conociendo cuáles son sus entradas y salidas.

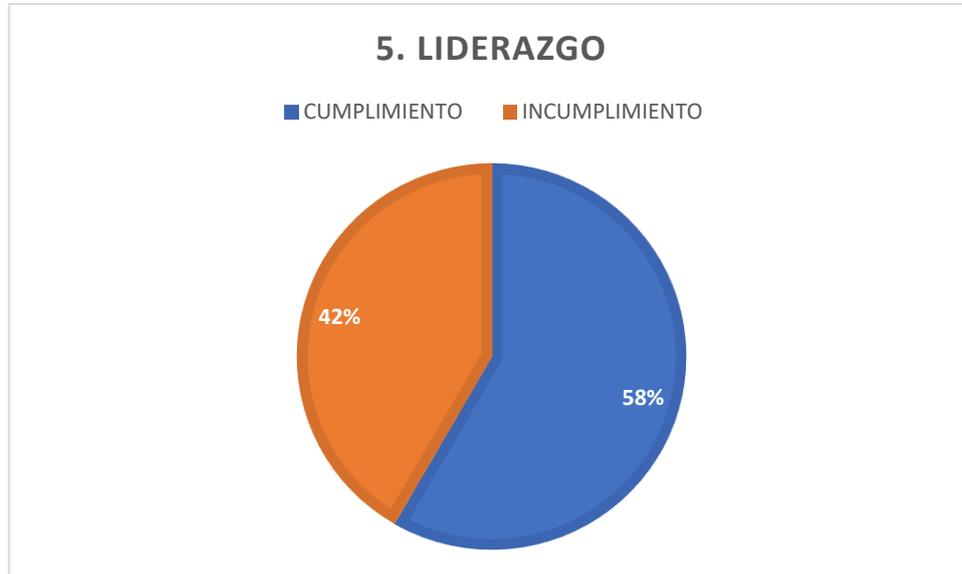
La organización no tiene establecido el alcance del SGC el cual delimita todo el sistema y los procesos a auditar.

Así mismo la organización al no tomar conciencia de la consecuencia de tener una matriz FODA ni de haber establecido una matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas no ha implementado una matriz de riesgos y oportunidades del SGC.

## Liderazgo (Cap. 5 de la norma ISO 9001:2015)

### Figura 5

#### Liderazgo



En lo concerniente al punto 5 de la norma: Liderazgo la organización tiene un margen de cumplimiento del 58%. A pesar de que la alta dirección se hace cargo de la responsabilidad y asegura que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles, no se han establecido las políticas de calidad ni los objetivos del SGC, no aplicando el enfoque a procesos ni el pensamiento basado en riesgos.

Cuentan con un organigrama obsoleto.

## Planificación (Cap. 6 de la norma ISO 9001:2015)

### Figura 6

#### Planificación



En lo concerniente al punto 6 de la norma: Planificación la organización tiene un margen de cumplimiento del 0%. La organización no cuenta con planes estratégicos ni operativos, en consecuencia, no toma acciones para identificar cuáles son los principales riesgos y oportunidades asociados a sus procesos por lo que no los aborda de manera eficiente, causando que no tenga un control pleno sobre estos y finalmente conduzcan a problemas dentro de la organización.

## Soporte (Cap. 7 de la norma ISO 9001:2015)

### Figura 7

#### Soporte



La organización cuenta con un plan operativo que es consecuencia de un balance score card, que determina que puede proporcionar los recursos necesarios para establecer, implementar y mantener el SG.

Las contrataciones realizadas por la organización no están sujetas a las necesidades de la misma (MOF), obteniendo así que el personal no posea las competencias necesarias para desarrollar sus funciones.

En cuanto a la infraestructura la organización brinda todos los ambientes necesarios para el buen desarrollo de las operaciones, sin embargo, no posee un formato de mantenimiento de instalaciones.

No cuenta con un formato de lecciones aprendidas por lo que se dificulta la toma de conciencia sobre la política y objetivos del SGC.

Inmobicorp no tiene definido un procedimiento para gestionar las comunicaciones internas y externas, así como también la organización no tiene establecido un procedimiento para el control de documentos.

### Operación (Cap. 8 de la norma ISO 9001:2015)

#### Figura 8

#### Operación



En lo concerniente al punto 8 de la norma: Operación la organización tiene un margen de cumplimiento del 46%.

La organización no tiene establecido canales de comunicación eficaces para comunicarse con sus clientes, donde se incluya la información, consulta y atención del servicio y retroalimentación con el cliente incluido las quejas, estableciendo para esto el procedimiento de intermediación y comunicación interna y externa.

Para este punto la organización no planifica y desarrolla el proceso necesario para la planificación y control del servicio, en donde se determinan los lineamientos requisitos y recursos que van dentro del procedimiento de intermediación. Los documentos establecidos para el cumplimiento de este punto son el procedimiento de intermediación.

La organización cuenta con un gestor legal que se encarga de revisar los requisitos del cliente antes de comprometerse a brindar el servicio, mediante un contrato detallado entre el cliente y la empresa.

La organización no cuenta con un registro para la selección evaluación y reevaluación de proveedores.

### **Evaluación del desempeño (Cap. 9 de la norma ISO 9001:2015)**

#### **Figura 9**

*Evaluación del desempeño*



En lo concerniente al punto 9 de la norma: Evaluación del desempeño la organización tiene un margen de cumplimiento del 2%.

La falta de un procedimiento de medición de la satisfacción del cliente, llevó a la organización a no tener información sobre la percepción de los clientes; además, la ausencia del procedimiento de auditorías internas anula la oportunidad de realizar la mejora continua en los procesos y sistemas de la organización estancando así la calidad de los servicios brindados.

## Mejora (Cap. 10 de la norma ISO 9001:2015)

**Figura 10**

*Mejora*



La organización no está comprometida con la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de calidad a través del uso de enfoques basados en la gestión de riesgos y oportunidades; La organización no busca oportunidades para mejorar sus procesos y, por lo tanto, la eficiencia y eficacia de su sistema de gestión de calidad, esto implica que no realiza revisiones y análisis de sus procesos. Además, no tiene establecido un proceso para identificar y abordar las no conformidades, así como para realizar acciones correctivas para evitar su ocurrencia.

La organización no tiene establecidos indicadores claves de desempeño KPI, para poder evaluar la eficacia del sistema de gestión de calidad y tomar decisiones basadas en estos datos. Asimismo, evalúa de manera superficial la satisfacción de sus clientes ya que no recopila información suficiente para su evaluación.

Por último, la organización no realiza auditorías internas para poder controlar los procesos que se están realizando diariamente.

### **3.2.2. Diagnóstico de la variable satisfacción del cliente**

Para medir el nivel de satisfacción de los clientes tipo A y tipo B, se utilizó una encuesta para cada tipo de cliente (Ver anexo N°29 y N°30) en las cuales tiene preguntas claves para obtener el nivel de calidad con la que trabajan en el proceso de intermediación de Inmobicorp SAC.

Se tuvo en consideración a todos los clientes de la empresa Inmobiliaria Inmobicorp SAC que se les brinda el servicio de intermediación, del año 2022; los cuales son 15 clientes que han utilizado los servicios de la inmobiliaria para la venta o alquiler (tipo A) de su inmueble y 10 clientes que han adquirido un inmueble por compra o venta (tipo B) con la empresa inmobiliaria Inmobicorp SAC.

**Figura 11**

*Encuesta cliente tipo A*

PROCESAMIENTO DE ENCUESTAS																		
N°	ASPECTOS DE LA GESTIÓN DE CCA PERUS A.C. A CALIFICAR	CLIENTE	TOTAL POR ASPECTO	PROMEDIO DE SATISFACCIÓN POR ASPECTO														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14			15
1	Cómo evaluarías la calidad de servicios que proveemos	5	6	7	5	6	6	7	5	5	5	7	6	5	5	5	85	57%
2	Inmobicorp S.A.C es una empresa competitiva es costos	7	7	8	6	7	8	6	6	7	6	6	7	8	6	7	102	68%
3	Inmobicorp S.A.C cumple con los requisitos solicitados	7	6	7	6	7	7	6	6	7	5	8	6	7	8	6	99	66%
4	Inmobicorp S.A.C cumple con el personal idoneo para la realización de la compra venta y/o alquiler de su inmueble	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	7	7	6	6	6	95	63%
5	Inmobicorp S.A.C cumple con los plazos acordados con el cliente.	6	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7	6	6	7	6	95	63%
6	Los canales de comunicación (teléfono fijo, celular, correo electrónico, etc.) Inmobicorp S.A.C. son fluidos y efectivos.	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	77	51%
7	Ha sido adecuada la comunicación con nuestro agente inmobiliario sobre el desarrollo del proceso de	6	5	5	6	7	6	5	6	7	5	6	7	6	5	7	89	59%
8	Las quejas, observaciones, reclamos y/o sugerencias han sido atendidas de manera oportuna y efectiva.	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	6	5	6	5	79	53%
9	Está satisfecho con los servicios brindados por Inmobicorp S.A.C.	6	6	7	6	6	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6	94	63%
10	Recomendaría a Inmobicorp S.A.C	5	6	5	6	7	5	6	7	5	6	5	6	5	7	7	88	59%
<b>TOTAL POR CLIENTE</b>		58	58	62	57	65	61	60	60	60	57	62	62	60	61	60		
<b>PROMEDIO DE SATISFACCIÓN POR CLIENTE</b>		58%	58%	62%	57%	65%	61%	60%	60%	60%	57%	62%	62%	60%	61%	60%		
<b>Satisfacción General de la Año</b>		60%																

**Figura 12**

*Encuesta cliente tipo B*

PROCESAMIENTO DE ENCUESTAS													
N°	ASPECTOS DE LA GESTIÓN DE CCA PERÚ S.A.C. A CALIFICAR	CLIENTE 1	CLIENTE 2	CLIENTE 3	CLIENTE 4	CLIENTE 5	CLIENTE 6	CLIENTE 7	CLIENTE 8	CLIENTE 9	CLIENTE 10	TOTAL POR ASPECTO	PROMEDIO DE SATISFACCIÓN POR ASPECTO
		10	10	10	10	10	10	10	10	10	10		
1	Cómo evaluarías la calidad de servicios que proveemos	5	6	7	5	6	6	7	5	5	5	57	57%
2	Inmobicorp S.A.C es una empresa competitiva es costos	7	7	8	6	7	8	6	6	7	6	68	68%
3	Inmobicorp S.A.C cumple con los requisitos solicitados	7	6	7	6	7	7	6	6	7	5	64	64%
4	Inmobicorp S.A.C cumple con el personal idoneo para la realizacion de la compra venta y/o alquiler de su inmueble	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	63	63%
5	Inmobicorp S.A.C cumple con los plazos acordados con el cliente.	6	6	7	6	7	6	7	6	6	6	63	63%
6	Los canales de comunicación (teléfono fijo, celular, correo electrónico, etc.) Inmobicorp S.A.C. son fluidos y efectivos.	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	52	52%
7	Ha sido adecuada la comunicación con nuestro agente inmobiliario sobre el desarrollo del proceso de intermediacion	6	5	5	6	7	6	5	6	7	5	58	58%
8	Las quejas, observaciones, reclamos y/o sugerencias han sido atendidas de manera oportuna y afectiva.	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	52	52%
9	Está satisfecho con los servicios brindados por Inmobicorp S.A.C.	6	6	7	6	6	6	6	7	6	7	63	63%
10	Recomendaría a Inmobicorp S.A.C	5	6	5	6	7	5	6	7	5	6	58	58%
<b>TOTAL POR CLIENTE</b>		<b>58</b>	<b>58</b>	<b>62</b>	<b>57</b>	<b>65</b>	<b>61</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>57</b>		
<b>PROMEDIO DE SATISFACCIÓN POR CLIENTE</b>		<b>58%</b>	<b>58%</b>	<b>62%</b>	<b>57%</b>	<b>65%</b>	<b>61%</b>	<b>60%</b>	<b>60%</b>	<b>60%</b>	<b>57%</b>		
<b>Satisfacción General del Año 20__</b>		<b>59.8</b>											

**Tabla 5**

*Operacionalización de variables con resultados del diagnóstico*

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Resultados
Variable Independiente : Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015.	La guía del PMBOK, en su quinta edición Project Management Institute (2013) menciona que el sistema de gestión de calidad es una guía cuya estructura brinda la información necesaria para la implementación del plan de gestión de calidad. El SGC de la organización debe tener compatibilidad con dicho plan.	Requisito 4: Contexto de la Organización	% Nivel de cumplimiento de las dimensiones pre y post.	63%
		Requisito 5: Liderazgo	% Nivel de cumplimiento de las dimensiones pre y post.	58%
		Requisito 6: Planificación	% Nivel de cumplimiento de las dimensiones pre y post.	0%
		Requisito 7: Apoyo	% Nivel de cumplimiento de las dimensiones pre y post.	54%
		Requisito 8: Operación	% Nivel de cumplimiento de las dimensiones pre y post.	46%
		Requisito 9: Evaluación del Desempeño	% Nivel de cumplimiento de las dimensiones pre y post.	2%
Variable Dependiente: Satisfacción del cliente	Según Lizano y Villegas (2019) menciona que la satisfacción del cliente se afecta por particularidades específicas del producto o del servicio, como percibes la calidad de este y su precio en el mercado.	Requisito 10: Mejora	% Nivel de cumplimiento de las dimensiones pre y post.	0%
		Satisfacción del cliente	% de clientes satisfechos con el servicio	60%

### 3.3. Diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015

#### 3.3.1. Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015

Para poder lograr la mejora continua en la organización se elaboraron documentos según los requerimientos y necesidades de los puntos establecidos de la norma ISO 9001:2015, los mismos que se detallarán a continuación.

#### Contexto de la organización

##### Figura 13

*Contexto de la organización post diseño*



Para el punto 4 de la norma contexto de la organización se actualizó la matriz FODA que tenía la organización renombrándola como "matriz de comprensión de la organización y su contexto" (Anexo n°03) identificando los aspectos positivos y negativos para tener un mejor control sobre estos, además; se elaboró el documento Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas (Anexo n°04), esta permitió a la organización identificar y clasificar todas las partes interesadas relevantes, incluyendo clientes, empleados, proveedores y reguladores, y comprender sus necesidades únicas y expectativas específicas, se creó el alcance (Anexo n°05) con el cual la organización podrá limitar la

certificación ISO 9001:2015 y se materializó el mapa de procesos (Anexo n°06). En síntesis, se aplicaron estas herramientas para asegurar que la organización sea capaz de reconocer sus recursos y así diseñar estrategias y soluciones que generen satisfacción confianza y éxito, además de cumplir con los documentos necesarios para el requisito 4 de la norma.

## Liderazgo

### Figura 14

*Liderazgo post diseño*



Para el punto 5 de la norma Liderazgo, se estableció la política (Anexo n°07) de calidad que establece la dirección y el compromiso de la organización con respecto al cumplimiento de los requisitos del cliente, esta orientará las acciones y decisiones de la empresa para lograr la excelencia en la calidad y satisfacción del cliente; Se creó el documento carta de nombramiento para designar a los responsables del SGC (Anexo n°08); Asimismo se replanteó el organigrama (Anexo n°12) donde se plasman de manera visual clara y ordenada la jerarquía, relaciones y funciones de cada unidad y puesto dentro de la organización, nos ayudará a mejorar la asignación de responsabilidades, la comunicación interna, la planeación y desarrollo de toda la organización. Con la creación de estos documentos se logró cumplir con el 100% de lo requerido por norma en el punto 5.

## Planificación

**Figura 15**

*Planificación post diseño*



Para el punto 6 de la norma Planificación, se elaboró una matriz de análisis de riesgos y oportunidades de SGC (Anexo n°09), esta herramienta permitió identificar, evaluar y gestionar los posibles riesgos y oportunidades a los que está expuesta la organización, obteniendo una visión clara y estructurada de todos los factores que podrían alterar el logro de los objetivos y metas, permitiendo a la organización poder tomar acciones informadas y estratégicas. Se estableció también un formato llamado tablero de control (Anexo n°10) donde se establecen los objetivos estratégicos, los responsables de cada uno de estos, la meta de cumplimiento, la periodicidad de medición y este formato le permitirá a la empresa controlar actividades críticas de los procesos que influyan en el cumplimiento de la política de calidad, finalmente se estableció el formato acta de reunión (Anexo n°11) que gracias a su contenido ayudará a la organización a planificar los cambios que haya dentro del sistema de gestión de calidad definiendo los asuntos a tratar, responsables y fecha de cumplimiento. Con la creación de estos documentos se cumple con el 100 % de lo requerido por el punto 6 de la norma.

## Soporte

**Figura 16**

*Soporte post diseño*



Si bien es cierto la organización cuenta con un MOF (Anexo n°13) donde se describen los puestos de trabajo, se estableció la creación del perfil de puesto del Coordinador del SGC, donde se describió las capacidades educativas mínimas que requiere el puesto y responsabilidades generales, además de codificar el documento MOF para su control en el sistema; en base al mantenimiento de la infraestructura de la empresa se creó el formato nombrado Programa de mantenimiento de instalaciones e infraestructura (Anexo n°14) para preservar, mantener y optimizar el funcionamiento, seguridad y eficiencia de los activos físicos de Inmobicorp SAC.

En cuanto a las lecciones aprendidas (Anexo n°15), se estableció un formato para capturar y documentar las experiencias, observaciones y conocimientos adquiridos a lo largo de las actividades diarias de la organización; por otro lado, se creó un programa de capacitaciones (Anexo n°17) donde figuren las actividades de formación y desarrollo a las

que asisten los colaboradores de la organización, los asistentes finalmente se registrarán en un registro de asistencia (Anexo n°16).

Se creó el procedimiento de comunicaciones internas y externas (Anexo n°18), para establecer cuáles son las comunicaciones que la organización considera de interés, además de la matriz de comunicaciones internas y externas (Anexo n°19), donde se evalúa el mensaje, emisor, medio, frecuencia y a quien se comunica la información que la organización consideró necesaria.

Finalmente, para cumplir con todos los requisitos de este punto de la norma se creó el procedimiento de control documentario (Anexo n°20) para establecer las pautas para una gestión adecuada para el manejo de la información documentada da la organización, así como también la elaboración de las listas maestras de documentos y registros (Anexo n°21, 22, 23, 24) para asegurar la organización, control y trazabilidad de los mismos. Luego de la creación de estos documentos se tiene un cumplimiento del 100 % con respecto al punto 7.

## Operación

**Figura 17**

*Operación post diseño*



Con respecto al punto 8 de la norma se creó el procedimiento de intermediación (Anexo n°25) como principal proceso siguiendo los puntos del control documentario, donde contiene los puntos necesarios para definir de inicio a fin el servicio, además se crearon los documentos de selección y evaluación de proveedores (Anexo n°26,27) que la empresa contrate externamente para medir la eficacia y eficiencia del servicio brindado. Inmobicorp por ser una empresa de servicios no cuenta con equipos de medición por lo que no es necesario crear un documento para la calibración y mantenimiento de estos. Luego de los documentos creados para el punto 8 se tiene un cumplimiento del 100%.

## Evaluación del desempeño

### Figura 18

*Evaluación del desempeño post diseño*



Para lograr el cumplimiento en lo concerniente al punto 9 Evaluación del desempeño de la norma ISO 9001:2015 se elaboró el procedimiento de satisfacción del cliente (Anexo n°28) donde se tienen los lineamientos para una correcta medición y plan de acción con respecto a la información que se obtenga, al adoptar este enfoque estratégico la organización mejorará su ventaja competitiva en el mercado y asegurar parte de la mejora continua; adicionalmente como formato de procedimiento se creó la encuesta de satisfacción del cliente tipo A (Anexo n°30) y la encuesta de satisfacción tipo B (Anexo n°31).

Finalmente se crearon los documentos de Procedimiento de Auditoría interna (Anexo n°32), como parte del procedimiento de auditoria se creó el formato programa anual de auditoría (Anexo n°33) para controlar la programación; el formato evaluación de auditores (Anexo n°34) con el fin de evaluar, supervisar y mejorar el proceso de elección de auditores, registro de auditores evaluados (Anexo n°35), formato plan de auditoría (Anexo n°36) donde se plasma los puntos a auditar, informe de auditoría interna (Anexo n°37) que se creó con el

objetivo de conocer la situación de la empresa antes de pasar por una auditoría interna. El nivel de cumplimiento luego de crear los documentos para el punto 9 de la norma es 100%.

## Mejora

### Figura 19

*Mejora post diseño*



Para lograr el cumplimiento de los requisitos del punto 10 de la norma ISO 9001:2015 se creó el formato de revisión por la dirección (Anexo n°38), que tiene como objetivo llevar a cabo una evaluación periódica y sistemática del desempeño de la organización, midiendo de esta manera el desempeño, logros de las áreas, objetivos, necesidades y recursos para una mejor toma de decisiones; Asimismo se creó el procedimiento de no conformidades (Anexo n°39) para poder abordarlas minimizando su impacto y previniendo su ocurrencia, como parte del procedimiento se crearon los formatos solicitud de acción correctiva (Anexo n°41), control de salida no conforme (Anexo n°42) y registro de acciones correctivas (Anexo n°40) Para el punto 10 de la norma se obtuvo un cumplimiento del 100%.

### 3.4. Evaluación de nuevo cumplimiento

**Tabla 6**

*Cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 luego del diseño*

Porcentaje de cumplimiento luego del diseño del SGC	
4. Contexto de la organización	100%
5. Liderazgo	100%
6. Planificación	100%
7. Apoyo	100%
8. Operación	100%
9. Evaluación de desempeño	100%
10. Mejora	100%

Con toda la documentación creada el nivel de cumplimiento de la Organización Inmobicorp S.A.C cumple con el 100% de los requerimientos solicitados por la norma ISO 9001:2015.

#### 3.4.1. Satisfacción post diseño del Sistema de Gestión de Calidad

Luego del desarrollo del Diseño de Sistema Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, en la empresa Inmobicorp S.A.C, y basándonos en las investigaciones y trabajos previos que hemos analizado tales como Huangal y Chávez (2019) en su tesis “Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en la empresa Tambos PERÚ SAC” donde indican que luego de la implementación del SGC el nivel de satisfacción del cliente subió desde un 53 a un 92%, Así mismo en la investigación de Beltrán y Roncal (2018) en su tesis “Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en la empresa Evelyn SAC en la ciudad de Trujillo, 2021” donde indican que el nivel de satisfacción de sus clientes subió de un 51% a un 90% tomando como referencia los ítems regular, bueno y muy bueno de su encuesta, se proyecta que el nivel de satisfacción del cliente de la organización subirá hasta un 91%.

**Tabla 7**

*Operacionalización de variables luego del diseño*

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Antes	Después
Variable Independiente: Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015.	La guía del PMBOK, en su quinta edición Project Management Institute (2013) menciona que el sistema de gestión de calidad es una guía cuya estructura brinda la información necesaria para la implementación del plan de gestión de calidad. El SGC de la organización debe tener compatibilidad con dicho plan.	Requisito 4: Contexto de la Organización	% Nivel de cumplimiento	63%	100%
		Requisito 5: Liderazgo	% Nivel de cumplimiento	58%	100%
		Requisito 6: Planificación	% Nivel de cumplimiento	0%	100%
		Requisito 7: Apoyo	% Nivel de cumplimiento	54%	100%
		Requisito 8: Operación	% Nivel de cumplimiento	46%	100%
		Requisito 9: Evaluación del Desempeño	% Nivel de cumplimiento	2%	100%
		Requisito 10: Mejora	% Nivel de cumplimiento	0%	100%
Variable Dependiente: Satisfacción del cliente	Según Lizano y Villegas (2019) menciona que la satisfacción del cliente se afecta por particularidades específicas del producto o del servicio, como percibes la calidad de este y su precio en el mercado.	Satisfacción del cliente	% de clientes satisfechos con el servicio	60%	91%

### 3.5. Análisis económico

#### 3.5.1. Inversión activos tangibles

**Tabla 8**
*Activos tangibles*

ITEM	CANTIDAD INICIAL	MEDIDA	PRECIO UNITARIO	TOTAL INVERSIÓN
<b>UTILES DE ESCRITORIO</b>				
Papel A4	2	Millar	S/.29.80	S/.59.60
Cuadernos	4	Unidad	S/.5.90	S/.23.60
Bolígrafos	3	Paquete	S/.12.10	S/.36.30
Carpetas de presentación	4	Unidad	S/.16.99	S/.67.96
Archivadores	4	Unidad	S/.10.30	S/.41.20
Pizarras blancas	3	Unidad	S/.35.00	S/.105.00
Etiquetas adhesivas	3	Unidad	S/.10.00	S/.30.00
Rótulos y letreros	10	Unidad	S/.7.00	S/.70.00
<b>EQUIPOS DE OFICINA</b>				
Computadora	1	Unidad	S/.3,000.00	S/.3,000.00
Impresora	2	Unidad	S/.600.00	S/.1,200.00
Proyector y pantalla	1	Unidad	S/.2,300.00	S/.2,300.00
Escritorios	3	Unidad	S/.650.00	S/.1,950.00
Sillas	5	Unidad	S/.70.00	S/.350.00
Estantes	3	Unidad	S/.350.00	S/.1,050.00
<b>MATERIALES DE IMPLEMENTACIÓN</b>				
Formularios de evaluación de riesgos	20	Unidad	S/.5.00	S/.100.00
Planillas de acciones correctivas y preventivas	20	Unidad	S/.5.00	S/.100.00
Material de auditoría interna	20	Unidad	S/.5.00	S/.100.00
Documentos maestros de la ISO 9001:2015	50	Unidad	S/.5.00	S/.250.00
Material de capacitación	20	Unidad	S/.5.00	S/.100.00
Identificadores y señalización	10	Unidad	S/.5.00	S/.50.00
Material de sensibilización	20	Unidad	S/.5.00	S/.100.00

Registros de mantenimiento de equipos	20	Unidad	S/.5.00	S/.100.00
Protocolos de pruebas y validación	5	Unidad	S/.10.00	S/.50.00
Material de evaluación de desempeño	1	Unidad	S/.10.00	S/.10.00
Mapas de procesos	3	Unidad	S/.10.00	S/.30.00
Contratos y acuerdos de calidad con proveedores	5	Unidad	S/.15.00	S/.75.00
Material de comunicación externa	5	Unidad	S/.10.00	S/.50.00
				<b>S/.11,398.66</b>

### 3.5.2. Personal

**Tabla 9**

*Costos en personal*

ITEM	NUM. PERSONAS	SUELDO
Líder del proyecto de implementación	1	S/.4,000.00
Representante de la alta dirección	1	S/.6,000.00
Responsable de calidad	1	S/.3,000.00
Consultor o Experto en ISO 9001:2015	1	S/.5,000.00
Auditor interno	1	S/.4,000.00
Encargado de documentación	1	S/.2,000.00
Encargado de formación	1	S/.2,000.00
Encargado de comunicación interna y externa	1	S/.3,000.00
Responsable de mejora continua	1	S/.3,000.00
Coordinador de auditorías	1	S/.4,000.00
<b>TOTAL</b>		<b>S/.36,000.00</b>

### 3.5.3. Capacitación

**Tabla 10**

*Costos en capacitación*

ITEM	CANTIDAD	MEDIDA	PRECIO UNITARIO	TOTAL INVERSIÓN
Capacitación sobre la norma ISO 9001:2015	2	veces	S/.350.00	S/.700.00
Auditorías internas	2	veces	S/.650.00	S/.1,300.00
Gestión de riesgos	2	veces	S/.450.00	S/.900.00
Acciones correctivas y preventivas	2	veces	S/.550.00	S/.1,100.00
Mejora continua	2	veces	S/.450.00	S/.900.00
Formación en documentación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	2	veces	S/.350.00	S/.700.00
Concientización sobre la importancia de la calidad	2	veces	S/.250.00	S/.500.00
Ética empresarial y cumplimiento legal	2	veces	S/.450.00	S/.900.00
Comunicación interna y externa	2	veces	S/.350.00	S/.700.00
<b>TOTAL</b>				<b>S/.7,700.00</b>

### 3.5.4. Costos proyectados

**Tabla 11**

*Costos proyectados*

ITEMS	AÑO: 0	AÑO: 1	AÑO: 2	AÑO: 3	AÑO: 4	AÑO: 5
<b>INVERSIÓN DE ACTIVOS TANGIBLES</b>	<b>S/.11,252.46</b>	<b>S/.1,402.46</b>	<b>S/.1,402.46</b>	<b>S/.1,402.46</b>	<b>S/.1,402.46</b>	<b>S/.1,402.46</b>
<b>UTILES DE ESCRITORIO</b>						
Papel A4	S/.59.60	S/.59.60	S/.59.60	S/.59.60	S/.59.60	S/.59.60
Cuadernos	S/.23.60	S/.23.60	S/.23.60	S/.23.60	S/.23.60	S/.23.60
Bolígrafos	S/.36.30	S/.36.30	S/.36.30	S/.36.30	S/.36.30	S/.36.30
Carpetas de presentación	S/.67.96	S/.67.96	S/.67.96	S/.67.96	S/.67.96	S/.67.96
Etiquetas adhesivas	S/.30.00	S/.30.00	S/.30.00	S/.30.00	S/.30.00	S/.30.00
Rótulos y letreros	S/.70.00	S/.70.00	S/.70.00	S/.70.00	S/.70.00	S/.70.00
<b>EQUIPOS DE OFICINA</b>						
Computadora	S/.3,000.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00
Impresora	S/.1,200.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00
Proyector y pantalla	S/.2,300.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00
Escritorios	S/.1,950.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00
Sillas	S/.350.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00
Estantes	S/.1,050.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00
<b>MATERIALES DE IMPLEMENTACIÓN</b>						
Formularios de evaluación de riesgos	S/.100.00	S/.100.00	S/.100.00	S/.100.00	S/.100.00	S/.100.00

Planillas de acciones correctivas y preventivas	S/.100.00	S/.100.00	S/.100.00	S/.100.00	S/.100.00	S/.100.00
Material de auditoría interna	S/.100.00	S/.100.00	S/.100.00	S/.100.00	S/.100.00	S/.100.00
Documentos maestros de la ISO 9001:2015	S/.250.00	S/.250.00	S/.250.00	S/.250.00	S/.250.00	S/.250.00
Material de capacitación	S/.100.00	S/.100.00	S/.100.00	S/.100.00	S/.100.00	S/.100.00
Identificadores y señalización	S/.50.00	S/.50.00	S/.50.00	S/.50.00	S/.50.00	S/.50.00
Material de sensibilización	S/.100.00	S/.100.00	S/.100.00	S/.100.00	S/.100.00	S/.100.00
Registros de mantenimiento de equipos	S/.100.00	S/.100.00	S/.100.00	S/.100.00	S/.100.00	S/.100.00
Protocolos de pruebas y validación	S/.50.00	S/.50.00	S/.50.00	S/.50.00	S/.50.00	S/.50.00
Material de evaluación de desempeño	S/.10.00	S/.10.00	S/.10.00	S/.10.00	S/.10.00	S/.10.00
Mapas de procesos	S/.30.00	S/.30.00	S/.30.00	S/.30.00	S/.30.00	S/.30.00
Contratos y acuerdos de calidad con proveedores	S/.75.00	S/.75.00	S/.75.00	S/.75.00	S/.75.00	S/.75.00
Material de comunicación externa	S/.50.00	S/.50.00	S/.50.00	S/.50.00	S/.50.00	S/.50.00
<b>GASTOS DE PERSONAL</b>	<b>S/.36,000.00</b>	<b>S/.0.00</b>	<b>S/.0.00</b>	<b>S/.0.00</b>	<b>S/.0.00</b>	<b>S/.0.00</b>
Líder del proyecto de implementación	S/.4,000.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00
Representante de la alta dirección	S/.6,000.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00
Responsable de calidad	S/.3,000.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00
Consultor o Experto en ISO 9001:2015	S/.5,000.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00
Auditor interno	S/.4,000.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00
Encargado de documentación	S/.2,000.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00
Encargado de formación	S/.2,000.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00
Encargado de comunicación interna y externa	S/.3,000.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00
Responsable de mejora continua	S/.3,000.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00

Coordinador de auditorías	S/.4,000.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00
<b>GASTOS DE CAPACITACION</b>	<b>S/.7,700.00</b>	<b>S/.7,700.00</b>	<b>S/.7,700.00</b>	<b>S/.7,700.00</b>	<b>S/.7,700.00</b>	<b>S/.7,700.00</b>
Capacitación sobre la norma ISO 9001:2015	S/.700.00	S/.700.00	S/.700.00	S/.700.00	S/.700.00	S/.700.00
Auditorías internas	S/.1,300.00	S/.1,300.00	S/.1,300.00	S/.1,300.00	S/.1,300.00	S/.1,300.00
Gestión de riesgos	S/.900.00	S/.900.00	S/.900.00	S/.900.00	S/.900.00	S/.900.00
Acciones correctivas y preventivas	S/.1,100.00	S/.1,100.00	S/.1,100.00	S/.1,100.00	S/.1,100.00	S/.1,100.00
Mejora continua	S/.900.00	S/.900.00	S/.900.00	S/.900.00	S/.900.00	S/.900.00
Formación en documentación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	S/.700.00	S/.700.00	S/.700.00	S/.700.00	S/.700.00	S/.700.00
Concientización sobre la importancia de la calidad	S/.500.00	S/.500.00	S/.500.00	S/.500.00	S/.500.00	S/.500.00
Ética empresarial y cumplimiento legal	S/.900.00	S/.900.00	S/.900.00	S/.900.00	S/.900.00	S/.900.00
Comunicación interna y externa	S/.700.00	S/.700.00	S/.700.00	S/.700.00	S/.700.00	S/.700.00
<b>TOTAL DE GASTOS</b>	<b>S/.54,952.46</b>	<b>S/.9,102.46</b>	<b>S/.9,102.46</b>	<b>S/.9,102.46</b>	<b>S/.9,102.46</b>	<b>S/.9,102.46</b>

### 3.5.5. Análisis indicadores

**Tabla 12**

*Activos tangibles*

INDICADORES	ANTES	BENEFICIO	DESPUES
Contratos / Satisfacción del cliente	S/250,000.00	S/62,500.00	S/.312,500.00

### 3.5.6. Ingresos proyectados

**Tabla 13**

*Ingresos proyectados*

AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
S/.62,500.00	S/.62,500.00	S/.62,500.00	S/.62,500.00	S/.62,500.00

### 3.5.7. Flujo de caja

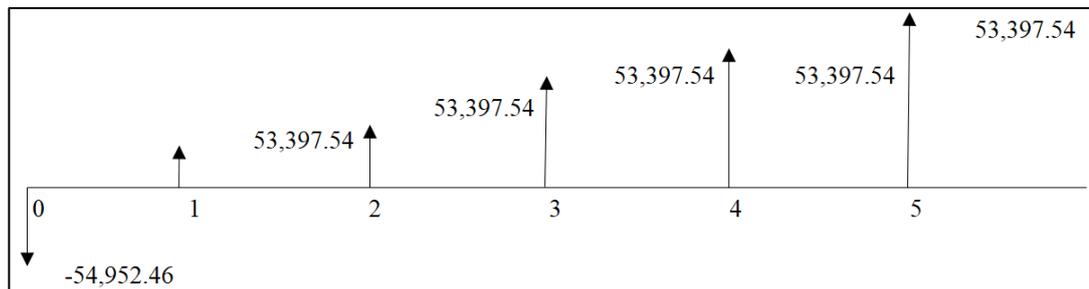
**Tabla 14**

*Flujo de caja*

AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
-S/.54,952.46	S/.53,397.54	S/.53,397.54	S/.53,397.54	S/.53,397.54	S/.53,397.54

**Figura 20**

*Flujo de caja*



### 3.5.8. Indicadores de evaluación financiera

**Tabla 15**

*Indicadores financieros*

<b>COK</b>	<b>21.74%</b>
<b>VA</b>	S/. 153,768.00
<b>VAN</b>	S/. 98,815.54
<b>TIR</b>	94%
<b>IR</b>	2.80

Se debe aceptar el diseño del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015; puesto que se obtiene un Valor Actual Neto de S/. 98,815.54, una Tasa Interna de Retorno del 94% y un Índice de Rentabilidad de 2.80, por lo que evidencia que por cada sol que se invierta existirá 1.80 soles de ganancia.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1. Discusión

Las limitaciones del presente estudio se presentaron en varias áreas clave. En primer lugar, dado que el sistema de gestión de calidad propuesto no se había implementado aún en la empresa, se enfrentó a limitaciones relacionadas con la falta de datos empíricos reales que respaldaran su viabilidad y efectividad. Esto implicó que gran parte de la investigación se basara en supuestos y teoría, lo que podría afectar la aplicabilidad práctica de las recomendaciones. Además, las restricciones de tiempo y recursos también desempeñaron un papel importante, ya que el diseño completo del sistema requería una inversión significativa de tiempo y esfuerzo, así como una planificación detallada para su futura implementación; estas limitaciones, debidamente identificadas y analizadas, influyeron en la amplitud y la aplicabilidad del diseño propuesto para el sistema de gestión de calidad en Inmobicorp S.A.C.

Por otro lado, en el estudio de Mudarra (2020) se encontró que inicialmente existía un 23% de cumplimiento de requisitos de la normativa internacional, sin embargo, al plasmar el diseño del sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001: 2015, se obtuvo como principal hallazgo un 92% de cumplimiento con los requisitos. Es por ello, que el estudio se asemeja al presente, puesto que, al realizar el diagnóstico situacional, en la empresa Inmobicorp S.A.C; existía un cumplimiento de 32%; posterior a ello tras plantear todos los procedimientos asociados a la Norma se obtuvo una proyección del cumplimiento del 100%.

Huangal y Chavez (2019) inicialmente encontraron un 53% de satisfacción del cliente y 23% de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, pero al proponer la documentación requerida por la norma incluyendo procedimientos de funciones, responsabilidades, control

de documentos, etc.; lograron una satisfacción del cliente de 92% y 70% de cumplimiento de la norma. Lo cual guarda similitud con el estudio, ya que durante la evaluación inicial se evidenció un 60% de satisfacción de los clientes; ante ello se diseñó la documentación necesaria para el control y mejoramiento de los procesos de la organización; logrando maximizar la satisfacción a un 91%.

Beltrán y Roncal (2018) durante su estudio encontraron que la empresa cumplía solo con un 31% de los requisitos establecidos en la norma; además los resultados de satisfacción de los clientes evidenciaron que en suma 51% consideraba que existía un nivel regular a bueno ante ello posterior a la implementación de la norma ISO 9001:2015; lograron incrementar el cumplimiento de requisitos de la norma a 79% y el nivel de satisfacción en suma de muy bueno, bueno y regular con un 90%. De esta forma los resultados son similares, dado que inicialmente los requisitos en promedio no superaban el 63% de cumplimiento, sin embargo, al proponer todas las matrices, documentación y procedimientos de la norma se obtuvo un cumplimiento del 100%, logrando un impacto positivo en la satisfacción del cliente de la empresa Inmobicorp S.A.C de 30%.

Finalmente, respecto a las implicancias, desde una perspectiva teórica, esta tesis encuentra su base en el sólido marco conceptual de la norma ISO 9001:2015, una autoridad mundial en sistemas de gestión de calidad; el estudio profundiza en sus fundamentos y directrices, sentando así los cimientos necesarios para la futura implementación del sistema de calidad. En términos prácticos, el enfoque de la tesis se centra en un desafío crucial para Inmobicorp S.A.C.: la mejora de la calidad de sus servicios con el fin de satisfacer las demandas y expectativas de su clientela; puesto que la adopción de un sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2015 conlleva cambios substanciales en sus operaciones, que incluyen la revisión y redefinición de procesos, la definición precisa de roles y

responsabilidades, y la implementación de sistemas de seguimiento y medición altamente precisos.

#### **4.2. Conclusiones**

- En el proceso de evaluación de la situación actual de la empresa, se han destacado los niveles de cumplimiento con respecto a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015. Estos resultados muestran que, en términos de cumplimiento, la organización se encontraba en los siguientes niveles: "Contexto de la organización" 63%, "Liderazgo" 58%, "Planificación" 0%, "Apoyo" 54%, "Operación" 46%, "Evaluación del desempeño" 2%, "Mejora" 0%. Además, en lo que respecta a la satisfacción del cliente, se registró un nivel del 60%.
  
- Se realizó el diseño del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de Inmobicorp S.A.C, basado en la norma ISO 9001:2015, abarcando una documentación completa esencial para el control y mejora de los procesos de la organización; este conjunto de documentos incluyó elementos fundamentales como la matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas, una política de calidad que establece el compromiso de la empresa, una matriz de riesgos y oportunidades, un programa de mantenimiento de instalaciones e infraestructura, un programa de capacitaciones, procedimientos para la gestión de comunicaciones internas y externas, control documental, intermediación, documentos relacionados con la selección y evaluación de proveedores, procedimientos para garantizar la satisfacción del cliente, un protocolo de auditoría interna, procedimientos para abordar situaciones de no conformidad, y registros de acciones correctivas.

- Luego del diseño del SGC, se logró una notoria mejora en el cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015. En concreto, se alcanzó un nivel del 100% de cumplimiento en todos los aspectos, incluyendo "Contexto de la organización," "Liderazgo," "Planificación," "Apoyo," "Operación," "Evaluación del desempeño" y "Mejora". Este logro representa un hito significativo que destaca el compromiso y la eficacia, Del mismo modo, se proyecta un sustancial incremento en la satisfacción del cliente; estimando que este índice alcanzará un 91%.
- El análisis financiero muestra un Valor Actual Neto de S/. 98,815.54, una Tasa Interna de Retorno del 94% y un Índice de Rentabilidad de 2.80, por lo que evidencia que por cada sol que se invierta existirá 1.80 soles de ganancia.

## Referencias

- Beltrán, M., & Roncal, P. (2018). *Implementación del sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001: 2015 y su incidencia en el nivel de satisfacción del cliente del Consorcio DCDS*. Perú. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14179>
- Hernández, C., Fernández, R., & Baptista, P. (2016). *Fundamentos de metodología de la investigación*. Mc Grall Hill Education. Obtenido de [https://www.academia.edu/download/46694261/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_5ta\\_Edicion\\_Sampieri\\_\\_\\_Dulce\\_Hernandez\\_-\\_Academia.edu.pdf](https://www.academia.edu/download/46694261/Metodologia_de_la_investigacion_5ta_Edicion_Sampieri___Dulce_Hernandez_-_Academia.edu.pdf)
- Huangal, K., & Chavez, L. (2019). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma iso 9001: 2015 para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en la Empresa Tambos Perú Sac*. Perú. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2698217>
- Incio, M., & Rodríguez, J. (2017). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes en el servicio de ejecución de obras de la empresa CER EIRL*. Perú. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12383>
- Lizano, E., & Villegas, A. (2019). *La satisfacción del cliente como indicador de calidad*. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/628122>
- Mendo, V. (2021). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en la empresa Evelyn SAC en la ciudad de Trujillo, 2021*. Perú. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/31056>

- Mudarra, H. (2020). *Aplicación de la norma ISO 9001: 2015 en los procesos de producción y su impacto en la satisfacción de los clientes de impresiones V&D SAC, en Trujillo, 2019*. Perú. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/26540>
- Núñez, W. (2019). *Sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001: 2015 para la empresa de insumos de calzado Carvifactory Cia Ltda*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/29953>
- Osterling, B. (20 de 09 de 2022). *Perú21*. Obtenido de <https://peru21.pe/cheka/viviendas-mercado-inmobiliario-conoce-las-ultimas-tendencias-del-mercado-inmobiliario-peruano-viviendas-y-oficinas-en-2022-noticia/>
- Project Management Institute. (2013). *Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos* (5ta ed.). Obtenido de [https://sistemastic.files.wordpress.com/2017/07/guia\\_de\\_los\\_fundamentos\\_para\\_la\\_direccion\\_de\\_proyectos-pmbok\\_5ta\\_edicion\\_espanol.pdf](https://sistemastic.files.wordpress.com/2017/07/guia_de_los_fundamentos_para_la_direccion_de_proyectos-pmbok_5ta_edicion_espanol.pdf)
- Rivero, J. (30 de 09 de 2022). *Resultados de la Encuesta Internacional ISO Survey 2021*. Obtenido de Grupo ACMS Consultores: <https://www.grupoacms.com/blog/resultados-encuesta-internacional-iso-survey-2021>
- Yáñez, J., & Yáñez, R. (2012). Auditorías, Mejora Continua y Normas ISO: factores clave para la evolución de las organizaciones. *Ingeniería industrial. Actualidad y nuevas tendencias*, 83-92. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215026158006.pdf>

### Anexos

ANEXO N° 1. Diagnóstico situacional SGC según NTC ISO 9001:2015 previo al diseño de la norma.

<b>DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015</b>					
ÍTEMS	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN				
	100	75	50	25	0
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>					
<b>4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO</b>					
INMOBICORP crea su matriz de cuestiones externas e internas que están acorde a los objetivos y dirección de la empresa	100				
INMOBICORP le da seguimiento y actualiza la matriz	100				
<b>4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>					
INMOBICORP crea su matriz de partes interesadas y los requisitos para cumplirlas	100				
INMOBICORP le da seguimiento y actualiza la matriz		75			
<b>4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>					
INMOBICORP ha determinado su alcance siguiendo su proceso principal, servicio brindado, instalaciones y ubicación.					0
INMOBICORP ha determinado su alcance tomando en cuenta su matriz de cuestiones internas y externas y de partes interesadas					0
Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión					0
INMOBICORP tiene documentado su exclusión de la norma					0
<b>4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>					
<b>4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.</b>					
Se debe determinar procesos para el SGC y como aplicarlos a través de INMOBICORP incluyendo entras y salidos del proceso.	100				
INMOBICORP SAC determina la interacción de los procesos	100				
INMOBICORP SAC Determinar y aplicar indicadores para controlar los procesos.	100				
Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos	100				
Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1.					0
INMOBICORP debe valorar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse que se llegue a cumplir con los resultados previstos					0

Mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.	100				
4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe:					
INMOBICORP debe crear y mantener la información documentada para respaldar sus procesos	100				
Conservar esta documentación para respaldar que se cumplan estos procesos.	100				
<b>SUBTOTAL</b>	1000	75	0	0	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C+D+E) /n items) %</b>		<b>63%</b>			
<b>5. LIDERAZGO</b>					
<b>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL LA ALTA DIRECCIÓN DEBE:</b>					
Asumir su responsabilidad y tiene conciencia que está en la obligación de rendir cuentas sobre el sistema	100				
La alta dirección establece la política y objetivos de calidad para el sistema y se asegura que este compatible con el punto 4 de la norma.					0
Asegurar la integración de los requisitos del SGC dentro de los procesos de negocio de la organización					0
Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos					0
INMOBICORP asegura que los recursos estén disponibles.	100				
La alta dirección se encarga de compartir la importancia de que el SGC sea eficaz y conforme con la norma.					0
Asegurar que el SGC logre los resultados previstos					0
Comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC				25	
Promover la mejora				25	
Apoyar con otros que la organización crea necesario para mostrar su liderazgo y compromiso					0
<b>5.1.2 Enfoque al cliente</b>					
La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes, requisitos legales y reglamentarios aplicables se determinan, comprenden y se cumplen.	100				
INMOBICORP determina los riesgos y oportunidades que puedan afectar al sistema, satisfacción del cliente o los servicios brindados					0
Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente	100				
<b>5.2 POLÍTICA</b>					
<b>5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA</b>					
La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización es apropiada al propósito y contexto de la organización y apoya su dirección estratégica					0
Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad					0
Se comprometa de cumplir los requisitos aplicables					0
Se comprometa con la mejora continua del SGC					0
<b>5.2.2 Comunicación de la política de calidad</b>					
INMOBICORP mantiene su política disponible para todo el que desee verla y la mantiene documentada					0
Se comunica, se comprende y se pone en practica					0
Estar disponible según necesidad para las partes interesadas.					0

<b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>					
La alta dirección debe elegir un Coordinador del SGC para asegurarse que el SGC con conforme con la norma.	100				
Asegurarse que al crear los procesos estos generen las salidas esperadas.	100				
Informar a la alta dirección como es que se va desempeñado el sistema y como se van cumpliendo sus oportunidades de mejora					0
Se debe asegurar que el enfoque de la satisfacción del cliente se promueva en la empresa			50		
Asegurarse de que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC.					0
<b>SUBTOTAL</b>	600	0	50	50	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C+D+E) /n items) %</b>	<b>58%</b>				
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>					
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>					
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos					0
Incrementar lo positivo					0
Reducir lo negativo					0
Llegar a la mejora.					0
INMOBICORP debe actuar para controlar los riesgos y oportunidades					0
INMOBICORP debe tratar incluir en sus procedimientos los controles					0
<b>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS</b>					
6.2.1 INMOBICORP debe implementar objetivos de la calidad según la necesidad del SGC.					
Ser coherentes con la política de la calidad					0
Que se puedan medir					0
Que requisitos aplicables se necesitan para ser cumplidos					0
Ser pertinentes para lograr la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente					0
Que se evalúen constantemente					0
Que se socialicen con el personal clave					0
Que su actualización sea según necesidad o conveniencia					0
<b>6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS</b>					
La organización debe considerar el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales					0
La integridad del sistema de gestión de la calidad					0
Que existan y estén disponibles los recursos					0
La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.					0
<b>SUBTOTAL</b>	0	0	0	0	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C+D+E) /n items) %</b>	<b>0%</b>				
<b>7. APOYO</b>					
<b>7.1 RECURSOS</b>					
7.1.1 Generalidades					

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.					
La organización debe considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.	100				
Qué se necesita obtener de los proveedores externos	100				
<b>7.1.2 Personas</b>					
INMOBICORP debe determinar y proporcionar el recurso humano necesario para que el SGC se implemente eficazmente y para controlar los procesos.	100				
<b>7.1.3 Infraestructura</b>					
La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.					
La infraestructura puede incluir edificios y servicios asociados; equipos, incluyendo hardware y software; recursos de transporte; tecnologías de la información y la comunicación	100				
<b>7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos</b>					
INMOBICORP SAC debe dar y conservar ambientes necesarios para operar sus procesos y lograr la conformidad de su servicio.					
El ambiente adecuado de INMOBICORP incluye factores sociales, psicológicos, físicos.	100				
<b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</b>					
<b>7.1.5.1 Generalidades</b>					
INMOBICORP debe brindar los recursos que aseguren correctos resultados cuando se realice el seguimiento de la conformidad del servicio					
INMOBICORP debe asegurar que los recursos brindados están alineados con el tipo de seguimiento y medición.	100				
Se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.	100				
<b>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</b>					
Cuenta con métodos eficaces para realizar una buena trazabilidad mientras se realice el servicio.	100				
<b>7.1.6 Conocimientos de la organización</b>					
INMOBICORP ha determinado lecciones aprendidas para que sea más eficaz la ejecución de los procedimientos					0
<b>7.2 COMPETENCIA</b>					
INMOBICORP asegura que el personal es competente y ha creado medidas para asegurar que puedan adquirir la competencia que necesitan	100				
<b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b>					
INMOBICORP asegura el personal tome conciencia de su política, objetivos y como contribuyen a la eficacia del sistema, donde se incluya los beneficios de cumplir con el sistema y las implicaciones del incumplimiento.					0
<b>7.4 COMUNICACIÓN</b>					
INMOBICORP debe definir un procedimiento de comunicaciones internas y externas					0
<b>7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>					

7.5.1 Generalidades				25	
INMOBICORP ha establecido información documentada necesaria para el funcionamiento del SGC					
7.5.2 Creación y actualización					
INMOBICORP ha determinado una guía para crear, revisar, aprobar y actualizar sus documentos.					0
7.5.3 Control de la información documentada					
7.5.3.1.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:					
Esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite.					0
Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).					0
7.5.3.2 Para el control de la información documentada, INMOBICORP debe					
INMOBICORP debe asegurar que los documentos se distribuyan, tengan un acceso, se puedan recuperar y usar, almacenar y asegurar su preservación, además deben controlar los cambios.					0
<b>SUBTOTAL</b>	900	0	0	25	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C+D+E) /n items) %</b>	<b>54%</b>				
<b>8. OPERACIÓN</b>					
<b>8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL</b>					
INMOBICORP planifica, implementa y controla sus procesos para cumplir con su servicio					0
La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.					0
INMOBICORP controla a los proveedores externos					0
Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.					0
<b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
<b>8.2.1 Comunicación con el cliente</b>					
La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios			50		
INMOBICORP recoge la retroalimentación con los clientes incluyendo quejas.			50		
Se realiza un plan de acción pertinente según necesidad			50		
<b>8.2.2 Determinación de los requisitos para los servicios brindados por INMOBICORP</b>					
INMOBICORP controla los requisitos legales para el tipo de negocio que ofrece.	100				
<b>8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios</b>					
INMOBICORP asegura que es capaz de cumplir con los requisitos del servicio.			50		
INMOBICORP revisa si puede cumplir con los requisitos antes de comprometerse con el cliente.	100				
INMOBICORP se asegura de confirmar los requerimientos del cliente antes de la aceptación del servicio	100				
INMOBICORP es abierto y eficaz a la resolución de conflictos entre los requisitos legales y del cliente.	100				

Se conserva la información documentaria sobre cualquier conflicto de interés.	100				
<b>8.2.4 Cambios en los requisitos para servicios</b>					
INMOBICORP SAC toma conciencia de que existen cambios en los requisitos de los productos y servicios, y existe una modificación de la información documentada respecto a estos cambios.	100				
<b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	N. A				
<b>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>					
<b>8.4.1 Generalidades</b>					
INMOBICORP se asegura que los procesos o servicios brindados externamente están alineados a sus requisitos.					0
INMOBICORP implementa controles sobre los procesos o servicios externos.					0
INMOBICORP implementa criterios para evaluar, seleccionar, y seguir el desempeño de proveedores externos					0
INMOBICORP conserva documentación controlada sobre estos controles.					0
<b>8.4.2 Tipo y alcance del control</b>					
INMOBICORP asegura que los servicios o procesos externos no afectan los requisitos del cliente.					0
Se definen que controles se aplicaran a los proveedores externos					0
INMOBICORP considera el impacto que podría causar lo contratado externamente hacia la empresa al momento de cumplir con los requisitos legales o del cliente.					0
INMOBICORP se asegura que todo lo contratado permanece bajo su control					0
INMOBICORP determina controles necesarios para asegurar que el servicio cumpla con los requisitos					0
<b>8.4.3 Información para los proveedores externos</b>					
INMOBICORP se comunica con sus proveedores para comunicar sus requisitos antes de que se brinde el servicio					0
INMOBICORP le comunica la aprobación de sus productos o servicios dados.					0
Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas					0
Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.					0
INMOBICORP comparte al proveedor su calificación obtenida.					0
<b>8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO</b>					
<b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b>					
INMOBICORP realiza su servicio en condiciones controladas.					0
INMOBICORP plasma en su procedimiento el detalle del servicio brindado.				25	
INMOBICORP detalla que resultados desea alcanzar con su servicio.				25	
Control si existen equipos de seguimiento o medición y si se necesitaran				25	

INMOBICORP crea un programa de mantenimiento si tuviese equipos				25	
INMOBICORP controla la infraestructura y su uso adecuado para realizar su servicio.					0
INMOBICORP controla la contratación de personas	100				
Se evalúa según necesidad las capacidades del personal para asegurar una eficacia del SGC	100				
INMOBICORP da controles para prevenir falas provocadas por el recurso humano	100				
INMOBICORP mantiene un control de actividades para liberar, entregar los servicios y además controla las actividades posteriores a la liberación.	100				
<b>8.5.2 Identificación y trazabilidad</b>					
INMOBICORP le da seguimiento apropiado cuando entrega un servicio			50		
Verifica si las salidas están acorde a los requisitos acordados			50		
Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.	100				
<b>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b>					
INMOBICORP cuida de la propiedad de sus clientes mientras estén bajo su servicio.					0
INMOBICORP cuida las existencias de sus clientes o proveedores mientras dure su servicio o se encuentre bajo pertenecía de la empresa.					0
INMOBICORP manifiesta a sus clientes o proveedores cuando le ocurra algo negativo a su propiedad y conserva la información.					0
<b>8.5.4 Preservación</b>					
INMOBICORP resguarda las salidas en prestación del servicio y hace lo necesario para lograr la conformidad de los requisitos.					0
<b>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</b>					
INMOBICORP cumple con los requisitos sobre las actividades post salida del servicio	100				
INMOBICORP considera los requisitos legales posteriores a la entrega del servicio.	100				
INMOBICORP toma en cuenta eventos potenciales no deseados con respecto a la intermediación.	100				
INMOBICORP considera la vida útil del servicio.	100				
Considera los requisitos del cliente	100				
INMOBICORP toma en cuenta la retroalimentación del cliente.	100				
<b>8.5.6 Control de cambios</b>					
INMOBICORP realiza el control de cambios.			50		
Se conserva información documentada para revisar y controlar los cambios.					0
<b>8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
INMOBICORP implementa lo antes planificado para constatar que se cumpla lo requerido	100				
Se controla bajo control documentario.	100				
Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.	100				

Se hace trazabilidad con los que autorizan sea liberado el servicio.	100				
<b>8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>					
INMOBICORP se asegura de controlar sus salidas no conformes para no ser entregadas.			50		
INMOBICORP realiza un adecuado plan de acción sobre las NC			50		
INMOBICORP verifica que su plan de acción es conforme para su salida no conforme			50		
La organización trata de maneras distintas la NC			50		
INMOBICORP conserva control documentario de la NC para su control y verificación.					0
<b>SUBTOTAL</b>	2200	0	550	75	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C+D+E) /n items) %</b>	<b>46%</b>				
<b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>					
<b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b>					
9.1.1 Generalidades					
INMOBICORP controla que necesita seguimiento y/o medir.					0
INMOBICORP determina los métodos con los que hará seguimiento y medición.					0
INMOBICORP determina como lo hará					0
INMOBICORP determinado cuando lo hará					0
Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.					0
INMOBICORP conserva control documentario.					0
9.1.2 Satisfacción del cliente					
INMOBICORP mide la satisfacción de sus clientes				25	
Determina los lineamientos para lograrlo.					0
9.1.3 Análisis y evaluación					
INMOBICORP determina que hará con los resultados de lo evaluado				25	
<b>9.2 AUDITORIA INTERNA</b>					
INMOBICORP tiene programa de auditorias					0
Las auditorias están alineadas a los procedimientos y la norma ISO 9001					0
INMOBICORP planifica y comunica su programa de auditorias					0
Tiene criterios definidos en su plan de auditorias					0
Se hace la selección de auditores para conservar la imparcialidad					0
INMOBICORP asegura que los resultados sean conocidos por la alta dirección					0
Realiza el levantamiento de los hallazgos encontrados					0
INMOBICORP tiene control documentario que respalde el proceso de auditoria					0
<b>9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>					
<b>9.3.1 Generalidades</b>					
La alta dirección planifica sus revisiones al sistema.					0
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección					
La alta dirección revisa los acuerdos previos de la revisión anterior					0
Se informa de los cambios en las cuestiones internas y externas					0
Revisa la información sobre la eficacia del SGC					0

Se informa sobre los resultados de las auditorías internas					0
Evalúa el resultado del desempeño de proveedores externos					0
Considera como adecuar los recursos					0
Evalúa la matriz de riesgos y oportunidades del SGC					0
Plasman las oportunidades de mejora					0
<b>9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección</b>					
Toman decisiones y controles basados en las oportunidades de mejora					0
Evalúan e incluyen necesidades de cambio					0
Evalúan recursos para lograrlo					0
Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.					0
<b>SUBTOTAL</b>	0	0	0	50	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C+D+E) /n ítems) %</b>	<b>2%</b>				
<b>10. MEJORA10.</b>					
<b>10.1 GENERALIDADES</b>					
INMOBICORP cumple con determinar que oportunidades de mejora son convenientes y que acciones son necesarias para cumplir lo requerido por los clientes y lograr el enfoque de mejora de satisfacción.					0
<b>10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA</b>					
La organización toma conciencia de sus NC y evalúa sus causas					0
Evalúa las acciones para eliminar la NC					0
Implementa las acciones					0
Revisa la eficacia.					0
Verifica si la matriz de riesgos necesita cambios					0
Verifica si el SGC necesita cambios					0
Las acciones correctivas van acordes con a remitir los efectos de las NC encontradas					0
Se conserva control documentario del procedimiento de NC					0
<b>10.3 MEJORA CONTINUA</b>					
INMOBICORP mejora continuamente su SGC					0
Evalúa lo que ha tenido medición y su revisión por la dirección para evaluar si necesita cambios.					0
<b>SUBTOTAL</b>	0	0	0	0	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C+D+E) /n ítem) %</b>	<b>0%</b>				

ANEXO N° 2. Diagnóstico situacional SGC según NTC ISO 9001:2015 post diseño de la norma.

<b>DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015</b>					
ÍTEMS	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN				
	100	75	50	25	0
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>					

<b>4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO</b>					
INMOBICORP crea su matriz de cuestiones externas e internas que están acorde a los objetivos y dirección de la empresa	100				
INMOBICORP le da seguimiento y actualiza la matriz	100				
<b>4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>					
INMOBICORP crea su matriz de partes interesadas y los requisitos para cumplirlas	100				
INMOBICORP le da seguimiento y actualiza la matriz	100				
<b>4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>					
INMOBICORP ha determinado su alcance siguiendo su proceso principal, servicio brindado, instalaciones y ubicación.	100				
INMOBICORP ha determinado su alcance tomando en cuenta su matriz de cuestiones internas y externas y de partes interesadas	100				
Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión	100				
INMOBICORP tiene documentado su exclusión de la norma	100				
<b>4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>					
4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.					
Se debe determinar procesos para el SGC y como aplicarlos a través de INMOBICORP incluyendo entradas y salidos del proceso.	100				
INMOBICORP SAC determina la interacción de los procesos	100				
INMOBICORP SAC Determinar y aplicar indicadores para controlar los procesos.	100				
Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos	100				
Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1.	100				
INMOBICORP debe evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse que se llegue a cumplir con los resultados previstos					
Mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.	100				
4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe:					
INMOBICORP debe crear y mantener la información documentada para respaldar sus procesos	100				
Conservar esta documentación para respaldar que se cumplan estos procesos.	100				
<b>SUBTOTAL</b>	1000	0	0	0	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C+D+E) /n items) %</b>	<b>100%</b>				
<b>5. LIDERAZGO</b>					
<b>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL LA ALTA DIRECCIÓN DEBE:</b>					
Asumir su responsabilidad y tiene conciencia que está en la obligación de rendir cuentas sobre el sistema	100				

La alta dirección establece la política y objetivos de calidad para el sistema y se asegura que este compatible con el punto 4 de la norma.	100				
Asegurar la integración de los requisitos del SGC dentro de los procesos de negocio de la organización	100				
Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos	100				
INMOBICORP asegura que los recursos estén disponibles.	100				
La alta dirección se encarga de compartir la importancia de que el SGC sea eficaz y conforme con la norma.	100				
Asegurar que el SGC logre los resultados previstos	100				
Comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC	100				
Promover la mejora	100				
Apoyar con otros que la organización crea necesario para mostrar su liderazgo y compromiso	100				
<b>5.1.2 Enfoque al cliente</b>					
La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes, requisitos legales y reglamentarios aplicables se determinan, comprenden y se cumplen.	100				
INMOBICORP determina los riesgos y oportunidades que puedan afectar al sistema, satisfacción del cliente o los servicios brindados	100				
Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente	100				
<b>5.2 POLÍTICA</b>					
<b>5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA</b>					
La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización es apropiada al propósito y contexto de la organización y apoya su dirección estratégica	100				
Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad	100				
Se comprometa de cumplir los requisitos aplicables	100				
Se comprometa con la mejora continua del SGC	100				
<b>5.2.2 Comunicación de la política de calidad</b>					
INMOBICORP mantiene su política disponible para todo el que desee verla y la mantiene documentada	100				
Se comunica, se comprende y se pone en practica	100				
Estar disponible según necesidad para las partes interesadas.	100				
<b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>					
La alta dirección debe elegir un Coordinador del SGC para asegurarse que el SGC con conforme con la norma.	100				
Asegurarse que al crear los procesos estos generen las salidas esperadas.	100				
Informar a la alta dirección como es que se va desempeñado el sistema y como se van cumpliendo sus oportunidades de mejora	100				
Se debe asegurar que el enfoque de la satisfacción del cliente se promueva en la empresa	100				
Asegurarse de que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC.	100				

<b>SUBTOTAL</b>	600	0	0	0	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C+D+E) /n items) %</b>	<b>100%</b>				
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>					
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>					
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos	100				
Incrementar lo positivo	100				
Reducir lo negativo	100				
Llegar a la mejora.	100				
INMOBICORP debe actuar para controlar los riesgos y oportunidades	100				
INMOBICORP debe tratar incluir en sus procedimientos los controles	100				
<b>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS</b>					
6.2.1 INMOBICORP debe implementar objetivos de la calidad según la necesidad del SGC.					
Ser coherentes con la política de la calidad	100				
Que se puedan medir	100				
Que requisitos aplicables se necesitan para ser cumplidos	100				
Ser pertinentes para lograr la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente	100				
Que se evalúen constantemente	100				
Que se socialicen con el personal clave	100				
Que su actualización sea según necesidad o conveniencia	100				
<b>6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS</b>					
La organización debe considerar el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales	100				
La integridad del sistema de gestión de la calidad	100				
Que existan y estén disponibles los recursos	100				
La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.	100				
<b>SUBTOTAL</b>	1700	0	0	0	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C+D+E) /n items) %</b>	<b>100%</b>				
<b>7. APOYO</b>					
<b>7.1 RECURSOS</b>					
7.1.1 Generalidades					
La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.					
La organización debe considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.	100				
Qué se necesita obtener de los proveedores externos	100				
7.1.2 Personas					
INMOBICORP debe determinar y proporcionar el recurso humano necesario para que el SGC se implemente eficazmente y para controlar los procesos.	100				
7.1.3 Infraestructura					

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.					
La infraestructura puede incluir edificios y servicios asociados; equipos, incluyendo hardware y software; recursos de transporte; tecnologías de la información y la comunicación	100				
<b>7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos</b>					
INMOBICORP SAC debe dar y conservar ambientes necesarios para operar sus procesos y lograr la conformidad de su servicio.					
El ambiente adecuado de INMOBICORP incluye factores sociales, psicológicos, físicos.	100				
<b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</b>					
<b>7.1.5.1 Generalidades</b>					
INMOBICORP debe brindar los recursos que aseguren correctos resultados cuando se realice el seguimiento de la conformidad del servicio					
INMOBICORP debe asegurar que los recursos brindados están alineados con el tipo de seguimiento y medición.	100				
Se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.	100				
<b>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</b>					
Cuenta con métodos eficaces para realizar una buena trazabilidad mientras se realice el servicio.	100				
<b>7.1.6 Conocimientos de la organización</b>					
INMOBICORP ha determinado lecciones aprendidas para que sea más eficaz la ejecución de los procedimientos	100				
<b>7.2 COMPETENCIA</b>					
INMOBICORP asegura que el personal es competente y ha creado medidas para asegurar que puedan adquirir la competencia que necesitan	100				
<b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b>					
INMOBICORP asegura el personal tome conciencia de su política, objetivos y como contribuyen a la eficacia del sistema, donde se incluya los beneficios de cumplir con el sistema y las implicaciones del incumplimiento.	100				
<b>7.4 COMUNICACIÓN</b>					
INMOBICORP debe definir un procedimiento de comunicaciones internas y externas	100				
<b>7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>					
<b>7.5.1 Generalidades</b>					
INMOBICORP ha establecido información documentada necesaria para el funcionamiento del SGC	100				
<b>7.5.2 Creación y actualización</b>					
INMOBICORP ha determinado una guía para crear, revisar, aprobar y actualizar sus documentos.	100				
<b>7.5.3 Control de la información documentada</b>					
<b>7.5.3.1.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:</b>					
Esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite.	100				

Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).	100				
7.5.3.2 Para el control de la información documentada, INMOBICORP debe					
INMOBICORP debe asegurar que los documentos se distribuyan, tengan un acceso, se puedan recuperar y usar, almacenar y asegurar su preservación, además deben controlar los cambios.	100				
<b>SUBTOTAL</b>	1700	0	0		0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C+D+E) /n ítems) %</b>	<b>100%</b>				
<b>8. OPERACIÓN</b>					
<b>8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL</b>					
INMOBICORP planifica, implementa y controla sus procesos para cumplir con su servicio	100				
La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.	100				
INMOBICORP controla a los proveedores externos	100				
Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.	100				
<b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
8.2.1 Comunicación con el cliente					
La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios	100				
INMOBICORP recoge la retroalimentación con los clientes incluyendo quejas.	100				
Se realiza un plan de acción pertinente según necesidad	100				
8.2.2 Determinación de los requisitos para los servicios brindados por INMOBICORP					
INMOBICORP controla los requisitos legales para el tipo de negocio que ofrece.	100				
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios					
INMOBICORP asegura que es capaz de cumplir con los requisitos del servicio.	100				
INMOBICORP revisa si puede cumplir con los requisitos antes de comprometerse con el cliente.	100				
INMOBICORP se asegura de confirmar los requerimientos del cliente antes de la aceptación del servicio	100				
INMOBICORP es abierto y eficaz a la resolución de conflictos entre los requisitos legales y del cliente.	100				
Se conserva la información documentaria sobre cualquier conflicto de interés.	100				
8.2.4 Cambios en los requisitos para servicios					
INMOBICORP SAC toma conciencia de que existen cambios en los requisitos de los productos y servicios, y existe una modificación de la información documentada respecto a estos cambios.	100				
<b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
N. A					
<b>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>					
8.4.1 Generalidades					

INMOBICORP se asegura que los procesos o servicios brindados externamente están alineados a sus requisitos.	100				
INMOBICORP implementa controles sobre los procesos o servicios externos.	100				
INMOBICORP implementa criterios para evaluar, seleccionar, y seguir el desempeño de proveedores externos	100				
INMOBICORP conserva documentación controlada sobre estos controles.	100				
<b>8.4.2 Tipo y alcance del control</b>					
INMOBICORP asegura que los servicios o procesos externos no afectan los requisitos del cliente.	100				
Se definen que controles se aplicaran a los proveedores externos	100				
INMOBICORP considera el impacto que podría causar lo contratado externamente hacia la empresa al momento de cumplir con los requisitos legales o del cliente.	100				
INMOBICORP se asegura que todo lo contratado permanece bajo su control	100				
INMOBICORP determina controles necesarios para asegurar que el servicio cumpla con los requisitos	100				
<b>8.4.3 Información para los proveedores externos</b>					
INMOBICORP se comunica con sus proveedores para comunicar sus requisitos antes de que se brinde el servicio	100				
INMOBICORP le comunica la aprobación de sus productos o servicios dados.	100				
Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas	100				
Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.	100				
INMOBICORP comparte al proveedor su calificación obtenida.	100				
<b>8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO</b>					
<b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b>					
INMOBICORP realiza su servicio en condiciones controladas.	100				
INMOBICORP plasma en su procedimiento el detalle del servicio brindado.	100				
INMOBICORP detalla que resultados desea alcanzar con su servicio.	100				
Control si existen equipos de seguimiento o medición y si se necesitaran	100				
INMOBICORP crea un programa de mantenimiento si tuviese equipos	100				
INMOBICORP controla la infraestructura y su uso adecuado para realizar su servicio.	100				
INMOBICORP controla la contratación de personas	100				
Se evalúa según necesidad las capacidades del personal para asegurar una eficacia del SGC	100				
INMOBICORP da controles para prevenir falas provocadas por el recurso humano	100				
INMOBICORP mantiene un control de actividades para liberar, entregar los servicios y además controla las actividades posteriores a la liberación.	100				
<b>8.5.2 Identificación y trazabilidad</b>					

INMOBICORP le da seguimiento apropiado cuando entrega un servicio	100				
Verifica si las salidas están acorde a los requisitos acordados	100				
Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.	100				
<b>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b>					
INMOBICORP cuida de la propiedad de sus clientes mientras estén bajo su servicio.	100				
INMOBICORP cuida las existencias de sus clientes o proveedores mientras dure su servicio o se encuentre bajo pertenecía de la empresa.	100				
INMOBICORP manifiesta a sus clientes o proveedores cuando le ocurra algo negativo a su propiedad y conserva la información.	100				
<b>8.5.4 Preservación</b>					
INMOBICORP resguarda las salidas en prestación del servicio y hace lo necesario para lograr la conformidad de los requisitos.	100				
<b>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</b>					
INMOBICORP cumple con los requisitos sobre las actividades post salida del servicio	100				
INMOBICORP considera los requisitos legales posteriores a la entrega del servicio.	100				
INMOBICORP toma en cuenta eventos potenciales no deseados con respecto a la intermediación.	100				
INMOBICORP considera la vida útil del servicio.	100				
Considera los requisitos del cliente	100				
INMOBICORP toma en cuenta la retroalimentación del cliente.	100				
<b>8.5.6 Control de cambios</b>					
INMOBICORP realiza el control de cambios.	100				
Se conserva información documentada para revisar y controlar los cambios.	100				
<b>8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
INMOBICORP implementa lo antes planificado para constatar que se cumpla lo requerido	100				
Se controla bajo control documentario.	100				
Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.	100				
Se hace trazabilidad con los que autorizan sea liberado el servicio.	100				
<b>8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>					
INMOBICORP se asegura de controlar sus salidas no conformes para no ser entregadas.	100				
INMOBICORP realiza un adecuado plan de acción sobre las NC	100				
INMOBICORP verifica que su plan de acción es conforme para su salida no conforme	100				
La organización trata de maneras distintas la NC	100				
INMOBICORP conserva control documentario de la NC para su control y verificación.	100				
<b>SUBTOTAL</b>	6200				

Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C+D+E) /n items) %	100%			
<b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>				
<b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b>				
9.1.1 Generalidades				
INMOBICORP controla que necesita seguimiento y/o medir.	100			
INMOBICORP determina los métodos con los que hará seguimiento y medición.	100			
INMOBICORP determina como lo hará	100			
INMOBICORP determinado cuando lo hará	100			
Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.	100			
INMOBICORP conserva control documentario.	100			
9.1.2 Satisfacción del cliente				
INMOBICORP mide la satisfacción de sus clientes	100			
Determina los lineamientos para lograrlo.	100			
9.1.3 Análisis y evaluación				
INMOBICORP determina que hará con los resultados de lo evaluado	100			
<b>9.2 AUDITORIA INTERNA</b>				
INMOBICORP tiene programa de auditorias	100			
Las auditorias están alineadas a los procedimientos y la norma ISO 9001	100			
INMOBICORP planifica y comunica su programa de auditorias	100			
Tiene criterios definidos en su plan de auditorias	100			
Se hace la selección de auditores para conservar la imparcialidad	100			
INMOBICORP asegura que los resultados sean conocidos por la alta dirección	100			
Realiza el levantamiento de los hallazgos encontrados	100			
INMOBICORP tiene control documentario que respalde el proceso de auditoria	100			
<b>9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>				
<b>9.3.1 Generalidades</b>				
La alta dirección planifica sus revisiones al sistema.	100			
<b>9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección</b>				
La alta dirección revisa los acuerdos previos de la revisión anterior	100			
Se informa de los cambios en las cuestiones internas y externas	100			
Revisa la información sobre la eficacia del SGC	100			
Se informa sobre los resultados de las auditorías internas	100			
Evalúa el resultado del desempeño de proveedores externos	100			
Considera como adecuar los recursos	100			
Evalúa la matriz de riesgos y oportunidades del SGC	100			
Plasman las oportunidades de mejora	100			
<b>9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección</b>				
Toman decisiones y controles basados en las oportunidades de mejora	100			
Evalúan e incluyen necesidades de cambio	100			
Evalúan recursos para lograrlo	100			
Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.	100			
<b>SUBTOTAL</b>	3000	0	0	0

<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C+D+E) /n items) %</b>	<b>100%</b>				
<b>10. MEJORA10.</b>					
<b>10.1 GENERALIDADES</b>					
INMOBICORP cumple con determinar que oportunidades de mejora son convenientes y que acciones son necesarias para cumplir lo requerido por los clientes y lograr el enfoque de mejora de satisfacción.	100				
<b>10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA</b>					
La organización toma conciencia de sus NC y evalúa sus causas	100				
Evalúa las acciones para eliminar la NC	100				
Implementa las acciones	100				
Revisa la eficacia.	100				
Verifica si la matriz de riesgos necesita cambios	100				
Verifica si el SGC necesita cambios	100				
Las acciones correctivas van acordes con a remitir los efectos de las NC encontradas	100				
Se conserva control documentario del procedimiento de NC	100				
<b>10.3 MEJORA CONTINUA</b>					
INMOBICORP mejora continuamente su SGC	100				
Evalúa lo que ha tenido medición y su revisión por la dirección para evaluar si necesita cambios.	100				
<b>SUBTOTAL</b>	1100	0	0	0	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C+D+E) /n item) %</b>	<b>100%</b>				

ANEXO N° 3. Matriz FODA

	<b>MATRIZ DE COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>MT-SIG-01</b>
	<b>"SERVICIO DE COMPRA, VENTA Y ALQUILER DE BIENES INMOBILIARIOS"</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>01</b>
		<b>FECHA:</b>	<b>22/12/2022</b>

FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS			
FORTALEZAS		OPORTUNIDADES			
<b>P O S I T I V O S</b>	1	Conocimiento del mercado	1	No existen muchas inmobiliarias en Cajamarca	<b>P O S I T I V O S</b>
	2	Los precios ofertados se encuentran dentro del mercado y dentro del historial de precios del cliente.	2	Los clientes tienen buena imagen de INMOBICORP SAC..	
	3	Buen nivel de desarrollo de los valores formales y agregados de los servicios que se ofrecen al mercado.	3	Los clientes opinan que somos una empresa flexible y de respuesta rápida para solucionar problemas.	
	4	Experiencia en marketing	4	Invitaciones de nuevos clientes.	
	5	El ranking financiero va mejorando al cumplir con todas las obligaciones como cliente	5	INMOBICORP mantiene un registro impecable en la central de riesgos de SBS.	
	6	Adecuado nivel de rotación de las cuentas por cobrar de la empresa, además de un buen nivel de rotación del activo total.	6	Algunas empresas tienen mayor posicionamiento en el mercado	
	7	Personal calificado y con experiencia en el rubro.	7	La competencia no es honesta.	
	8	Lealtad de los colaboradores.	8	El sector inmobiliario ha disminuido sus ventas considerablemente, no hay mucho mercado inmobiliario.	
	9	Los sueldos se depositan puntualmente.	9	Inestabilidad política en el Perú	
	10	Existe buen clima laboral por puntos de trabajo, se evidencia el compañerismo.	10	Inseguridad ciudadana.	
	11	Oportunidad a jóvenes profesionales.	11	Paros de comunidades, bloqueo de carreteras	
	12	INMOBICORP cumple con sus obligaciones tributarias referentes a los temas de la SUNAT.	12	Exigencias legales (requisitos legales aplicables) que permiten el mejoramiento continuo de la organización.	
	13	Equipos apropiados y necesarios para la ejecución de los servicios.	13	Cambios en las necesidades y costos de los clientes	
	14	INMOBICORP facilita la disposición de recursos solicitados para la realización de los servicios.	14	Los clientes no entregan expedientes completos.	
	15	Infraestructura cómoda en oficina central, mobiliario adecuado.			
	16	Se cuenta con licencia de INDECI			
	17	Se respetan los derechos laborales de los colaboradores.			
DEBILIDADES		AMENAZAS			
<b>N E G A T I V O S</b>	1	Procesos lentos	1	Pocos profesionales especializados en la región.	<b>N E G A T I V O S</b>
	2	Algunos trabajadores al momento de seleccionarlos y contratarlos no cumplen con el perfil establecido.	2	Algunas empresas tienen mayor posicionamiento en el mercado	
	3	El personal no tiene claro la ley de tercerización	3	La competencia no es honesta.	
	4	En las solicitudes de requerimiento no se completan las especificaciones	4	El sector inmobiliario ha disminuido sus ventas considerablemente, no hay mucho mercado inmobiliario.	
	5	Los supervisores/coordinadores de área y miembros de comité no ejecutan sus compromisos a tiempo.	5	Inestabilidad política en el Perú	
	6	Cumplimiento parcial de los requisitos legales	6	Inseguridad ciudadana.	
	7	Personal nuevo reacios a la cultura organizacional.	7	Paros de comunidades, bloqueo de carreteras	
	8	No se realizan adecuadas inducciones específicas al personal.	8	Exigencias legales (requisitos legales aplicables) que permiten el mejoramiento continuo de la organización.	
	9	No se cuenta con procesos documentados	9	Cambios en las necesidades y costos de los clientes	
	10	El personal no cuenta con formatos.	10	Los clientes no entregan expedientes completos.	
	11	Poco posicionamiento de la marca	11	Entrega de propiedades fuera de tiempo	

ANEXO N° 4. Matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas

	MATRIZ DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	CÓDIGO:	MT-SIG-02
	"SERVICIO DE COMPRA, VENTA Y ALQUILER DE BIENES INMOBILIARIOS"	VERSIÓN	01
		FECHA:	22/12/2022

<b>Fecha de actualización:</b>	
<b>Responsable:</b>	
<b>Frecuencia de actualización:</b>	Cada año o cada vez que se incluya un nuevo cliente o proyecto.
<b>Metodología:</b>	La identificación las expectativas y necesidades de las partes interesadas de la empresa se realizará a través de encuestas y entrevistas al personal, quejas y sugerencias.
<b>Definiciones:</b>	<p><b>Necesidad:</b> es aquello que precisa para cumplir o alcanzar un objetivo determinado</p> <p><b>Expectativa:</b> Esperanza de realizar o conseguir algo</p>

TIPO	PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	REQUISITOS	REQUISITO LEGAL
Interno	Empleados	Condiciones laborales óptimas, salud y seguridad	Estabilidad laboral	Gerencia debe asegurar los recursos necesarios para cumplir con las condiciones de trabajo	Decisión N° 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo - (del 7de mayo de 2004) Situación de la Decisión 547 - Comunidad Andina de Naciones CAN) (438; 453)
		Capacitaciones en calidad.	Alcanzar una línea de carrera (crecimiento profesional)	Personal calificado que brinde las capacitaciones	DS N° 024-2016-EM Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional en minería (1177)
		Inducción laboral adecuada	Especializaciones	Personal calificado que brinde las inducciones	DS N° 024-2016-EM Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional en minería DECRETO SUPREMO N° 001-2021-TR
		Descansos programados	Actividades recreativas y de integración	El área de recursos humanos realice un correcto planeamiento de las guardias a trabajar	DECRETO SUPREMO n° 011-2020-tR

		Ambiente óptimo para laborar	Bonos por desempeño	El área de logística brinda los equipos en buen estado al personal para que puedan ejercer sus correctas funciones	Resolución Ministerial N° 375-2008-TR Norma Básica de Ergonomía y de Procedimiento de Evaluación de Riesgo Disergonómico - (del 28 de noviembre de 2008)
		Pagos puntuales	Inducción personalizada por áreas	El área de recursos humanos realice un buen cálculo de planilla a tiempo y asegurar la liquidez mensualmente	
		Las instalaciones sean las adecuadas para desarrollar los trabajos.		El área de logística debe brindar un correcto mantenimiento a los materiales y equipos a utilizarse en las diversas actividades.	Resolución Ministerial N° 375-2008-TR
		Contar con un clima laboral adecuado		Monitorear el clima laboral mediante encuestas brindadas por Recursos Humanos	
	Gerencias	INMOBICORP S.A.C. amplíe su portafolio de clientes.	Contar con un clima laboral adecuado	Mejor gestión en la captación de clientes	
		INMOBICORP S.A.C. incremente su línea de crédito y capacidad para cartas de fianza.		El área administrativa realice los pagos a los proveedores y entidades financieras puntualmente	
		Los accionistas de INMOBICORP S.A.C. sean soporte en el sector financiero para incrementar línea de crédito.		Disposición de los accionistas a brindar el soporte financiero para que se incremente la línea de crédito	
		Utilidades	Posicionamiento y expansión de la marca	Asegurar que el área administrativa y contable tengan un adecuado seguimiento a las facturas de gastos generados por la empresa	
		Cumplimiento de metas	Incrementar el valor de las acciones	El Gerente General brinde el reporte necesario para se generen estrategias que permitan el cumplimiento de las metas	
		Reportes anuales		El Gerente General debe realizar el reporte anual de la situación actual de la empresa	

		Liderazgo de la gerencia general		El Gerente General debe contar con la capacidad de trabajar en equipo, orientación a resultados y ser empático	
		Compromiso por parte del personal		El personal debe ingresar motivado a sus puestos de trabajo para realizar sus labores diarias	
		Recibir información real del estado de la empresa		El gerente general debe conocer la situación real y actual de la empresa para brindarle a los accionistas	
Externo	Clientes	Inmobicorp S.A.C. cumpla con los contratos, órdenes de servicios y acuerdos.	INMOBICORP SAC sea una empresa responsable socialmente	Intermediación debe realizar un correcto cronograma de actividades que permita el cumplimiento de los plazos de entrega	
		INMOBICORP S.A.C cumpla con los plazos y estándares establecidos dentro del contrato	Que se ejecuten los trabajos antes del tiempo programado.		
			INMOBICORP SAC cuente con canales efectivos de comunicación	Los supervisores de INMOBICORP S.A.C. debe ser personal especializado y capacitado en su área	
		Los precios ofertados se encuentren dentro del mercado y dentro del historial de precios del cliente		El área de intermediación presente las mejores propuestas y así tener precios competitivos y acorde al mercado	
		El personal esté capacitado y tenga la experiencia necesaria.		Correcto filtrado de currículos vitae al momento de hacer la selección de personal	DS 005 - 2012 - TR Reglamento de la ley 29783 Ley Nº 28858 (Ley que complementa la Ley No.16053) Ley que autoriza al Colegio de Ingenieros del Perú, para supervisar a los profesionales de Ingeniería de la República
		INMOBICORP SAC sea una empresa flexible y rápida para resolver problemas		INMOBICORP S.A.C debe contar con personal capacitado con capacidad de resolución de problemas	

	Sociedad	INMOBICORP S.A.C. cuide el medio ambiente.	INMOBICORP SAC les brinde oportunidad a jóvenes profesionales.	INMOBICORP S.A.C cuente con profesionales especializados en Impacto Ambiental y Medio Ambiente	
		INMOBICORP S.A.C. apoye al desarrollo de la comunidad		INMOBICORP S.A.C tenga conocimiento de las necesidades en la comunidad	
		INMOBICORP S.A.C. genere puestos de trabajo	INMOBICORP SAC Contrate mano de obra local	INMOBICORP S.A.C. conozca los perfiles de puesto de los potenciales trabajadores de la comunidad para que en el momento de requerimiento de personal se los tome en cuenta	
		INMOBICORP S.A.C. se haga responsable de las situaciones que se presenten por las actividades que realiza	Brindar capacitaciones e información en temas de seguridad y salud en el trabajo y de responsabilidad social.	INMOBICORP S.A.C. monitoree los trabajos realizados y así pueda tomar medidas en caso exista una situación desfavorable	
	Gobierno	Que INMOBICORP S.A.C. cuente con permisos de funcionamiento y licencia.	Generar puestos de trabajo.	INMOBICORP S.A.C. es una empresa que cumple con sus valores, siendo una empresa ética y transparente	
	Gobierno Competencia	INMOBICORP SAC cumpla con sus obligaciones legales aplicables.	Las auditorías sean transparentes e imparciales.	INMOBICORP S.A.C. es una empresa que cumple con sus valores, siendo una empresa ética y transparente	
		INMOBICORP no evada impuestos			
		La competencia sea honesta.	Tener valores agregados para diferenciarse de las demás empresas	Los procesos de la empresa se desarrollen de acuerdo con el mercado.	

ANEXO N° 5. Alcance del Sistema de Gestión de calidad

	<b>ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>ALSIG</b>
	"SERVICIO DE COMPRA, VENTA Y ALQUILER DE BIENES INMOBILIARIOS"	<b>VERSIÓN</b>	<b>01</b>
		<b>FECHA:</b>	<b>22/12/2022</b>

“SERVICIO DE COMPRA, VENTA Y ALQUILER DE BIENES INMOBILIARIOS”

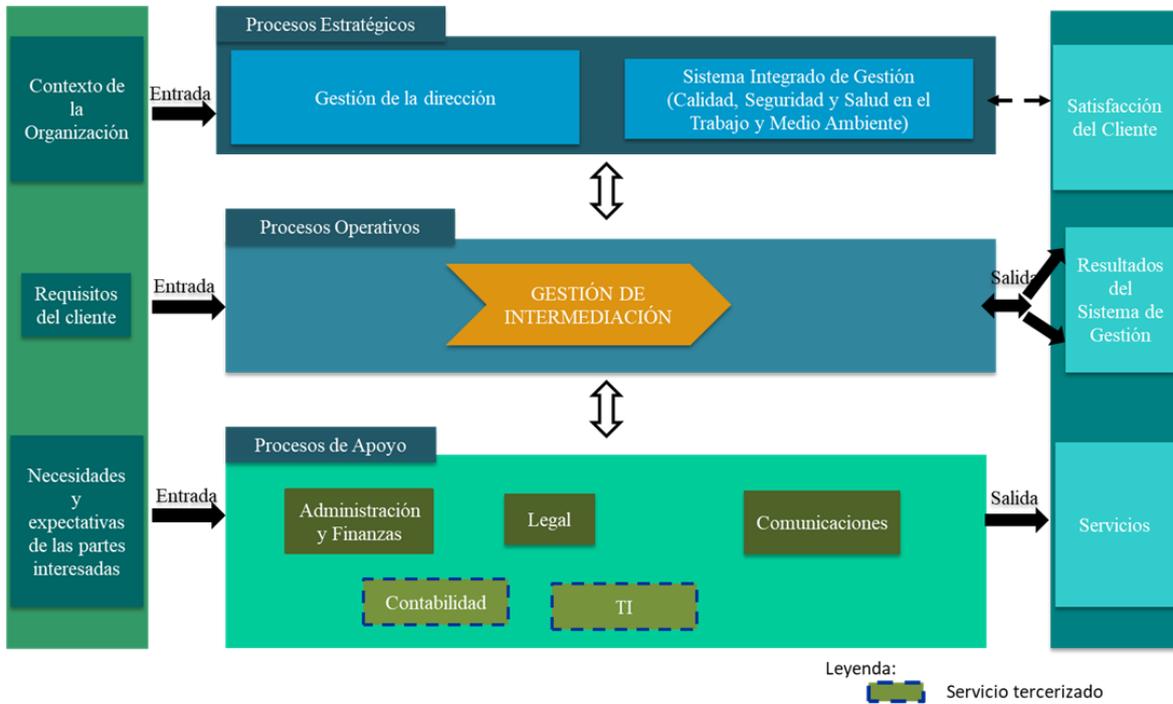
**Exclusión ISO 9001:**

**8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios;** debido a que el proceso de intermediación no requiere de diseños ni cambio en ellos.

<b>APROBADO POR:</b>	
<b>Cargo:</b>	Gerente General
<b>Nombre:</b>	
<b>Firma:</b>	
<b>Fecha:</b>	22-12-2022

ANEXO N° 6. Mapa de procesos

	<b>MAPA DE PROCESOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>MP</b>
	"SERVICIO DE COMPRA, VENTA Y ALQUILER DE BIENES INMOBILIARIOS"	<b>VERSIÓN:</b>	<b>01</b>
		<b>FECHA:</b>	<b>22/12/2022</b>



ANEXO N° 7. Política del Sistema de Gestión de Calidad

	<b>POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>PSIG</b>
	"SERVICIO DE COMPRA, VENTA Y ALQUILER DE BIENES INMOBILIARIOS"	<b>VERSIÓN</b>	<b>01</b>
		<b>FECHA:</b>	<b>22/12/2022</b>

INMOBICORP S.A.C. es una **EMPRESA INMOBILIARIA**, dedicada a dar servicio de compra, venta y alquiler de bienes inmobiliarios, que busca la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la **CALIDAD**.

**ES NUESTRA RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO:**

- ◆ Practicar los Valores de la empresa.
- ◆ Cumplir con los requisitos legales aplicables, los requisitos de nuestros clientes y otros asumidos.
- ◆ Fomentar la armoniosa y activa participación y consulta de nuestros trabajadores, para la toma de decisiones.
- ◆ Generar valor a los negocios.
- ◆ Capacitar permanentemente a nuestro personal para mejorar sus competencias y habilidades.
- ◆ Mejoramiento continuo en la gestión y desempeño de los procesos de Calidad.

Con la **PARTICIPACIÓN ACTIVA DE TODOS**, nuestro objetivo es la **SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES**, suministrando un servicio que atienda sus necesidades y expectativas y lograr así la **EXCELENCIA EMPRESARIAL**.

.....  
**Gerente General**

ANEXO N° 8. Carta de nombramiento.

	<b>CARTA DE NOMBRAMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>P-GAU</b>
	"SERVICIO DE COMPRA, VENTA Y ALQUILER DE BIENES INMOBILIARIOS"	<b>VERSIÓN</b>	<b>01</b>
		<b>FECHA:</b>	<b>22/12/2022</b>

**CARTA DE NOMBRAMIENTO**

**A:** Todo el personal  
**DE:** GERENCIA GENERAL  
**ASUNTO:** PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ISO 9001:2015

Es grato dirigirme a Ustedes, para comunicarles que se ha designado a la Srta. **María Alejandra Díaz Camacho**, como **Coordinadora del Sistema de Gestión de Calidad en la implementación de Sistema de Gestión de Calidad en INMOBICORP S.A.C.**

María Alejandra Díaz Camacho, tendrá la responsabilidad y autoridad para:

- a) Apoyar a los Representantes de la Dirección sin delegar sus responsabilidades en el Sistema Integrado de Gestión en:
- Asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad se establece, implementa y mantiene de acuerdo con los requisitos de las normas ISO 9001:2015.
  - Asegurar que los reportes de desempeño del Sistema de Gestión de Calidad sean presentados a la Alta Dirección para su revisión y utilizados como base para la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

Atentamente:

.....  
**Ruddy Gersson Armas Malca**  
Gerente General

## CARTA DE NOMBRAMIENTO

**A:** Gerentes  
Jefes/Coordinadores de Área  
Todo el personal

**DE:** DIRECTORIO DE INMOBICORP S.A.C.

**ASUNTO:** DESIGNACIÓN DE ALTA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD ISO 9001:2015

Es grato dirigirme a Ustedes para comunicarles que, por acuerdo del Directorio, se ha designado como Alta Dirección al Ing. RUDDY GERSSON ARMAS MALCA, para coordinar, dirigir, implementar, rendir cuentas, dirigir y apoyar temas referidos al Sistema de Gestión de Calidad.

Atentamente:

.....  
**Ruddy Gersson Armas Malca**  
Gerente General

## ANEXO N° 9. Matriz de Riesgos y Oportunidades

	MATRIZ DE ANÁLISIS DE RIESGO Y OPORTUNIDADES DEL SGC	CÓDIGO:	MT-SIG-03
	"SERVICIO DE COMPRA, VENTA Y ALQUILER DE BIENES INMOBILIARIOS"	VERSIÓN	01
		FECHA:	22/12/2022

### LINEAMIENTO DEL USO DE LA MATRIZ DE ANÁLISIS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO AL SGC

- 1 Alcance:** Se aplica todos los procesos del Sistema de Gestión de calidad de INMOBICORP
- 2 Definiciones:**
- 2.1. Riesgo:** Contingencia o proximidad a un daño (Real Academia Española, 2014).
- 2.2. Formato de Análisis para la Gestión del Riesgo al SGC:** Formato empleado para implementar el pensamiento basado en riesgos (identificación, análisis, evaluación y establecimiento de controles para el análisis de los riesgos al SGC), tomando en consideración los requisitos establecidos para el contexto de la organización, el planeamiento y la gestión del SGC.
- 2.3. Contexto de la Organización:** Condiciones externas e internas que son pertinentes a la organización para su propósito y dirección estratégica, los cuales pueden afectar el logro de los resultados previstos en el sistema de gestión de calidad.
- 2.4. Partes interesadas:** Grupos de interés que son pertinentes al sistema de gestión de la organización.
- 2.5. Riesgos en términos del SGC:** Valoración de una condición futura y probable que puede afectar los resultados del sistema de gestión.  
Debido a sus características básicas, la valorización está basada en la incertidumbre respecto a:
- + Materialización: Incertidumbre en cuanto a la posibilidad de que suceda una pérdida efectiva.
  - + Cuantía: Incertidumbre sobre la cuantía de la pérdida.
  - + Momento: Incertidumbre sobre el momento en que se materializará la pérdida.

- 3 Lineamientos:**
- 3.1. Metodología para la gestión de riesgos:**  
La metodología adoptada por INMOBICORP SAC para la gestión de riesgos se basa en una adaptación de la propuesta desarrollada por Mendoza Vargas (2015), cuyos pasos son los siguientes:

**Paso 1:** Determinación de la escala de consecuencia que generarían los eventos (condiciones externas e internas) a evaluar.

**Paso 2:** Determinación de la escala de probabilidad de ocurrencia de los eventos (condiciones externas e internas) a evaluar.

**Paso 3:** Establecimiento de la matriz de cruces de consecuencias y probabilidades de ocurrencia de los eventos (condiciones externas e internas) a evaluar.

**Paso 4:** Identificación de los factores de riesgo que afectan a la organización.

**Paso 5:** Evaluación y análisis de riesgo de cada factor que afecta a la organización. Que involucra el establecimiento de medidas de control para aquellos eventos (condiciones externas o internas) que son significativos.

**Paso 6:** Clasificación del análisis de riesgo en función al cruce de consecuencia y probabilidad de ocurrencia.

**Paso 7:** Determinar las acciones para abordar los riesgos y oportunidades clasificados como alto y pico.

**Paso 8:** Comunicar a los responsables de los procesos las acciones determinadas para que estas sean implementadas.

**Paso 9:** Monitoreo de las medidas de control establecidas por la organización.

**Paso 10:** Reevaluación del análisis de riesgo una vez implementadas las acciones para determinar su eficacia.

### 3.2. De la estructura del formato:

La hoja "*Crterios De Evaluación*" determina los criterios que INMOBICORP SAC utiliza para el análisis de riesgos al SGC:

- La Matriz de Escala de Consecuencias. Que proporciona la catalogación de la consecuencia que generarían eventos positivos o negativos hacia los resultados del sistema de gestión.

- La Matriz de Escala de Probabilidad: Que describe el grado de certidumbre o incertidumbre sobre la materialización, cuánta y momento de ocurrencia de los eventos que afectarían los resultados del SGC.

- La Matriz de Consecuencia y Probabilidad: Que describe la catalogación del nivel de riesgo que representa para la organización la ocurrencia de los eventos a evaluar.

- La Matriz de Tipología del Impacto: Que describe si el evento a evaluar tendrá un impacto directo o indirecto en los resultados del SGC.

- La Matriz de Catalogación del Factor: Que describe si la condición que genera el evento a evaluar corresponde a aspectos externos o internos a la organización.

- La Matriz de Criterios de Priorización: Que establece la prioridad del análisis que realizará la organización de cada factor de riesgo. INMOBICORP SAC solamente realizará el análisis de **aquellos factores que corresponden a prioridades 1 y 2.**

La hoja "*Factores De Riesgo*", donde se realiza la identificación de los factores que tienen impacto en los resultados del SGC de INMOBICORP SAC. El Gerente general, Coordinador del SGC y/o Dueños del proceso deberán identificar:

- La fecha en que se realiza la identificación de factores de riesgos a los resultados del SGC.
- El nombre del responsable a cargo de realizar el seguimiento de los riesgos y oportunidades identificados para su posterior evaluación.
- En la primera columna de la matriz "**Nro.**" deberá numerarse correlativamente los factores de riesgo a los resultados del SGC.
- En la segunda columna de la matriz "**Factores de Riesgos a Evaluar**" deberá identificarse los factores de riesgo u oportunidades a los resultados del SGC.
- En la tercera columna de la matriz "**Tipología**" deberá clasificarse el tipo de impacto positivo o negativo para la organización, indicando si es impacto directo o indirecto.
- En la cuarta columna de la matriz "**Catalogación**" deberá clasificarse el tipo de impacto de condición que cada factor de riesgo u oportunidad representa para la organización, *considerando es condición interna o externa.*
- En la quinta columna de la matriz "**Prioridad**" deberá clasificarse la prioridad que la organización ha establecido para el análisis de cada factor de riesgo *de acuerdo a la matriz de prioridad, detallada en criterios de evaluación.*
- En la sexta columna de la matriz "**Análisis**" deberá consignarse si *para la organización es necesario realizar el análisis del factor de riesgo u oportunidad identificado.*
- En la séptima columna de la matriz "**Fuente**" deberá considerarse el número de factor de la Matriz de comprensión de la organización y su contexto, de la matriz de las partes interesadas y/o propias del proceso.

La hoja "**Análisis De Riesgos**", donde se realiza el análisis detallado de los factores que tienen impacto en los resultados del SGC de INMOBICORP SAC. El Gerente General deberá identificar:

- La fecha en que se realiza el análisis de los factores de riesgos priorizados debido a sus impactos *positivos o negativos* en los resultados del SGC.
- El nombre del responsable a cargo de realizar el seguimiento de los riesgos y oportunidades identificados para su posterior evaluación y de asegurar que los controles propuestos para cada riesgo y oportunidad identificado se cumpla según el plazo propuesto.
- En la columna "**Factor de riesgo u oportunidad**" deberá trasladarse los factores desde la hoja "**Factores de riesgo**" que hayan sido identificados con prioridad 1 y 2
- En la columna "**Tipo**" deberá catalogarse si el *análisis* identificado representa un riesgo o una oportunidad.

- En columna "**Consecuencia**" deberá describirse cuál es el probable impacto *positivo o negativo* que generará en la organización.
- En la columna "**Catalogación de la Probabilidad**" deberá clasificarse el factor probabilidad de riesgo u oportunidad que se está evaluando, tomando en consideración la Matriz de Probabilidad de la hoja "**Criterios De Evaluación**".
- En la columna "**Catalogación de la Consecuencia**" deberá clasificarse el factor de consecuencia del riesgo u oportunidad que se está evaluando, tomando en consideración la Matriz de Consecuencia de la hoja "**Criterios De Evaluación**".
- En la columna "**Concatenación**" se muestra el resultado de forma automática del cruce entre consecuencia y probabilidad en base a la Matriz de Consecuencia y Probabilidad de la hoja "**Criterios De Evaluación**".
- En la columna "**Resultado del Análisis**" se muestra el resultado de forma automática de la clasificación del nivel de riesgo u oportunidad en base a la Matriz de Consecuencia y Probabilidad de la hoja "**Criterios De Evaluación**".
- En la columna "**Descripción de las Medidas de Control**" deberá detallarse las medidas de control que la organización deberá tomar en cuenta para reducir o aumentar el impacto de la condición descrita.
- En la columna "**Evidencia**" deberá detallarse los documentos o registros que se crean necesarios para verificar el cumplimiento.
- En la columna "**responsable**" deberá detallarse el nombre de la persona responsable de implementar las medidas de control.
- En la columna "**Plazo**" deberá detallarse el tiempo en que esta propuesta será evaluada.
- En la columna "**Estado**" deberá detallarse si la implementación de las acciones está en proceso, por iniciar o ejecutada.
- Si las acciones ya han sido ejecutadas se deberá volver a hacer el análisis en las columnas que están bajo evaluación de la eficacia.
- En la columna "**Seguimiento de eficacia**" se considera la fecha de fin año ya que como política se establece que el seguimiento será al cierre de fin de año.
- En la columna "**Eficaz**" se deben considerar 2 situaciones: cuando se trata de un riesgo, se colocará Sí cuando la reevaluación de la acción implementada arrojó un resultado medio o bajo; cuando se trata de una oportunidad se colocará Sí cuando la reevaluación de la acción implementada mejoró o se mantiene, teniendo en cuenta el análisis de riesgo residual.
- Finalmente se procede a realizar la evaluación de riesgo residual a fin de verificar si se redujo el riesgo identificado o se mejoró o mantiene la oportunidad.

### 3.3. De las modificaciones:

Los cambios en las condiciones que generan los factores de riesgos identificados por la organización, o la identificación de condiciones que generan nuevos factores de riesgos, tendrán como consecuencia la revisión periódica de la organización, respecto al análisis y gestión de los riesgos que afectan los resultados del SGC.

#### Escala de Consecuencia

A. Escala de Consecuencia		Consecuencia Negativa	Consecuencia Positiva
1	Insignificante	No genera consecuencias a largo plazo. En el corto plazo es insignificante y no requiere de acción para revertirla.	No genera consecuencias en el largo plazo y en el corto plazo es insignificante y no requiere acción para revertirse.
2	Menor	Tiene algunas consecuencias menores, generalmente reversibles en el corto plazo o con una modesta aplicación de recursos.	Tiene algunas consecuencias que son sostenibles, a excepción que se aplique una cantidad significativa de recursos.
3	Moderada	Las consecuencias son reversibles, usualmente requiere de tiempo y/o una aplicación de recursos significativa.	Las consecuencias pueden ser reversibles, pero generalmente serán sostenibles con una modesta aplicación de recursos.
4	Mayor	Generalmente las consecuencias son irreversibles con impactos prolongados en el tiempo.	Generalmente de consecuencias sostenibles por un prolongado periodo de tiempo o con una pequeña o ninguna cantidad de recursos.
5	Sostenible	Las consecuencias son irreversibles y los impactos exceden largos periodos de tiempo.	Generalmente de consecuencias sostenibles a lo largo del tiempo y no requiere de recursos.

#### Escala de Probabilidad

B. Escala de Probabilidad		Descripción
1	Improbable	Requiere un cambio importante en las circunstancias para que se genere un ambiente para que este evento ocurra. En caso de que esto suceda, la ocurrencia es rara en la industria a la que pertenece la organización.
2	Poco Probable	No hay alguna circunstancia específica que sugiera que el evento sucederá, pero se tiene documentado que este evento ha ocurrido al menos una vez en la industria a la que pertenece la organización.
3	Probable	Al menos hay un 5% de probabilidad que el evento ocurra, o ha sucedido antes en alguna área geográfica, o suele ocurrir en la industria a la que pertenece la organización, o el

		tratamiento para la mitigación del riesgo de este evento no garantiza que no vuelva a ocurrir.
4	Muy Probable	Al menos hay un 50% de que cambien las circunstancias para que el evento ocurra, o ha ocurrido varias ocasiones en áreas geográficas similares, o se espera que ocurra este evento en la industria a la que pertenece la organización, o cualquier tratamiento de mitigación del riesgo no asegura que se reduzca la probabilidad de ocurrencia.
5	Casi Certeza	El evento ha ocurrido y es muy probable que se repita continuamente si el conjunto de circunstancias que lo originaron se produce. No hay ninguna razón que argumente que el evento no volverá a suceder.

### Matriz de Consecuencias y Probabilidades

C. Escala de Probabilidad	Escala de Consecuencia				
	1. Insignificante	2. Menor	3. Moderada	4. Mayor	5. Sostenible
1. Improbable	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Alto
2. Poco Probable	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Alto
3. Probable	Bajo	Medio	Alto	Alto	Alto
4. Muy Probable	Medio	Medio	Alto	Alto	Pico   Muy Alto
5. Casi Certeza	Medio	Alto	Alto	Pico   Muy Alto	Pico   Muy Alto

Consecuencia	Probabilidad	Concatenación	Resultado
1. Insignificante	1. Improbable	1. Insignificante1. Improbable	Bajo
1. Insignificante	2. Poco Probable	1. Insignificante2. Poco Probable	Bajo
1. Insignificante	3. Probable	1. Insignificante3. Probable	Bajo
1. Insignificante	4. Muy Probable	1. Insignificante4. Muy Probable	Medio
1. Insignificante	5. Casi Certeza	1. Insignificante5. Casi Certeza	Medio
2. Menor	1. Improbable	2. Menor1. Improbable	Bajo
2. Menor	2. Poco Probable	2. Menor2. Poco Probable	Bajo
2. Menor	3. Probable	2. Menor3. Probable	Medio
2. Menor	4. Muy Probable	2. Menor4. Muy Probable	Medio
2. Menor	5. Casi Certeza	2. Menor5. Casi Certeza	Alto
3. Moderada	1. Improbable	3. Moderada1. Improbable	Medio
3. Moderada	2. Poco Probable	3. Moderada2. Poco Probable	Medio
3. Moderada	3. Probable	3. Moderada3. Probable	Alto
3. Moderada	4. Muy Probable	3. Moderada4. Muy Probable	Alto
3. Moderada	5. Casi Certeza	3. Moderada5. Casi Certeza	Alto
4. Mayor	1. Improbable	4. Mayor1. Improbable	Medio
4. Mayor	2. Poco Probable	4. Mayor2. Poco Probable	Medio
4. Mayor	3. Probable	4. Mayor3. Probable	Alto
4. Mayor	4. Muy Probable	4. Mayor4. Muy Probable	Alto
4. Mayor	5. Casi Certeza	4. Mayor5. Casi Certeza	Pico   Muy Alto

5. Sostenible	1. Improbable	5. Sostenible1. Improbable	<b>Alto</b>
5. Sostenible	2. Poco Probable	5. Sostenible2. Poco Probable	<b>Alto</b>
5. Sostenible	3. Probable	5. Sostenible3. Probable	<b>Alto</b>
5. Sostenible	4. Muy Probable	5. Sostenible4. Muy Probable	<b>Pico   Muy Alto</b>
5. Sostenible	5. Casi Certeza	5. Sostenible5. Casi Certeza	<b>Pico   Muy Alto</b>
1. Improbable	1. Insignificante	1. Improbable1. Insignificante	<b>Bajo</b>
2. Poco Probable	1. Insignificante	2. Poco Probable1. Insignificante	<b>Bajo</b>
3. Probable	1. Insignificante	3. Probable1. Insignificante	<b>Bajo</b>
4. Muy Probable	1. Insignificante	4. Muy Probable1. Insignificante	<b>Medio</b>
5. Casi Certeza	1. Insignificante	5. Casi Certeza1. Insignificante	<b>Medio</b>
1. Improbable	2. Menor	1. Improbable2. Menor	<b>Bajo</b>
2. Poco Probable	2. Menor	2. Poco Probable2. Menor	<b>Bajo</b>
3. Probable	2. Menor	3. Probable2. Menor	<b>Medio</b>
4. Muy Probable	2. Menor	4. Muy Probable2. Menor	<b>Medio</b>
5. Casi Certeza	2. Menor	5. Casi Certeza2. Menor	<b>Alto</b>
1. Improbable	3. Moderada	1. Improbable3. Moderada	<b>Medio</b>
2. Poco Probable	3. Moderada	2. Poco Probable3. Moderada	<b>Medio</b>
3. Probable	3. Moderada	3. Probable3. Moderada	<b>Alto</b>
4. Muy Probable	3. Moderada	4. Muy Probable3. Moderada	<b>Alto</b>
5. Casi Certeza	3. Moderada	5. Casi Certeza3. Moderada	<b>Alto</b>
1. Improbable	4. Mayor	1. Improbable4. Mayor	<b>Medio</b>
2. Poco Probable	4. Mayor	2. Poco Probable4. Mayor	<b>Medio</b>
3. Probable	4. Mayor	3. Probable4. Mayor	<b>Alto</b>
4. Muy Probable	4. Mayor	4. Muy Probable4. Mayor	<b>Alto</b>
5. Casi Certeza	4. Mayor	5. Casi Certeza4. Mayor	<b>Pico   Muy Alto</b>
1. Improbable	5. Sostenible	1. Improbable5. Sostenible	<b>Alto</b>
2. Poco Probable	5. Sostenible	2. Poco Probable5. Sostenible	<b>Alto</b>
3. Probable	5. Sostenible	3. Probable5. Sostenible	<b>Alto</b>
4. Muy Probable	5. Sostenible	4. Muy Probable5. Sostenible	<b>Pico   Muy Alto</b>
5. Casi Certeza	5. Sostenible	5. Casi Certeza5. Sostenible	<b>Pico   Muy Alto</b>

<b>Fecha:</b>	
<b>Responsable:</b>	

Nr o.	Factores de Riesgo u Oportunidad a Evaluar	Tipología	Catalogación	Prioridad	Análisis	Fuente
1	Conocimiento del mercado	ID	CI	P3	NO	F1
2	Los precios ofertados se encuentren dentro del mercado y dentro del historial de precios del cliente.	ID	CI	P2	SI	F2
3	Buen nivel de desarrollo de los valores formales y agregados de los servicios que se ofrecen al mercado.	ID	CI	P3	NO	F3

4	Experiencia en marketing	ID	CI	P2	SI	F4
5	El ranking financiero va mejorando al cumplir con todas las obligaciones como cliente	ID	CI	P3	NO	F5
6	Adecuado nivel de rotación de las cuentas por cobrar de la empresa, además de un buen nivel de rotación del activo total.	ID	CI	P3	NO	F6
7	Personal calificado y con experiencia en el rubro.	ID	CI	P1	SI	F7
8	Lealtad de los colaboradores.	ID	CI	P2	SI	F8
9	Los sueldos se depositan puntualmente.	ID	CI	P2	SI	F9
10	Existe buen clima laboral por puntos de trabajo, se evidencia el compañerismo..	ID	CI	P3	NO	F10
11	Oportunidad a jóvenes profesionales.	II	CI	P4	NO	F11
12	INMOBICORP cumple con sus obligaciones tributarias referentes a los temas de la SUNAT.	II	CI	P4	NO	F12
13	Equipos apropiados y necesarios para la ejecución de los servicios.	ID	CI	P3	NO	F13
14	INMOBICORP facilita la disposición de recursos solicitados para la realización de los servicios.	ID	CI	P3	NO	F14
15	Infraestructura cómoda en oficina central, mobiliario adecuado.	ID	CI	P3	NO	F15
16	Se cuenta con licencia de INDECI	ID	CI	P4	NO	F16
17	Se respetan los derechos laborales de los colaboradores.	ID	CI	P3	NO	F17
19	Los clientes tienen buena imagen de INMOBICORP SAC..	II	CE	P1	SI	O2
20	Los clientes opinan que somos una empresa flexible y de respuesta rápida para solucionar problemas.	II	CE	P2	SI	O3
21	Invitaciones de nuevos clientes.	II	CE	P1	SI	O4
22	INMOBICORP mantiene un registro impecable en la central de riesgos de SBS.	II	CE	P2	SI	O5
23	El personal no cuenta con formatos.	II	CE	P2	SI	O6
24	Poco posicionamiento de la marca	II	CE	P2	SI	O7
25	Pocos profesionales especializados en la región.	II	CE	P2	SI	O8
26	Algunas empresas tienen mayor posicionamiento en el mercado	II	CE	P1	SI	O9
27	La competencia no es honesta.	II	CE	P2	SI	O10
28	El sector inmobiliario ha disminuido sus ventas considerablemente, no hay mucho mercado inmobiliario.	ID	CI	P2	SI	O11
29	Inestabilidad política en el Perú	ID	CI	P2	SI	O12
30	Inseguridad ciudadana.	ID	CI	P3	NO	O13
31	Paros de comunidades, bloqueo de carreteras	ID	CI	P3	NO	O14

32	Los supervisores/coordinadores de área y miembros de comité no ejecutan sus compromisos a tiempo.	ID	CI	P5	NO	D1
33	Cumplimiento parcial de los requisitos legales	ID	CI	P2	SI	D2
34	Personal nuevo reacios a la cultura organizacional.	ID	CI	P2	SI	D3
35	No se realizan adecuadas inducciones específicas al personal.	ID	CI	P3	NO	D4
36	No se cuenta con procesos documentados	ID	CI	P2	SI	D5
37	El personal no cuenta con formatos.	ID	CI	P2	SI	D6
38	Poco posicionamiento de la marca	ID	CI	P2	SI	D7
39	Pocos profesionales especializados en la región.	II	CE	P3	NO	A1
40	Algunas empresas tienen mayor posicionamiento en el mercado	II	CE	P2	SI	A2
41	La competencia no es honesta.	II	CE	P3	NO	A3
42	El sector inmobiliario ha disminuido sus ventas considerablemente, no hay mucho mercado inmobiliario.	II	CE	P3	NO	A4
43	Inestabilidad política en el Perú	II	CE	P1	SI	A5
44	Inseguridad ciudadana.	II	CE	P3	NO	A6
45	Paros de comunidades, bloqueo de carreteras	II	CE	P2	SI	A7
46	Exigencias legales (requisitos legales aplicables) que permiten el mejoramiento continuo de la organización.	II	CE	P2	SI	A8
47	Cambios en las necesidades y costos de los clientes	II	CE	P2	SI	A9
48	Los clientes no entregan expedientes completos.	II	CE	P2	SI	A10
49	Entrega de propiedades fuera de tiempo	II	CE	P1	SI	A11

### Matriz de Tipología del Impacto

Código	Tipología
ID	Impacto directo.
II	Impacto indirecto.

### Matriz de Catalogación del Factor

Código	Tipología
CE	Condición externa.
CI	Condición interna.

### Matriz de Criterios de Priorización

Código	Criterio
P1	El sentido de la urgencia en iniciar medidas de control sobre el aspecto evaluado.
P2	Impacto en términos de la cantidad de personas o partes interesadas involucradas.

P3	La necesidad de una respuesta por parte de la organización, sobre el aspecto evaluado.
P4	Baja potencialidad de impacto en la organización y las partes interesadas.
P5	No urgente.

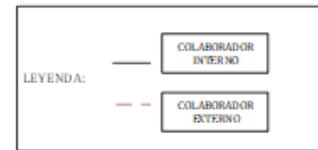
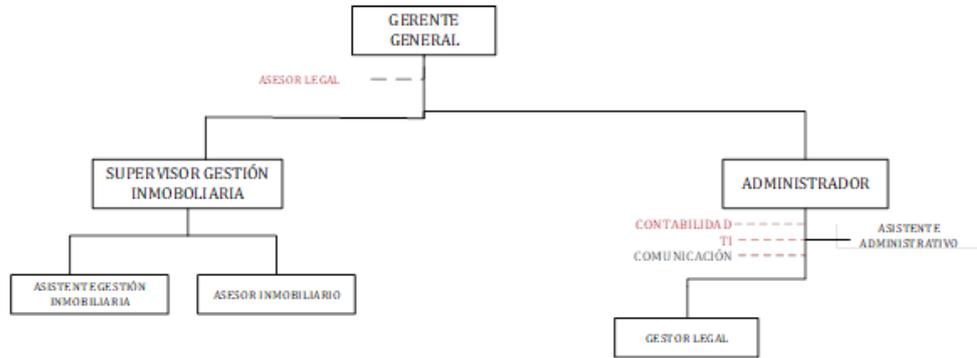
Fecha:																		
Responsable:																		
SEGUIMIENTO Y RESULTADO																		
REEVALUACION																		
Nº	Factor de Riesgo u Oportunidad	Tipo	CONSECUENCIA	Catálogo de la Probabilidad	Catálogo de la Consecuencia	Concatenación	Resultado del Análisis	Descripción de las Medidas de Control	Evidencia	Responsable	Plazo	Estado	Seguimiento de la eficacia	Eficacia	Catálogo de la Probabilidad	Catálogo de la Consecuencia	Concatenación	Riesgo Residual
1	Los precios ofertados se encuentren dentro del mercado y dentro del historial de precios del cliente.	Oportunidad	Mejora en el control de costos y gastos en la empresa	4. Muy Probable	3. Moderada	3. Moderada 4. Muy Probable	Alto	Cumplimiento del objetivo de mantener la liquidez de la empresa sobre el 50%	Indicador de liquidez	Administrador.	Anual							
2	Experiencia en marketing	Oportunidad	Buen manejo de redes sociales y buena llegada a los clientes	3. Probable	3. Moderada	3. Moderada 3. Probable	Alto	Capacitaciones al encargado de comunicación sobre las últimas tendencias en redes sociales	datos de la intención de las personas con redes	Comunicaciones	Anual							
3	Personal calificado y con experiencia en el rubro.	Oportunidad	Ejecución de los servicios satisfactorios.	3. Probable	3. Moderada	3. Moderada 3. Probable	Alto	Realizar encuesta de satisfacción para conocer la percepción que tiene el cliente de los trabajos que ejecutamos.	Encuesta de satisfacción.	Supervisor de Gestión inmobiliaria	Cada vez que culmine un servicio							
5	Loyalidad de los colaboradores.	Oportunidad	Mantener el conocimiento adquirido dentro de los procesos de la empresa y evitando inducciones que generan sobrecostos	3. Probable	3. Moderada	3. Moderada 3. Probable	Alto	Mantener un buen ambiente laboral y cumplir con todas las obligaciones con los trabajadores	Encuesta de clima laboral	Administrador	Anual							
6	Los sueldos se depositan puntualmente.	Oportunidad	buen clima laboral	3. Probable	4. Mayor	4. Mayor 3. Probable	Alto	Depositar puntualmente los sueldos en el último día laborable del mes	planillas	Administrador	mensual							
8	Los clientes opinan que somos una empresa flexible y de respuesta rápida para solucionar problemas.	Oportunidad	Eficiencia en la ejecución de los servicios	3. Probable	3. Moderada	3. Moderada 3. Probable	Alto	Reuniones diarias antes de iniciar las operaciones para tratar los pendientes	Acta de reunión	Administrador	diario							
11	Cumplimiento parcial de los requisitos legales y del cliente	Oportunidad	multas por incumplimiento de requisitos legales aplicables.	3. Probable	4. Mayor	4. Mayor 3. Probable	Alto	Formato de seguimiento a los requisitos aplicables.	Formato de requisitos aplicables	Legal	trimestral							
12	Personal nuevo reacios a la cultura organizacional	Oportunidad	mal clima laboral	2. Poco Probable	3. Moderada	3. Moderada 2. Poco Probable	Medio											
13	No se cuenta con procesos documentados	Oportunidad	Deficiencias en la ejecución de los trabajos	3. Probable	3. Moderada	3. Moderada 3. Probable	Alto	Creación del procedimiento de intermediación	Procedimiento	Supervisor de Gestión inmobiliaria	Cada vez que se requiera							
14	El personal no cuenta con suficientes formatos	Oportunidad	Pérdida de información	3. Probable	3. Moderada	3. Moderada 3. Probable	Alto	Creación de formatos en base al procedimiento	Formatos	Supervisor de Gestión inmobiliaria	Cada vez que se requiera							
15	Poco posicionamiento de la marca	Oportunidad	No llegar a las personas correctas que deseen adquirir el servicio	3. Probable	3. Moderada	3. Moderada 3. Probable	Alto	Seguimiento al plan de comunicaciones	Plan de comunicaciones	Comunicaciones	mensual							
16	Algunas empresas tienen mayor posicionamiento en el mercado	Oportunidad	Pérdida de clientes	3. Probable	2. Menor	2. Menor 3. Probable	Medio											
17	Inestabilidad política en el Perú	Oportunidad	Las personas dudan de comprar o alquilar	3. Probable	4. Mayor	4. Mayor 3. Probable	Alto	Dar facilidades de pago	Estrategias	Administrador	Cada vez que se requiera							
20	Cambios en las necesidades y costos de los clientes	Oportunidad	Dificultad para vender	3. Probable	3. Moderada	3. Moderada 3. Probable	Alto	Flexibilidad para adaptarse al cambio										
21	Los clientes no entregan expedientes completos.	Oportunidad	Demos en la venta de sus propiedades	3. Probable	3. Moderada	3. Moderada 3. Probable	Alto	Check list de los documentos que deben entregar los clientes	check list									
22	Entrega de propiedades fuera de tiempo	Oportunidad	Molestias de los clientes que adquieren una propiedad	2. Poco Probable	3. Moderada	3. Moderada 2. Poco Probable	Medio											





ANEXO N° 12. Organigrama

	<b>ORGANIGRAMA INMOBICORP S.A.C</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>P-GAU</b>
	"SERVICIO DE COMPRA, VENTA Y ALQUILER DE BIENES INMOBILIARIOS"	<b>VERSIÓN</b>	<b>01</b>
		<b>FECHA:</b>	<b>22/12/2022</b>



## ANEXO N° 13. Manual de Organización y Funciones

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>ML-GRH-01</b>
	"SERVICIO DE COMPRA, VENTA Y ALQUILER DE BIENES INMOBILIARIOS"	<b>VERSIÓN</b>	<b>01</b>
		<b>FECHA:</b>	<b>22/12/2022</b>

El presente manual es una guía para la contratación de un puesto de trabajo, solo la Gerencia General puede autorizar contrataciones fuera de lo plasmado en este documento.

### **ESTRUCTURA DE LOS PUESTOS DE TRABAJO:**

#### i. NOMBRE DEL PUESTO

##### i.1. OBJETIVO DEL PUESTO

##### i.2. RELACIÓN JERÁRQUICA

##### i.3. COMPETENCIAS Y REQUISITOS

###### i.3.1. NIVEL EDUCATIVO

###### i.3.2. CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN

###### i.3.3. DESEABLES

###### i.3.4. EXPERIENCIA

##### i.4. FUNCIONES

#### **PUESTO:**

#### 1. COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

##### 1.1. OBJETIVO DEL PUESTO

Administrar con eficiencia y eficacia el sistema de Gestión de Calidad de INMOBICORP SAC, asegurando su mantenimiento y correcto funcionamiento.

##### 1.2. RELACIÓN JERÁRQUICA.

- Reporta a:
- o Gerente General.

- Coordina con:
  - o Administrador.
  - o Supervisor Gestión Inmobiliaria.
  - o Supervisor de comunicaciones.
  - o Gestor Legal.

### 1.3. COMPETENCIAS Y REQUISITOS

- NIVEL EDUCATIVO

- o Bachiller / Ingeniero Titulado en Ing. Civil, Ing. Industrial, Ingeniería

Geológica o carreras afines.

- CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN

- o Formación en sistemas integrados de gestión (seguridad salud en el trabajo, calidad y gestión ambiental según necesidad.

- DESEABLES

- o 16 horas de auditoría en Sistemas Integrados de Gestión.
- o Inglés a nivel básico

- EXPERIENCIA

- o 6 meses en el puesto o en funciones similares.

### 1.4. FUNCIONES

- o Ser el enlace entre las áreas de la empresa y la gerencia general en diseño, implementación, desarrollo y seguimiento de los procesos.

- o Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad.

- o Realizar las coordinaciones entre las áreas de la empresa para asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos de gestión de la calidad trabajo en la organización.

- o Realizar el seguimiento, monitoreo y medición de los procesos en curso del SGC, mediante la presentación de resultados y análisis de los indicadores de desempeño.
- o Realizar la gestión documentaria del SGC de la empresa.
- o Asegurar las áreas organizacionales de INMOBICORP SAC tomen conciencia de los requisitos del SGC de los diferentes niveles de organización de la empresa.
- o Difundir y capacitar en la política del SGC y los objetivos que de éste deriven.
- o Recopilar la información requerida para la realización de la revisión por la alta dirección.
- o Realizar mantenimiento y actualización de los sistemas existentes y garantizar su funcionamiento.
- o Cumplir con los procedimientos, planes, instructivos y documentos asociados al SGC, para su adecuado desempeño y mejora continua.
- o Cumplir las metas y objetivos del área alineados con los objetivos y metas establecidas por INMOBICORP SAC.
- o Cumplir y velar por el cumplimiento de la metodología las 5 S en su área.
- o Realizar otras encarga turas que le sean asignadas por la gerencia general.

### ANEXO N° 14. Programa de mantenimiento de instalaciones e infraestructura

	<b>PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>PR-PL-01.01</b>
	<b>"SERVICIO DE COMPRA, VENTA Y ALQUILER DE BIENES INMOBILIARIOS"</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>01</b>
		<b>FECHA:</b>	<b>22/12/2022</b>

Elaborado por:						Fecha:																							
Aprobado por:						Fecha:																							
Responsable de seguimiento:						Frecuencia de actualización:																							
Item	SISTEMA	TRABAJO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FRECUENCIA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO	Año												TOTAL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	EVIDENCIAS	Observaciones								
						Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic												
						P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E						
1	Sistema Eléctrico	Cableado Eléctrico																						0	0				
2																													
3																													
4			Pozos a Tierra																										
5																													
6			Tomacorriente																										
7																													
8	Sistema de Iluminación	Cableado de Iluminación																											
9																													
10																													
11			Interruptor																										
12																													
13			Luz de emergencia																										
14																													
15		Luminaria																											
16																													
17	Sistema de Agua	Tubería Agua Fría																											
18																													
19			Tubos de Abasto																										
20																													
21			Lavatorios																										
22																													
23			Inodoros																										
24																													
25	Sistema de Desague	Tuberías																											
26																													
27			Trampas																										
28																													
29			Registros/Sumideros																										
30																													
31			Buzones/Cajas Secundarias																										
32	Infraestructura	Puertas																											
33																													
34																													
35			Marcos de Puerta																										
36																													
37			Marcos de Ventana																										
38																													
39			Ventanas																										
40																													
41			Pisos																										
42																													
43			Zocalos																										
44																													
45		Paredes																											
46																													
47																													
48																													
49																													
50																													
51																													
52																													
53																													
54																													
Total						0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

\*Se podrán agregar los ítems necesarios de acuerdo a la necesidad del mantenimiento  
P: Programado  
E: Ejecutado

## ANEXO N° 15. Registro de lecciones aprendidas

	<b>REGISTRO DE LECCIONES APRENDIDAS</b>		<b>CÓDIGO:</b>	FSIG-02
	"SERVICIO DE COMPRA, VENTA Y ALQUILER DE BIENES INMOBILIARIOS"		<b>VERSIÓN</b>	01
			<b>FECHA:</b>	22/12/2022

Nro.	Nombre	Área/Categoría	Fecha	Amenaza / Oportunidad	Título	Descripción de la Situación	Descripción del Impacto en los objetivos	Acciones Correctivas Implementadas	Lección Aprendida/Recomendaciones

ANEXO N° 16. Registro de asistencia

	<b>REGISTRO DE ASISTENCIA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FSGC-05
	"SERVICIO DE COMPRA, VENTA Y ALQUILER DE BIENES INMOBILIARIOS"	<b>VERSIÓN:</b>	01
		<b>FECHA:</b>	22/12/2022

	<b>FECHA:</b>
	/ /

<b>DATOS DEL EMPLEADOR:</b>				
<b>RAZÓN SOCIAL:</b>	<b>RUC:</b>	<b>DOMICILIO:</b>	<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA:</b>	<b>N° TRABAJADORES:</b>

<b>EXPOSITOR:</b>	<b>CARGO:</b>	<b>CÓDIGO:</b>
<b>TEMA:</b>		<b>FIRMA:</b>

<b>ÁREA:</b>	<b>EMPRESA:</b>

<b>SUPERVISOR:</b>	<b>HORA DE INICIO:</b>	<b>HORA DE TÉRMINO:</b>	<b>N° HORAS</b>	<b>N° ASISTENTES:</b>

N°	FOTOCHECK	DNI	APELLIDOS Y NOMBRES	EMPRESA	FIRMA
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					

<b>OBSERVACIONES:</b>	<b>QUIÉN:</b>	<b>QUÉ:</b>	<b>CUÁNDO:</b>

<b>RESPONSABLE DEL REGISTRO (CONTROL DE DOCUMENTOS)</b>			
<b>Nombre:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Firma:</b>



## ANEXO N° 18. Procedimiento de comunicaciones internas y externas

 <p>inmobicorp</p>	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>P-GAU</b>
	"SERVICIO DE COMPRA, VENTA Y ALQUILER DE BIENES INMOBILIARIOS"	<b>VERSIÓN</b>	<b>01</b>
		<b>FECHA:</b>	<b>22/12/2022</b>

### 1. OBJETIVO

Describir la sistemática utilizada por INMOBICORP S.A.C. para establecer la comunicación interna y externa o aquella información considerada de interés con la finalidad de obtener una óptima comprensión de la información referida al sistema integrado de gestión (SGC). Además de establecer los lineamientos para una adecuada participación y consulta de los trabajadores en los temas relacionados a la Calidad.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las comunicaciones y actividades de participación y consulta establecidas para el SGC de INMOBICORP S.A.C., así como a todos sus subcontratistas y visitantes.

### 3. DEFINICIONES

#### 3.1 Comunicación Interna.

Procesos de comunicación donde emisores y receptores del mensaje son colaboradores de INMOBICORP SAC. Esta comunicación se orienta a informar a los diversos niveles de la organización sobre cada uno de los componentes del SGC, con el objeto de lograr su conocimiento y aplicación en relación a cada actividad o proceso productivo, para de esta manera asegurar la implementación y mantenimiento eficaz de los Sistemas de Gestión en mención.

#### 3.2 Comunicación Externa.

Son los procesos de difusión y recepción de información pertinente al SGC, que persigue fortalecer los vínculos de INMOBICORP SAC con las partes interesadas externas

de tal manera que permita proyectarnos y posicionarnos como una empresa altamente competitiva con productos y servicios de calidad, que mantiene una comunicación fluida con sus clientes para el cumplimiento de sus requisitos.

### 3.3 Parte Interesada Externa.

Persona o grupo que no pertenecen a INMOBICORP SAC y que tiene interés o relación con el desempeño de nuestros SGC. Se puede considerar como partes interesadas externas a: Clientes, contratistas, visitantes, autoridades públicas, proveedores, entidades reguladoras y la comunidad vecina a los proyectos que ejecuta INMOBICORP SAC.

## 4. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO

S (Supplier – Proceso proveedor interno o externo)	I (Input – Entrada)	P (Process – Proceso)	O (Output – Salida)	C (Customer – Proceso cliente interno)
Partes interesadas internas	Norma ISO 9001:2015 Comprensión de Política del SGC, misión, visión, valores, objetivos, procedimientos internos, reglamentos.	Comunicación interna	Matriz de comunicaciones internas y externas	Todos los procesos
Partes interesadas externas pertinentes	Norma ISO 9001:2015 Comunicación externa según parte interesada pertinente.	Comunicación externa	Matriz de comunicaciones interna y externas	Partes interesadas externas.

## 5. PROCEDIMIENTO

### 5.1. Comunicación Interna y Externa

5.1.1. La comunicación interna se realiza de acuerdo a la Matriz de comunicaciones internas y externas

5.1.2. Para las comunicaciones internas INMOBICORP S.A.C. dispone de los siguientes canales o métodos:

- Periódico Mural en los proyectos y Oficinas

- Correo corporativo
- Reuniones Mensuales del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Buzón de sugerencias.
- Conversatorios
- Equipos de radio y telefónicos
- Reportes
- Informes.
- WhatsApp institucional
- Teléfono Móvil
- Reuniones de sensibilización, inducción, entrenamiento y/o capacitación
- Tarjetas informativas
- Otros medios que la organización crea conveniente para dar a conocer a todos los colaboradores sobre el SGC.

5.1.3. Para el registro de información comunicada y entregada que se crea pertinente se utilizará el formato de **REGISTRO DE COMUNICACIÓN COMUNICADA Y ENTREGADA**

## **5.2. Comunicación Externa.**

5.2.1. La comunicación externa referente al SGC, hará uso de los siguientes instrumentos: Cartas, Oficios, Teléfono, Correo Corporativo, Página Web, Buzones de sugerencias, etc.

5.2.2. La comunicación con los clientes la realiza el área de comunicaciones, el supervisor de gestión inmobiliaria y el asesor inmobiliario.

5.2.3. La evaluación de la Satisfacción del Cliente, se realiza al finalizar el servicio de intermediación.

5.2.4. Los responsables de área pueden coordinar y/o solicitar el empleo de otros métodos de comunicación como comunicados de prensa, etc. dependiendo de la urgencia e importancia de los temas a comunicar.

5.2.5. Las posibles quejas que tenga el cliente serán enviadas por correo electrónico a las partes interesadas o en la encuesta de satisfacción y dependiendo de la severidad se generará una SAC o se generará un plan de acción.

## **6. REGISTROS/FORMATOS.**

6.1. MT-GCO-01 Matriz de comunicaciones internas y externas.

ANEXO N° 19. Matriz de comunicaciones internas y externas

	<b>MATRIZ DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>MT-SGC-04</b>
	<b>"SERVICIO DE COMPRA, VENTA Y ALQUILER DE BIENES INMOBILIARIOS"</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>01</b>
		<b>FECHA:</b>	<b>22/12/2022</b>

MENSAJE	EMISOR	MEDIO	FRECUENCIA	RECEPTOR		
				¿A QUIÉN SE COMUNICA?		
¿Qué se Comunica?	¿Quién Comunica?	¿Cómo se Comunica?	¿Cuándo se Comunica?	INTERNAMENTE	EXTERNAMENTE	OBSERVACIONES
Política de SGC	Gerente General / Supervisor Coordinador de SGC/ Administrador	Paredes de las distintas áreas, correo corporativo, reuniones de sensibilización, inducción, entrenamiento, capacitación, página web y/o medios virtuales.	Inducción del personal, según plan anual de capacitaciones, Cuando haya modificaciones.	Todo el personal	Todas las personas que visitan la página web o que ingresan a las instalaciones de la empresa.	
Difusión de la Satisfacción del Cliente	Gerente General/Coordinador del SGC/Supervisor intermediación	Reuniones de sensibilización, inducción, entrenamiento y/o capacitación, Reportes. Correo electrónico	Después de cada evaluación de satisfacción. Cuando sea necesario por quejas, sugerencias y/o reconocimientos	Gerente General o a quien se designe comunicar al personal según necesidad.		
Objetivos Institucionales, metas y avances	Gerente General/Supervisores de área.	Reuniones, actas y/o medios virtuales	Cada vez que se requiera y/o mensualmente	Al personal según necesidad.		
Consultas, comentarios, o sugerencias de partes interesadas internas	Personal	Buzón de sugerencias, Conversatorios, Reuniones de sensibilización, inducción, entrenamiento, y/o capacitación. Reuniones mensuales del comité de SST, WhatsApp institucional y/o medios virtuales	Cada vez que se requiera.	Personal según necesidad		
Respuestas de las Comunicaciones de Partes Externas - Interesadas.	Gerente General	Documento Oficial impreso, Mensaje oficial vía correo corporativo, Reuniones con las partes interesadas internas, Reuniones con todo el personal.	Cada vez que se requiera.	Al personal según necesidad.		
Programa de auditorías/Auditorías	Coordinador del SGC	Correo corporativo; WhatsApp institucional; intranet; periódico mural y/o medio físico	Cada vez que se requiera.	A toda la organización		
Plan de Auditorías	Coordinador del SGC / Auditor interno.	Correo electrónico/periódico mural y/o medio físico	antes de una auditoría	A toda la organización		
Informe de auditorías	Coordinador del SGC	Correo corporativo; WhatsApp institucional; periódico mural y/o medio físico	después de una auditoría	Gerente General		
Reporte de indicadores	Supervisor de cada proceso	Correo electrónico y/o Reunión de indicadores	Mensual	Gerente General		

ANEXO N° 20. Procedimiento de control documentario

	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTROL DOCUMENTARIO</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>P-GAU</b>
	"SERVICIO DE COMPRA, VENTA Y ALQUILER DE BIENES INMOBILIARIOS"	<b>VERSIÓN</b>	<b>01</b>
		<b>FECHA:</b>	<b>22/12/2022</b>

Definir los controles para aprobación, revisión, actualización, identificación de cambios y estado de revisión de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

Definir los controles para la identificación, legibilidad, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

1. ALCANCE

Se aplica a toda la base documental, a los registros, documentos internos y externos incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad.

2. DEFINICIONES

- 2.1. **Copia Controlada:** Documento físico o electrónico cuya expedición, localización y acceso se controla.
- 2.2. **Copia No controlada:** Copia de un documento físico repartido con fines didácticos o de revisiones, el cual es identificado con una advertencia.
- 2.3. **Documento:** Conjunto de información organizada que posee datos significativos del SGC y su medio de soporte.
- 2.4. **Documento Obsoleto:** Es un documento que ha sido modificado y/o se ha generado una nueva versión, anulándose su uso debiendo ser identificado como "OBSOLETO" en el original.
- 2.5. **Documento Externo:** Documento que no ha sido creado ni aprobado por INMOBICORP SAC, pero es necesario para el desarrollo del SGC, y/o que establece directrices para la realización de las funciones. Pudiendo ser:

documentos de los clientes, manuales de equipos, catálogos de proveedores, leyes o reglamentos, manuales técnicos, entre otros.

- 2.6. Documentos Controlados: Son todos los documentos generados por parte del SGC, sujetos de actualización cuando la original sufra cambios.
- 2.7. Estándar: Documento que contiene modelos, pautas, patrones, parámetros establecidos para la ejecución de cierta actividad y/o producto, con los requisitos mínimos aceptable por el SGC.
- 2.8. Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o proceso.
- 2.9. Formato: Es un modelo de documento estructurado para mostrar o recopilar información.
- 2.10. Registro: Documento que presenta los resultados obtenidos y representan la evidencia objetiva del trabajo realizado.
- 2.11. Identificación: Nombre y/o código con el que se reconoce a cada registro (formato).
- 2.12. Almacenamiento: Lugar, dispositivo o equipo donde se encuentra físicamente el Registro.
- 2.13. Protección: Asegurar la integridad de los registros durante todo su periodo útil.
- 2.14. Backup: Copia de seguridad o respaldo de los documentos en medios electrónicos, el cual se realiza con la finalidad de conservar la información como medio de soporte del SGC.
- 2.15. Vigencia: Se consideran documentos vigentes sólo aquellos que proporciona el coordinador del SGC o persona responsable.
- 2.16. Cambios en documentación (fechas de entrega): Los cambios a documentación (estructura documental) se reciben en cualquier fecha excepto cuando se

realizan auditorías; en este caso, se deberán entregar al coordinador del SGC cinco días hábiles antes de la fecha programada de auditoría.

- 2.17. Revisión/ Versión: Ambos conceptos aplican a la documentación, no realiza ninguna distinción del estado de la misma.

### 3. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO

S (Supplier – Proceso proveedor interno o externo)	I (Input – Entrada)	P (Process – Proceso)	O (Output – Salida)	C (Customer – Proceso cliente interno)
Usuarios	Borrador de nuevo documento.	Revisión del borrador que debe cumplir con los modelos del procedimiento de Control Documentario. Presentación del borrador a las áreas involucradas.	Documento revisado	Coordinador del SGC. Gerente de área.
Usuarios	Borrador documento existente para modificación	Presentación del borrador al jefe inmediato. Sustentación de los motivos para realizar modificaciones. Presentación de la posible modificación a las áreas involucradas. Contrastación del documento antiguo y el modificaciones.	Documento revisado Documento identificado como obsoleto.	Coordinador del SGC.
Coordinador del SGC	Documento revisado	Presentación del documento a Gerencia General para su aprobación.	Documento con firmas de los responsables de la revisión y aprobación.	Usuarios del SGC.
Coordinador del SGC	Documento actualizado y aprobado,	Se archiva y se gestiona física y virtualmente el documento. Registro en la lista de documentos. Se carga el documentos en la intranet.	Documento del SGC (interno y/o externo) Listas maestras actualizadas Back up	Usuarios del SGC.
Usuarios	Documento identificado como obsoleto	Separación del documento de los archivos vigentes (virtuales y físicos del SGC)	Documento anulado y/o archivado (dependiendo a necesidad). Archivo de obsoleto actualizado	Coordinador del SGC Usuarios interesados.

### 4. PROCEDIMIENTO

## DOCUMENTOS INTERNOS

- 4.1. Solicitud de creación o actualización de documentos internos
  - 4.1.1. Los gerentes, jefes, y supervisores de área comunican al coordinador del Sistema de Gestión de Calidad (CSGC) la necesidad de creación o modificación de un documento del sistema, mediante correo corporativo o en documentación en físico.
  - 4.1.2. El CSGC evalúa si procede la solicitud de creación o modificación del documento en coordinación con la o administración, según sea el caso.
- 4.2. Creación o modificación de documentos internos
  - 4.2.1. Los jefes y/o supervisores de área, en caso de creación de un nuevo documento interno, elaboran el nuevo documento, coordinando con la gerencia correspondiente de ser el caso y lo entregan al CSGC. (Ir a actividad 5.4.1).
  - 4.2.2. Para el caso de modificación de un documento existente, los jefes y/o supervisores de área realizan los cambios en una copia no controlada del documento a modificar y se la entregan al CSGC.
- 4.3. Codificación de documentos internos
  - 4.3.1. Los documentos únicos que son parte del Sistema de INMOBICORP S.A.C. son codificados con las siglas de su nombre según como se muestra en el anexo 4, a.
  - 4.3.2. La codificación de los otros documentos, que sean parte de un proceso o de otro documento es según lo indicado en el anexo 4, b.
- 4.4. Revisión y aprobación de documentos internos
  - 4.4.1. El CSGC, si existe observaciones en el documento, coordina con las jefaturas correspondientes.
  - 4.4.2. Si no existen observaciones envía el documento a administración, según corresponda, para su revisión.
  - 4.4.3. Una vez revisado el documento se envía el documento a la gerencia general para su aprobación.
  - 4.4.4. El gerente general, aprueba el documento creado o modificado.
- 4.5. Edición de documentos internos
  - 4.5.1. El CSGC, actualiza el documento ante cualquier cambio indicando número de versión.
  - 4.5.2. Las eliminaciones se identifican con el siguiente símbolo: (###).
  - 4.5.3. Los cambios se identifican con letra cursiva y subrayado. Los cambios totales en una sección y/o documento se indican con una nota indicando tal condición. Para cambios totales en un documento, la nota aparecerá inmediatamente después de la portada. Para cambios totales en una sección, la nota aparecerá inmediatamente después del título de la sección.
- 4.6. Control y distribución del documento interno
  - 4.6.1. El CSGC, almacena el documento vigente de manera virtual en la carpeta correspondiente (Disco local/SGC), retira la versión anterior y lo archiva con los documentos obsoletos en la carpeta DOCUMENTOS OBSOLETOS
  - 4.6.2. Se asegura de destruir las COPIAS CONTROLADAS de la versión anterior, hacer de conocimiento de todos los interesados de la nueva versión del documento y su acceso al mismo y actualizar el formato Lista Maestra de Documentos Internos del SGC.

Los archivos electrónicos mantendrán la siguiente advertencia: Al imprimir este documento pasará a ser COPIA NO CONTROLADA. Es responsabilidad del usuario verificar la vigencia de este documento antes de su uso.

- 4.6.3. El archivo impreso original se lo almacena en el archivador correspondiente colocando en la hoja principal el sello con la palabra “obsoleto” en la oficina del SGC reemplazando la versión anterior.
- 4.7. Difusión de documentos internos.
  - 4.7.1. El CSGC coordinador del sistema de gestión de Calidad, comunica a través de una reunión o mediante un correo al personal involucrado la modificación o creación de los documentos.

## **DOCUMENTOS EXTERNOS**

- 4.8. Identificación de la documentación.
  - 4.8.1. Los jefes, Coordinadores o Supervisores de Área identifican un documento externo que contribuye o forma parte del SGC, se entrega dicho documento al administrador según corresponda para su evaluación y análisis correspondiente. La persona que identifica el documento externo debe asegurarse que dicha documentación se encuentre revisada y validada por la entidad externa y/o cliente previo a su uso, siendo este último un requisito indispensable a cumplir.
  - 4.8.2. Los registros y/o formatos que son entregados por el cliente para ser usados durante la ejecución del servicio son considerados como documentos externos; es responsabilidad de quien recibe dichos registros y/o formatos comunicar al coordinador del CSGC para que este a su vez difunda los registros a quien corresponda.
  - 4.8.3. La administración deberá difundir a quienes corresponda los documentos externos, de interés para el SGC, que le sean remitidos por el cliente u organismos externos.
  - 4.8.4. La vigencia de los documentos se actualiza por lo menos una vez al año en los organismos o entidades calificadas para verificar dicha vigencia.
  - 4.8.5. El administrador evalúa la pertinencia e importancia del documento externo para el Sistema de Gestión de Calidad para la prestación de algún servicio. Si el documento no es pertinente, devuelve el documento a los jefes de áreas, Coordinadores o supervisores de área y les comunica la decisión de no incluirlo al SGC y finaliza el procedimiento.  
Si el documento es pertinente se continúa con el procedimiento.
  - 4.8.6. El CSGC, Controla los DOCUMENTOS EXTERNOS del Sistema de Gestión con el formato Lista Maestra de Documentos Externos o las listas maestras de DOCUMENTOS EXTERNOS de cada área.
  - 4.8.7. Los documentos que por dejar de tener vigencia deben ser retirados de la Lista Maestra de Documentos Externos del SGC.
- 4.9. Distribución de la documentación.
  - 4.9.1. Habiendo incluido en la Lista Maestra de Documentos Externos del SGC, el CSGC inicia la identificación de los responsables que requieren dicha documentación para la ejecución desde sus puestos de trabajo.  
Comunica y distribuye los documentos externos a los responsables de su utilización, y los controla mediante la Lista Maestra de Documentos Externos

a su cargo o a través de las listas maestras de documentos externos de cada área o proyecto.

## FORMATOS Y REGISTROS

Los registros son documentos que proveen evidencias objetivas de las actividades efectuadas o de los resultados obtenidos.

Nota: Se generarán 3 tipos de registros:

- Registros generales: son todos los registros que son susceptibles de utilizar en cualquier procedimiento o proceso del SGC, por lo tanto, su formato se codifica de manera general como parte del SGC. (Ver Anexo 4, c)
- Registros especiales: son aquellos registros que son parte de un documento del SGC, se utilizan exclusivamente en un procedimiento, para una situación especial, por lo tanto, el formato se codificará teniendo en cuenta el documento el procedimiento al que pertenecen, como formato especial. (Ver Anexo 4, d)
- Registros externos: son aquellos que son entregados por el cliente; serán agregados en la lista de documentos externos y serán usados durante la ejecución del servicio

### 4.10. Identificación de los registros.

4.10.1. Cada jefe o supervisor de área asesorado por el CSGC designa los registros con un nombre; dependiendo del tipo de registro que sea, el CSGC designa un código para su identificación.

4.10.2. Los registros originales impresos poseen la descripción de quién elaboró, revisó y aprobó, la fecha de aprobación, en el formato se evidencia en el cajetín (Anexo 3: Cajetín de Aprobación para formatos), considerándose la fecha de aprobación del Gerente General para entrar en vigencia.

### 4.11. Generación, protección y archivo de los registros

4.12.1. El personal de INMOBICORP SAC y el CSGC, generan los registros siguiendo lo establecido en los diferentes documentos del SGC, mantiene la legibilidad, identificación y recuperación.

4.12.2. El Jefe o supervisor de área o persona responsable protege los registros que están bajo su custodia, de acuerdo a lo indicado en la lista maestra de registros, para mantener su integridad, evitando que puedan ser dañados, perdidos o deteriorados. La protección de los registros se indica en la columna "ARCHIVO ACTIVO", sub columna "PROTECCIÓN" de la lista maestra de registros. Los registros en medios electrónicos deben protegerse con clave de seguridad.

### 4.13. Control de los registros

4.14.1. Se controlan los registros con el formato de Lista Maestra de Registros que se tendrá por cada área.

NOTA: El Backup del SGC se realiza de forma mensual.

## 5. FORMATOS/REGISTROS

- 5.2. FP-GCD-01 Lista maestra de documentos internos del SGC.
- 5.3. FP-GCD-02 Lista maestra de registros del SGC.
- 5.4. FP-GCD-03 Lista maestra de documentos externos del SGC.

## 6. REFERENCIAS

6.1. Norma ISO 9001:2015

-

## 7. ANEXOS

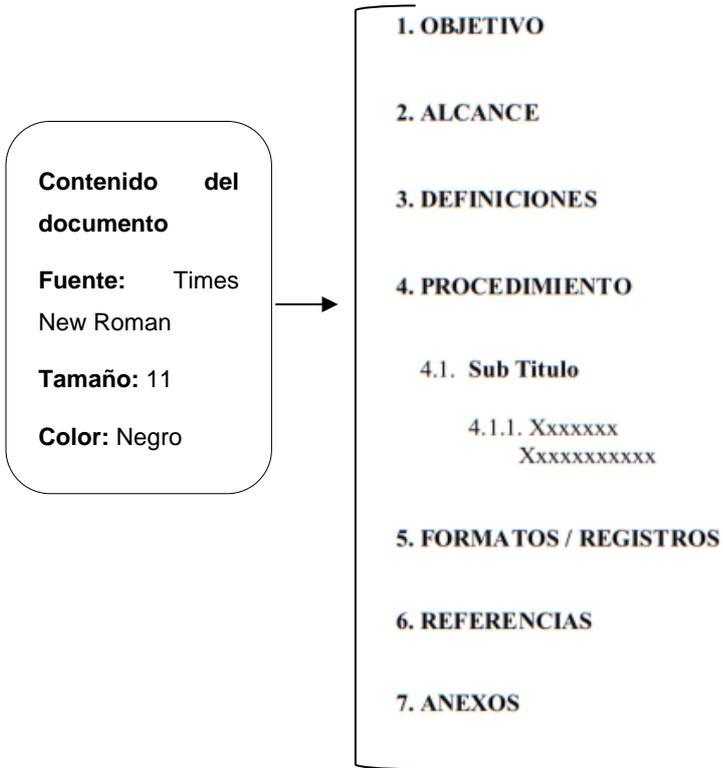
7.1. Anexo 2: Modelo de encabezado y codificación de formato o documento físico y/o virtual.

7.2. Anexo 3: Cajetín de Aprobación para formatos.

7.3. Anexo 4: Codificación de Documentos

7.4. Anexo 5: Lista de siglas.

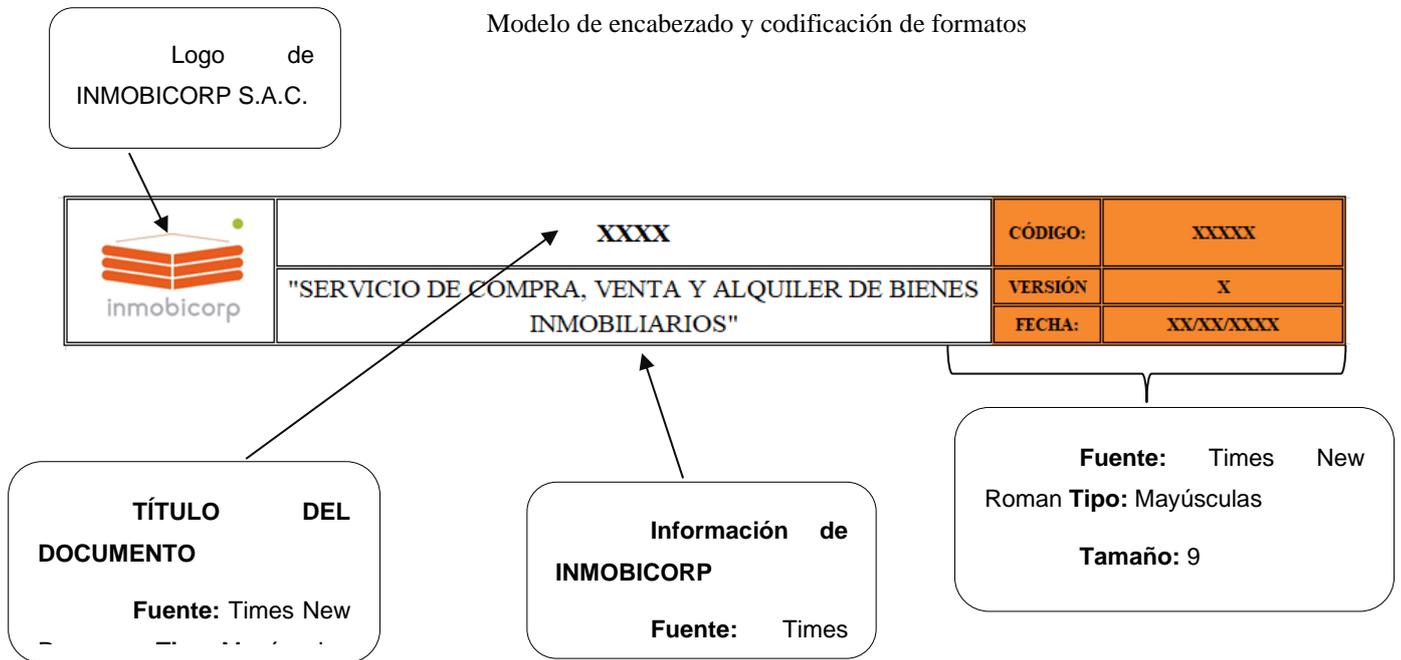
Formato para documentos del SGC, y contenido sugerido



Nota: El contenido de los documentos es de manera opcional, este puede cambiar de acuerdo a la necesidad de quien lo elabora y el tipo de documento que sea.

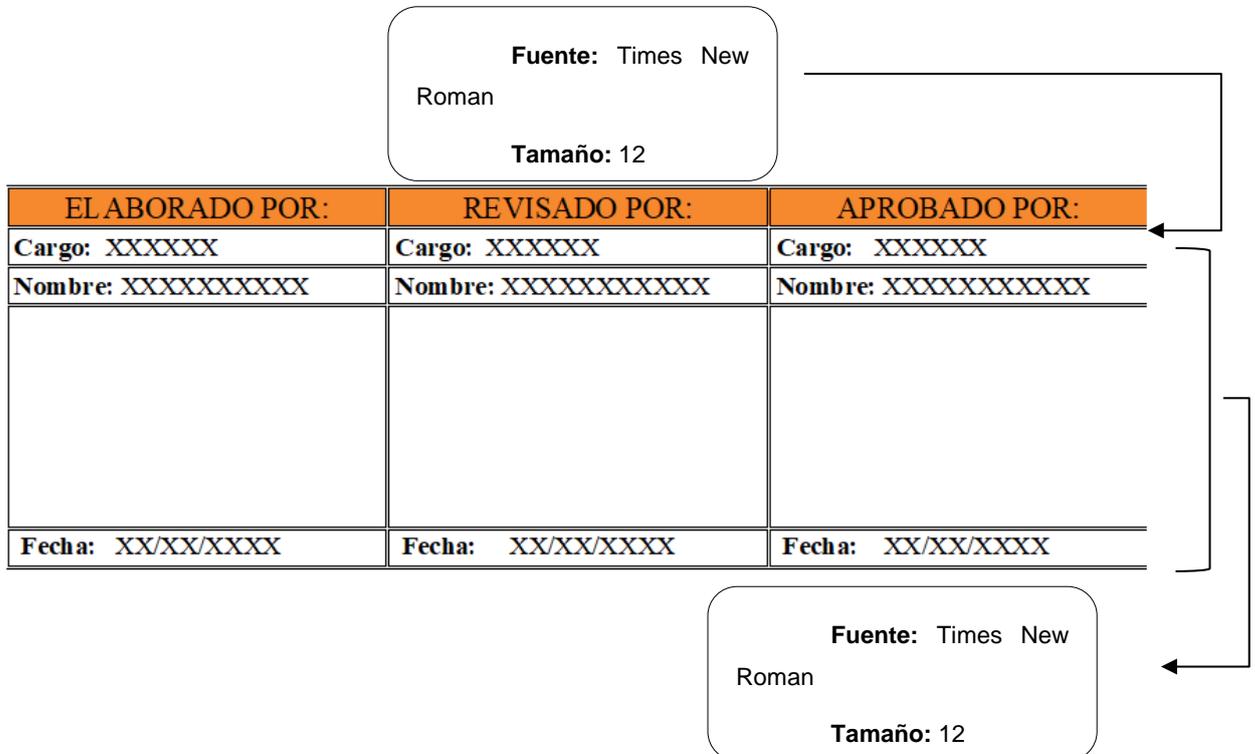
ANEXO

Modelo de encabezado y codificación de formatos



ANEXO

Cajetín de Aprobación para Formatos



## Codificación de documentos

### a. Codificación de documentos únicos

DOCUMENTOS ÚNICOS DEL SGC	CÓDIGO
Política del Sistema de Gestión de Calidad	PSGC
Misión	MI
Visión	VI
Valores	VA
Mapa de Procesos	MP
Objetivos SGC	OBJ
Organigrama	ORG
Reglamento Interno de Trabajo	RIT
Manual de Organización y Funciones	MOF

### b. Codificación de documentos únicos

	SIGLAS SEGÚN EL TIPO DE DOCUMENTO	SIGLAS DE GESTIÓN	SIGLAS DEL PROCESO AL QUE PERTENECE	SIGLAS DEL NOMBRE DEL SUBPROCEDIMIENTO O ESTÁNDAR
PROCEDIMIENTOS	P	-	G	XX
SUBPROCEDIMIENTOS	SP	-	G	XX / XX
ESTÁNDARES	E	-	G	XX / XX

No aplica



	SIGLAS SEGÚN EL TIPO DE DOCUMENTO	SIGLAS DE GESTIÓN	PROCESO	SIGLAS DEL NOMBRE DEL SUBPROCEDIMIENTO O ESTÁNDAR	N° PROGRESIVO
MATRIZ	MT	-	G	XX / XX	- YY
INSTRUCTIVO	IN	-	G	XX / XX	- YY
MANUAL	ML	-	G	XX / XX	- YY
PROGRAMA	PR	-	G	XX / XX	- YY
PLAN	PL	-	G	XX / XX	- YY
REGLAMENTO	R	-	G	XX / XX	- YY

XX: Siglas según el proceso, tipo y/o nombre del documento.

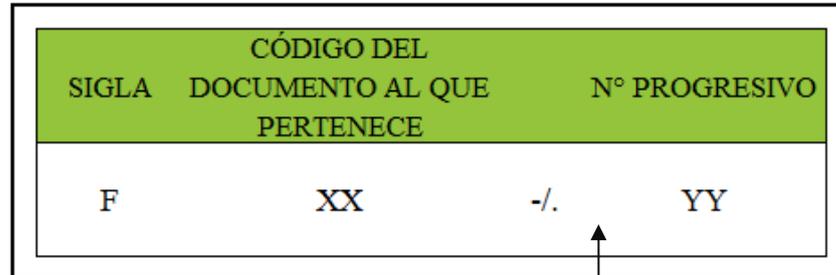
YY: Carácter numérico que va desde el 01 hasta el 99.

Las siglas a emplearse son de acuerdo al proceso, tipo y/o nombre del documento (teniendo en cuenta el anexo 5).

c. Codificación de formatos.

Para los que son parte de un proceso o documento del SGC

Para los que son parte de un proceso o documento del SGC



Se usará el guion (-) cuando el código del documento termine en sigla y el punto (.) cuando el código del documento

ANEXO 5  
Lista de siglas.

TIPO DE DOCUMENTOS	SIGLAS
Procedimiento del Área	P
Subprocedimiento	SP
Estándar	E
Plan	PL
Formato	F
Manual	ML
Programa	PR
Matriz	MT
Instructivo	IN
Mapa de Riesgo	MR
Tablero de Control	TC

PROCESO/ ÁREA	SIGLAS
Administración	ADM
Sistema GESTIÓN DE CALIDAD	SGC
Comunicaciones	COM
INTERMEDIACIÓN	INTR





ANEXO N° 23. Lista maestra de registros externos del SGC

	<b>LISTA MAESTRA DE REGISTROS EXTERNOS DEL SGC</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>FP-GCD-04</b>
	<b>"SERVICIO DE COMPRA, VENTA Y ALQUILER DE BIENES INMOBILIARIOS"</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>01</b>
		<b>FECHA:</b>	<b>22/12/2022</b>

<b>Área o Proyecto:</b>	
<b>Responsable:</b>	
<b>Fecha de actualización</b>	

ITEM	PROCESO	IDENTIFICACIÓN					UBICACIÓN DE FORMATO ACTIVO				ARCHIVO PASIVO			
		CÓDIGO	VERSIÓN	NOMBRE DEL REGISTRO	FECHA DE APROBACIÓN	ENTIDAD DUEÑA REGISTRO	RESPONSABLE DE PROTECCIÓN DEL REGISTRO	VIRTUAL	FÍSICA	PROTECCIÓN	TIEMPO MÍNIMO DE RETENCIÓN EN PUNTO DE USO	VIRTUAL	FÍSICA	TIEMPO MÍNIMO DE CONSERVACIÓN

ANEXO N° 24. Lista maestra de registro del SGC

	<b>LISTA MAESTRA DE REGISTROS DEL SGC</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>FP-GCD-02</b>
	"SERVICIO DE COMPRA, VENTA Y ALQUILER DE BIENES INMOBILIARIOS"	<b>VERSIÓN</b>	<b>01</b>
		<b>FECHA:</b>	<b>22/12/2022</b>

<b>Área o Proyecto:</b>	
<b>Responsable:</b>	
<b>Fecha de actualización</b>	

ITEM	PROCESO	IDENTIFICACIÓN				UBICACIÓN DE FORMATO				TIEMPO DE RETENCIÓN			
		CÓDIGO	VERSION	NOMBRE DEL REGISTRO	FECHA DE APROBACIÓN	RESPONSABLE DE PROTECCIÓN DEL REGISTRO	VIRTUAL	FÍSICA	PROTECCIÓN	TIEMPO MÍNIMO DE RETENCIÓN EN PUNTO DE USO	ACTIVO	PASIVO	DISPOSICIÓN FINAL

ANEXO N° 25. Lista maestra de registro del SGC Procedimiento de intermediación

	<p><b>P-INTI</b></p> <p><b>PROCEDIMIENTO DE INTERMEDIACIÓN INMOBILIARIA</b></p>
<b>ELABORADO POR:</b>	
<b>REVISADO POR:</b>	
<b>APROBADO POR:</b>	
<p>Fecha de aprobación: 02-08-2022 Versión: 01</p>	

## 1. OBJETIVO

Definir los lineamientos necesarios desde la captación de inmuebles, elaboración de expediente técnico hasta la intermediación de venta/alquiler, a fin de asegurar el óptimo desarrollo y control del proceso general de intermediación inmobiliaria.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable al área de proyectos, gestión comercial y legal de INMOBICORP S.A.C.

## 3. DEFINICIONES

**3.1. Solicitud de requerimiento:** Solicitud de todo material ya sea de stock o para su compra, la codificación de los registros es asignados por el área de Proyectos de acuerdo a la denominación del Proyecto asignado o el área de trabajo en caso de tratarse las oficinas administrativas.

**3.2. Inmueble:** Son todos aquellos bienes como tierras, edificios, construcciones y minas, que se encuentran señalados en el artículo 885 del Código Civil.

### 3.3. Expediente Técnico y/o Alcance del Proyecto

Documento que contiene los aspectos técnicos constructivos (Memoria Descriptiva, Planos, Especificaciones Técnicas, entre otros) en el cual indica el detalle de las diferentes actividades, con sus respectivos costos parciales y totales, que se requieren para lograr el objetivo o meta del proyecto.

### 3.4. Sistema ERP

Sistema de Gestión de la Información, mediante el cual se manejan la producción, logística, distribución, inventario, envíos, facturas y contabilidad de la empresa de forma modular. Además de intervenir en el control de muchas actividades como ventas, entregas, pagos, producción, administración de inventarios, calidad de administración y la administración de recursos humanos.

### 3.5. Metrados

Es el cálculo en base a dimensiones que nos dan a conocer la cantidad a ejecutar y/o ejecutado por cada una de las actividades a realizar en el proyecto.

### 3.6. Valorizaciones

Documentos en los cuales se refleja la cuantificación económica, en un periodo determinado, del avance físico durante la Ejecución del Proyecto, estas valorizaciones pueden corresponder a lo que se detalla a continuación:

- Presupuesto contractual.
- Intereses por demora en pago.
- Mayores gastos generales.
- Trabajos adicionales.

### 3.7. Línea de Supervisión

Personal capacitado de la constructora contratada que su trabajo está vinculado directamente al proyecto. La línea de supervisión está conformada por: INMOBICORP

S.A.C. proporciona un Supervisor de campo como su representante en campo, el jefe de proyectos supervisa el cumplimiento de contrato de la constructora contratada en la ejecución del proyecto.

### **3.8. Caminata**

Inspección que realiza la supervisión de la constructora contratada y/o el jefe de proyectos de INMOBICORP S.A.C. para constatar la correcta Ejecución del Proyecto, en la cual se plasman observaciones, las mismas que serán corregidas en un plazo determinado por la línea de supervisión de la constructora contratada y/o INMOBICORP S.A.C.

### **3.9. Constructora contratada**

Empresa constructora contratada por INMOBICORP S.A.C. para la ejecución de un proyecto de construcción inmobiliario.

### **3.10. Segmentación del Mercado:**

Acción de clasificar el mercado en grupos homogéneos, para conocerlo y establecer una estrategia de marketing adecuada.

### **3.11. Estudio de mercado:**

Recopilación, análisis y presentación de información que describe el poder de compra, preferencias y perfiles del consumidor para ayudar a controlar el marketing y tomar decisiones respecto a los proyectos inmobiliarios de INMOBICORP S.A.C.

### **3.12. CRM (Gestión de la Relación con el Cliente):**

Sistema de software para la colaboración y mejora de productividad del equipo de ventas y marketing, utilizado para construir y administrar las relaciones con los clientes de INMOBICORP S.A.C. Su objetivo es proporcionar experiencias de cliente más atractivas, aumentar la fidelidad y retención.

### **3.13. Arras:**

Es un contrato en el que las partes pactan la reserva de la compraventa de bienes, entregándose como prueba una cantidad de dinero por concepto de señal que se va a realizar la transacción.

### **3.14. Arrendamiento**

Es el contrato por el cual una de las partes, llamada arrendador se obliga a transferir temporalmente el uso y goce de una cosa mueble o inmueble a otra parte denominada arrendatario, quien a su vez se obliga a pagar por ese uso o goce un precio cierto y determinado.

### **3.15. Contrato de Intermediación Inmobiliaria**

Es el contrato por el cual el intermediario (propietario de un inmueble, su apoderado o su representante) otorga la opción exclusiva o no al agente inmobiliario para que realice sobre él, operaciones de intermediación, durante un tiempo convenido a cambio de una contraprestación económica o comisión.

### **3.16. Notario**

Funcionario Público que goza del privilegio de ser autorizado por la ley para dar fe pública de los contratos, testamentos y diversos actos extrajudiciales.

### **3.17. Arrendatario**

Persona que usa un determinado bien y por el que paga una contraprestación.

### 3.18. Prestamista

Persona que entrega a otro dinero, bienes, servicios con cargo a su pago futuro.

### 3.19. Pago

Es uno de los modos de extinguir las obligaciones que consiste en el cumplimiento efectivo de la prestación debida, sea esta de dar, hacer o no hacer. Pago es el cumplimiento del contenido del objeto de una prestación.

### 3.20. Contrato de arras

Es un contrato privado, donde las partes pactan la reserva de la compraventa de bienes, o inmuebles como una vivienda, entregándose como prueba una cantidad de dinero en concepto de señal. Forma parte de los denominados precontratos, dado que lo que se está contratando es la obligación de firmar un contrato (el de compraventa) en el futuro.

## 4. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO

S (Supplier – Proceso proveedor interno o externo)	I (Input – Entrada)	P (Process – Proceso)	O (Output – Salida)	C (Customer – Proceso cliente interno)
Todos los procesos	Requerimiento de personal del área comercial.	Requerimiento de personal. Reclutamiento de personal. Inducción general de INMOBICORP S.A.C. y entrega de documentos (reglamentos, manuales, etc.)	Personal contratado de acuerdo al requerimiento. Registro de ingreso y salida del personal.	Proceso solicitante e Inducción R.R.H.H.
Gerencia general. Gestión comercial.	Identificación de inmuebles para intermediación	Captación de propiedad para intermediación	Programación de reunión con cliente. Registro de cliente potencial.	Gestión comercial Cliente
Cliente Gestión comercial	Solicitud de remodelación a proyectos	Proceso de remodelación	Inmueble para intermediación remodelado. Inmueble para alquiler remodelado.	Cliente Gestión comercial

Todas las áreas Gestión legal	Aprobación de proyecto	Elaboración de Expediente Técnico	Expediente técnico terminado: Planos Memoria descriptiva Especificaciones técnicas Presupuestos de obra Cronograma de ejecución de obra Metrados Fórmulas polinómicas Estudio de suelos Análisis de precios unitarios Estudios básicos y específicos Estudio de impacto ambiental (Cuando se requiera)	Ejecución de proyecto
Gestión comercial	Comunicación de cliente, llamada, correo, WhatsApp	Comunicación con clientes	Cita con interesados Registro de cliente potencial en CRM.	Gestión comercial
Gestión comercial Administración	Contrato de venta, alquiler o intermediación firmado.	Venta/alquiler de inmueble	Pago según acuerdo. Registro en sistemas institucionales.	Administración

## 5. PROCEDIMIENTO

### 5.1. Captación de la propiedad

#### 5.1.1. Identificar clientes y sus necesidades

La forma de obtener contactos de posibles propietarios se realiza a partir de la acción del supervisor comercial de ingresar a portales virtuales como Olx, Facebook Marketplace etc, realizando recorridos por la ciudad de Cajamarca o sus

provincias donde pueda obtener los contactos de propietarios con inmuebles o terrenos en venta, alquiler o a través de referidos. Si el gerente general encuentra un cliente interesado en tomar los servicios de intermediación de la empresa, deriva a los posibles clientes al área comercial de INMOBICORP S.A.C.

- El supervisor comercial brinda la información requerida (estimación de precios y plazos) al cliente interesado en el servicio de intermediación de INMOBICORP S.A.C. a través de Correo electrónico, WhatsApp o de manera física (en las oficinas de la empresa).

#### 5.1.2. Comunicación con interesados

- El supervisor comercial se comunica con los clientes interesados en tomar los servicios de intermediación de INMOBICORP S.A.C. a través de correo electrónico, WhatsApp o medio telefónico.
- El supervisor comercial prepara el material #PPT servicios de intermediación de INMOBICORP S.A.C.#(para presentar la empresa de manera online) y #material de presentación de INMOBICORP S.A.C.#(para presentar la empresa de manera presencial) para mostrar la empresa y explicar el proceso de intermediación al cliente de manera virtual o a través de una cita presencial según el cliente lo requiera.
- Durante la cita con el cliente, el ejecutivo comercial presenta la empresa usando el #material de presentación de INMOBICORP S.A.C.#, paquete donde viene *la tarjeta de INMOBICORP S.A.C, volante y lapicero (lo determina el supervisor comercial)*. Si se realiza una cita virtual usa el #PPT servicios de intermediación de INMOBICORP S.A.C.#.
- La comunicación con el cliente inicia con un saludo de apertura y una presentación por parte del supervisor comercial, introduciendo el nombre de la inmobiliaria INMOBICORP S.A.C. y los servicios que esta ofrece. Posteriormente si la presentación fue online y el cliente lo requiere se coordina una cita en las oficinas de INMOBICORP S.A.C. con el fin de explicar más a detalle el proceso de intermediación.
- Una vez terminada la cita con el cliente se registra en el software amoCRM con el fin de contar con una lista de posibles socios.

#### 5.1.3. Los indicadores a considerar o tomar como referencia para este proceso son:

- Porcentaje del número total de inmuebles dispuestos para intermediación respecto al número total de inmuebles encontrados.
- Porcentaje del número total de inmuebles dispuestos para intermediación pero que no cuentan con el estado financiero y/o judicial para llevar a cabo un proyecto inmobiliario, respecto al número total de inmuebles para intermediación encontrados.
- Porcentaje del número total de inmuebles dispuestos para intermediación que pueden formar parte de una negociación respecto al total de inmuebles dispuestos para intermediación.
- Porcentaje del número total de inmuebles conseguidos para intermediación respecto del número total de inmuebles dispuestos para intermediación y que

pueden formar parte de una negociación. Este valor se evaluará cuando se requiera (puede ser entre 6 a 12 meses).

- 5.1.4. Si el propietario sigue interesado en tomar los servicios de “tercerización inmobiliaria” de INMOBICORP S.A.C., al finalizar la cita se programa una nueva fecha de reunión con el cliente para presentar las condiciones específicas del proyecto.

## 5.2. Valorización de la propiedad/negociación de condiciones

### 5.2.1. Valorización

- Se cuantifica el valor monetario del inmueble en función del valor de mercado y a partir de la comparativa con muestras seleccionadas. Se considera la capacidad del inmueble de generar rentabilidad, los costes necesarios de reparación (si aplica) y promoción.
- El jefe de gestión legal de INMOBICORP S.A.C. se encarga de recabar la información necesaria para determinar si la propiedad se encuentra libre de problemas legales o financieros según P-GLEG-5.1.2. El gestor legal redacta las condiciones que se presentarán al cliente.
- El plazo para realizar la valorización de la propiedad antes de reunirse con el cliente que tomará el servicio de intermediación de INMOBICORP S.A.C. es de 10 días hábiles.

### 5.2.2. Negociación de condiciones

#### Reunión con el cliente

- Se realiza en las oficinas de INMOBICORP S.A.C. Contando con la presencia del gerente general, cliente, supervisor comercial, jefe de gestión legal y jefe del área de proyectos según P-GLEG-5.1.3.
- El supervisor comercial presenta las condiciones previamente determinadas por INMOBICORP S.A.C. Es aquí donde el cliente decide si toma o no los servicios de la empresa. Si el cliente no está de acuerdo con las condiciones presentadas el supervisor comercial realiza las modificaciones que considere pertinentes, recibiendo la aprobación de los supervisores de área de proyectos, gestión legal y gerente general.
- Si aun así el cliente no está de acuerdo con las condiciones propuestas termina el proceso y se registra la “posible venta cancelada” en los indicadores del área de gestión comercial.
- Si en cambio, el cliente está de acuerdo con las condiciones presentadas por el supervisor comercial, se continúa con la redacción del contrato a cargo del área legal.
- La documentación requerida para intermediación inmobiliaria se establece en el P-GLEG-5.1. Estos documentos se pueden presentar de forma física, correo electrónico o WhatsApp. En caso de que no se cuente con la totalidad de documentos requeridos en el momento de la cita, se solicitará de manera obligatoria #la copia del DNI, dirección del inmueble, correo y teléfono del

propietario#, sin embargo, los documentos deben estar completos para el día en que se consiga un comprador para el inmueble.

### 5.3. Contrato de intermediación

- El supervisor comercial solicita la elaboración del contrato de intermediación al área legal.
- El asesor comercial solicita la documentación del inmueble: Título de propiedad, escritura pública, planos del bien inmueble, licencia de construcción.
- En la intermediación se puede solicitar más documentación, pero esto varía del tipo de acuerdo al que se llegue con el cliente.
- El asesor comercial elabora el contrato de intermediación. El contrato de intermediación no necesita ser notariado, sin embargo, si las partes lo consideran pueden ir al notario.
- Para el alquiler de un bien inmueble, el asesor comercial conversa de antemano con el propietario y pide la documentación pertinente, después procede a conversar con la persona que quiere alquilar para llegar a un acuerdo. El asesor legal hace una investigación de la persona que desea alquilar, y luego se encarga de la coordinación de la firma entre ambas partes.
- Para la venta de un bien inmueble el asesor legal solicita el título de propiedad, escritura pública, pago del impuesto de alcabala (el cual es hecho por el comprador) y el pago del impuesto a la renta (el cual es hecho por el vendedor) las partes acuden al notario y se procede a hacer la minuta de compra venta.
  - **Nota:** El asesor legal se encarga de elaborar y actualizar los formatos de la documentación del área legal. (contratos, actas, otros)

### 5.4. Elaboración y coordinación de firma para contrato

- Para la elaboración del contrato se requiere que el cliente haya entregado la documentación que acredite su titularidad como propietario.
- Las partes interesadas llegan a los acuerdos necesarios y se suscribe el contrato.
- El asesor legal coordina las firmas del representante legal de INMOBICORP S.A.C. y el propietario y/o otras partes interesadas (según el caso). Entrega un contrato de intermediación al cliente y archiva otro en el área legal.

### 5.5. Propiedad perteneciente a los clientes.

- INMOBICORP SAC se compromete a cuidar la propiedad perteneciente a los clientes mientras estén bajo su control.
- Cuando la propiedad de un cliente se deteriore o sufra de algún daño, la organización realizará la investigación y de ser culpa de la organización, esta asumirá todos los gastos de reparación además de conservar la información documentada pertinente, todo esto queda plasmado en el contrato legal e informado al cliente antes de concretar el servicio.

### 5.6. Campaña de ventas

#### 5.6.1. Segmentación de mercado

- El área comercial delimita el mercado en función del proyecto de intermediación o desarrollo inmobiliario en curso.
- El supervisor comercial analiza las características de los clientes, del mercado y potenciales compradores. Elabora los criterios de segmentación de mercado, para lo cual se tiene en cuenta que cada segmento de mercado

estará formado por un conjunto de clientes o potenciales compradores homogéneo, cuantificable e identificable.

- El supervisor de gestión comercial evalúa cada segmento de mercado para conocer su rentabilidad, elige en los que centrar el plan de marketing en función de los criterios establecidos.
- Define un posicionamiento y estrategia de marketing orientada hacia cada segmento.

## 5.7. Plan de marketing

- 5.7.1. El supervisor comercial elabora los objetivos del plan anual de marketing para el proyecto en curso. Elabora la propuesta de marketing orientado a cumplir los objetivos trazados. El plazo para la elaboración del plan de marketing es de 1 semana como mínimo. Su aplicación comienza en el mes de enero y se termina en diciembre del mismo año.
- 5.7.2. El supervisor comercial presenta el documento “plan de marketing” a gerencia general a través de una reunión presencial en las oficinas de INMOBICORP S.A.C., en su defecto se realizará una reunión virtual a través de Google meet, Microsoft Teams o el medio que el gerente crea conveniente.
- 5.7.3. De existir inconformidades el supervisor comercial realiza las correcciones necesarias.
- 5.7.4. Desarrolla y supervisa el avance del plan comercial:
  - Administra y da seguimiento a la página web oficial de INMOBICORP S.A.C, respondiendo de forma rápida y concisa los correos recibidos, se encarga de actualizar la información de los inmuebles.
  - De estar asignado un asistente comercial a un inmueble en proceso de venta, deberá presentar informes semanales del avance del proyecto al jefe del área comercial. El formato de informe #FP-GCME-01 Reporte semanal de asistente de ventas# será elaborado y actualizado por el supervisor comercial.

### Campañas de promoción.

- El supervisor comercial actualiza permanentemente las estrategias de marketing, e impulsa nuevas campañas de marketing para promocionar los proyectos inmobiliarios de INMOBICORP S.A.C. a través de la página web, blog, portales inmobiliarios, redes sociales, tv, radio, perifoneo, videos y podcast, según el público objetivo.
- Diseña la publicidad que se usará en campo para proyectos pequeños y medianos.
- Para el desarrollo de publicidad que requiera de mayor conocimiento técnico, brinda el material (audiovisual, imágenes, audio locución, entre otros) a la empresa tercerizada de comunicaciones. El material publicitario es distribuido por los asistentes de área encargados del inmueble.
- Comunicación con área tercerizada de Comunicaciones (Magui)
  - El supervisor comercial se comunica a través de correo corporativo con el área de comunicaciones para la puesta en marcha de campañas publicitarias grandes que requieren recursos con los que no cuenta INMOBICORP S.A.C.

- El jefe del área comercial se encarga de la supervisión constante de la promoción y márketing de INMOBICORP S.A.C. en redes sociales (facebook) que está a cargo de la empresa tercerizada (Magui).
- De encontrar inconformidades en el servicio se comunica con la #representante de la empresa# (Magui) mediante correo corporativo, para solicitar las modificaciones y/o mejoras necesarias. Se puede realizar la comunicación mediante llamadas telefónicas, WhatsApp, o el medio que el supervisor considere apropiado para agilizar y mejorar el proceso de comunicación.
- Montaje de fotos y videos: Las fotos de los inmuebles a promocionar se toman de forma horizontal. El supervisor comercial o asistente comercial toman las fotos y videos para el área comercial o para enviar a la empresa tercerizada. En caso el inmueble esté fuera de la provincia de Cajamarca el supervisor o asistente comercial se transporta al lugar requerido, los gastos de transporte se presentarán al área de administración debidamente sustentados mediante correo corporativo, los gastos adicionales que se puedan realizar en el viaje se presentan con las facturas correspondientes (de ser el caso) en el formato de #FP-GCME-02 Gastos extra de viaje#, el área de administración se encarga de gestionar y registrar los egresos. En caso exista un asistente comercial en el lugar requerido se priorizará asignarle la realización de fotos y videos de dicha área.
- El supervisor comercial se encarga de administrar la página web, recepción de correo y actualización de información en las mismas. El supervisor comercial elabora la estrategia de márketing para la inserción de nuevos proyectos inmobiliarios según el público objetivo.
- Cuando se terceriza un servicio de marketing con una empresa diferente a la contratada (no empresa Magui), el supervisor comercial evalúa a los proveedores en función de la confiabilidad, calidad del servicio y precios, los registra en el drive compartido de proveedores siguiendo el proceso de P-GCM-5.7. El supervisor comercial solicita el pago de servicio al área de administración.

**5.7.5.** Elabora matriz “Actividades de plan de marketing” (Anexo 8.3). Se encarga de la actualización constante y permanente de este documento. La matriz deberá contener.

- Actividad: Nombre de cada actividad planificada.
- Periodo: Especificar el tiempo en que se llevará a cabo cada acción.
- Fecha de actualización: Actualizar la fecha cada vez que se realice una actualización.

## **5.8. Generar base de datos de posible clientes en el CRM**

### Gestión de CRM (amoCRM)

- El supervisor comercial registra en el software “amoCRM” (Gestión de Relaciones con el Cliente) todas las citas agendadas por teléfono, página web o correo con los clientes interesados.

- El supervisor comercial elabora y actualiza la lista de clientes potenciales en amoCRM, ventas perdidas y ventas ganadas. Para el apartado de clientes registra el nombre y medio de contacto del cliente (correo electrónico, teléfono, WhatsApp u otros que permiten establecer contacto con el cliente). Los datos se pueden tomar mediante una lista física, donde se registrará el nombre, correo, número de contacto u información adicional que ayude a contactar al cliente para su posterior registro en el software.
- El supervisor comercial se apoya del sistema integrado amoCRM para realizar la segmentación y determinar el embudo de ventas y compras. Realiza el seguimiento de relaciones comerciales y responde de manera rápida a las consultas de los clientes.

## **5.9. Publicación de información de inmuebles**

### **5.9.1. Registro de inmueble en página web y redes sociales**

- Una vez el proyecto inmobiliario ha sido aprobado, el supervisor comercial publica la información (venta, alquiler o intermediación) en la página oficial de INMOBICORP S.A.C. y en las redes sociales que administra. Solicita la información técnica al área de proyectos, envía la información, imágenes, videos, entre otros que considere necesario al área de comunicaciones quienes se encargan de publicar las especificaciones del nuevo proyecto en facebook y promocionarlo continuamente.
- Cuando el cliente solicita información (mediante correo electrónico, redes sociales, teléfono, WhatsApp, etc.) a los medios administrados por el supervisor comercial, este brinda la dirección del proyecto, precios, descripción del proyecto y otros que considere conveniente según el tipo de proyecto inmobiliario, a través del medio que el cliente lo ha solicitado. En caso el cliente solicite información técnica, el supervisor comercial se comunica con el área de proyectos para obtener los datos requeridos y los brinda al interesado.
- El supervisor comercial elabora la #Lista de preguntas frecuentes# (FP-GCME-03) con su correspondiente respuesta, para mejorar la velocidad de respuesta.
- El supervisor comercial brinda la información detallada al asistente comercial acerca de precios, promociones, dirección, descripción del proyecto y otros que considere necesario según el tipo de proyecto inmobiliario.
- Si el cliente solicita la información a un medio administrado por un asistente comercial asignado a un proyecto inmobiliario de INMOBICORP S.A.C., el asistente se encarga de brindar la información al interesado. Si el cliente solicita información técnica, el asistente se comunica con el jefe comercial mediante correo electrónico para obtener los datos, se usará WhatsApp cuando se requiera agilizar el proceso.
- El asistente comercial envía la #Lista de preguntas frecuentes# (FP-GCME-03) del inmueble que está encargado al jefe del área comercial. El supervisor comercial envía la información correspondiente a través de correo electrónico o WhatsApp.

### **5.9.2. Gestión de la comunicación externa de marca**

- El supervisor comercial es el encargado de la comunicación externa de INMOBICORP S.A.C. (Con clientes, gran público, accionistas, organizaciones

públicas y privadas u otros grupos o individuos externos que pueden afectar o ser afectados por las actividades de INMOBICORP S.A.C.), imagen corporativa y relaciones públicas, además de la recepción y tratamiento de quejas, de individuos o grupos externos. con el fin de establecer relaciones comerciales favorables entre INMOBICORP S.A.C. y su público.

#### **5.10. Seguimiento a la cartera de clientes**

- El área comercial organiza la lista de clientes potenciales de facebook, página web, perifoneo, anuncios, etc. en el software amoCRM de INMOBICORP S.A.C., con el fin de tener acceso a la información en un solo lugar.
  - Establece la lista de #preguntas a realizar a los nuevos clientes interesados# (FP-GCME-04). El área comercial cuida de los formatos, diseño y apariencia de los mensajes a clientes para mostrar una imagen profesional de INMOBICORP S.A.C.
  - A partir de la información obtenida, el supervisor comercial clasifica a los clientes según sus preferencias, nivel socioeconómico, región de residencia, entre otros que el supervisor considere necesario.
  - El supervisor comercial se contacta con los potenciales clientes prioritariamente a través de WhatsApp, en caso que el cliente no cuenta con este medio se usa correo electrónico, SMS o el medio a través del que se contactó el cliente. El supervisor comercial envía mensajes personalizados para recordar el proyecto inmobiliario al cliente y lo contacta 2 veces al mes o según crea pertinente.
  - El supervisor comercial usa la información de amoCRM para evaluar cuales son los medios de publicidad con la mayor efectividad para llegar al cliente, ajusta el plan de marketing priorizando los medios más efectivos.
- 
- El jefe del área comercial mantiene y supervisa el seguimiento a los clientes, por lo que es el responsable de realizar las siguientes actividades.
    - Supervisar las acciones del equipo de ventas que tiene a su cargo.
    - Realizar el soporte necesario a sus asistentes para concretar las ventas.
    - Contratación de personal de campo.
    - Realizar la búsqueda de nuevo personal para el área comercial cuando se requiera, continúa con el procedimiento de SP-GRH-4.2.

**5.10.1.** El supervisor comercial se encarga de medir a través de indicadores la eficacia de la estrategia de marketing aplicada, modificarla o mejorarla de ser necesario, con el fin de garantizar la calidad de servicio (La información será registrada como mínimo en un periodo semanal). El supervisor del área comercial elabora y/o actualiza los indicadores de gestión de manera mensual (o cuando se requiera).

#### **5.10.2. Servicio durante la venta**

- Después de haber colocado el inmueble en los portales web, redes sociales desarrollando el plan de marketing, el supervisor comercial atiende todas las llamadas de los posibles clientes, en caso el cliente esté interesado, procede a coordinar y a agendar la cita presencial en el inmueble con el fin de mostrar el inmueble al cliente, la misma queda registrada en el Software amoCRM.

- Revisa el cronograma de citas en el software amoCRM, atiende también a los clientes que visitan el inmueble sin previo aviso. En la visita al inmueble el supervisor comercial realiza la presentación de impacto de INMOBICORP S.A.C., brinda un recorrido al cliente interesado a través del inmueble en venta, en dicho recorrido menciona el precio en el que se está vendiendo, ofertas, características resaltantes, presenta los principales términos de negociación y resuelve las consultas suscitadas. En caso el proyecto inmobiliario tenga asignado un asistente comercial encargado, será éste quien brinde el recorrido por el inmueble al cliente interesado.
- Si en este punto el cliente sigue interesado en el inmueble el supervisor comercial presenta los términos y condiciones del inmueble (según el tipo de proyecto inmobiliario: venta, alquiler, intermediación, otros.). En caso el cliente no acepte los términos y condiciones de INMOBICORP S.A.C., el supervisor presenta una contraoferta elaborada con antelación en coordinación con la gerencia general y el área de proyectos. Si el cliente rechaza también la contraoferta, se cancela la venta y el jefe del área comercial registra los datos del cliente visitante (Nombre, medio de contacto, ¿cómo se enteró del proyecto? y opinión) en la matriz #Registro de visitas# (FP-GCME-05) y en su base de datos como “cliente potencial”.

#### **5.11. Coordinación de firma para el contrato**

- Si el cliente acepta los términos, se programa la fecha de reunión en las oficinas de INMOBICORP S.A.C. para elaborar el contrato, el supervisor comercial brinda al comprador la lista de documentos necesarios para la elaboración del contrato (proporcionados por el asesor legal). El objetivo de esta reunión es establecer las bases de la negociación; forma de pago (al contado, en cuotas), fecha límite de pago, otros. En la reunión programada estarán presentes el supervisor comercial, el comprador y gestor legal, Se elaborará el contrato de compraventa o intermediación, el cual será archivado por el área legal.
- En la reunión el supervisor comercial (o personal encargado de la venta) solicita la documentación para la elaboración del contrato de compraventa o intermediación, le proporciona la cuenta y clabe interbancaria para el depósito del pago.
- El comprador entrega la documentación para la elaboración del contrato.
- El asesor legal coordina las firmas del contrato según el procedimiento P-GLEG-5.1.3.
- Se puede elaborar un contrato de arras cuando el cliente requiere separar el inmueble, el plazo máximo de pago es de *6 meses*. (según política de la empresa)

#### **5.12. Se realiza la venta**

- Se realiza la venta según el contrato establecido, si el pago será mediante cuotas, el supervisor comercial se encarga de desarrollar un seguimiento constante al cliente con fin de asegurar el pago del mismo
- Efectuar pago del inmueble: El comprador o entidad efectúa el pago de acuerdo a lo convenido y acordado con antelación.
- Receptar pago por inmueble: El valor por el pago de la venta del bien inmueble se deposita en la cuenta bancaria de INMOBICORP S.A.C., el administrador de la empresa contabiliza en conformidad con las normas vigentes sobre la materia.
- Solicitar registro de bienes entregados: El administrador registra el egreso de los bienes entregados en los sistemas institucionales.

**6. FORMATOS / REGISTROS.**

- 6.1. FP-GPR-03 - Solicitud de Requerimiento.
- 6.2. FP-GRH-04 - Registro permanente control de asistencia
- 6.3. FP-GRH-09 - Consolidado de Asistencia
- 6.4. FP-ADM-01 Acta de reunión.
- 6.5. FP-ADM-05 Registro de lecciones aprendidas.
- 6.6. FP-GLEG-01 Contrato de arrendamiento.
- 6.7. FP-GLEG-02 Contrato de compraventa.
- 6.8. FP-GCME-01 Reporte semanal de asistente de venta
- 6.9. FP-GCME-03 Lista de preguntas frecuentes
- 6.10. FP-GCME-05 Registro de visita

**7. REFERENCIAS.**

- 7.1. RNE - Reglamento Nacional de Edificaciones.
- 7.2. P-GRH Procedimiento de Gestión de Recursos Humanos.
- 7.3. P-GCM Procedimiento de Gestión de Compras.
- 7.4. P-GLEG Procedimiento de Gestión Legal
- 7.5. SP-GRH-RES Subprocedimiento de Reclutamiento, Evaluación y Selección de Personal.
- 7.6. NORMA GE. 020 COMPONENTES Y CARACTERÍSTICAS DE LOS PROYECTOS
- 7.7. R.D. N° 073-2010/VIVIENDA/VMCS-DNC
- 7.8. Ley N° 27446
- 7.9. Ley N° 29080
- 7.10. LEY DE TRIBUTACIÓN MUNICIPAL. DECRETO LEGISLATIVO N° 776
- 7.11. Decreto legislativo N° 728 ley de productividad y competitividad laboral
- 7.12. DS-003-97-TR Artículo 18° del Texto Único Ordenado de la Ley de Fomento del Empleo: Ley de Productividad y Competitividad Laboral.
- 7.13. Código Civil peruano Decreto Legislativo 295
- 7.14. Ley Orgánica de Municipalidades LEY N° 27972
- 7.15. Decreto Supremo 011-79-VC

**8. ANEXOS**

- 8.1. N/A

ANEXO N° 26. Selección de proveedores

	<b>SELECCIÓN DE PROVEEDORES</b>			<b>CÓDIGO:</b>	<b>FSP-AMD/EP-01</b>
	"SERVICIO DE COMPRA, VENTA Y ALQUILER DE BIENES INMOBILIARIOS"			<b>VERSIÓN</b>	<b>01</b>
				<b>FECHA:</b>	<b>22/12/2022</b>

ITEM	Razón Social	RUC	Disposición del producto			Prestigio		Mejor precio		Comunicación con el proveedor y atención			Documentación		Tiempo de entrega		Resultado de evaluación	Calificación	Fecha de Selección	Observaciones
			20%			20%		20%		10%			15%		15%					
			B	R	M	B	M	B	M	B	R	M	B	M	B	M				
1																				
2																				
3																				
4																				
5																				
6																				
7																				
8																				
9																				
10																				
11																				
12																				
16																				
17																				
18																				
19																				
20																				
21																				
22																				
23																				
24																				
25																				
26																				
27																				
28																				
29																				
30																				

Tipo de Calificación	Puntaje
Califica	$\geq 80$
No califica	$< 80$

Proveedores críticos	
----------------------	--

ASPECTOS	CRITERIOS	%
Disposición del producto	<b>Bueno:</b> Cumple con stock para poder atender cualquier solicitud.	20%
	<b>Regular:</b> Cumple con un mínimo de stock y puede atender parte de la solicitud	15%
	<b>Mala:</b> No cuenta con stock disponible para atender las solicitudes.	0%
Prestigio	<b>Bueno:</b> Marca reconocida en el mercado, es recomendada por otras empresas.	20%
	<b>Mala:</b> Empresa no reconocida, se tiene malas referencias en el mercado.	10%
Precio del producto y/o servicio	<b>Bueno:</b> Los costos son inmejorables dentro del rango del mercado	20%
	<b>Malo:</b> Los costos se encuentran por encima del mercado.	10%
Comunicación con el proveedor y atención	<b>Buena:</b> Demuestra interés para atender solicitudes en el menor tiempo posible.	10%
	<b>Regular:</b> Atiende las solicitudes con demora.	5%
	<b>Mala:</b> No muestra interés para atender solicitudes, no ofrece alternativas.	0%
Documentación	<b>Buena:</b> Entrega los documentos del producto y/o servicio (manuales, hojas MSDS, certificados, entre otros)	15%
	<b>Mala:</b> No entrega los documentos del producto y/o servicio (manuales, hojas MSDS, certificados, entre otros)	0%
Tiempo de entrega	<b>Bueno:</b> El tiempo del producto y/o servicio siempre se encuentra en el plazo establecido.	15%
	<b>Malo:</b> El tiempo de entrega del producto y/o servicio no se encuentra dentro del plazo establecido.	0%

## ANEXO N° 27. Evaluación de desempeño de proveedores

	<b>EVALUACIÓN Y RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>FSP-AMD/EP-02</b>
	"SERVICIO DE COMPRA, VENTA Y ALQUILER DE BIENES INMOBILIARIOS"	<b>VERSIÓN</b>	<b>01</b>
		<b>FECHA:</b>	<b>22/12/2022</b>

### LINEAMIENTOS DEL USO DEL FORMATO EVALUACIÓN Y RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

- Alcance:** no se aplican a proveedores que brinden un servicio o producto especial o único ya que se hace indispensable contratar estos proveedores.
- Lineamientos:** Esta selección la realiza el administrador , teniendo en cuenta los requisitos de los usuarios para los productos y/o servicios.  
La selección se realiza por única vez, la cual deberá cumplir con los criterios registrados en el Formato de selección de proveedores.  
Según las Calificaciones se presentan 3 Estatus:

Estatus	Punto	Acciones a tomar
Bueno	2.50-3.00	Se mantiene en la Lista de Proveedores Aprobados, se envía carta mencionando su puntaje y buen desempeño.  Se realizará la evaluación semestral.
Regular	1.50-2.49	Se mantiene en la Lista de Proveedores Aprobados y se envía email mencionando las acciones de mejora que podrían realizar para mejorar.  Se realizará la próxima evaluación 3 meses después, de no realizase compras dentro de los 3 meses se esperará al menos 02 compras para tener sustento de su evaluación.
Malo	1.00-1.49	Se le comunica mediante correo corporativo la culminación del servicio.

FECHA DE EVALUACIÓN:		CRITERIOS DE EVALUACIÓN TRIMESTRAL					RESULTADO	REEVALUACIÓN	OBSERVACIONES
ITEM	PROVEEDOR	20%	25%	10%	15%	15%			
		CUMPLIMIENTO DE PLAZOS DE ENTREGA	CONFORMIDAD DEL PRODUCTO / SERVICIO	COMUNICACIÓN CON EL PROVEEDOR	FLEXIBILIDAD	PRECIO, GARANTÍA, FACILIDADES DE PAGO			
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
26									
27									
28									
		0					0		

PARA ASIGNAR PUNTAJE (tomando en cuenta los criterios)	
Calificación	Puntaje
Bueno	3
Regular	2
Malo	1
Tipo de Proveedor	Reevaluación
Bueno	A los 6 meses
Regular	A los 3 meses
Malo	No califica como proveedor

RESULTADOS					
Proveedor	Puntaje obtenido				
Bueno	2.50 - 3.00				
Regular	1.50 - 2.49				
Malo	1 - 1.49				
PERÍODOS		1er trimestre	2° Trimestre	3er trimestre	4° Trimestre
Número de proveedores evaluados		0	0	0	0
N° de proveedores Calificados (Buenos, Regulares)		0	0	0	0
Nivel de calificación					

ANEXO N°28. Control de Salida no conforme.

	<b>CONTROL DE SALIDA NO CONFORME</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FP-GNC-03
	"SERVICIO DE COMPRA, VENTA Y ALQUILER DE BIENES INMOBILIARIOS"	<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>FECHA:</b>	22/12/2022

N°	1	2	3
<b>Descripción</b>			
<b>Reportado por</b>			
<b>Fecha</b>			
<b>Autoridad que decide la corrección</b>			
<b>Proceso</b>			
<b>Acción tomada</b>			
<b>Tratamiento</b>			
<b>Estado</b>			
<b>Verificado por</b>			
<b>Fecha de verificación</b>			

## ANEXO N° 29. Procedimiento de satisfacción del cliente

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE MEDICIÓN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>CÓDIGO:</b>	P-GSMC
	"SERVICIO DE COMPRA, VENTA Y ALQUILER DE BIENES INMOBILIARIOS"	<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>FECHA:</b>	22/12/2022

### 1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como objetivo establecer las política, condiciones, actividades, responsabilidades y controles para establecer los lineamientos para obtener, medir y dar seguimiento a la información relacionada con la percepción de los clientes con respecto al cumplimiento de los requisitos del producto y/o servicio prestado por parte INMOBICORP SAC.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los clientes de INMOBICORP SAC, así como a todos los estudios de satisfacción que se realicen.

### 3. DEFINICIONES

#### 3.1. Cliente

Organización o persona que recibe un servicio o producto

#### 3.2. Satisfacción del Cliente

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

#### 3.3. Entrevista

Conversación de dos o más personas para tratar un asunto. Es una Técnica de comunicación que requiere el conocimiento de técnicas de comunicación verbal, un guión estructurado y tener una finalidad específica. Por otro lado, es un instrumento excelente en la investigación cualitativa.

#### 3.4. Encuesta

Procedimiento utilizado para recoger información mediante un cuestionario previamente de diseñado para cuantificar, universalizar la información y estandarizar el procedimiento de la entrevista. Los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa.

### 4. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades derivadas de este procedimiento quedan señaladas en el punto 5.3 de este mismo documento.

### 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

#### 5.1. Diseño de la Encuesta

Se aplicará la encuesta a los Clientes con base a los lineamientos establecidos por la Alta Dirección, que entiende el “Enfoque de la Organización al Cliente” como un principio básico de gestión empresarial, teniendo en cuenta la existencia de dos tipos de cliente: tipo 1 (vende o alquila su inmueble) y tipo 2 (compra o alquila el inmueble ofertado). El compromiso frente a este principio y su posterior implantación conduce a la organización a un círculo de mejora continua del desempeño y satisfacción del cliente frente al servicio o producto que recibe. En conclusión, la satisfacción del cliente debe ser entendida como la consecuencia final y lógica de una gestión empresarial eficiente.

#### 5.2. Distribución de las encuestas de Satisfacción del Cliente

Para evaluar el grado de satisfacción de los clientes se definirá un cuestionario (formato FSIG-04 y FSIG-05), que permita evaluar el grado de satisfacción de los clientes respecto del proyecto y/o servicio recibido.

La encuesta se realizará en forma impresa para ser entregada en forma personal al cliente.

#### 5.3. Aplicación de las Encuestas

El Supervisor de Gestión Inmobiliaria o quién se asigne, aplicará la encuesta del formato de Medición de Satisfacción del cliente, al representante del cliente, a fin de conocer el grado satisfacción del mismo frente al resultado del servicio.

Las encuestas se aplicarán al finalizar el servicio, cuando se tenga el cierre de contrato y conformidad de obra.

#### **5.4. Procesamiento y Análisis de Encuesta**

Posteriormente se procesan los resultados de las encuestas de ambos tipos de clientes y la calificación para que un cliente se considere satisfecho será  $\leq$  a 70%, promediando ambos resultados.

Sí el resultado de la medición de la satisfacción del cliente está por debajo de lo establecido, el responsable del proceso, generar los planes de acción necesarios.

Si el resultado es por encima de lo establecido el responsable del proceso aplicará acciones preventivas o de mejoras según aplique.

El resultado de la encuesta será difundido según necesidad.

### **6. REGISTROS/FORMATOS**

- 6.1.** FSIG-04 Medición de Satisfacción del Cliente – TIPO 1
- 6.2.** FSIG-05 Medición de Satisfacción del Cliente – TIPO 2

### **7. REFERENCIA**

- 7.1.** Norma ISO 9001:2015. “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”

ANEXO N° 30. Encuesta de satisfacción cliente tipo A

	<b>ENCUESTA SATISFACCIÓN CLIENTE TIPO A</b>	<b>CÓDIGO:</b>	P-GAU
	"SERVICIO DE COMPRA, VENTA Y ALQUILER DE BIENES INMOBILIARIOS"	<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>FECHA:</b>	22/12/2022

**ENCUESTA SATISFACCION DEL CLIENTE TIPO A**

CLIENTE:

RESPONSABLE DE APLICAR LA ENCUESTA:

FECHA DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA:

Con la finalidad de mejorar continuamente nuestro servicio, es importante para nosotros conocer la percepción de nuestros clientes.

Por favor registre el siguiente formato marcando el número que crea correspondiente a cada ítem tomado en cuenta la escala de 0 a 10 considerando lo siguiente:

\* 0 → Totalmente en desacuerdo.

\* 10 → Totalmente de acuerdo.

Maca con X sobre la respuesta.

N°	ASPECTOS DE LA GESTIÓN DE INMOBICORP S.A.C. A CALIFICAR	CALIFICACIÓN ASIGNADA												
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	Cómo evaluarías la calidad de servicios que proveemos													
2	Inmobicorp S.A.C es una empresa competitiva es costos													
3	Inmobicorp S.A.C cumple con los requisitos solicitados													
4	Inmobicorp S.A.C cumple con el personal idoneo para la realizacion de la compra venta y/o alquiler de su inmueble													
5	Inmobicorp S.A.C trabaja con calidad													
6	Los canales de comunicación (teléfono fijo, celular, correo electrónico, etc.) Inmobicorp S.A.C. son fluidos y efectivos.													
7	Ha sido adecuada la comunicación con nuestro agente inmobiliario sobre el desarrollo del proceso de intermediación													
8	Las quejas, observaciones, reclamos y/o sugerencias han sido atendidas de manera oportuna y afectiva.													
9	Está satisfecho con los servicios brindados por Inmobicorp S.A													
10	Recomendaría a Inmobicorp S.A.C													

Déjenos algún comentario o sugerencia para mejorar nuestra gestión:

FIRMA DEL ENTREVISTADO

FIRMA DEL RESPONSABLE DE  
APLICAR LA ENCUESTA

ANEXO N° 31. Encuesta de satisfacción cliente tipo B

	<b>ENCUESTA SATISFACCIÓN CLIENTE TIPO B</b>	<b>CÓDIGO:</b>	P-GAU
	"SERVICIO DE COMPRA, VENTA Y ALQUILER DE BIENES INMOBILIARIOS"	<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>FECHA:</b>	22/12/2022

ENCUESTA SATISFACCION DEL CLIENTE TIPO B												
CLIENTE:												
RESPONSABLE DE APLICAR LA ENCUESTA:												
FECHA DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA:												
Con la finalidad de mejorar continuamente nuestro servicio, es importante para nosotros conocer la percepción de nuestros clientes. Por favor registre el siguiente formato marcando el número que crea correspondiente a cada ítem tomado en cuenta la escala de 0 a 10 considerando lo siguiente:												
* 0 → Totalmente en desacuerdo.												
* 10 → Totalmente de acuerdo.												
<b>Maca con X sobre la respuesta.</b>												
N°	ASPECTOS DE LA GESTIÓN DE INMOBICORP S.A.C. A CALIFICAR	CALIFICACIÓN ASIGNADA										
1	Cómo evaluarías la calidad de servicios que proveemos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Inmobicorp S.A.C es una empresa competitiva es costos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Inmobicorp S.A.C cumple con los requisitos solicitados	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	Inmobicorp S.A.C cumple con el personal idoneo para la realización de la compra venta y/o alquiler de su inmueble	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	Inmobicorp S.A.C trabaja con calidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	Los canales de comunicación (teléfono fijo, celular, correo electrónico, etc.) Inmobicorp S.A.C. son fluidos y efectivos.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	Ha sido adecuada la comunicación con nuestro agente inmobiliario sobre el desarrollo del proceso de intermediación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	Las quejas, observaciones, reclamos y/o sugerencias han sido atendidas de manera oportuna y afectiva.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	Está satisfecho con los servicios brindados por Inmobicorp S.A	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	Recomendaría a Inmobicorp S.A.C	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Déjenos algún comentario o sugerencia para mejorar nuestra gestión:												

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL ENTREVISTADO

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL RESPONSABLE DE APLICAR LA ENCUESTA

ANEXO N° 32. Procedimiento Auditoría interna



**P-GAU PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE AUDITORÍAS**

**ELABORADO POR:**

**REVISADO POR:**

**APROBADO POR:**

Fecha de aprobación: 02-08-2022  
Versión:

## **1. OBJETIVO**

Establecer las actividades necesarias para la programación, planificación y ejecución de las auditorías internas del Sistema de Gestión de calidades basadas en los requisitos de la norma ISO 9001:2015

## **2. ALCANCE.**

Este procedimiento se aplica a todas las áreas, en la cuales se realicen auditorías internas y externas del SGC.

## **3. DEFINICIONES.**

### **3.1. Auditoría.**

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la implementación y eficacia de los sistemas de gestión de INMOBICORP SAC para evaluarlas de manera objetiva, con el propósito de mejorar continuamente.

### **3.2. Auditor.**

Persona con competencia para llevar a cabo una auditoría.

### **3.3. Criterios de auditoría.**

Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

### **3.4. Conclusiones de la auditoría.**

Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

### **3.5. Equipo auditor.**

Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con o sin el apoyo de expertos técnicos.

### **3.6. Observador.**

Persona que se encuentra en proceso de entrenamiento para ser auditor.

### **3.7. Evidencias de auditoría.**

Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

### **3.8. Hallazgos de la auditoría.**

Resultados de la evaluación de las evidencias de auditoría, recopilada frente a los criterios propuestos en el plan de auditoría.

### **3.9. Plan de auditoria**

Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoria.

#### 4. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO

S (Supplier – Proceso proveedor interno o externo)	I (Input – Entrada)	P (Process – Proceso)	O (Output – Salida)	C (Customer – Proceso cliente interno)
Todos los procesos	Software y hardware Norma ISO 9001:2015 SGC de INMOBICORP SAC	Revisión del estado de los procedimientos, sub procedimientos, estándares y demás documentos de INMOBICORP SAC	Programa anual de auditorías	Alta dirección.
Alta dirección.	Software y hardware Procedimiento de gestión de auditorías Programa anual de auditorías Equipo auditor	Elaboración y Revisión del plan de auditoría	Plan de auditoría aprobado	Todos los procesos
Todos los procesos	Equipo auditor Software y hardware Norma ISO 9001:2015 Plan de auditoría.	Ejecución de la auditoría	Informe de auditoría Levantamiento de las no conformidades, observaciones del informe de auditoría.	SGC Alta dirección

#### 5. PROCEDIMIENTO.

##### 5.1. Generalidades.

5.1.1. INMOBICORP S.A.C ha determinado que las auditorías se realicen en intervalos planificados para verificar que el Sistema de Gestión de Calidad:

- Es conforme con las disposiciones planificadas incluyendo los requisitos de la norma ISO 9001.
- Se ha implementado adecuadamente y se mantiene de manera eficaz.
- Es eficaz en el logro de la política y objetivos de la organización.

- Proporciona información a la Gerencia General y Coordinador del SGC sobre los resultados de las auditorías.
- Ha implementado controles operacionales efectivos para controlar los peligros, riesgos, aspectos e impactos ambientales de la operación.

## **5.2. Elaboración y aprobación de Programación de Auditoría.**

5.2.1. El CSGC y/o Gerencia elaboran el programa anual de auditorías del año en curso, donde se van a definir las áreas, procesos a auditar y los meses correspondientes para realizar las auditorías. Para cumplir con esta actividad se utilizará el formato **Programa Anual de Auditorías**. (PR-GAU-01)

5.2.2. Determina la frecuencia de las auditorías considerando:

- El tipo de auditoría: interna o externa.
- Los resultados de auditorías anteriores.
- El estado e importancia de los procesos y las áreas a auditar.
- Los resultados de las evaluaciones de aspectos ambientales, peligros y riesgos de las actividades de la organización.
- Situación de las acciones correctivas.

5.2.3. La Gerencia General revisa la programación anual de auditorías propuesto, de estar de acuerdo, lo aprueba de lo contrario solicita al CSGC la modificación.

5.2.4. Las auditorías internas se deben realizar como mínimo una vez al año.

5.2.5. Las auditorías externas se realizarán con la frecuencia coordinada con el proveedor de certificación del SGC.

## **5.3. Elaboración del Plan de Auditoría Interna.**

5.3.1. El CSGC y/o Gerencia General, determinan el alcance y objetivos de la auditoría, para determinar los criterios a usar. Registran los demás datos requeridos en el formato de **Plan de Auditoría Interna** (PL-GAU-01)

5.3.2. Tener en cuenta que un auditor no puede auditar su mismo proceso, con el fin de asegurar la objetividad e imparcialidad de la auditoría.

5.3.3. Si se contrataran auditores externos para realizar auditorías internas, estos pueden proponer el Plan de Auditoría Interna bajo el alcance y objetivos establecidos por INMOBICORP SAC, y debe ser coordinado con el CSGC previa aprobación por la Gerencia General.

## **5.4. Preparación de la Auditoría.**

5.4.1. El CSGC envía el Plan de Auditoría Interna a la Gerencia General y a los Gerentes/jefes/Coordinadores de área correspondientes, y/o los auditores externos contratados, para confirmar el cronograma establecido. De requerir modificación en fecha y horarios se lo hacen saber al CSGC para la modificación respectiva.

5.4.2. El jefe/Coordinador de área comunicará a su equipo de trabajo el Plan de Auditoría Interna.

## **5.5. Reunión de apertura.**

5.5.1. El Auditor Líder dirige la reunión de inicio con presencia de su equipo auditor, los responsables de las áreas que corresponda, los trabajadores y sus representantes.

- 5.5.2. El CSGC presentará al auditor y/o equipo auditor, el auditor líder informará el alcance de la auditoría, se explicará de la metodología de trabajo, información y confirmación del Plan de Auditoría Interna, quedando registrada la asistencia en el formato **Registro de Asistencia (FSIG-04)**

#### 5.6. Ejecución de la Auditoría.

- 5.6.1. El Auditor Líder con su equipo auditor, auditan los procesos/áreas especificadas en el Plan de Auditoría Interna y se procede a recoger evidencias objetivas de las mismas a través de entrevistas, observación de actividades y revisión de registros, visita a campo, etc. Se informará a cada encargado de los hallazgos encontrados.
- 5.6.2. El Auditor Líder dirige la reunión de cierre de auditoría, en la que participan los trabajadores de las áreas que corresponda y sus representantes, comentando los hallazgos encontrados y confirmando la fecha de entrega del Informe de Auditoría (el cual debe ser entregado dentro de los 15 días calendario). La asistencia a la reunión queda registrada en el formato Registro de Asistencia.
- 5.6.3. El Auditor Líder, presenta el informe de Auditoría a Gerencia General o al CSGC, por correo corporativo y/o por medio escrito. El formato puede ser el descrito en el presente procedimiento o puede ser el formato de la empresa contratada para la actividad.
- 5.6.4. El CSGC comunica a los responsables de los procesos, a las gerencias, trabajadores y sus representantes, el informe final de auditoría. a fin de que se tomen las acciones correctivas según el **Procedimiento No Conformidades (P-GNC)**.

#### 5.7. Distribución de SAC

- 5.7.1. El CSGC registran las no conformidades encontradas durante la ejecución de la auditoría, las no conformidades se registrarán en el formato de **Solicitud de Acción Correctiva (FP-GNC-01)**.
- 5.7.2. Luego el CSGC envía y/o entrega la Solicitud de Acción Correctiva, por correo corporativo o de forma física a cada responsable del proceso/área.
- 5.7.3. Las Gerencias y/o Áreas tienen un plazo máximo de 15 días hábiles, luego de entregado las Solicitudes de Acción Correctiva, para realizar el análisis de las no conformidades planteadas y al mismo tiempo definir las acciones correctivas a ejecutar de acuerdo a lo establecido en el **Procedimiento de No Conformidades, Acciones Correctivas (P-GNC)**.
- 5.7.4. Para el caso de las observaciones y oportunidades de mejora, éstas podrán generar acciones preventivas según lo establezca el responsable del proceso/área, así mismo no será necesario generar una SAC.

#### 5.8. Selección de auditores

- 5.8.1. Entre los requisitos para calificar como **Auditor Líder Interno** tenemos:
- Conocimiento de la norma, ISO 9001:2015 e ISO 14001, según norma auditar.
  - Haber aprobado el curso de Auditor Interno en las normas que están siendo auditadas, pudiendo ser, ISO 45001:2018, ISO 9001:2015 e ISO 14001.
  - Tener 30 horas de auditorías internas

**5.8.2. Como Auditor Interno:**

- Tener 20 horas de observador en auditorias.
- Conocimiento de las, ISO 9001:2015.
- Haber aprobado el curso de auditores internos en las\_ISO 9001:2015.

**5.8.3. Para el caso de auditores externos:**

- Haber llevado el curso de interpretación de la norma, ISO 9001:2015
- Haber aprobado el curso de Auditor Líder o curso de Auditor Interno en la Norma, ISO 9001:2015
- Contar con experiencia en la ejecución de dos Auditorías Internas al menos de 60 horas en Sistemas de Gestión de Calidad.
- Sus competencias son evaluadas por el CSGC cada vez que son contratados. La evaluación de desempeño se realizará usando el formato de evaluación de auditores. (FP-GAU-03)

5.8.4. Los resultados de la evaluación de auditores (internos y/o externos) serán considerados con el fin de mejorar el proceso, y toda acción y/o registro que derive de esta evaluación será registrada, la nota mínima para que un auditor sea considerado como aprobado y se lo considere como opción para próximas auditorías es 54 puntos.

5.8.5. La búsqueda de auditores se puede realizar a través de internet, referencias o recomendaciones, el coordinador de SGC es el encargado de realizar la trazabilidad entre los requisitos para el auditor y las propuestas que se tengan.

**6. FORMATOS/REGISTROS.**

- 6.1. PL-GAU-01 Plan de Auditoría.
- 6.2. PR-GAU-01 Programa Anual de Auditorías.
- 6.3. FP-GAU-02 Informe de Auditoría Interna.
- 6.4. FP-GAU-03 Evaluación de Auditores.
- 6.5. FP-GAU-04 Registro de auditores evaluados.
- 6.6. FP-GNC-01 Solicitud de Acciones Correctivas.
- 6.7. FSIG-04 Registro de Asistencia.
- 6.8. FP-GAU-02 Lista verificación de plan de auditoria

**7. REFERENCIAS.**

- 7.1. Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.
- 7.2. Directrices para auditar Sistemas de Gestión (Norma ISO 19011)

**8. ANEXOS.**

- 8.1. No aplica.



ANEXO N° 34. Evaluación de auditores

	<b>EVALUACIÓN DE AUDITORES</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FP-GAU-03
	"SERVICIO DE COMPRA, VENTA Y ALQUILER DE BIENES INMOBILIARIOS"	<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>FECHA:</b>	22/12/2022

“Con el objeto de mejorar continuamente el proceso de auditorías internas y de conocer la percepción de las personas entrevistadas, el Proceso de Medición, Análisis y Mejora desea conocer sus opiniones evaluativas de esta actividad.”

Por favor registre el siguiente formato:

1. DATOS GENERALES			
<b>Fecha de auditoría:</b>			
<b>Nombre del auditor a evaluar:</b>			
<b>Nombre del evaluador:</b>			
<b>Cargo:</b>		<b>Firma:</b>	

A continuación, encontrará una serie de preguntas cuya respuesta se debe señalar con una (X):

**E:** Excelente, **B:** Bueno, **R:** Regular y **D:** Deficiente.

**1. EVALUACIÓN DE LA AUDITORIA:**

ASPECTO	CALIFICACIÓN			
	E	B	R	D
2.1. Oportunidad en la notificación del plan de auditoría.				
2.2. Claridad en la notificación del plan de auditoría.				
2.3. Coherencia entre la metodología utilizada y el alcance planteado.				
2.4. Enfoque y orientación de la auditoría.				
2.5. Horario de la auditoría.				
2.6. Cumplimiento del objetivo de la auditoría.				
2.7. Cómo calificaría la auditoría en general.				

**2. EVALUACIÓN DEL AUDITOR:**

ASPECTO	CALIFICACIÓN			
	E	B	R	D
3.1. Cumplimiento del horario de las reuniones de auditoría.				
3.2. Claridad de las preguntas realizadas durante la entrevista.				
3.3. Orden y coherencia de las preguntas de la auditoría.				
3.4. Conocimiento sobre las actividades, documentación y funcionamiento del proceso.				
3.5. Capacidad de análisis y observación de los procesos auditados.				
3.6. Eficiencia en el uso del tiempo de auditoría.				
3.7. Claridad en la explicación de los hallazgos y conclusiones de la auditoría.				
3.8. Ecuanimidad y respeto en el trato con los entrevistados.				

**OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS:**

**3. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN Y ACCIONES A TOMAR:**

E=5, B=4, R=3 y D=0

Resultado de la evaluación:

ANEXO N° 35. Registro de auditores evaluados

	<b>REGISTRO DE AUDITORES EVALUADOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FP-GAU-04
	"SERVICIO DE COMPRA, VENTA Y ALQUILER DE BIENES INMOBILIARIOS"	<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>FECHA:</b>	22/12/2022

<b>Responsable de actualización:</b>							
<b>Fecha de actualización:</b>							
Ítem	Nombre de auditor	Tipo de auditoría realizada	Fecha(s)	Número de evaluaciones	Puntaje promedio obtenido	Condición	Observación
1							
2							
3							
4							
5							
6							

Excelente	Puntaje de 70-75- Se mantiene en la Lista de Auditores
Bueno	De encontrarse entre 69 y 60. - Se mantiene en la Lista de Auditores, pero se procede a capacitarlo en los puntos con calificación 0, de ser auditor externo contratado se le manifiesta el resultado de evaluación.
Regular	De encontrarse entre 59 y 50. - Se le pasa a observador, y se le capacita en los temas desaprobados; de ser auditor externo contratado se le manifiesta el resultado de evaluación y se envía la evaluación al supervisor de compras.
Deficiente	De encontrarse menor a 50. - Se le retira de la Lista de Auditores Internos; de ser auditor externo contratado se le manifiesta el resultado de evaluación, se envía la evaluación al supervisor de compras.

ANEXO N° 36. Formato Plan de auditoria

 inmobicorp	<b>PLAN DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	PL-GAU-01
	"SERVICIO DE COMPRA, VENTA Y ALQUILER DE BIENES INMOBILIARIOS"	<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>FECHA:</b>	22/12/2022

**1. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA**

**2. ALCANCE DE LA AUDITORIA**

**3. FECHAS PLANIFICADA**

**4. CRITERIOS DE AUDITORIA Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

**5. AUDITOR LIDER (AL)**

**6. EQUIPO AUDITOR**

**7. OBSERVADORES**

**8. PLAN DE ACTIVIDADES**



ANEXO N° 37. Informe de auditoría Interna

	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FP-GAU-02
	"SERVICIO DE COMPRA, VENTA Y ALQUILER DE BIENES INMOBILIARIOS"	<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>FECHA:</b>	22/12/2022

**1. DATOS DEL EMPLEADOR:**

1.1. N° REGISTRO:

1.2. Razón Social /RUC:

1.3. Actividad Económica:

1.4. Dirección, Distrito, Departamento, Provincia:

1.5. N° Trabajadores en el Centro Laboral:

**2. DATOS DE LA AUDITORÍA**

2.1. Lugar de la Auditoría:

2.2. Fecha(s) de Auditoria:

2.3. Auditor Líder:

2.4. Equipo Auditor:

2.5. Representante (s) de la dirección:

2.6. Observador (es):

2.7. Otros:

**3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.**

**4. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA.**

**5. CRITERIOS DE AUDITORIA Y DOCUMENTOS REVISADOS.**

**6. VERIFICACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS DE LA AUDITORÍA ANTERIOR.**

**7. PERSONAL PARTICIPANTE.**

Apellidos y Nombres	Cargo
<i>Insertar tantos reglones como sean necesarios</i>	

**8. REDACCIÓN DE HALLAZGOS:**

Se iniciará con la redacción de las oportunidades de mejora, observaciones y no conformidades.

(1)	ÁREA / PROCESO:	
N°	Descripción	REQUISITO

<i>Insertar tantos reglones como sean necesarios</i>		

- (1) Se completará con las siglas: **NC: No conformidades, OM: Oportunidades de mejora, OB: Observaciones.**

## 9. RESULTADOS.

### 9.1. Cuadro resumen de resultados.

## 10. CONCLUSIONES.

## 11. APROBACIÓN DEL INFORME:

Cargo y/o Función	Nombres y Apellidos	Firma
Auditor Líder		
Gerente General		
Coordinador del SGC		

## 12. ANEXOS:

- 12.1. Plan de Auditoria.
- 12.2. Lista de Asistencia a la reunión de apertura.
- 12.3. Lista de Asistencia a la reunión de cierre.
- 12.4. Solicitud de Acción Correctiva
- 12.5. Seguimiento de Acciones Correctivas

ANEXO N° 38. Formato revisión por la dirección

 <p>inmobicorp</p>	<b>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FSGC-03
	"SERVICIO DE COMPRA, VENTA Y ALQUILER DE BIENES INMOBILIARIOS"	<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>FECHA:</b>	22/12/2022

DATOS	
<b>FECHA:</b>	
<b>HORA DE INICIO:</b>	
<b>HORA FINAL:</b>	
<b>LUGAR:</b>	
<b>RESPONSABLE DE REGISTRO:</b>	

ELEMENTOS DE ENTREGA DEL SGC	INFORMACIÓN			
Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.				
Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad SGC				
Cambios en las necesidades y expectativas de las partes interesadas.				
Cambios en los riesgos y oportunidades relacionados al SGC				
Cumplimiento de la política del SGC.				
No Conformidades, acciones correctivas y mejora continua.				
Resultados de seguimiento y medición del SGC				
Resultado de las auditorías internas y externas.				
Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades del SGC				

Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.				
El grado en que se han logrado los objetivos de calidad.				
Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.				
Desempeño de los proveedores externos.				
Adecuación de los recursos para mantener el SGC eficaz.				
Las comunicaciones pertinentes con las partes interesadas.				
Oportunidades de mejora del SGC				

ELEMENTOS DE SALIDA DEL SGC	ACCIONES Y DECISIONES	RESPONSABLE	PLAZO	VERIFICACIÓN
· La conveniencia, adecuación y eficacia continuas del SGC en alcanzar sus resultados previstos.				
· Las oportunidades de mejora del SGC				
· Necesidad de cambio en el SGC				
· Los recursos necesarios				
· Cualquier implicancia para la dirección estratégica de la organización				
<b>ASISTENTES</b>				
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>		<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>	

## ANEXO N° 39. Procedimiento de gestión de no conformidades y acciones correctivas

	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS</b>	<b>CÓDIGO:</b>	P-GNC
	"SERVICIO DE COMPRA, VENTA Y ALQUILER DE BIENES INMOBILIARIOS"	<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>FECHA:</b>	22/12/2022

### 1. OBJETIVO

Describir la metodología establecida en INMOBICORP S.A.C para tratar las acciones correctivas y preventivas que se tomen durante la detección de no conformidades reales o potenciales (observaciones) en la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

### 2. ALCANCE

Todos los procesos, lugares de trabajo y personas comprendidas dentro del sistema de gestión de calidad y los que se identifican en el mapa de procesos.

### 3. DEFINICIONES

#### 3.1. No conformidad

Incumplimiento de un requisito especificado por la organización, derivado por la desviación de estándares de trabajo, procedimientos, desempeño del sistema de Gestión u otros.; por incumplimiento de la norma ISO 9001.

#### 3.2. Acción inmediata

Acción tomada para controlar las causas inmediatas de una no conformidad detectada, no elimina la causa básica.

#### 3.3. Acción correctiva

Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseada y evitar que vuelva a ocurrir.

#### 3.4. Acción preventiva

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.

#### 3.5. Corrección

Acción tomada para eliminar un no conformidad detectada.

#### 3.6. Verificación

Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se ha cumplido los requisitos especificados.

### 3.7. Salida no conforme

Producto o servicio generado en cualquier etapa del proceso y que no cumple con los requisitos establecidos.

## 4. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCESO

S (Supplier – Proceso proveedor interno o externo)	I (Input – Entrada)	P (Process – Proceso)	O (Output – Salida)	C (Customer – Proceso cliente interno)
Persona que identifica la no conformidad no conformidad potencial u oportunidad de mejora.	Descripción de la no conformidad no conformidad potencial u oportunidad de mejora de acuerdo al presente procedimiento.	Descripción y registro de la no conformidad no conformidad por salida no conforme.	Registro de la Solicitud de acción correctiva, preventiva Registro de la salida no conforme	Proceso en el que se dio la no conformidad o salida no conforme
Sistema de gestión de calidad	Procedimiento y formatos  CSGC  Conocimiento de la técnica de 5 por qué	Análisis de la no conformidad, elaboración del plan de acción y seguimiento de ejecución y eficacia	Registro de la Solicitud de acción correctiva, preventiva Registro de la salida no conforme	Conformidad, proceso en el que se dio la no conformidad o salida no conforme
Se pueden requerir la intervención de varios procesos dependiendo del caso	Infraestructura (cuando aplique)  Personal (cuando aplique) Procedimientos y formatos (cuando aplique)	Acción a tomar	Evidencias en: Registro de la Solicitud de acción correctiva, preventiva Registro de la salida no conforme	Proceso en el que se dio la no conformidad o salida no conforme

Proceso en el que se dio la no conformidad o salida no conforme	Tiempo del CSGC para realizar la verificación y seguimiento	Verificación y seguimiento	Registro de la Solicitud de acción correctiva, preventiva Registro de la salida no conforme	Alta dirección.  Sistema de gestión de calidad.
---	---	----------------------------	--	---

## 5. PROCEDIMIENTO

### 5.1. Detección/ Identificación y descripción de la no conformidad

5.1.1. La identificación de una no conformidad o una salida no conforme dentro del Sistema de Gestión de calidad se puede identificar a través de una serie de actividades tales como:

- Observaciones o supervisión del personal.
- Análisis de datos.
- Auditorías internas o externas.
- Revisiones por la dirección.
- Producto y servicio no conforme.
- Quejas.
- Inspecciones.

4.2.1. Cualquier personal de INMOBICORP S.A.C, puede reportar un hallazgo que constituya una no conformidad o salida no conforme dentro del sistema de gestión de calidad, el cual será comunicado a:

- En las oficinas administrativas: Comunican el hallazgo a su jefe inmediato C

5.1.2. De confirmarse la generación de una SAC (para temas del sistema de gestión de calidad) /SAP (sólo para el caso del sistema de gestión de Seguridad y salud ocupacional), el CSGC coordinará con el personal involucrado en la no conformidad, para realizar el análisis para el cual se utilizará el formato de **solicitud de acción correctiva (FP-GNC-01)**. Así mismo, de confirmarse la generación de un registro de salida no conforme, se procederá a utilizar el formato: **Control de la salida no conforme (FP-GNC-03)** inmediatamente después de haberse registrado la solicitud.

5.1.3. Luego de haber determinado las acciones del plan de acción en el formato **Solicitud de Acción (FP-GNC-01)** se procederá a llenar el cuadro de **registro de acciones correctivas (FP-GNC02)**, en donde se determinará el estado de la solicitud. GC

Si no procede la generación de una SAC, ni el registro de la salida no conforme, el CSGC comunica al personal que reportó el hallazgo, el resultado de la evaluación.

## **5.2. Registro de la acción correctiva o preventiva o la salida no conforme**

5.2.1. En el caso de una no conformidad o no conformidad potencial, el CGC codifica y entrega la SOLICITUD DE ACCIÓN PREVENTIVA codificada al personal, según corresponda, clasificando la solicitud como acción correctiva para los casos de los sistemas de gestión de calidad, seguridad y salud ocupacional) o Acción Preventiva (para los casos del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional), y la fuente mediante la cual fue reportado (hallazgo del personal, análisis de datos, auditorías internas, revisión por la dirección, producto o servicio no Conforme (queja o reproceso)

5.2.2. En caso de una salida no conforme, el CSGC registra en el formato: **Control de la salida no conforme (FP-GNC-03)**, luego comunica al jefe de proceso para que decida la acción a tomar. Cuando la salida no conforme se entregó no intencionalmente al cliente externo y es este quien lo reporta (queja o reclamo), se registra este hecho en la sección descripción y se anota con quién se comunicó el cliente.

## **5.3. Análisis de Causas**

5.3.1. El CSGC coordina y solicita a los involucrados el análisis de causa hasta encontrar la causa raíz y determina las acciones a tomar.

5.3.2. La metodología del análisis de causas se realizará a través de la metodología de los 5 Por qué

5.3.3. En el caso de que las acciones a tomar no puedan ser determinadas por el responsable o los responsables, analizan las causas conjuntamente con el CSGC y proponen la(s) acción(es) a ejecutar.

## **5.4. Acciones a Tomar.**

5.4.1. El personal de INMOBICORP, ejecuta la(s) acción(es) correctivas(s) propuesta(s), descritas en la SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA/PREVENTIVA.

5.4.2. Luego se lo comunica al CSGC, anexando a la SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA/PREVENTIVA, las evidencias respectivas (documentación) de la implantación de la(s) acción(es) pre Correctiva(s), según sea el caso.

5.4.3. La acción correctiva puede incluir capacitación y entrenamiento, modificaciones de procedimientos, utilización de elementos de medición más adecuados, utilización de diferentes productos, materiales, o equipos, cambios en los procesos. etc.

5.4.4. En el caso de una salida no conforme, la persona que debe decidir la acción a tomar para tratar la salida no conforme es el jefe del proceso en el que se dio la misma, dicha acción puede incluir informar al cliente. Si se llega a confirmar que la salida no conforme fue entregado no intencionalmente al cliente externo, el jefe de proceso, evalúa si se coordina con el cliente para decidir si la acción es: corrección, separación o concesión. En cualquiera de los casos se registra si la acción tomada fue corrección, separación, información al cliente externo o concesión del cliente y en la columna “tratamiento” se detalla cuáles fueron las acciones tomadas, en el formato: **Control de la salida no conforme (FP-GNC-03)**

5.4.5.C. **Verificación y Cierre de una Solicitud de Acción o salida no conforme.** El CSGC verifica la ejecución de las acciones determinadas y la efectividad de las mismas junto con el gerente general, jefe, coordinador y/o supervisores de área según se crea conveniente.

De ser conforme la verificación, el CSIG registra los resultados de la(s) acción(es) correctiva(s) y/o preventiva(s) en la SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA/PREVENTIVA/SALIDA NO CONFORME, según sea el caso.

Si la (s) “acción (es) a tomar” no se realizó para la fecha propuesta, se reprogramará con los responsables una nueva fecha de verificación y la ACCIÓN CORRECTIVA/PREVENTIVA/SALIDA NO CONFORME permanecerá abierta.

5.4.6. Si las acciones fueron cumplidas, el CSIG registra el cierre parcial de la SOLICITUD DE ACCION adjuntando documentación sustentatoria como evidencia en caso sea necesaria. En la revisión de la efectividad de las acciones tomadas; el CSGC registra el cierre real de la SOLICITUD DE ACCION. En el caso de una salida no conforme se registrará el cierre. En caso se detecte repeticiones del mismo error en la salida y no se logre corregir con las acciones tomadas, se considerará una no conformidad y se dará el tratamiento en una SOLICITUD DE ACCIÓN GNC .

5.4.7. En caso contrario (las acciones para corregir la no conformidad, no evidenciaron su eficacia) se retornará al ítem 5.3 realizando nuevo análisis de causa y proponer nuevas acciones a tomar, según sea el caso.

5.4.8. El coordinador del SGC evalúa si la no conformidad detectada, afecta a la matriz de análisis de riesgos y oportunidades y/o cambios en el sistema de gestión de la calidad, debiendo indicar en el formato solicitud de acción correctiva (FP-GNC-01).

## **5.5. Seguimiento**

5.5.1. El CSIG revisa el estado de las acciones correctivas, preventivas y salida no conforme de acuerdo a las fechas establecidas para el seguimiento.

5.5.2. El Gerente General revisa el estado de las acciones correctivas y/o preventivas en la reunión de revisión por la dirección y/o cuando crean conveniente.

5.5.3. El estado de la SOLICITUD DE ACCION se controla mediante el REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS. El estado de las salidas no conformes se controla mediante el mismo registro Salida no conforme

## **6. FORMATOS/REGISTROS**

6.1. FP-GNC-01 Solicitud de acción correctiva

6.2. FP-GNC-02 Registro de acciones correctivas

6.3. FP-GNC-03 Control de Salida no conforme

## **7. REFERENCIAS**

7.1. Norma ISO 9001

## **8. ANEXOS**

8.1. Anexo1: Metodología de los 5 porqués.

**ANEXO 1:**

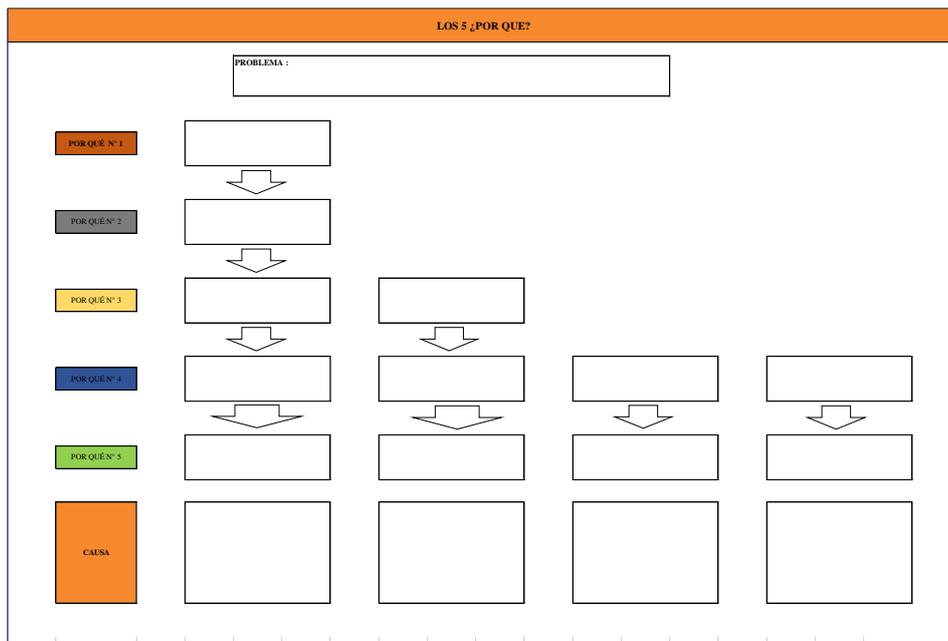
**METODOLOGÍA DE LOS 5 PORQUÉS**

La metodología de los 5 porqués consiste en examinar la no conformidad o problema y realizar la pregunta: “¿Por qué?” La respuesta al primer “porqué” va a generar otro “porqué”, la respuesta al segundo “porqué” te pedirá otro y así sucesivamente. El objetivo de preguntar "por qué" cinco veces es el de ir trabajando hacia atrás desde el resultado final, con el fin de llegar a la causa, revelando con cada pregunta, de forma más específica conforme se avanza, por qué ocurrió el suceso.

El número cinco no es fijo y hace referencia al número de preguntas a realizar, de esta manera se trata de ir preguntando sucesivamente "¿por qué?" hasta encontrar la solución, sin importar el número de veces que se realiza la pregunta.

Para un buen desarrollo de esta metodología se debe recabar toda la información posible sobre el problema en cuestión. Esta técnica funciona mejor cuando se manejan datos que conciernen al asunto: antecedentes, condiciones e información sobre casos similares. Para utilizar la metodología de los 5 porqués de la forma más eficaz, se puede reunir un equipo de personas provenientes de grupos que cumplan funciones diferentes, con especialidades y experiencias diversas. Abordar el problema desde distintos ángulos puede llevar a encontrar respuestas en las que no habría pensado una sola persona y, finalmente, a revelar la causa fundamental del asunto.

El objetivo de este método de las cinco preguntas es encontrar la verdadera causa de fondo para evitar que el problema ocurra otra vez.



ANEXO N° 40. Registro de acciones correctivas

	<b>REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>FP-GNC-02</b>
	"SERVICIO DE COMPRA, VENTA Y ALQUILER DE BIENES INMOBILIARIOS"	<b>VERSIÓN</b>	<b>01</b>
		<b>FECHA:</b>	<b>22/12/2022</b>

N° de Solicitud	Tipo	Procedencia de la solicitud	Persona que detectó	Fecha de detección	Descripción	Estado de la solicitud		Observaciones
						Fecha	Estado	
01								
02								
03								
04								
05								

PROCEDENCIA DE LA SOLICITUD	
<b>AI</b>	Auditoria Interna
<b>AE</b>	Auditoria Externa
<b>RC</b>	Reclamos del cliente
<b>RD</b>	Revisión por la dirección
<b>OB</b>	Observación del personal
<b>OT</b>	Otros
TIPO	
<b>AC</b>	Acciones Correctivas
<b>OM</b>	Oportunidad de Mejora

ANEXO N° 41. Solicitud de acción correctiva

	<b>SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FP-GNC-01
	"SERVICIO DE COMPRA, VENTA Y ALQUILER DE BIENES INMOBILIARIOS"	<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>FECHA:</b>	22/12/2022

<b>N° DE SOLICITUD:</b> <input type="text"/>	<b>TIPO:</b> Acción Correctiva <input type="text"/>	Oportunidad de Mejora <input type="text"/>			
<b>PROCEDENCIA DE LA SOLICITUD:</b>					
Auditoria Interna <input type="text"/>	Auditoria Externa <input type="text"/>	Observaciones del personal <input type="text"/>			
Reclamos del cliente <input type="text"/>	Revisión por la Dirección <input type="text"/>	Otros: <input type="text"/>			
<b>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL U OPORTUNIDAD DE MEJORA</b>					
Informado por:		Fecha:			
Responsable:	Cargo:				
<b>ANÁLISIS DE CAUSA</b> (Causa o causas por la que se presento la no conformidad real, o se detecta una no conformidad potencial u oportunidad de mejora, adjuntar estudio de la metodología usada)					
REVISAR SIGUIENTE PESTAÑA					
Responsable(s):		Fecha:			
Cargo:					
<b>PLAN DE ACCIÓN</b> (En cursiva escribir las acciones que permitirán eliminar las causas reales o potenciales o desarrollar la oportunidad de mejora)					
Item	Acción	Nombre y Cargo del Responsable	Fecha		
1					
2					
3					
<b>SEGUIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN</b> (Registrar el seguimiento y evidencias que permitan demostrar la ejecución del Plan de Acción)					
Ítem	Fecha	Observación	Evidencia		
1					
2					
3					
Responsable(s):					
<b>VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA DE LA(S) ACCIÓN(ES) TOMADAS</b>					
Ítem	Fecha	La acción toma ha sido eficaz		Evidencia	Observaciones
		SI	NO		
1					
2					
3					
Responsable(s):					
Cambios en la matriz de análisis de riesgos y oportunidades				SI	NO
Cambios en el SGC				SI	NO
<b>CIERRE DE LA SOLICITUD</b> (La acción tomada fue efectiva se logro el resultado esperado para efectos de la no conformidad real o potencial u oportunidad de mejora identificada.)					
FECHA:			RESPONSABLE:		
CARGO:			FIRMA:		

ANEXO N° 42. Control de salida no conforme

	<b>CONTROL DE SALIDA NO CONFORME</b>	<b>CÓDIGO:</b>	FP-GNC-03
	"SERVICIO DE COMPRA, VENTA Y ALQUILER DE BIENES INMOBILIARIOS"	<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>FECHA:</b>	22/12/2022

N°	Descripción	Reportado por	Fecha	Autoridad que decide la corrección	Proceso	Acción tomada	Tratamiento	Estado	Verificado por	Fecha de verificación

ANEXO N° 43. Constancia de validación Check List

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, **Ing. Carla Isabel Sáenz Suclupe**, con documento de identidad N° 46708261, de profesión **Ingeniero Industrial** con grado de **Magister**, especializaciones en **Dirección de Operaciones, Cadena de Abastecimiento y Sistemas Integrados de Gestión**, ejerciendo actualmente como **Auditor, Asesor e Implementador de Sistemas Integrados de Gestión** en la institución **Audit Perú Consulting EIRL**, especialista en **Sistemas Integrados de Gestión** con ocho años de experiencia, con CIP N°. 199917.

Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación el instrumento de (check list), a los efectos de su aplicación en el trabajo de investigación "Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para mejorar la satisfacción del cliente de la empresa inmobiliaria Inmobicorp S.A.C".

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de ítems				X
Claridad y precisión				X
pertinencia				X

Fecha: 03-04-2023



**Ing. Carla Sáenz S.**  
CIP: N° 199917  
CONSULTORA ESPECIALISTA

DNI: 46708261

## ANEXO N° 44. Constancia de validación encuesta tipo A

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, **Carla Isabel Sáenz Suclupe**.

Con documento de identidad N° **46708261**, de profesión **Ingeniería Industrial** con grado de **Magíster**, especializaciones en **Sistemas Integrados de Gestión**, ejerciendo actualmente como **Asesor/ Auditor /de Sistemas Integrados de Gestión** en la institución **Audit Perú Consulting EIRL**, especialista en Sistemas Integrados de Gestión con **08 (ocho)** años de experiencia, CIP: **199917**.

Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación el instrumento de (encuesta), a los efectos de su aplicación en el trabajo de investigación "Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para mejorar la satisfacción del cliente de la empresa inmobiliaria Inmobicorp S.A.C".

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de ítems				X
Claridad y precisión				X
pertinencia				X

Fecha: **14/06/2023**



DNI: **46708261**

## ANEXO N° 45. Constancia de validación encuesta

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, **Alejandro Martín Vásquez Peralta**.

Con documento de identidad N° **43141236**, de profesión **Administrador de Empresas** con grado de **Licenciado**, especializaciones en **Implementación y Auditoría de Sistemas Integrados de Gestión**, ejerciendo actualmente como **Consultor/Auditor ISO Independiente** en la institución N/A , especialista en Sistemas Integrados de Gestión con **12 años** de experiencia, REGUC: **44374**.

Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación el instrumento de (encuesta), a los efectos de su aplicación en el trabajo de investigación "Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 90001:2015, para mejorar la satisfacción del cliente de la empresa inmobiliaria Inmobicorp S.A.C".

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X

Fecha: 14 de junio de 2023

  
DNI: 43141236