

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DEL
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA EMPRESA JUAN CARLOS
SALCEDO VEGA SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC-ISO
9001:2000**

LAURA MARCELA GARCÍA CARVAJAL



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2009**

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DEL
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA EMPRESA JUAN CARLOS
SALCEDO VEGA SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC-ISO
9001:2000**

LAURA MARCELA GARCÍA CARVAJAL

Trabajo de grado para optar al título de Ingeniero Industrial

Director

Ing. SONIA AMPARO ESTEBAN CAICEDO

Ingeniera Industrial

Asesora de Calidad

Auditor Líder Certificado no. 6081 Quality Corp



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA**

2009

DEDICATORIA

*A Dios por darme la fortaleza
de alcanzar mi meta,
a mi madre por su empeño, apoyo y siempre creer en mi
y a todas las personas que tuve la
Fortuna de conocer en esta etapa de mi vida.*

Laura Marcela

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a todas las personas que me colaboraron en la realización de este proyecto en especial a:

Sonia Amparo Esteban Caicedo, Ingeniera Industrial y Directora del Proyecto, por su orientación, colaboración y dedicación para alcanzar con éxito las metas planteadas en este proyecto.

Ing. Adriana Margarita Salcedo Vega y todo el personal de la empresa JUAN CARLOS SALCEDO VEGA por la confianza y respaldo en el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad.

CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN	1
1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	2
1.1 TITULO DEL PROYECTO	2
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.3 OBJETIVOS.....	2
1.3.1 Objetivo general.....	2
1.3.2 Objetivos específicos.....	3
2. MARCO TEÓRICO	4
2.1 ¿QUE ES LA CALIDAD?	4
2.2 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD.....	6
2.3 CONTROL DE LA CALIDAD.....	7
2.4 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.....	8
2.5 CALIDAD TOTAL.....	8
2.5 PRINCIPIOS DE CALIDAD.....	9
2.7 NORMAS ISO 9000	16
2.8 NORMA ISO 9001:2008.....	17
2.9 ALGUNAS EMPRESAS DEL SECTOR CERTIFICADAS	19
2.10 ANÁLISIS DEL SECTOR	20
3. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	25
3.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	25
3.1.1 Nombre de la empresa.....	25
3.1.2 Ubicación.....	25
3.1.3 NIT.....	25
3.2 RESEÑA HISTÓRICA.....	25
3.3 MISIÓN	25
3.4 VISIÓN.....	26

3.5 PRINCIPIOS Y VALORES.....	26
3.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	26
Figura 7. Organigrama JK SALCEDO.....	27
3.7 NECESIDADES QUE SATISFACE.....	27
3.8 PROYECTOS EJECUTADOS	28
3.9 PROYECTOS EN EJECUCIÓN.....	34
4. DIAGNÓSTICO INICIAL	35
4.1 METODOLOGÍA	35
4.2 ANÁLISIS DOFA.....	36
4.3 EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA	37
4.3 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO.....	50
4.4 CONCLUSIÓN DEL DIAGNÓSTICO	52
5. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	53
5.1 COMITÉS DE CALIDAD	53
5.2 ALCANCE Y EXCLUSIONES	53
5.3 MAPA DE PROCESOS.....	54
5.4 POLÍTICA DE CALIDAD	56
5.5 OBJETIVOS DE CALIDAD	57
5.6 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	57
5.7 INDICADORES DE GESTIÓN	58
Figura 14. Matriz de mando	59
5.8 ASIGNACIÓN DE RECURSOS	60
5.9 IDENTIFICACIÓN Y REVISIÓN DOCUMENTAL.....	60
5.10 DISEÑO DE LA DOCUMENTACIÓN	61
5.11 ESTRUCTURA DOCUMENTAL	62
5.11.1 Manual de calidad.....	63
5.11.2 Plan de calidad.	64
5.11.3 Procedimientos del sistema.	65
5.11.4 Instructivos del sistema.....	66
5.11.5 Formatos del sistema.....	67

5.11.6 Documentos externos.....	67
6. IMPLEMENTACIÓN Y CAPACITACIÓN	69
6.1 ENTREGA DE DOCUMENTOS A LOS RESPONSABLES	69
6.2 CAPACITACIÓN.....	69
7. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	72
7.1 MEDICIÓN DE INDICADORES	72
7.2 PLANIFICACIÓN DE LAS AUDITORÍAS	72
7.3 PREPARACIÓN DE LAS AUDITORÍAS	73
7.3.1 Equipo auditor.....	74
7.4 EJECUCIÓN DE LAS AUDITORIAS.....	75
7.4.1 Revisión de la documentación.....	75
7.5 RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS.....	76
7.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	83
7.7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	83
8. PLAN DE MEJORA.....	87
8.1 PLANES DE ACCIÓN.....	87
9. APORTES COMO INGENIERA INDUSTRIAL.....	91
10. CONCLUSIONES	92
11. RECOMENDACIONES.....	94
BIBLIOGRAFÍA.....	95
ANEXOS.....	96

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Etapas de la Evolución de la Calidad	7
Figura 2. Evolución de la Norma ISO 9000.....	17
Figura 3. PIB de construcción, edificaciones y obras civiles 2000 I trimestre-2008 II Trimestre.....	21
Figura 4. PIB total- PIB de la construcción 2000 I trimestre-2008 II Trimestre.....	22
Figura 5. Crecimiento PIB nacional 1991 – 2007.....	23
Figura 6. Ocupación sector de la construcción en Bucaramanga	24
Figura 7. Organigrama JK SALCEDO.....	27
Figura 8. Casa Luis Fernando Luna: remodelación casa No. 2 Balmoral Ruitoque Country Golf.	32
Figura 9. Casa Javier Bayter. Diseño y construcción casa No. 28 Pico del Águila Ruitoque.....	32
Figura 10. Casa Fernando Pastrana. Diseño y construcción casa No. 20 el remanso Ruitoque golf.....	33
Figura 11. Colegio La Salle Bucaramanga.	33
Figura 12. SEVICOL LTDA. Diseño y construcción sede administrativa y zona urbana.....	34
Figura 13. Mapa de procesos JK SALCEDO	55
Figura 14. Matriz de mando	59
Figura 15. F-04-P-01 Emisión modificación y anulación de documento y/o registro.....	62
Figura 16. F-03-P-01 Listado maestro de documentos externos	68
Figura 17. Socialización de la política de calidad.....	71
Figura 18. F-02-P-014 Plan de auditoría interna.....	74

Figura 19. F-03-P-014 Listas de verificación de auditoría..... 76

Figura 20. Satisfacción del cliente Portería, parqueadero, edificio administrativo
vivienda hermanos Colegio La Salle Cúcuta. 84

Figura 21. Satisfacción del Cliente, Preescolar La Salle Cúcuta 85

Figura 22. Seguimiento de No conformidades y/o producto no conforme.
Primera auditoría 88

Figura 23. Seguimiento de No conformidades y/o producto no conforme.
Segunda auditoría..... 89

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Cambios en los requisitos de la norma ISO 9001:2000	18
Tabla 2. Proyectos ejecutados JK SALCEDO	28
Tabla 3. Proyectos en Ejecución.....	34
Tabla 4. Análisis DOFA.....	36
Tabla 5. Medición de la evaluación diagnóstica.....	37
Tabla 6. Evaluación diagnóstica JK SALCEDO	37
Tabla 7. Presupuesto Implementación del SGC	60
Tabla 8. Identificación de Documentos	63
Tabla 9. Procedimientos JK SALCEDO	66
Tabla 10. Instructivos JK SALCEDO.....	67
Tabla 11. Capacitación JK SALCEDO	69

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. MANUAL DE CALIDAD	97
ANEXO B. PLAN DE CALIDAD MURO DE CERRAMIENTO COLEGIO LA SALLE BUCARAMANGA	143
ANEXO C. PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA	150
ANEXO D. INSTRUCTIVOS DEL SISTEMA	214
ANEXO E. FORMATOS DEL SISTEMA	229
ANEXO F. MANUAL DE COMPETENCIAS	293
ANEXO G. DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD AÑO 2009	304
ANEXO H. MEDICIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN	309

RESUMEN

TITULO: DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA EMPRESA JUAN CARLOS SALCEDO VEGA SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC-ISO 9001:2000*

AUTOR: LAURA MARCELA GARCÍA CARVAJAL**

PALABRAS CLAVES: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEJORA CONTINUA, EFICIENCIA, EFICACIA, ISO 9001, AUDITORIA.

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO

Los Sistemas de Gestión de la Calidad se establecen en las empresas para alcanzar los más altos niveles de satisfacción de los clientes, incrementando la eficiencia de los procesos, elevando utilidad y reconocimiento dentro del sector.

Este trabajo de grado describe la metodología para el diseño, documentación, implementación y evaluación de un sistema de gestión de la calidad para la empresa JUAN CARLOS SALCEDO VEGA, dedicada al diseño y construcción de obras, con el fin de elaborar una herramienta de gestión basada en la mejora continua.

Se realizó un diagnóstico donde se evaluó el nivel de cumplimiento de los requisitos contemplados en la norma. Seguido a esto se procedió a estructurar la documentación necesaria para asegurar la eficiencia y eficacia del sistema de gestión de la calidad y a capacitar a todo el personal con el fin de desarrollar un cambio de cultura organizacional, el cual generó un compromiso individual para la consecución del sistema.

Posteriormente se implementó y se evaluó su cumplimiento a través de la realización de dos auditorías internas, para determinar las no conformidades presentes en el sistema y se realizó un plan de acción, que permitió tomar las acciones necesarias para que las desviaciones encontradas se corrijan y se asegure que no se volverán a presentar.

* Proyecto de grado

** Facultad de Ingeniería Fisicomecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Ingeniería Industrial. Director. Sonia Amparo Esteban Caicedo.

ABSTRACT

TITLE: QUALITY SYSTEM MANAGEMENT: DESIGN, IMPLEMENTATION AND EVALUATION FOR THE JUAN CARLOS SALCEDO COMPANY ACCORDING TO THE NTC- ISO 9001:2000 STANDARD*.

AUTHOR: LAURA MARCELA GARCIA CARVAJAL**

KEYWORDS: Quality system management, continual improvement, efficiency, efficacy, ISO 9001, audits.

DESCRIPTION:

Management quality Systems are established in organizations in order to achieve the highest levels of client satisfaction, as well as increasing process efficiency and raising profits, in addition to industry reputation. A well managed quality system has an impact on customer loyalty, market share and operational efficiencies.

This document describes the methodology to design, document, implement and evaluate the Quality Management System for the JUAN CARLOS SALCEDO VEGA company, a construction business organization interested in using a management tool based on continual improvement.

So as to evaluate how well the company was doing according to all the requirements set in the quality standard, an overall diagnosis was made. Afterwards, some important measures were taken: proper documentation was established to guarantee efficiency and efficacy of the Quality Management System, and the worker's commitment was accomplished due to an organizational culture change that was the result of staff training concerning quality policies and procedures.

Subsequently, the quality system was implemented and its performance evaluated through internal auditing (two audits took place), to determine all existing quality flaws in any part of the structure. A plan to take action was designed to correct all the current problems concerning non-conforming requirements according to the quality standard and to guarantee they will not happen anymore.

* Project of grade

** Faculty of Physical-Mechanical Engineerings. School of Industrial and Business Studies. Industrial Engineering. Director. Sonia Amparo Esteban Caicedo.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, los sistemas de gestión de la calidad se han convertido en una herramienta indispensable para generar competitividad y crecimiento en las empresas. En el entorno empresarial, las organizaciones luchan por posicionarse y obtener una participación mas activa en el mercado incrementando su rentabilidad y proporcionando garantía y calidad en los servicios y productos ofrecidos.

Como consecuencia del auge del sector de la construcción y el aumento de la competencia el arquitecto JUAN CARLOS SALCEDO VEGA reconoce la necesidad de implementar un sistema de gestión de la calidad, que permita satisfacer los requisitos del cliente elevando su fidelidad hacia la empresa, generando solidez y permanencia de esta en el mercado.

El presente proyecto busca cambiar la cultura organizacional involucrando a todos los niveles de la empresa en la consecución de objetivos que permitan incrementar resultados beneficiosos que se traduzcan en eficiencia al desarrollar proyectos.

Por medio de este proyecto se establece un modelo para el diseño, planificación y evaluación de un sistema de gestión de la calidad de una organización dedicada a las actividades de diseño, planificación y construcción de proyectos.

1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1 TITULO DEL PROYECTO

Diseño, documentación, implementación y evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa JUAN CARLOS SALCEDO VEGA según los lineamientos de la Norma NTC-ISO 9001:2000

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

De acuerdo al crecimiento del sector de la construcción el arquitecto JUAN CARLOS SALCEDO VEGA reconoce la necesidad de posicionarse como una de las empresas con más participación en el departamento y ser reconocida a nivel nacional por su calidad y excelente servicio.

Sin embargo reconoce lo competitivo del mercado y el aumento de exigencias en la consecución de nuevos proyectos, identificando de esta manera la necesidad de establecer un Sistema de Gestión de la Calidad según los lineamientos de la norma NTC – ISO 9001:2000 que permita una cultura empresarial de mejoramiento continuo, para brindar confiabilidad y satisfacción a los clientes demostrando compromiso con los proyectos adquiridos, generando para la empresa valor y distinción en el sector.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general. Diseñar, documentar, implementar y evaluar un Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa JUAN CARLOS SALCEDO VEGA según los lineamientos de la Norma NTC-ISO 9001:2000

1.3.2 Objetivos específicos.

- Identificar y actualizar la documentación existente y verificar que se ajuste a los requisitos exigidos por la norma NTC – ISO 9001:2000.
- Capacitar y sensibilizar tanto al personal administrativo como operativo que hace parte de los procesos en las características de su Sistema de Gestión de la Calidad.
- Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa JUAN CARLOS SALCEDO VEGA de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Norma NTC – ISO 9001:2000.
- Realizar dos auditorías internas para evidenciar el cumplimiento de los requisitos de la norma.
- Tomar acciones para eliminar las no conformidades encontradas en las auditorías, e implementar plan de mejora frente a su causa.

2. MARCO TEÓRICO

En esta etapa del proyecto se establecen las directrices y conceptos que permiten comprender el impacto que tienen los sistemas de gestión de calidad en las empresas.

2.1 ¿QUE ES LA CALIDAD?

Algunos autores establecen las siguientes definiciones de calidad¹:

- El Dr. W. Edwards Demming indica que: El control de calidad no significa alcanzar la perfección. Significa conseguir una eficiente producción con la calidad que espera obtener en el mercado.
- El Dr. Joseph M. Duran define la calidad como: Adecuación al uso.
- Philip Crosby lo define como: Conformidad con los requisitos.
- Dr. Armand V. Feigenbaum define la calidad como: La composición total de las características de los productos y servicios de marketing, ingeniería, fabricación y mantenimiento, a través de los cuales los productos y los servicios cumplirán las expectativas de los clientes.
- La American Society For Quality Control define la calidad como: La totalidad de las funciones y características de un producto que les permite satisfacer una determinada necesidad.

Otros significados de calidad según las categorías son²:

- Basadas en la Fabricación:
 1. "Calidad significa conformidad con los requisitos". Philip B. Crosby

¹ http://aseg_calidad.en.eresmas.com/calidad/index_archivos/frame.htm

2. "Calidad es la medida en que un producto específico se ajusta a un diseño o especificación". Harold L. Gilmore
- Basadas en el Cliente:
 1. "Calidad es aptitud para el uso". J.M. Juran
 2. "Calidad total es liderazgo de la marca en sus resultados al satisfacer los requisitos del cliente haciendo la primera vez bien lo que se haya que hacer". Westinghouse
 3. "Calidad es satisfacer las expectativas del cliente. El proceso de mejora de la Calidad es un conjunto de principios, políticas, estructura de apoyo y prácticas destinadas a mejorar continuamente la eficiencia y la eficacia de nuestro estilo de vida". AT&T
 4. "Se logra la satisfacción del cliente al vender mercancías que no se devuelven a un cliente que si vuelve". Stanley Marcus
 - Basadas en el Producto:
 1. "Las diferencias de calidad son equivalentes a las diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo deseado". Lawrence Abbott
 2. "La calidad se refiere a la cantidad del atributo no apreciado contenido en cada unidad del atributo apreciado". Keith B. Leffler
 - Basadas en el Valor:
 1. "Calidad es el grado de excelencia a un precio aceptable y el control de la variabilidad a un costo aceptable". Robert A. Broh
 2. "Calidad significa lo mejor para ciertas condiciones del cliente. Estas condiciones son: a) el uso actual y b) el precio de venta del producto". Armand V. Feigenbaum
 - Trascendente:

1. “Calidad no es ni materia ni espíritu, sino una tercera entidad independiente de las otras dos..., aun cuando la calidad no pueda definirse, usted sabe bien que es”. Robert Pirsig
2. “Una condición de excelencia que implica una buena calidad a diferencia de la baja calidad... Calidad es lograr o alcanzar el más alto nivel en vez de contentarse con el chapucero o lo fraudulento”. Barbara W. Tuchman

Calidad es el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. La calidad no es un resultado de la casualidad, es una forma de vida en las organizaciones dispuestas a satisfacer todos los requisitos de los clientes de forma eficiente, creando fidelidad hacia la organización.

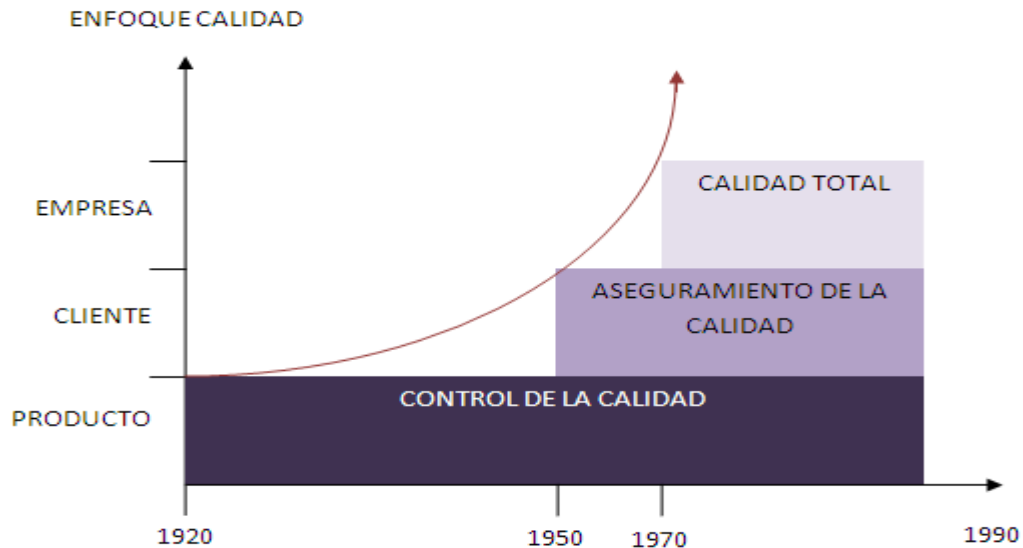
2.2 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD

La calidad se ha transformado considerablemente, hasta llegar a lo que hoy se conoce como calidad total.

Desde los comienzos, las empresas industriales percibían la calidad, como “el grado en que un producto cumplía con las especificaciones técnicas que se habían establecido, cuando fue diseñado”; sin embargo, este concepto fue experimentando una evolución llegando al concepto de la norma UNE 66-001 que define la calidad como: “ La adecuación al uso del producto o, más detalladamente, el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud, para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas”. Hoy en día el concepto de calidad abarca todos los ámbitos de la empresa y se define como: “Todas las formas a través de las cuales la empresa satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, sus empleados, las entidades implicadas financieramente y toda la sociedad en general”

De igual forma, la administración de la calidad en las empresas, ha evolucionado de acuerdo a tres etapas sucesivas que enunciaremos en la figura 1 a continuación:

Figura 1. Etapas de la Evolución de la Calidad



Fuente: www.spri.net. Unidad 1 La calidad y su evolución

2.3 CONTROL DE LA CALIDAD

El control de la calidad surge a principio del siglo XX, donde ya se definía la diferenciación entre las personas que ejecutan tareas y las que controlan.

Henry Ford desarrolla la línea de montaje, donde se requería que las piezas utilizadas en la línea fueran intercambiables. Este sistema introduce las tolerancias en las piezas para garantizar su montaje y se impone el concepto de inspección aplicada a todos los productos terminados.

En 1930 se introducen los planes de muestreo a la inspección, reduciendo los costes al evitar controlar al 100% de las piezas.

Se entiende por control de la calidad al conjunto de técnicas y actividades de carácter operativo, utilizadas para verificar los requisitos relativos a la calidad del producto o servicio.

Se empezó a realizar el control de calidad en las diferentes fases del proceso, para evitar procesar un producto con defectos el cual al final sería rechazado.

2.4 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad.

Surgió de la necesidad de simplificar y reducir los costes del control de calidad, garantizando que los proveedores enviaran productos que cumplieran las especificaciones, de tal forma que organizaran y documentaran todos aquellos aspectos que pudieran influir en la calidad del producto que les suministraban. Por ello empezaron a exigir a sus proveedores a garantizar la calidad.

2.5 CALIDAD TOTAL

A partir de los años 50 se desencadena el desarrollo de las principales teorías sobre la calidad total de autores japoneses: Ishikawa, Taguchi, Ohno, etc.

Japón había salido mal parado de la Segunda Guerra Mundial y debía recuperarse. No disponía de recursos propios excepto las personas y materia gris. Este fue el foco del cultivo.

Las limitaciones impuestas a Ohno, directivo de Toyota fueron:

- Rigidez laboral, no podía despedir a nadie.

- Carencia de dinero, ausencia de capital que además de caro, no podía comprar máquinas modernas.
- Limitación de mercado, no podía exportar.

Estas limitaciones forzaron a su creatividad a buscar soluciones centrados en:

- Buscar la colaboración de las personas, formándolos para trabajar mejor en la consecución de los objetivos de la empresa.
- Enfocar la empresa al cliente. Búsqueda exhaustiva de todo lo que añade valor al cliente. Pone a trabajar a todas las personas ya formadas y motivadas, a eliminar el despilfarro.

Los resultados que obtuvo a lo largo de los años han sido espectaculares; lo podemos ver en la competitividad de sus empresas.

Cada uno de estos autores, con su visión particular, enfatizan su aspecto diferente de la calidad, marcando la evolución del concepto. Este hecho se manifiesta en una paulatina redefinición del concepto de calidad paralelo a las nuevas ideas que tienen lugar en cada etapa y en cada país.

2.5 PRINCIPIOS DE CALIDAD³

Un sistema de gestión de la calidad se basa en los siguientes ocho principios de calidad:

Principio 1- Enfoque al cliente

Es indispensable comprender las necesidades y expectativas de los clientes entendiendo y haciendo un análisis claro de sus requisitos establecidos, para satisfacerlos y exceder las expectativas de los clientes.

³ <http://www.iram.org.ar>

Este principio conduce a:

- Investigar y comprender las necesidades y las expectativas del cliente.
- Asegurar que los objetivos de la organización están vinculados con las necesidades y expectativas del cliente.
- Comunicar las necesidades y las expectativas del cliente a toda la organización.
- Medir la satisfacción del cliente y actuar en base a los resultados.
- Gestionar sistemáticamente las relaciones con los clientes.
- Asegurar un enfoque equilibrado entre satisfacer a los clientes y a otras partes interesadas (tales como los propietarios, los empleados, los proveedores, los accionistas, la comunidad)

Los beneficios son:

- Aumento de los ingresos y de la porción del mercado.
- Aumento de la eficacia en el uso de los recursos para aumentar la satisfacción del cliente.
- Aumenta la fidelidad del cliente.

Principio 2 – Liderazgo

Se debe liderar mediante el ejemplo, debe existir una comunicación constante con toda la organización, sobre las acciones por seguir para el logro de los objetivos; se deben establecer metas donde participe toda la organización, se debe construir confianza mediante el trabajo en equipo y a través de la coordinación de actividades, y dar reconocimiento a las personas por la importancia de su papel en la empresa para el logro de los objetivos, las metas y la visión.

Este principio conduce a:

- Considerar las necesidades de todas las partes interesadas incluyendo clientes, propietarios, proveedores, accionistas, comunidades locales y la sociedad en su conjunto.

- Establecer una visión clara del futuro de la organización.
- Establecer metas y objetivos desafiantes.
- Crear y mantener valores compartidos, transparencia y modelos éticos en todos los niveles de la organización.
- Establecer la confianza y eliminar los temores.
- Proporcionar a las personas los recursos necesarios, capacitación y libertad para actuar con responsabilidad.
- Inspirar, alentar y reconocer las contribuciones de las personas.

Los beneficios son:

- Las personas se sentirán motivadas respecto a las metas de la organización
- Las actividades son evaluadas, alineadas e implementadas en una manera unificada
- Disminuirá la comunicación deficiente entre los distintos niveles de la empresa

Principio 3 – Participación del Personal

Es necesario potenciar las habilidades del personal para lograr así el compromiso constante; asignar niveles de responsabilidad y autoridad para resolver las tareas del día a día y enfocar a los miembros de la organización hacia la creación de valores respecto a la innovación y creatividad en el desarrollo de los procesos de la empresa.

Este principio conduce a que sus integrantes:

- Comprendan la importancia de su contribución y función en la organización
- Identifiquen las restricciones en su desempeño
- Hagan suyos los problemas y se sientan responsables de su solución
- Evalúen su propio desempeño comparándolos con sus metas y objetivos personales

- Busquen activamente mejorar su competencia, su conocimiento y su experiencia
- Compartan libremente su conocimiento y experiencias
- Discutan abiertamente los problemas y los asuntos de la organización

Los beneficios son:

- Motivación, compromiso y participación de la gente en la organización
- Innovación y creatividad en la persecución de los objetivos de la organización
- Responsabilidad de los individuos respecto a su propio desempeño
- Disposición de los individuos a participar en y contribuir a la mejora continua

Principio 4 – Enfoque basado en Procesos

Se logra mediante la identificación y caracterización de todos los procesos vinculados a la cadena de valor de la organización, y mediante la identificación de riesgos e impacto de los diferentes procesos.

Este principio conduce a:

- Definir sistemáticamente las actividades necesarias para obtener un resultado deseado
- Establecer responsabilidades claras para gestionar las actividades claves.
- Analizar y medir la capacidad de las actividades claves.
- Identificar las interfaces de las actividades claves dentro y entre las funciones de la organización.
- Identificar los factores, tales como recursos, métodos y materiales, que mejorarán las actividades claves de la organización.
- Evaluar los riesgos, las consecuencias y los impactos de las actividades sobre clientes, los proveedores y otras partes interesadas.

Los beneficios son:

- Costos más bajos y periodos más cortos a través del uso eficaz de los recursos.
- Resultados mejorados, consistentes y predecibles.
- Identificación y priorización de las oportunidades de mejora.

Principio 5 – Enfoque de Sistema para la Gestión

Se alcanza mediante el establecimiento de un sistema interrelacionado de actividades desarrolladas para el logro de los objetivos, que a su vez, permita medirlas y evaluarlas. Consiste en desarrollar un sistema para dirigir la organización y controlar sus resultados para el cumplimiento de las metas.

Este principio conduce a:

- Estructurar un sistema para lograr los objetivos de la organización en la forma más eficaz y eficiente.
- Comprender las interdependencias entre los procesos del sistema.
- Enfoques estructurados que armonizan e integran los procesos.
- Brindar una mejor comprensión de las funciones y las responsabilidades necesarias para lograr los objetivos comunes y consecuentemente reducir las barreras de funciones cruzadas.
- Comprender las capacidades organizacionales y establecer las restricciones de los recursos previamente a la acción.
- Establecer metas y definir la manera en que determinadas actividades dentro de un sistema deberían operar.
- Mejorar continuamente el sistema mediante la medición y la evaluación.

Los beneficios son:

- Integración y alineación de los procesos que mejor lograrán los resultados deseados.
- Capacidad de centralizar los esfuerzos en los procesos claves.

- Proporcionar confianza a las partes interesadas respecto a la consistencia, la eficacia y la eficiencia de la organización.

Principio 6 – Mejora Continua

El objetivo de la mejora continua es incrementar la capacidad para cumplir los requisitos de manera recurrente, aumentando la satisfacción del cliente. Este objetivo se puede lograr a través de las mediciones de la matriz de eficacia, en la que se establecen los indicadores que permiten hacer gestión para el mejoramiento.

Este principio conduce a:

- Utilizar un enfoque consistente y amplio de la organización hacia la mejora continua del desempeño de la organización.
- Proporcionar a las personas capacitación en los métodos y las herramientas de la mejora continua.
- Hacer de la mejora continua de los productos, los procesos y los sistemas, el objetivo de cada individuo de la organización.
- Establecer metas, para guiar y medidas, para trazar la mejora continua.
- Reconocer y tomar conocimiento de las mejoras.

Los beneficios son:

- Ventajas en el desempeño mediante capacidades organizacionales mejoradas.
- Alineación de las actividades mejoradas a todos los niveles de acuerdo con un propósito estratégico de la organización.
- Flexibilidad para reaccionar rápidamente ante las oportunidades.

Principio 7 – Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones

Se logra mediante el análisis de los datos resultantes de la gestión desarrollada en cada uno de los procesos, para la toma de decisiones acertadas y consecuentes con las necesidades de la organización, a partir de la comprensión del valor de las

técnicas estadísticas implementadas, en cada proceso para el mejoramiento del mismo; de esta manera, se aumenta la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Este principio conduce a:

- Asegurar que los datos y la información son suficientemente exactos y confiables.
- Hacer que los datos sean accesibles para quienes los necesiten.
- Analizar los datos y la información empleando métodos válidos.
- Tomar decisiones y acciones basadas en el análisis de los hechos, equilibradas con la experiencia y la intuición.

Los beneficios son:

- Decisiones informadas.
- Aumento de la capacidad, para demostrar la eficacia de las decisiones anteriores, mediante la referencia a los registros de los hechos.

Principio 8 – Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Es necesario identificar y seleccionar proveedores cuyos insumos permitan el buen desarrollo de los procesos internos de la organización; se trata de establecer relaciones gana-gana con los proveedores, para lograr así el cumplimiento de las metas propuestas y el cumplimiento de las especificaciones técnicas del cliente.

Este principio conduce a:

- Establecer relaciones que equilibran las ganancias a corto plazo con las consideraciones a largo plazo.
- Formación de equipos de expertos y de recursos con los socios.
- Identificación y selección de proveedores.
- Comunicación clara y abierta.
- Información y planes futuros compartidos.
- Establecer actividades conjuntas de desarrollo y mejora.

- Inspirar, alentar y reconocer las mejoras y los logros de los proveedores.

Los beneficios son:

- Aumento de la capacidad para crear valor para ambas partes.
- Flexibilidad y velocidad de las respuestas conjuntas ante cambios del mercado o de las necesidades y expectativas de los clientes.
- Optimización de los costos y los recursos.

2.7 NORMAS ISO 9000

La organización internacional para la estandarización, ISO por sus siglas en inglés (International Organization for Standardization), es una federación mundial que agrupa a representantes de cada uno de los organismos nacionales de estandarización, y que tiene como objeto desarrollar estándares internacionales que faciliten el comercio internacional.

A continuación, en la figura 2 un breve resumen de la forma como se originaron las normas ISO.

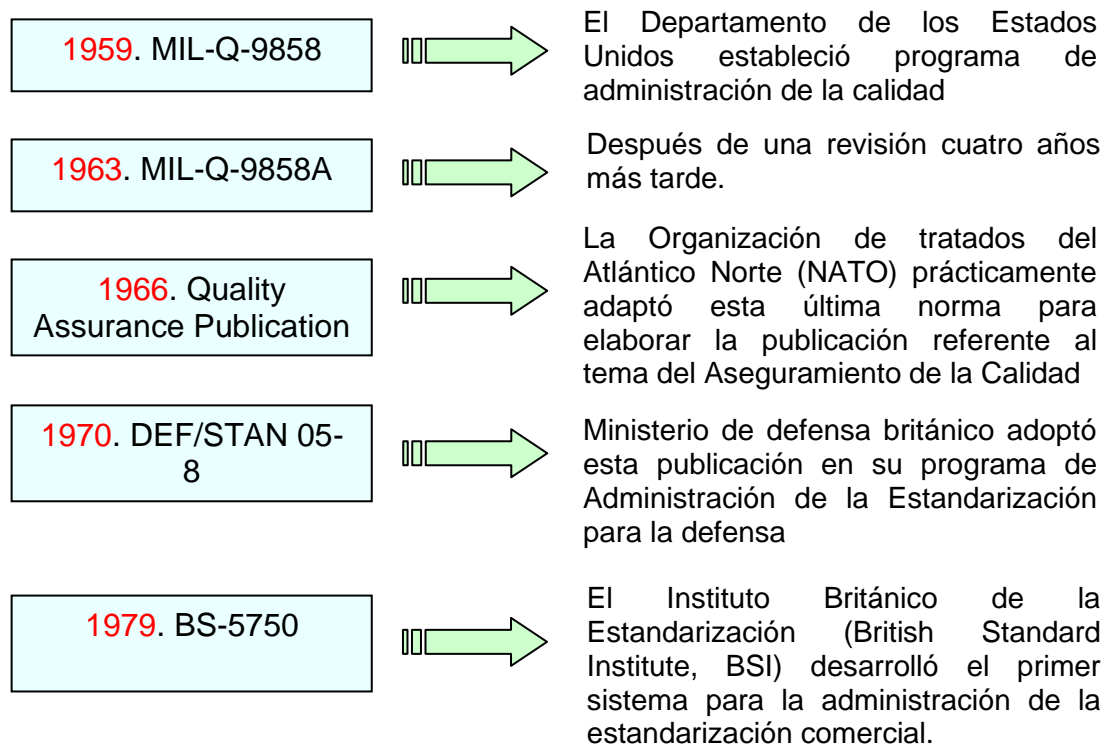
Con la mayor parte del sistema del Instituto Británico de la Estandarización, ISO (organización Internacional de Normalización) creó en 1987 la serie de normas ISO 9000.

Esta familia esta conformada por cuatro normas:

- ISO 9000: Establece los conceptos, principios, definiciones y vocabulario de los Sistemas de Gestión de Calidad.
- ISO 9001: Establece los requisitos que deben cumplir un Sistema de Gestión de Calidad. Esta norma es la única que se certifica.

- ISO 9004: Contiene las directrices necesarias para la mejora del desempeño de los Sistemas de Gestión de Calidad.
- ISO 19011: Establece los lineamientos que corresponden para llevar a cabo las Auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad.

Figura 2. Evolución de la Norma ISO 9000



Fuente: Autor

2.8 NORMA ISO 9001:2008

La nueva ISO 9001:2008 entró en vigencia a fines de 2008. Acorde con una notificación oficial de IAF-ISO, la nueva norma para Sistemas de Gestión de Calidad no incluirá nuevos requisitos, sino que brindará explicaciones adicionales

a los requisitos ya existentes en la ISO 9001:2000 y aspira a mejorar la compatibilidad con la norma ISO 14001:2004⁴.

Los principales cambios en los requisitos se pueden observar en la Tabla 1.

Tabla 1. Cambios en los requisitos de la norma ISO 9001:2000

ÍTEM	REQUISITO	CAMBIOS
1.1	Objeto y Campo de aplicación. Generalidades	Al hablar del producto pedido por el cliente, también incluye productos comprados o productos intermedios resultantes de los procesos. Los requisitos legales y reglamentarios y los de los clientes aplicables, son equivalentes a los requisitos del producto.
4.1	Requisitos generales	4.2 a) La organización debe determinar (no identificar) los procesos necesarios para la calidad. Nota 2 y 3). Los procesos de compras (7.4) se aplican también a los procesos externos, con sus controles.
4.2.1	Documentación general	d) Se incluirán documentos y registros para el control de procesos. Nota: "un solo documento puede incluir los requisitos de varios procedimientos".
4.2.3	Control de los documentos	f) los documentos de origen externo necesarios para la planificación / operación de la gestión del sistema de calidad, deben identificarse y su distribución, controlada.
4.2.4	Control de los registros	Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.
6.2.2	Competencia, formación y toma	a) determinar la competencia necesaria para el personal relacionado con la conformidad con los
6.2.2	de conciencia	requisitos del producto (no la calidad del producto). b) proporcionar formación para lograr la competencia necesaria, cuando aplique. c) asegurarse que la competencia necesaria se ha logrado (no la efectividad de las acciones tomadas).
6.3	Infraestructura	c) los sistemas de información se incluyen como servicios de apoyo.
6.4	Ambiente de trabajo	Nota: Se clarifica que este requisito se refiere a las condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo como, ruido, temperatura, humedad, iluminación o condiciones climáticas, a fin de lograr la conformidad con los requisitos del producto.
7.1	Planificación de la realización del producto	c) Se añade medición como actividad a determinar dentro de planificación.
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	d) Otros requisitos necesarios (no determinados) por la organización. Nota: También se incorpora la postventa, que puede incluir garantías y obligaciones como mantenimiento o reciclado.
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	Nota I: Diseño, desarrollo, verificación y validación: tienen propósitos diferentes, pudiéndose registrar separadamente o conjuntamente.

⁴ <http://www.tuv.com>

7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	Nota: También se incluye la preservación de producto, si aplica en la producción o prestación del servicio.
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	Notas del autor: 1) Si no se incluye la verificación antes de la entrega, se debe incluir en 7.1 (Planificación de la realización del producto). 2) Los procesos como soldaduras, esterilización, tratamiento térmico, formación, servicio de atención de llamadas o de emergencias, necesitan validación.
7.5.3	Identificación y trazabilidad	La organización identificará el estado del producto a través de todo el proceso de realización del mismo. Si la trazabilidad es requisito, se controlará la identificación del producto y se mantendrán registros.
7.5.4	Propiedad del cliente	Se incluye como propiedad también los datos personales
7.6	Control de dispositivos de medición	Nota: La confirmación de la capacidad del software incluye su verificación y la gestión de la configuración.
8.2.2	Auditoría interna	Deben mantenerse registros de las auditorias y de sus resultados.
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	Nota: Cuando se determinen los métodos adecuados para los procesos, se deben considerar en relación sobre la conformidad con los requisitos y la eficacia del sistema.
8.3	Control de producto no conforme	Las diferentes maneras de tratar los productos no conformes se harán cuando sea aplicable.

Fuente: www.tuv.com

2.9 ALGUNAS EMPRESAS DEL SECTOR CERTIFICADAS

- **ALFREDO AMAYA H. CIA LTDA.**

Empresa constituida en 1996 se encuentra ubicada en cañaveral Floridablanca. Ofrece servicios en la construcción en general como: viviendas unifamiliares, viviendas multifamiliares, edificios, urbanizaciones, dirección y administración de obras, avalúos, asesorías técnicas, carreteras, oleoductos, gasoductos, acueductos y alcantarillados, canalizaciones, pavimentos, instalaciones eléctricas, instalaciones hidráulicas y sanitarias, instalaciones mecánicas, mantenimientos y reparaciones de edificios, reformas, alquiler de maquinaria pesada, equipo y vehículos.

- **METALEX**

Es una firma metalmecánica que al servicio de la construcción. Se encuentra ubicada en a Calle 17 # 12-08 Barrio Gaitán Bucaramanga. Ofrece los servicios de: Venta alquiler de equipo, gerencia de proyectos, venta de estantería, asesoría pre-venta, asesoría post-venta.

- **INRALE**

Constituida desde el 25 de Marzo de 1986, inicialmente su razón social fue Inversiones Ramírez León Limitada; en razón a que el objeto social se enfocó hacia las actividades relacionadas con el ejercicio de la ingeniería civil, específicamente en construcción, se cambió a Ramírez León Ingenieros Limitada. Se encuentra ubicada en la Av. González Valencia # 55-67, y los servicios que ofrece son: construcción de edificaciones y obras civiles, consultoría, gerencia de proyectos, promoción, construcción y comercialización de viviendas.

2.10 ANÁLISIS DEL SECTOR

Los sectores productivos de la economía colombiana se han visto afectados por la presente crisis económica.

El sector de la construcción no ha sido excluido de esta tendencia lo que ha generado una disminución significativa respecto al año anterior.

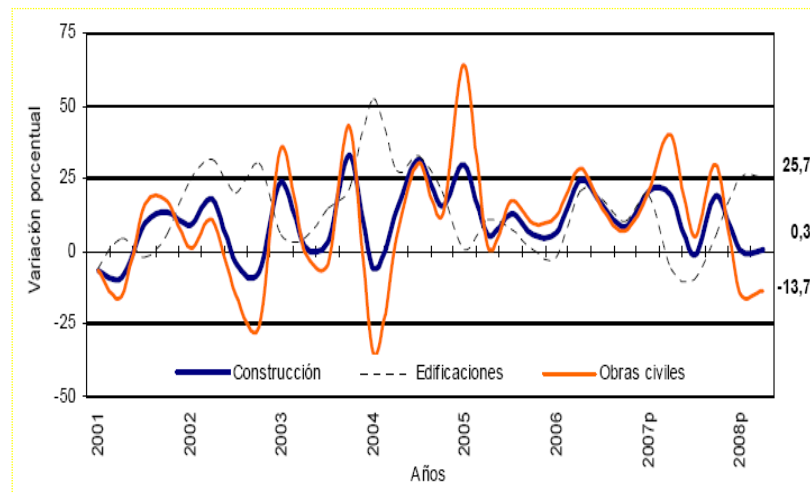
Según lo reporta el DANE en su informe en el cuarto trimestre del 2008 se dio inicio a obras con un área total de 2.045.245 m², una cifra notablemente inferior teniendo en cuenta que ésta fue un 32,0% al registrado en el trimestre anterior, cuando el área en metros cuadrados de construcciones nuevas, fue de 3.008.687 m², a pesar de esta disminución el área mas afectada del sector de la construcción ha sido la de obras civiles, reportando una disminución del 12.9 % respecto al

mismo periodo del 2007 cuando el indicador había registrado un crecimiento de 28.9%.

Este comportamiento se debe principalmente a una menor inversión destinada para la adecuación, construcción, mantenimiento y reparación de vías interurbanas.

Según la figura 3 podemos ver el comportamiento que ha registrado el PIB de la construcción, edificaciones y obras civiles desde el primer trimestre del año 2000, hasta el segundo trimestre del 2008.

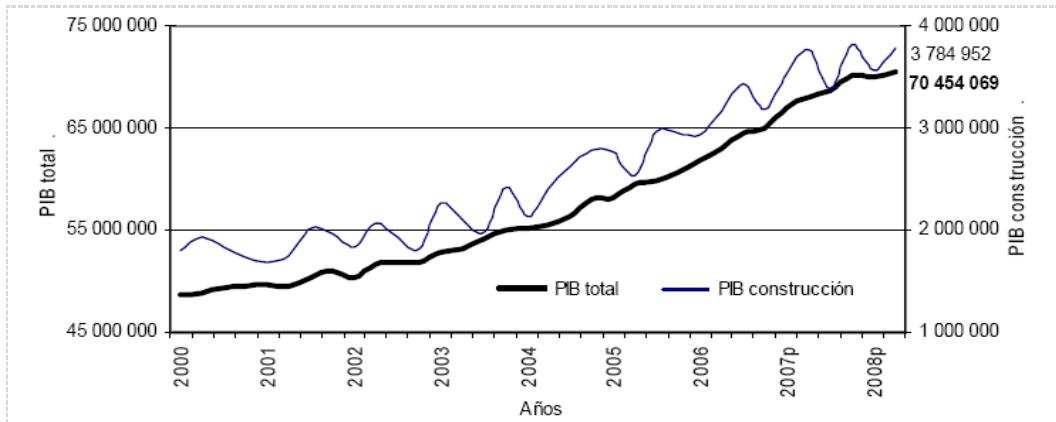
Figura 3. PIB de construcción, edificaciones y obras civiles 2000 I trimestre-2008 II Trimestre.



Fuente:http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/pib_const/Bol_ieac_1ltrim08.pdf

Sin embargo, el sector de la construcción en el segundo trimestre de 2008, presentó una participación del 5.4% del PIB de la economía colombiana que fue de 70.454.069 millones de pesos, y generó un aproximado de 922.000 nuevos empleos que equivale al 5.1% del total de los generados en el año.

Figura 4. PIB total- PIB de la construcción 2000 I trimestre-2008 II Trimestre.

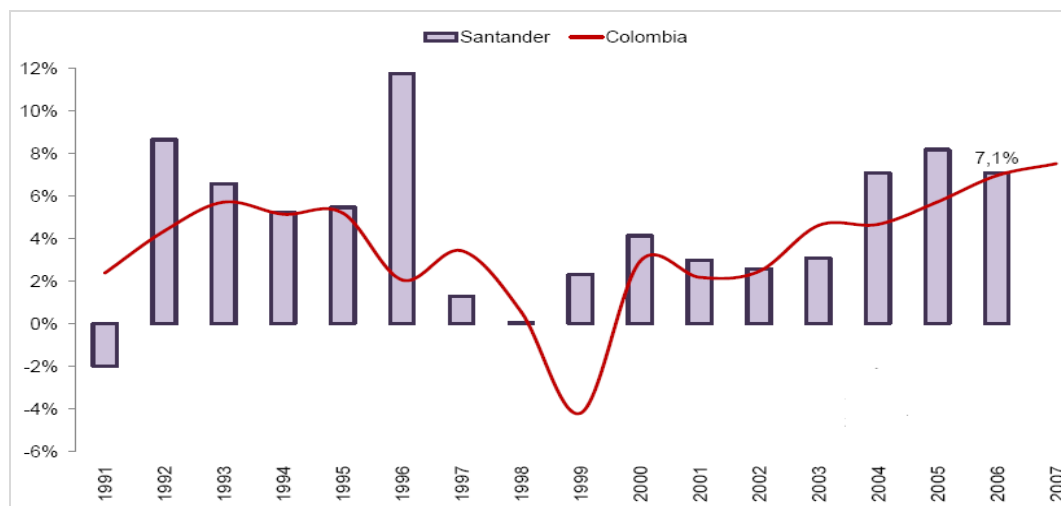


Fuente: www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/pib_const/Bol_ieac_1ltrim08.pdf

Esta participación del sector constructor en la economía se debe al proceso expansionista ya que no depende exclusivamente de la vivienda, aumentando la participación en proyectos industriales, comerciales, corporativos y de infraestructura, los cuales ascienden al 24.8% del total de los proyectos del sector, según CAMACOL.

A nivel regional la economía se encuentra posicionada como la cuarta economía más importante en el país, con una participación del 6.1% del PIB nacional después de Bogotá con el 26.1%, Antioquia y Valle. Esto se debe a que en los últimos años el crecimiento del PIB ha superado al nacional, como se puede ver en la figura 5.

Figura 5. Crecimiento PIB nacional 1991 – 2007

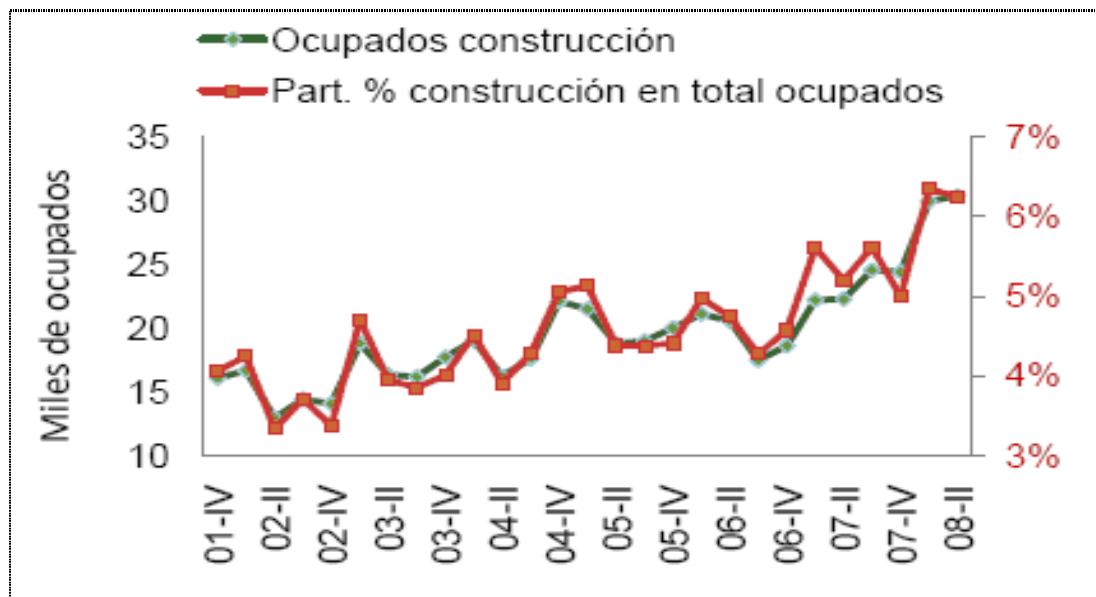


Fuente: Calculo departamento estudios económicos CAMACOL con datos DANE⁵.

La participación del sector constructor en el PIB departamental es superior en comparación con el promedio nacional, constituye el 6 % de participación comparado con el 4.4% promedio nacional, generando una reactivación económica en el departamento generando 11 mil empleos en el sector, se incrementaron los despachos de cemento al mercado interno; en el 2001 representaban el 3.9%, en el 2007 el 4.6% y en enero -julio de 2008 el 5.5% del total del despacho de cemento al mercado interno.

⁵ www.camacol.org.co/adminSite/Archivos/ArtPres_20080820111758.pdf

Figura 6. Ocupación sector de la construcción en Bucaramanga



Fuente: DANE⁶

⁶ www.camacol.org.co/adminSite/Archivos/ArtPres_20080820111758.pdf

3. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

3.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

A continuación, se describen todos los aspectos corporativos de la empresa

3.1.1 Nombre de la empresa. JUAN CARLOS SALCEDO VEGA

3.1.2 Ubicación. Carrera 25 # 33 – 06. Bucaramanga – Colombia.

3.1.3 NIT. 91.299.523-5

3.2 RESEÑA HISTÓRICA

JK SALCEDO nace en el año 1997, buscando satisfacer la necesidad de crear un negocio altamente productivo que genere rentabilidad para su dueño. A raíz de la experiencia laboral en arquitectura, se decide crear un negocio en el cual el arquitecto Juan Carlos Salcedo Vega pueda aplicar sus conocimientos.

Este negocio ha sido mantenido por medio del esfuerzo generado por sus empleados, superando las crisis del país, y esperando crecer a medida que transcurre el tiempo. Hoy en día esta empresa se mantiene y tiene diferentes proyectos para su futuro, con el fin de aportar a la sociedad contribuyendo con el empleo y generando rentabilidad.

3.3 MISIÓN

JK SALCEDO es una empresa del sector de la construcción dedicada al diseño y construcción de viviendas residenciales, instituciones educativas y hospitalarias.

Nuestro orgullo es poder brindar a nuestros clientes soluciones inmobiliarias permanentes que generen confort, excelente calidad, seguridad y garantía, entregándoles construcciones que cumpla con sus expectativas y necesidades.

3.4 VISION

En el año 2015, JK SALCEDO tendrá una mayor participación en Santander, con presencia en el mercado Nacional, proporcionando calidad con nuevos conceptos de arquitectura en nuestras construcciones y excelente servicio, contando con una organización sólida que logre satisfacer las expectativas de los clientes, proveedores, trabajadores y accionistas.

3.5 PRINCIPIOS Y VALORES

Nuestros principios y valores son los siguientes:

- Los clientes son la razón de la existencia de nuestro negocio.
- El cambio siempre será una forma de nuestra supervivencia.
- El activo más importante de nuestra organización son nuestros empleados.
- Los valores de la organización son: responsabilidad, confianza, integridad y honestidad.

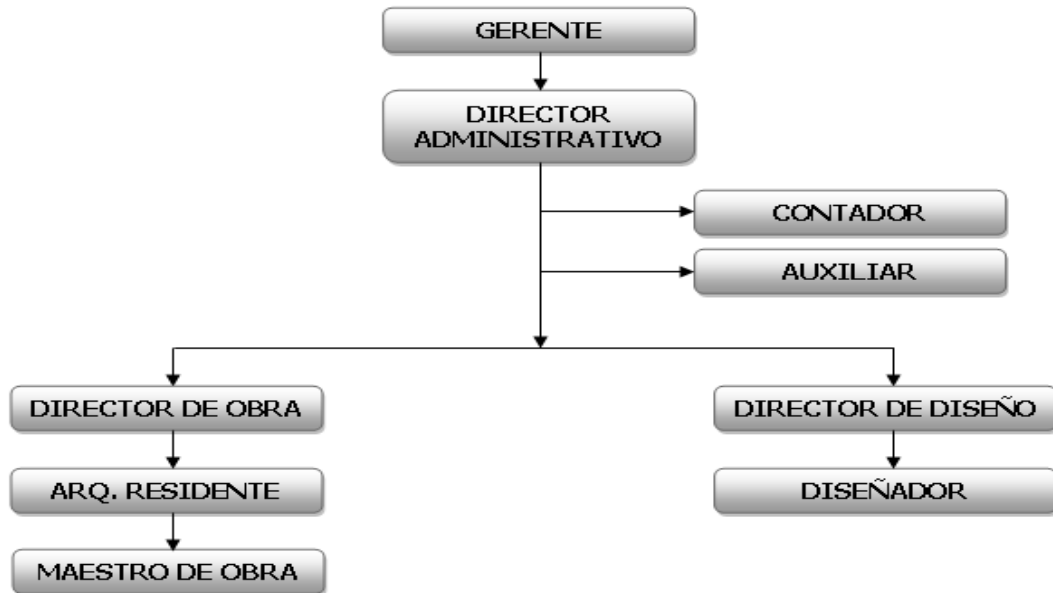
3.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Estructura organizativa de la empresa se caracteriza por tener funcionarios competentes con un nivel elevado de creatividad, agilidad y disposición para el trabajo en equipo.

Por ser una empresa por proyectos, el personal que hace parte de la empresa en el área operativa es variable.

El personal vinculado a la empresa es de 19 trabajadores en el área administrativa y 130 en el área operativa.

Figura 7. Organigrama JK SALCEDO



Fuente: Autor

3.7 NECESIDADES QUE SATISFACE

JK SALCEDO, es una empresa del sector de la construcción dedicada al diseño, construcción e interventoría de obras en diferentes ciudades del país, tales como Bucaramanga, Bogotá, Cúcuta y Cartagena

- Vivienda, localización o planta física
- Seguridad
- Confiabilidad
- Calidad
- Garantía
- Imagen

3.8 PROYECTOS EJECUTADOS

Los proyectos realizados por JK SALCEDO desde su comienzo se presentan a continuación:

Tabla 2. Proyectos ejecutados JK SALCEDO

CLIENTE	CIUDAD	PROYECTO
INSTITUTO TÉCNICO SUPERIOR DAMASO ZAPATA	Bucaramanga	Restauración del edificio central
		Diseño y construcción de la sala de bienestar de los profesores
		Diseño y construcción de la casa de la comunidad
		Diseño y construcción de la Capilla
		Diseño y construcción de la Sala de empleados de bienestar
		Diseño y construcción de la Sala de informática
		Pintura general del instituto
		Diseño y Remodelación de Talleres
		Diseño y construcción monumento a San Juan Bautista de la Salle.
		Interventoría Remodelación de 17 aulas de clase, 2 coordinaciones
		Interventoría aulas Especializadas.
		Remodelación Salas de Dibujo.
Batería de w.c.		
EMPRESA COLOMBIANA DE GAS (ECOGAS)	Bucaramanga	Construcción Oficinas de los pisos 2 y 7
		Diseño cafetería en el piso 2
CLÍNICA METROPOLITANA	Bucaramanga	Diseño y construcción acceso principal
		Remodelación sala de cuidados intensivos (UCI)
LA MUELA S.A.	Bucaramanga	Diseño y construcción almacén y oficinas (140 m2 construidos)
		Remodelación almacén
		Diseño y construcción bodega
	Bogotá	Diseño y construcción sede Bogotá
SURATEP	Bucaramanga	Ampliación oficina (150 m2 construidos)
		Construcción oficina principal (250 m2 construidos)
ORGANIZACIÓN TERPEL	Bucaramanga	Diseño y construcción cafetería Estación de Servicio El Triángulo (15 m2)

	Floridablanca	Diseño y construcción casa No. 17 La Aldea Ritoque Golf (495 m2 construidos)
UNIMEGO	Bucaramanga	Diseño Centro Médico
PEDRO ELÍAS VEGA	Floridablanca	Diseño y construcción casa No. 13 Balmoral Ritoque Golf (380 m2 construidos)
	Mesa de Los Santos	Diseño y construcción Casa parcela No. 75 El tesoro Acuarela (245 m2 construidos)
	Floridablanca	Diseño y construcción Casa No.5 La Aldea Ritoque Golf (660 m2 construidos)
ISNOR (INSTITUTO DEL SISTEMA NERVIOSO),	Bucaramanga	Remodelación de consultorios, habitaciones y fachada principal
ARMANDO GÓMEZ	Floridablanca	Construcción Casa El Girasol Ritoque Golf (410 m2 construidos)
JORGE BAYTER	Floridablanca	Diseño y construcción casa No. 24 Balmoral Ritoque Golf (430 ms construidos)
SALUD TOTAL S.A.	Bucaramanga y Floridablanca	Diseño y construcción oficinas y consultorios (506 m2 construidos)
		Ampliación Unidad Atención Básica (185 m2 construidos)
		Diseño y construcción Unidad Administrativa Bucaramanga (810 m2 construidos)
		Diseño y construcción Unidad de Atención Prioritaria (35 m2 construidos)
		Diseño y construcción Consultorios Cañaveral (110 m2 construidos)
		Diseño y construcción unidad atención prioritaria 4 piso Clínica Bucaramanga (450 m2 construidos)
	Diseño y construcción Unidad de Atención Básica (San Pío)	
	Girón	Diseño y construcción Unidad atención Básica (Girón)
CORONA (ARCESA),	Bucaramanga	Compañía instaladora de acabados
JARDÍN INFANTIL POPULAR No. 1	Bucaramanga	Interventoría (cubierta patio central y remodelación aulas de clase)
	Mesa de Los Santos	Diseño y construcción Parcela No. 13 El tesoro Acuarela
COLEGIO DE LA SALLE	Piedecuesta	Diseño condominio Paticos
LUIS FERNANDO LUNA	Floridablanca	Diseño y remodelación cabaña No.2 El laguito Ritoque Golf
INSTITUTO SAN JOSÉ DE LA SALLE	Bucaramanga	Diseño cafetería
		Interventoría Remodelación Colegio
		Remodelación total aulas de clase
INSTITUTO SAN JOSÉ DE LA SALLE	Bucaramanga	Remodelación batería de W.C
		Pintura general del instituto
		Remodelación oficinas administrativas
FLORELBA BARRAGÁN E HIJAS	Mesa de Los Santos	Diseño y construcción casa parcela No. 12 El cielo Acuarela (345 m2 construidos)
IMAGEN	Bucaramanga	Diseño y construcción clínica odontológica (420 m2 construidos)

HERNÁN VILLAREAL	Mesa de Los Santos	Diseño casa parcela No. 74 Conjunto El tesoro Acuarela (175 m2 construidos)
IMPORTACIONES DURAN Y CIA	Bucaramanga	Diseño y construcción oficinas y bodega (1460 m2 construidos)
FERNANDO PASTRANA	Floridablanca	Diseño y construcción casa No. 20 El Remanso Ritoque Golf (305 m2 construidos)
JAIME VELILLA	Floridablanca	Diseño y construcción lote No. 104 El Laguito Ritoque Golf (240 m2 construidos)
ROSALBA DE DUARTE	Floridablanca	Diseño y construcción lote No. 130 El Laguito Ritoque Golf (180 m2 construidos)
LABORATORIO LEÓN	Bucaramanga	Diseño y construcción (560 m2 construidos)
JAVIER BAYTER	Floridablanca	Diseño y construcción Lote No. 11 El Laguito Ritoque Golf (425 m2 construidos)
JAVIER BAYTER	Floridablanca	Diseño y construcción Lote No. 69 La Cima Ritoque Golf (315 m2 construidos)
ALIANZA MEDICA DIAGNOSTICA	Bucaramanga	Diseño y construcción Laboratorio clínico (860 m2 construidos)
EDUARDO SIERRA	Floridablanca	Diseño y construcción Lote No. 4 El Remanso Ritoque Golf (343 m2 construidos)
UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA	Santa Marta	Puesto de diseño de unidades odontológicas
SEVICOL LTDA	Bucaramanga	Diseño y construcción sede administrativa y zona urbana (2.545 m2 construidos)
JAVIER BAYTER	Floridablanca	Diseño y construcción casa No. 28 Pico del Águila Ritoque (525 m2 construidos)
LUIS FERNANDO LUNA	Floridablanca	Diseño Casa No. 45 Bosque Alto Ritoque Golf
LUIS FERNANDO LUNA	Floridablanca	Diseño Casa No. 45 Bosque Alto Ritoque Golf
COLEGIO DE LA SALLE	Orocue	Levantamiento topográfico Orocue
COLEGIO DE LA SALLE	Bucaramanga	Diseño y construcción restaurante y cafetería (148 m2 construidos)
		Cafetería y acceso principal del Colegio de la Salle
		Interventoría Colegio de La Salle
		Interventoría Baños- Vestier Colegio de La Salle
		Diseño y construcción de obra civil remodelación y reforzamiento estructural auditorio y construcción edificio actividades técnicas y especiales (2.350 m2 construidos)
		Contrato de construcción de obra civil de dos bloques de aulas, muro de cerramiento perimetral del colegio, correspondiente al costado oriental desde la portería principal del colegio hasta la portería de acceso vehicular al instituto San José de la Salle y los trabajos correspondientes a las instalaciones eléctricas del edificio de actividades técnicas y el auditorio del colegio la Salle de Bucaramanga

COLEGIO DE LA SALLE	Bogotá	Reforzamiento estructural Colegio de La Salle Calle 170 de Bogotá (3500 m2 construidos)
		Reforzamiento estructural Liceo Hermano Miguel (1100 m2 construidos)
		Diseño oficinas procuraduría de la salle
		Diseño y construcción teatro Liceo Hermano Miguel (700 m2 construidos)
		Diseño y construcción Casa Pastoral (450 m2 construidos)
COLEGIO DE LA SALLE	Cartagena	Levantamiento topográfico-arquitectónico colegio la salle de Cartagena
		Diseño del reforzamiento estructural del colegio La salle de Cartagena
		Diseño cafetería y portería colegio La Salle de Cartagena
JORGE IVÁN LÓPEZ	Bucaramanga	Diseño y construcción Apartamento Mirador de Pan de Azúcar 11-03 (125 m2 construidos)
COLEGIO LA SALLE	Cartagena	Diseño cafetería y portería Colegio La Salle de Cartagena
COLEGIO LA SALLE	Cúcuta	Contrato de construcción obra civil portería, parqueaderos y edificio administrativo. (5.350 m2 construidos).
COLEGIO LA SALLE	Bucaramanga	Diseño y construcción de obra civil remodelación y reforzamiento estructural auditorio y construcción edificio actividades técnicas y especiales (2.350 m2 construidos).
COLEGIO LA SALLE	Cúcuta	Estudio reforzamiento estructural
COLEGIO LA SALLE	Cúcuta	Contrato de construcción de obra civil, demolición bloque D, adecuaciones, plazoletas, parqueaderos e instalaciones eléctricas del Colegio La Salle.
LUIS FERNANDO LUNA	Floridablanca	Remodelación casa No. 2 Balmoral Ruitoque Country Golf.
COLEGIO LA SALLE	Bucaramanga	Contrato de construcción de obra civil de dos bloques de aulas

Fuente: Información interna jk salcedo

A continuación se pueden ver algunas de las fotografías de los proyectos realizados y entregados por la empresa Juan Carlos Salcedo Vega.

Figura 8. Casa Luis Fernando Luna: remodelación casa No. 2 Balmoral Ruitoque Country Golf.



Fuente: Información interna jk salcedo

Figura 9. Casa Javier Bayter. Diseño y construcción casa No. 28 Pico del Águila Ruitoque



Fuente: Información interna jk salcedo

Figura 10. Casa Fernando Pastrana. Diseño y construcción casa No. 20 el remanso Ruitoque golf.



Fuente: Información interna jk salcedo

Figura 11. Colegio La Salle Bucaramanga.



Fuente: Información interna jk salcedo

Figura 12. SEVICOL LTDA. Diseño y construcción sede administrativa y zona urbana



Fuente: Información interna jk salcedo

3.9 PROYECTOS EN EJECUCIÓN

Tabla 3. Proyectos en Ejecución

CLIENTE	CIUDAD	PROYECTO	FECHA ENTREGA
COLEGIO LA SALLE	Bucaramanga	Muro de cerramiento perimetral del colegio, correspondiente al costado oriental desde la portería principal del colegio hasta la portería de acceso vehicular al instituto San José de la Salle y los trabajos correspondientes a las instalaciones eléctricas del edificio de actividades técnicas y el auditorio del colegio la Salle de Bucaramanga	Abril de 2009
COLEGIO LA SALLE	Cúcuta	Contrato de construcción Preescolar colegio La Salle.	Abril de 2009
FONADE	Girón y Cúcuta	Concurso público de anteproyectos arquitectónicos de seis infraestructuras educativas en Girón y Cúcuta.	Abril de 2009
SALUDTOTAL S.A	Floridablanca	Contrato de obra civil e hidrosanitaria, en el inmueble ubicado en la Av. Bucarica no. 20 peatonal 46 Bucaramanga.	Mayo 2009

Fuente: Información interna jk salcedo

4. DIAGNÓSTICO INICIAL

Antes de empezar el diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad, es necesario realizar un diagnóstico general para conocer el nivel de la organización respecto al grado de aplicación de la norma y reconocer las diferencias existentes entre la entidad y los requisitos.

Con base en la información recopilada se realiza un análisis de todas las debilidades y fortalezas con las que cuenta la organización para realizar una adecuada planificación de la implementación del sistema.

La información recopilada en el diagnóstico es el resultado de un proceso de comunicación directa con los conocedores del funcionamiento de la empresa, con el fin de medir cuantitativamente que nivel de cumplimiento presenta.

4.1 METODOLOGÍA

La metodología para realizar el diagnóstico de la empresa fue la siguiente:

- Revisión de todos los documentos que hacen parte del sistema de gestión de calidad (procedimientos, manuales, instructivos)
- Observación al desarrollo de las actividades administrativas y operativas, e indagando a cada uno de los responsables de estas.
- Comparación de los requisitos de la norma ISO 9001:2000 frente a la evidencia suministrada por los responsables de los procesos con la ayuda de una lista de chequeo para identificar el cumplimiento.

4.2 ANÁLISIS DOFA

La empresa posee fortalezas y debilidades que se constituyen en factores diferenciadores frente a otras empresas que pertenecen al sector de la construcción.

Este análisis se realiza mediante un análisis DOFA para identificar todas las oportunidades de mejora, y aquellos aspectos que son críticos para la empresa donde se debe establecer un plan de acción.

Tabla 4. Análisis DOFA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia en el campo de la construcción y diseño: El posicionamiento en los dos campos brinda una diversificación del negocio, cubriendo más las necesidades del cliente. • Personal con conocimiento en el sector: El personal que pertenece a la empresa evidencia experiencia de acuerdo al campo del proyecto que se realice. • Buenos contactos comerciales: El reconocimiento de la calidad de los proyectos genera la captación de nuevos clientes, incrementando las relaciones comerciales. • Evolución del negocio: Desde la creación de la empresa en 1997 ha incrementando su valor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de autoridad en el manejo del personal: Falta de seguimiento a los proyectos, y el poco avance de las obras se debe a que no se exigen resultados de rendimiento en los proyectos. • Falta de programación: Muchos proyectos se realizan sin un cronograma que garantice la eficiencia del proyecto. • Equipos defectuosos: La revisión de los equipos no se realiza de forma programada generando un desgaste en los equipos propios e incrementando los costos por reparaciones. • Estrategia del negocio: No se plantean unas metas y unos objetivos de acuerdo al comportamiento del mercado.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Nuevos negocios: La posibilidad de crecer mediante la penetración al sector mobiliario de oficinas, para ofrecer nuevas alternativas a los clientes. • Diseño: La participación en concursos de diseño a nivel nacional incrementa el reconocimiento en el sector brindando la oportunidad de la captación de nuevos negocios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Creciente competencia: Existen empresas grandes como Marval, Inacar, Urbanas, (las cuales son amenazas). • Clientes exigentes: Las necesidades a satisfacer son mayores, exigiendo mas a los procesos responsables de esto. • Determinantes del mercado: Ingreso laboral, precio de los insumos, tasas de interés, manipulan el comportamiento del mercado.

Fuente: Autor

4.3 EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA

Tabla 5. Medición de la evaluación diagnóstica

ESCALA	DESCRIPCIÓN	%
A	Requisito aplicable	
NA	Requisito No aplicable	
ND	No hay documentación que evidencie el cumplimiento del requisito, no existen registros de soporte, o existe documentación pero no cumple con el requisito enunciado.	5%
D	Existe documentación que evidencia el cumplimiento del requisito, existen registros de soporte.	40%
NI	No se ha realizado la implementación conforme a la requerida según el proceso al que aplique.	5%
I	Está implementado el requisito, evidencia el cumplimiento.	60%

Fuente: Autor

Tabla 6. Evaluación diagnóstica JK SALCEDO

ÍTEM	REQUISITO	NA	ND	D	NI	I	ANÁLISIS
4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD						
4.1	REQUISITOS GENERALES		5	1	5	1	24.8%
4.1. a	Se identifican los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su respectiva aplicación.		1		1		Se encuentran identificados los procesos dentro de la organización.
4.1 b	Se determina la interacción de los procesos		1		1		La interacción de los procesos no se encuentra documentada.
4.1 c	Se determinan los criterios y métodos necesarios para asegurarse de la eficacia de la operación y el control de estos procesos.		1		1		No se tienen métodos necesarios para asegurar la eficacia de la operación.
4.1 d	Se asegura de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.			1		1	Se tiene un presupuesto para la implementación del SGC.
4.1 e	Se realiza el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.		1		1		No hay mecanismos de medición y seguimiento implementados.
4.1 f	Se implementan acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.		1		1		No existen planes de mejora.
4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN						11.75%
4.2.1	Generalidades		4	1	5		17%
4.2.1 a	Hay declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad			1	1		Existe una política de calidad, pero no se encuentra comunicada
4.2.1 b	Hay un manual de calidad en la empresa		1		1		No se conoce la estructura de un manual de calidad.
4.2.1 c	Existen procedimientos documentados requeridos por la norma ISO 9001-2000		1		1		Los procedimientos que se encuentran en la organización no cumplen

						con los requerimientos de la norma.
4.2.1 d	Existen los documentos necesitados para que la organización asegure la eficaz planificación, operación y control de los procesos		1		1	Hay formatos dentro de la empresa pero no aseguran la eficaz planificación, operación y control de los procesos.
4.2.1 e	Existen los registros requeridos por la norma ISO 9001-2000		1		1	No hay evidencia del cumplimiento de este requisito
4.2.2	Manual de calidad		3		3	10%
4.2.2 a	La organización establece y mantiene un manual de calidad donde incluye el alcance del sistema de gestión de la calidad, los detalles y la justificación de cualquier exclusión.		1		1	El manual no está establecido como lo exige la norma.
4.2.2 b	La organización establece y mantiene un manual de calidad donde incluye los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad.		1		1	La organización tiene documentados procedimientos, pero éstos no cumplen con las necesidades de la organización
4.2.2 c	La organización establece y mantiene un manual de calidad donde incluye una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.		1		1	La interacción de los procesos no se encuentra establecida ni documentada dentro del manual.
4.2.3	Control de los documentos		7		7	10%
4.2.3 a	Se define un procedimiento documentado en cuanto a su adecuación antes de su emisión.		1		1	Existe un procedimiento, pero no cumple con las necesidades de a norma y no esta implementado.
4.2.3 b	Se define un procedimiento documentado que define los controles necesarios para revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente		1		1	No existe un procedimiento, donde se definan las responsabilidades y controles necesarios.
4.2.3 c	Se define un procedimiento documentado que define los controles necesarios para asegurarse que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.		1		1	No existe el control necesario para identificar los cambios necesarios, hay documentos que han sido modificados y no se registra un cambio en la versión.
4.2.3 d	Se define un procedimiento documentado que define los controles necesarios para asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso		1		1	La documentación de cada área no está de fácil acceso en el punto de uso.
4.2.3 e	Se define un procedimiento documentado que define los controles necesarios para asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.		1		1	Los documentos son legibles, falta organización.
4.2.3 f	Se define un procedimiento documentado que define los controles necesarios para asegurarse que se identifican los documentos de origen externo y se controla la distribución.		1		1	No se identifican los documentos externos dentro de la organización.

4.2.3 g	Se define un procedimiento documentado que define los controles necesarios para prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.		1		1		Los responsables de los procesos manejan documentación obsoleta lo que genera inconvenientes.
4.2.4	Control de los registros		1		1		10%
4.2.4	Se tiene un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.		1		1		
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN						
5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN		3	2	4	1	35%
5.1 a	Se comunica a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y los reglamentarios.		1		1		No existe un procedimiento de comunicación interna.
5.1 b	Establece una política de calidad			1	1		Existe una política de calidad.
5.1 c	Establece objetivos de calidad		1		1		Hay objetivos de calidad.
5.1 d	Se llevan a cabo revisiones por la dirección		1		1		No se llevan a cabo revisiones por la dirección que promueva un plan de mejora.
5.1 e	Se asegura la disponibilidad de los recursos.			1		1	Existe un interés por parte de la organización en la implementación del SGC, lo cual genera el establecimiento de recursos para esto.
5.2	ENFOQUE AL CLIENTE		1		1		10%
5.2	La alta dirección se asegura de que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.		1		1		Los requisitos del cliente se cumplen de acuerdo a lo pactado en c/u de los contratos.
5.3	POLÍTICA DE CALIDAD		3	2	5		24%
5.3 a	La alta dirección se asegura de que la política de la calidad es adecuada al propósito de la organización.			1	1		Existe una política de calidad.
5.3 b	La alta dirección se asegura de que la política de la calidad incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.			1	1		Se asegura el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar la eficacia del SGC dentro de la política.
5.3 c	La alta dirección se asegura de que la política de la calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.		1		1		No se asegura que la política de calidad proporciona un marco de referencia.
5.3 d	La alta dirección se asegura que la política de calidad sea comunicada y entendida dentro de la organización.		1		1		No esta comunicada ni entendida dentro de la organización.
5.3 e	La alta dirección se asegura que la política de calidad sea revisada para su continua adecuación.		1		1		No asegura la revisión de la política de calidad.
5.4	PLANIFICACIÓN		2		2		10%
5.4.1	Objetivos de la calidad		1		1		10%
5.4.1	Los objetivos de calidad deben ser medibles y coherentes con la política de calidad.		1		1		Se tienen unos objetivos de calidad, pero no se

						tiene la medición de cada uno de ellos.
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad		1		1	10%
5.4.2 a	La alta dirección se asegura de que la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir con los requisitos citados en el 4.1, así como los objetivos de calidad.		1		1	No esta implementado el sistema
5.4.2 b	Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican y se implementan cambios en éste.		1		1	No esta implementado el sistema de gestión de la calidad, lo cual genera que no se hayan realizado cambios.
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN		5		5	10%
5.5.1	Responsabilidad y autoridad.		1		1	10%
5.5.1	Las autoridades y responsabilidades dentro de la organización están definidas y son comunicadas dentro de la organización.		1		1	Dentro de la organización se encuentran definidas las responsabilidades y autoridades, no están debidamente comunicadas, no se ha socializado el manual de funciones, y no describe correctamente.
5.5.2	Representante de la dirección.		3		3	10%
5.5.2 a	La alta dirección designa un miembro de la dirección que se asegura, que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.		1		1	No se ha implementado el sistema de gestión de la calidad.
5.5.2 b	La alta dirección designa un miembro de la dirección que informa a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.		1		1	No se ha implementado el sistema, lo cual implica que no es posible encontrar necesidades de mejora.
5.5.2 c	La alta dirección designa un miembro de la dirección que se asegura de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.		1		1	No se ha implementado un sistema de gestión de la calidad.
5.5.3	Comunicación interna		1		1	10%
5.5.3	La alta dirección se asegura que se establecen procesos de comunicación apropiados dentro de organización.		1		1	No se tienen establecidos los procesos de comunicación interna.
5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		8		8	10%
5.6.1	Generalidades		1		1	10%
5.6.1	La dirección realiza a intervalos planificados revisión del sistema de gestión de la calidad, incluyendo evaluación de oportunidades de mejora y efectuando cambios incluyendo política y objetivos de calidad. Se mantienen registros.		1		1	No se ha implementado un sistema de gestión de la calidad.
5.6.2	Información para la revisión		7		7	10%
5.6.2 a	La información para la revisión por la dirección incluye resultados de auditorías.		1		1	No se ha implementado un sistema de gestión de la calidad, por lo tanto no hay revisión por parte de

						la dirección.
5.6.2 b	La información para la revisión por la dirección incluye retroalimentación del cliente.		1		1	No se ha implementado un sistema de gestión de la calidad.
5.6.2 c	La información para la revisión por la dirección incluye desempeño de los procesos y conformidad del producto.		1		1	No se ha implementado un sistema de gestión de la calidad, por lo tanto no se ha medido el desempeño de los procesos.
5.6.2 d	La información para la revisión por la dirección incluye estado de las acciones correctivas y preventivas.		1		1	No se ha implementado un sistema de gestión de la calidad.
5.6.2 e	La información para la revisión por la dirección incluye acciones de seguimiento de revisiones (por la dirección) previas.		1		1	No se ha implementado un sistema de gestión de la calidad, por lo tanto no se tiene seguimiento de revisiones previas.
5.6.2 f	La información para la revisión por la dirección incluye cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad		1		1	No se ha implementado un sistema de gestión de la calidad.
5.6.2 g	La información para la revisión por la dirección incluye recomendaciones para la mejora		1		1	No se ha implementado un sistema de gestión de la calidad, por lo tanto no se tiene información para oportunidades de mejora.
5.6.3	Resultados de la revisión		1		1	10%
5.6.3 a	Los resultados de la revisión incluyen la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos		1		1	No se ha implementado un sistema de gestión de la calidad, por lo tanto no hay resultados de revisión previa.
5.6.3 b	Los resultados de la revisión incluyen la mejora del producto con relación a los requisitos del cliente		1		1	No se ha implementado un sistema de gestión de la calidad, por lo tanto no hay resultados de revisión previa.
5.6.3 c	Los resultados de la revisión incluyen las necesidades de los recursos		1		1	No se ha implementado un sistema de gestión de la calidad, por lo tanto no hay resultados de revisión previa.
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS					
6.1	PROVISIÓN DE LOS RECURSOS		2		2	10%
6.1 a	La organización determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia		1		1	No se tiene establecido un SGC, por lo tanto no se evidencia el costo del mantenimiento del sistema.
6.1 b	La organización determina y proporciona los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.		1		1	La organización determina los recursos para dar cumplimiento de los requisitos del cliente en los proyectos que se ejecutan, no hay un procedimiento interno de esto.
6.2	RECURSOS HUMANOS		6		6	10%

6.2.1	Generalidades		1		1	10%
6.2.1	El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.		1		1	No existe información que verifique la educación, formación, habilidades y experiencia del personal.
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación		5		5	10%
6.2.2 a	La organización determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan la calidad del producto		1		1	No se determina la competencia necesaria
6.2.2 b	La organización proporciona formación para satisfacer dichas necesidades.		1		1	No existe un programa de formación.
6.2.2 c	La organización evalúa la eficacia de las acciones tomadas		1		1	No existe la medición de la eficacia de las acciones tomadas.
6.2.2 d	La organización asegura que su personal es consciente de la pertenencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad		1		1	No existe un procedimiento, ni registros de la pertenencia del personal con el SGC.
6.2.2 e	La organización mantiene registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.		1		1	No existen estos registros en el archivo de la empresa.
6.3	INFRAESTRUCTURA		3		3	10%
6.3 a	La infraestructura incluye cuando es aplicable edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.		1		1	Existe un procedimiento que no se ha implementado.
6.3 b	La infraestructura incluye cuando es aplicable equipo para los procesos, (tanto hardware como software)		1		1	No existe un mantenimiento para los equipos.
6.3 c	La infraestructura incluye cuando es aplicable servicio de apoyo (transporte y comunicación)		1		1	No existe un mantenimiento para los equipos.
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO		1		1	10%
6.4	La organización determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad de los requisitos del producto.		1		1	Existe un procedimiento, sin embargo no se determinan acciones para lograr conformidad.
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO					
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		4		4	10%
7.1 a	La organización determina cuando es necesario los objetivos de calidad y los requisitos del producto		1		1	No se realiza una planificación de los proyectos de la empresa, ya sean diseño o construcción.
7.1 b	La organización determina la necesidad de establecer, procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto.		1		1	No se determinan las necesidades de establecer procesos y documentos en cada proyecto.
7.1 c	La organización determina las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto		1		1	No se determinan las actividades específicas para cada proyecto.
7.1 d	La organización determina los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen		1		1	No existen registros que validen el cumplimiento de los requisitos en la realización del proyecto.

	los requisitos					
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE		11		11	10%
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto		4		4	10%
7.2.1 a	La organización determina los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a las mismas.		1		1	La organización determinan estos requisitos en los contratos y pólizas de cada uno de los proyectos.
7.2.1 b	La organización determina los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto.		1		1	Los requisitos no establecidos por el cliente se cumplen pero no hay registros que los determine.
7.2.1 c	La organización determina los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto.		1		1	La organización cumple con los requisitos legales de cada proyecto pero no existe un procedimiento para determinarlos.
7.2.1 d	La organización determina cualquier requisito adicional determinado por la organización		1		1	No existen registros de este cumplimiento.
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto		4		4	10%
7.2.2 a	La organización se asegura de que están definidos los requisitos del producto		1		1	No existe un procedimiento para asegurar la definición de cada uno de los requisitos.
7.2.2 b	La organización se asegura que están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente		1		1	
7.2.2 c	La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.		1		1	La empresa antes de empezar un proyecto evalúa la capacidad de acuerdo al tamaño del proyecto.
7.2.2 d	Se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma		1		1	No existen registros de la revisión en las obras.
7.2.3	Comunicación con el cliente		3		3	10%
7.2.3 a	La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con el cliente relativas a la información sobre el producto.		1		1	No existe un procedimiento de comunicación con el cliente.
7.2.3 b	La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con el cliente relativas a consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones.		1		1	
7.2.3 c	La organización determina e implementa la retroalimentación del cliente incluyendo sus quejas.		1		1	
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO		17		17	10%
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo		3		3	10%
7.3.1 a	Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización determina las		1		1	No existe un procedimiento para

	etapas del diseño y desarrollo.					identificar las etapas del diseño.
7.3.1 b	Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización determina la revisión, verificación, y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo.		1		1	No existe un procedimiento que determine la revisión, verificación y validación de cada etapa del diseño y desarrollo.
7.3.1 c	Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización determina las responsabilidades y autoridades del diseño y desarrollo.		1		1	No existen documentos donde se determinen las responsabilidades y autoridades del diseño.
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo		4		4	10%
7.3.2 a	Los elementos de entrada del diseño y desarrollo incluyen los requisitos funcionales y de desempeño		1		1	No existe un procedimiento documentado que identifique los elementos de entrada para el diseño y desarrollo del proyecto, tampoco se encuentran registros que evidencien el cumplimiento de estos requisitos.
7.3.2 b	Los elementos de entrada del diseño y desarrollo incluyen los requisitos legales y reglamentarios aplicables		1		1	
7.3.2 c	Los elementos de entrada del diseño y desarrollo incluyen la información proveniente de diseños previos similares		1		1	
7.3.2 d	Los elementos de entrada del diseño y desarrollo incluyen cualquier requisito esencial.		1		1	
7.3.3	Resultados de diseño y desarrollo		4		4	10%
7.3.3 a	Los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada		1		1	No existe un procedimiento que evidencie el cumplimiento de los requisitos de entrada con los resultados del proceso de diseño, no existe evidencia que proporcione información del cumplimiento de este requisito.
7.3.3 b	Los resultados del diseño y desarrollo proporciona información apropiada para la compra, producción y prestación del servicio		1		1	
7.3.3 c	Los resultados del diseño y desarrollo contiene o hace referencia a los criterios de aceptación del producto		1		1	
7.3.3 d	Los resultados del diseño y desarrollo especifica las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto		1		1	
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo		3		3	10%
7.3.4 a	En las etapas del diseño y desarrollo se realizan revisiones para evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo.		1		1	No existe un procedimiento, ni registros que evidencien las revisiones en el proceso de diseño del producto.
7.3.4 b	En las etapas del diseño y desarrollo se realizan revisiones para identificar cualquier problema y proponer acciones necesarias		1		1	
7.3.4 c	Se encuentra registro de lo anterior		1		1	
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo		1		1	10%
7.3.5	Se realiza verificación del diseño y desarrollo de acuerdo a lo planificado		1		1	No se realiza una verificación del diseño de acuerdo a lo planificado en el desarrollo del diseño.
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo		1		1	10%
7.3.6	Se realiza validación del diseño y desarrollo de acuerdo a lo planificado		1		1	No existe evidencia de la validación del diseño por parte del cliente.

7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo		1		1	10%
7.3.7	Se identifican y se mantienen los registros de los cambios del diseño y desarrollo		1		1	No existen registros que identifiquen los cambios en el diseño.
7.4	COMPRAS		7		7	10%
7.4.1	Proceso de compras		3		3	10%
7.4.1 a	La organización se asegura de que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra especificados.		1		1	No existe información que valide este requisito.
7.4.1 b	El tipo y alcance de control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización de producto.		1		1	No existe información de todos los proveedores con los que se manejan relaciones comerciales.
7.4.1 c	Se evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Se establecen criterios de selección, evaluación y re-evaluación. Se mantienen registros de resultados de evaluación y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.		1		1	Existen algunas evaluaciones de proveedores, pero no se tiene implementado a los contratistas de los proyectos. Los registros son escasos y no equivalen a todos los proveedores.
7.4.2	Información de las compras		3		3	10%
7.4.2 a	La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos.		1		1	La información acerca de la realización de las compras no evidencia el cumplimiento de este requisito
7.4.2 b	La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo requisitos para la calificación del personal.		1		1	El procedimiento existente no evidencia el cumplimiento de este requisito.
7.4.2 c	La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo requisitos del sistema de gestión de la calidad.		1		1	Al momento de realizar las compras se describe el producto pero no se identifican los requisitos del sistema de gestión de la calidad. No existe evidencia de estos requisitos.
7.4.3	Verificación de los productos comprados		1		1	10%
7.4.3	La organización establece e implementa las inspecciones necesarias para asegurar que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.		1		1	No se establecen ni se implementan inspecciones a los productos comprados.
7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO		14		14	10%
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio		6		6	10%
7.5.1 a	La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo las condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen la disponibilidad de información que describa las características del producto.		1		1	No existe una planificación de la prestación del servicio dentro de la empresa.
7.5.1 b	Las condiciones controladas incluyen la disponibilidad de instrucciones de trabajo.		1		1	No existe información dentro de la empresa de

						instructivos de trabajo.
7.5.1 c	Las condiciones controladas incluyen la disponibilidad cuando es necesario de equipo apropiado.		1		1	No existe evidencia del mantenimiento de los equipos propios y/o alquilados utilizados en cada proyecto.
7.5.1 d	Las condiciones controladas incluyen la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición.		1		1	No se identifican las condiciones para el uso de dispositivos de medición.
7.5.1 e	Las condiciones controladas incluyen la implementación del seguimiento y la medición		1		1	No se ha implementado.
7.5.1 f	Las condiciones controladas incluyen la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores de entrega.		1		1	No existe un procedimiento de liberación y entrega del producto.
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio		5		5	10%
7.5.2 a	La organización establece las disposiciones para estos procesos incluyendo cuando es posible, los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos.		1		1	No existe evidencia del cumplimiento de este requisito.
7.5.2 b	La organización establece las disposiciones para estos procesos incluyendo cuando sea aplicable la aprobación de equipos y calificación del personal.		1		1	
7.5.2 c	La organización establece las disposiciones para estos procesos incluyendo cuando es aplicable el uso de métodos y procedimientos específicos		1		1	No se tiene establecido un procedimiento específico interno para la validación de los proyectos exceptuando el realizado por la interventoría.
7.5.2 d	La organización establece las disposiciones para estos procesos incluyendo cuando son aplicables los requisitos de los registros.		1		1	No existen registros dentro de la organización de la validación del proyecto.
7.5.2 e	La organización establece las disposiciones para estos procesos incluyendo cuando es aplicable la revalidación.		1		1	
7.5.3	Identificación y trazabilidad		1		1	10%
	La organización identifica el producto por medios adecuados a través de toda la realización del producto. Se identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición. Se controla y registra la identificación única del producto.		1		1	No existe un procedimiento adecuado para identificar la trazabilidad del proyecto, salvo los apuntes de cada responsable, lo cual no corresponde al cumplimiento total del requisito.
7.5.4	Propiedad del cliente		1		1	10%
	La organización cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma.		1		1	No se poseen registros dentro de la empresa del cumplimiento de este requisito.
7.5.5	Preservación del producto		1		1	10%
7.5.5	La organización preserva la conformidad del producto durante el proceso interno y a entrega al destino previsto.		1		1	No existen registros que demuestren el cumplimiento de este

					requisito.	
7.6	CONTROL DISPOSITIVOS SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		7		7	10%
7.6 a	Cuando es necesario el equipo de medición debe calibrarse o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición.		1		1	No hay evidencia de calibración de equipos. Solo se realiza la calibración cuando es exigido por interventoría.
7.6 b	Cuando es necesario el equipo de medición se ajusta o reajusta		1		1	No hay evidencia de calibración de equipos. Solo se realiza la calibración cuando es exigido por interventoría.
7.6 c	Cuando es necesario el equipo de medición debe ajustarse para poder determinar el estado de calibración.		1		1	No hay evidencia de calibración de equipos. Solo se realiza la calibración cuando es exigido por interventoría.
7.6 d	Cuando es necesario el equipo de medición debe protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición.		1		1	No hay evidencia de calibración de equipos. Solo se realiza la calibración cuando es exigido por interventoría.
7.6 e	Cuando es necesario el equipo de medición debe protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.		1		1	No hay evidencia de calibración de equipos. Solo se realiza la calibración cuando es exigido por interventoría.
7.6	La organización evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no esta conforme con los requisitos.		1		1	No hay evidencia que asegure el cumplimiento de este requisito.
7.6 b	Se mantienen registros de los resultados de la calibración y verificación.		1		1	No hay evidencia que validen los resultados de calibración de equipos.
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA					
8.1	GENERALIDADES		3		3	10%
8.1 a	La organización planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición y análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del producto.		1		1	No se tiene evidencia para demostrar la conformidad de los proyectos.
8.1 b	La organización planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad.		1		1	No se ha implementado un sistema de gestión de la calidad.
8.1 c	La organización planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición y análisis y mejora necesarios para mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.		1		1	No se ha implementado un sistema de gestión de la calidad.
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		5		5	10%
8.2.1	Satisfacción del cliente		1		1	10%
8.2.1	La organización realiza seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.		1		1	No se tiene evidencia de la percepción del cliente frente al cumplimiento de los requisitos pactados.

8.2.2	Auditoria interna		2		2	10%
8.2.2 a	La organización lleva a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad es conforme con las disposiciones planificadas.		1		1	No existe un procedimiento para llevar a cabo en intervalos planificados auditorías.
8.2.2 b	La organización lleva a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.		1		1	No se planifican auditorías para verificar que los controles planificados se implementan y se mantienen
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos		1		1	10%
8.2.3	La organización planifica métodos apropiados para el seguimiento y cuando sea aplicable la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad.		1		1	No existe evidencia de métodos que mantengan la eficacia del sistema de gestión de la calidad, ya que no hay ningún SGC implementado.
8.2.4	Seguimiento y medición del producto		1		1	10%
8.2.4	La organización mide y hace seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos. Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación, y registros de las personas que autorizan la liberación del producto.		1		1	No existe evidencia que determine el cumplimiento de los requisitos del producto.
8.3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME		3		3	10%
8.3	Existe un procedimiento documentado del tratamiento del producto no conforme donde se identifica y control para prevenir su uso o entrega no intencional		1		1	El procedimiento que existe no cumple con los requisitos de la norma, no se encuentra implementado por lo tanto no existen registros de las no conformidades. El tratamiento del producto no conforme se realiza por criterio del encargado.
8.3	La organización trata los productos no conformes mediante la eliminación de la no conformidad, autorizando su uso bajo concesión o tomando acciones para impedir su uso.		1		1	
8.3	Se mantiene registros de las no conformidades		1		1	
8.4	ANÁLISIS DE DATOS		5		5	10%
8.4	La organización determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la eficacia del sistema de gestión de la calidad.		1		1	No existe evidencia de la recopilación de datos ya que no hay implementado un sistema de gestión de la calidad.
8.4 a	El análisis de datos proporciona información sobre la satisfacción del cliente.		1		1	No existen datos que proporcionen información sobre la satisfacción del cliente
8.4 b	El análisis de datos proporciona información sobre la conformidad con los requisitos del producto.		1		1	No existen datos que proporcione información sobre la conformidad con los requisitos del producto.
8.4 c	El análisis de datos proporciona información sobre las características y tendencias de los procesos.		1		1	No existen datos que sobre información de las características y tendencias de los procesos ya que no hay

						un sistema de gestión de la calidad implementado.
8.4 d	El análisis de datos proporciona información sobre los proveedores.		1		1	No existe información completa de los proveedores.
8.5	MEJORA		14		14	10%
8.5.1	Mejora Continua		1		1	10%
8.5.1	La organización mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las Acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.		1		1	No se ha implementado un sistema de gestión de la calidad que evidencie el cumplimiento de este requisito.
8.5.2	Acción Correctiva		7		7	10%
8.5.2	La organización toma acciones para eliminar la causa de no conformidades con el objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.		1		1	No existe evidencia de acciones para eliminar no conformidades ya que no se tiene implementado un SGC.
8.5.2 a	Se establece un procedimiento documentado para definir los requisitos para revisar las no conformidades.		1		1	Se tiene un procedimiento documentado pero no evidencia el cumplimiento de este requisito, no se ha implementado.
8.5.2 b	Se establece un procedimiento documentado para definir los requisitos para determinar las causas de las no conformidades.		1		1	Se tiene un procedimiento documentado pero no evidencia el cumplimiento de este requisito, no se ha implementado.
8.5.2 c	Se establece un procedimiento documentado para definir los requisitos para evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse que las no conformidades vuelvan a ocurrir.		1		1	Se tiene un procedimiento documentado pero no evidencia el cumplimiento de este requisito, no se ha implementado.
8.5.2 d	Se establece un procedimiento documentado para definir los requisitos para determinar e implementar las acciones necesarias.		1		1	No existen registros de acciones tomadas.
8.5.2 e	Se establece un procedimiento documentado para definir los requisitos para registrar los resultados de las acciones tomadas.		1		1	No existen registros para realizar el seguimiento a acciones tomadas.
8.5.2 f	Se establece un procedimiento documentado para definir los requisitos para revisar las acciones correctivas tomadas.		1		1	Se tiene un procedimiento documentado pero no evidencia el cumplimiento de este requisito, no se ha implementado.
8.5.3	Acción preventiva		6		6	10%
8.5.3	La organización toma acciones para eliminar la causa de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.		1		1	
8.5.3 a	Se establece un procedimiento documentado para definir los requisitos que determinan las no conformidades potenciales y sus causas.		1		1	Se tiene un procedimiento documentado pero no evidencia el cumplimiento de este requisito, no se ha implementado.

8.5.3 b	Se establece un procedimiento documentado para definir los requisitos para evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.		1		1	Existe un procedimiento para definir las no conformidades potenciales pero no evidencia el cumplimiento del requisito, no se ha implementado.
8.5.3 c	Se establece un procedimiento documentado para definir los requisitos para determinar e implementar las acciones necesarias.		1		1	Existe un procedimiento para definir las no conformidades potenciales pero no evidencia el cumplimiento del requisito, no se ha implementado.
8.5.3 d	Se establece un procedimiento documentado para definir los requisitos para registrar los resultados de las acciones tomadas.		1		1	No existen registros de acciones tomadas.
8.5.3 e	Se establece un procedimiento documentado para definir los requisitos para revisar las acciones correctivas tomadas.		1		1	No existen registros para realizar el seguimiento a acciones tomadas.

Fuente: Autor

4.3 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

De acuerdo al análisis diagnóstico realizado en la empresa se encontró la siguiente situación:

- ✓ El proceso de implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa se inicio a finales del 2007, en este periodo se empezó un proceso informativo a los empleados que estaban en ese momento, debido a falta de compromiso por parte de la dirección no surgió y se retoma al momento de iniciar este proyecto.
- ✓ Existe alguna información, la cual esta desactualizada y muchas veces no cumple con los requisitos que exige la norma, o no se adecua a los cambios que han tenido los procesos en este tiempo.
- ✓ Los canales de comunicación dentro de la empresa no están definidos, lo cual genera una desinformación de la importancia de un SGC, y los requisitos en el proceso de implementación en la empresa.

- ✓ No existen criterios de medición o métodos necesarios para asegurar la eficacia de los procesos. Solo se realiza el trabajo de la mejor manera posible y cumpliendo con los requisitos pactados con el cliente en los diferentes proyectos.
- ✓ No hay cultura de calidad, que establezca la importancia del cumplimiento de los objetivos y la satisfacción del cliente.
- ✓ Los equipos y máquinas utilizados no están identificados ni se lleva control de su ubicación, estado y mantenimiento.
- ✓ Hay requisitos que se cumplen por el normal funcionamiento de los procesos de la empresa, pero la documentación existente no evidencia un sistema de gestión de calidad debidamente implementado.
- ✓ No existe una relación mutuo beneficio con los proveedores, esto implica un cambio permanente de proveedor perjudicando el establecimiento de relaciones a largo plazo que sean mutuamente beneficiosas.
- ✓ Poca motivación del personal en el proceso de certificación debido al poco conocimiento que tiene sobre los requisitos y la norma a implementar.

4.4 CONCLUSIÓN DEL DIAGNÓSTICO

Al realizar el diagnóstico se evidenciaron puntos críticos en la organización los cuales fueron necesarios mejorar creando un plan de acción para eliminar todos los hallazgos encontrados.

La decisión de la empresa en implementar un sistema de gestión de la calidad implica un cambio de cultura organizacional enfocado hacia la mejora continua promovido principalmente por la dirección como ejemplo para los demás responsables de los procesos.

Con esta información, se determinan las actividades necesarias para llevar a cabo una implantación adecuada del sistema de gestión de calidad y se determina:

- Comités de calidad
- Alcance y exclusiones
- Procesos presentes en la empresa.
- Política de Calidad
- Objetivos de Calidad
- Indicadores de gestión
- Responsabilidades y autoridad de cada uno de los miembros de la empresa
- Recursos necesarios para la implementación, desarrollo y sostenimiento del sistema de gestión de la calidad.

5. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Tomando como punto de partida los resultados obtenidos en el diagnóstico, se creó la metodología para el diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad, teniendo como objetivo principal la gestión, promoción seguimiento y apoyo al sistema.

5.1 COMITÉS DE CALIDAD

El comité de calidad para JK SALCEDO se conformó de la siguiente manera:

- Director Administrativo
- Asesor Externo de Calidad
- Coordinador de Calidad (Estudiante en práctica).

5.2 ALCANCE Y EXCLUSIONES

El alcance del sistema de gestión de la calidad de JK SALCEDO se basa en la naturaleza de los productos de la organización y sus procesos de realización.

El comité de calidad estableció el alcance para la empresa JK SALCEDO así: “CONSTRUCCIÓN DE EDIFICACIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS, DISEÑO Y DESARROLLO DE PROYECTOS Y LEVANTAMIENTO ARQUITECTÓNICO”.

De acuerdo a las actividades que realiza la empresa no existe ninguna exclusión de la norma.

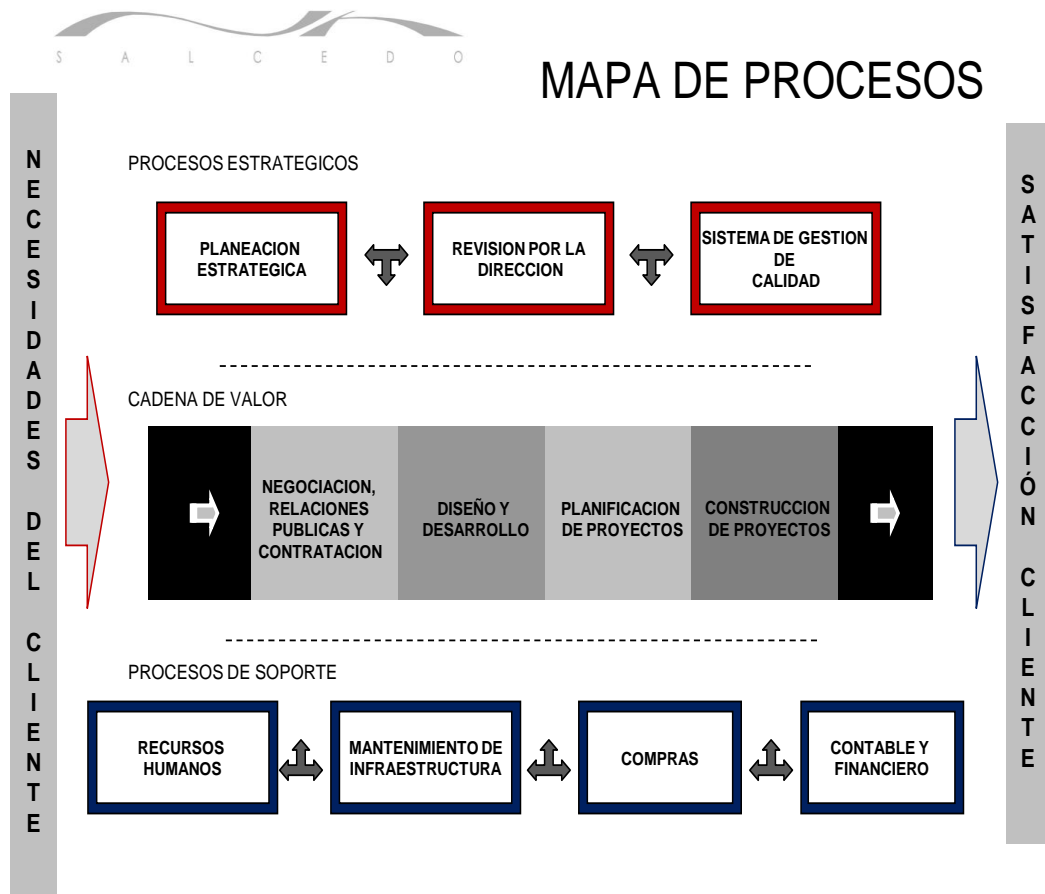
5.3 MAPA DE PROCESOS

Al desarrollar un enfoque basado en procesos fue necesario identificar en el sistema de gestión de la calidad los procesos que contribuyen a la realización directa del producto, gestión y de apoyo.

Inicialmente en la empresa existían doce procesos clasificados en tres grupos, junto con el comité de calidad se establecieron once procesos eliminando el proceso de interventoría de proyectos ya que no existe el personal con las competencias para desarrollar esta tarea.

- **Procesos Estratégicos:** Estos procesos son aquellos que ayudan a la toma de decisiones, asociada con la conformidad de un cliente o propia de la organización.
Están representados por el color rojo.
- **Cadena de valor:** Estos procesos son los que tienen incidencia directa tanto en el producto como en la satisfacción del cliente, y que además generan valor agregado al cliente.
Están representados por el color gris.
- **Procesos de Soporte:** Son aquellos que garantizan el buen desempeño de todos los procesos, en especial los que pertenecen a la cadena de valor, gestionando los recursos indispensables y generando mejora continua a la empresa.
Están representados por el color azul.

Figura 13. Mapa de procesos JK SALCEDO



Fuente: Autor

Las caracterizaciones de los procesos, se realizaron por el comité de calidad teniendo en cuenta la información suministrada por los responsables de los procesos.

La estructura de esta caracterización comprende:

1. Identificación de proceso: Nombre del proceso, responsable del proceso y autoridad del proceso.
2. Objetivo del proceso.

3. Descripción e interacción con otros procesos: proveedor, entradas, actividades, salidas y clientes.
4. Seguimiento.
5. Medición.
6. Recursos del Proceso: Financieros, humanos y técnicos.
7. Requisitos por cumplir.
8. Documentos aplicables.
9. Registros.
10. Control de documentos.

5.4 POLÍTICA DE CALIDAD

Al empezar con el proyecto, la empresa contaba una política de calidad la cual no estaba divulgada dentro del personal de la empresa.

En esta fase de planificación, el comité de calidad decidió replantear el compromiso hacia la calidad, y realizar las respectivas modificaciones, construyendo una política de calidad que demuestre la responsabilidad asumida de la empresa frente a los requisitos del cliente, las normas técnicas y requisitos legales.

A continuación la política de calidad de JK SALCEDO:

“Satisfacer los requisitos de nuestros clientes, con la prestación de servicios en diseño, levantamiento arquitectónico y construcción mediante el cumplimiento oportuno de las condiciones técnicas y económicas pactadas, haciendo uso de personal idóneo que permita el mejoramiento continuo para alcanzar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, así como el cumplimiento de los requisitos legales y normativos vigentes”.

5.5 OBJETIVOS DE CALIDAD

La política de calidad se mide a través de los objetivos de calidad, de igual forma los objetivos se modificaron para ser medibles y consecuentes con el compromiso de la empresa.

Los objetivos aprobados son:

- Satisfacer las necesidades de los clientes a través de la prestación de nuestros excelentes servicios en construcción y diseño.
- Asegurar que los procesos de comunicación e información establecidos en la organización promuevan relaciones favorables con los clientes e identifiquen oportunidades de mejora
- Garantizar la negociación con proveedores que aseguren la calidad de los productos suministrados, bajo las condiciones que más le favorezcan a nuestra organización.
- Lograr la eficacia y eficiencia en la ejecución de obras, de tal forma, que éstas se ajusten a las especificaciones de diseño, y al mismo tiempo, no excedan los presupuestos de tiempo y recursos monetarios asignados, reflejando un excelente control administrativo, y logrando mayor fidelidad por parte de nuestros clientes.

5.6 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Cada proceso dentro del sistema de gestión de calidad tiene un propósito de existir dentro de la organización. Se procede a establecer responsabilidades para generar la sinergia corporativa necesaria para la eficacia y eficiencia de la

organización. Esta responsabilidad se asignó al caracterizar los procesos y se incluyeron las responsabilidades en el manual de responsabilidades de la empresa.

El mantenimiento de un sistema se logra con la generación de conciencia entre los miembros de la organización en cuanto a la consecución de los objetivos y metas comunes, al adquirir la responsabilidad de cumplimiento se obtienen los resultados conjuntos de los procesos encaminando el sistema hacia una mejora continua.

5.7 INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores de gestión surgen de la necesidad de medir el cumplimiento de la política de calidad a través de los objetivos.

Estos indicadores se determinaron en la caracterización de los procesos y su relación con los objetivos y política de calidad; se presenta a continuación en la Tabla 6 denominada matriz de mando.

En esta matriz se relaciona el indicador, el proceso y el responsable del cumplimiento del objetivo.

Esta matriz evidencia el cumplimiento de todo el sistema de gestión, así como el nivel de implementación en cada uno de los procesos de acuerdo al cumplimiento de los objetivos acordados al inicio del periodo.

Figura 14. Matriz de mando

DIRECTRIZ	OBJETIVO	INDICADOR	META	FCIA	RESPONSABLE	PROCESO
Satisfacer los requisitos de nuestros clientes, con la prestación de servicios en diseño, levantamiento arquitectónico y construcción mediante el cumplimiento oportuno de las condiciones técnicas y económicas pactadas.	Satisfacer las necesidades de los clientes a través de la prestación de nuestros excelentes servicios en construcción.	<u>Indicador de Satisfacción del Cliente</u> <u>Suma de índices de Satisfacción x 100</u> # de Clientes evaluados	≥ 95%	Mitad y final del proyecto	Director de Obra Arquitecto Residente Director de Diseño	Construcción de Proyectos Diseño y Desarrollo
Haciendo uso de personal idóneo que permita el mejoramiento continuo.	Lograr eficiencia y efectividad en la ejecución de obras, de tal forma, que éstas se ajusten a las especificaciones de diseño, y al mismo tiempo, no excedan los presupuestos de tiempo y recursos monetarios asignados, reflejando un excelente control administrativo, y logrando mayor fidelidad por parte de nuestros clientes.	<u>Indicador de Cumplimiento de Programación</u> <u># ítems cumplidos en revisión de obra x 100</u> # Ítems planificados	≥ 80%	Mensual	Director de Obra Arquitecto Residente	Construcción de Proyectos
		<u>Indicador de Ambiente de Trabajo</u> <u>∑ puntajes de Evaluaciones realizadas x 100</u> # de Evaluaciones Realizadas	≥ 85 %	Semestral	Director Administrativo	Talento Humano
		<u>% de Eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad</u> <u># total de Acciones Preventivas y/o Correctivas Cerradas</u> *100 <u># total de Acciones Preventivas y/o Correctivas Existentes</u>	≥ 80%	Bimensual	Facilitador de Calidad	Sistema de Gestión de la Calidad
Satisfacer los requisitos de nuestros clientes, con la prestación de servicios en diseño, levantamiento arquitectónico y construcción.	Garantizar la negociación con proveedores que aseguren la calidad de los productos suministrados, bajo las condiciones que más le favorezcan a nuestra organización.	<u>Indicador de Relaciones Comerciales con Proveedores Confiables</u> <u># Proveedores Confiables * 100</u> # Total de Proveedores	≥ 80%	Trimestral	Director Administrativo	Compras

Fuente: Autor

5.8 ASIGNACIÓN DE RECURSOS

El diseño, implementación y mantenimiento eficaz de un sistema de gestión de la calidad exige que la empresa adquiriera un compromiso y destine los recursos necesarios para llevar a cabo este proceso.

Como se observa en la tabla 7, se elaboró un presupuesto, donde se tiene en cuenta todos los recursos humanos, técnicos, físicos y económicos.

Tabla 7. Presupuesto Implementación del SGC

RUBRO	Cant.	Valor Unit.	TOTAL
Salario estudiante	6	\$ 300.000	\$ 1.800.000
Asesor Externo	1	\$ 7.600.000	\$ 7.600.000
Resma de Papel	4	\$ 9.000	\$ 36.000
Papelería (carpetas)	1	-----	\$ 150.000
Viáticos	1	\$ 400.000	\$ 400.000
Accesorios y otros	1	-----	\$ 400.000
TOTAL			\$ 10.386.000

Fuente. Autor

5.9 IDENTIFICACIÓN Y REVISIÓN DOCUMENTAL

Inicialmente la empresa JK SALCEDO mantenía una documentación que no cumplía con los requisitos establecidos en la norma, esto se evidenció en el diagnóstico desarrollado al inicio del proyecto.

Aunque el no cumplimiento de los requisitos es motivo de análisis, la desinformación al interior de la empresa y el desconocimiento de los documentos aplicables para cada proceso, son un factor importante a mejorar.

Para la creación y mejora de la documentación que controlará el sistema de gestión de calidad, se creó el registro F-04-P-01 emisión, modificación y anulación

de documentos y/o registros, que junto al F-01-P-01 Listado Maestro de documentos, se controla cada uno de los cambios y el ingreso de los nuevos documentos al sistema.

Los cambios en los documentos se realizaron por el facilitador de calidad (estudiante en práctica), bajo la supervisión del asesor externo, teniendo en cuenta las necesidades transmitidas por los responsables de cada uno de los procesos.

Ver Anexo E: Formatos del Sistema


5.10 DISEÑO DE LA DOCUMENTACIÓN

En el diseño de la documentación se realiza en el siguiente orden:

- Inicialmente se realiza la revisión del documento (si existe), para establecer el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma. Para realizar una revisión o una modificación al documento el responsable deberá llenar el formato que está a continuación en la figura 15.
- De acuerdo al tipo de documento se consulta el I-01 Instructivo de normalización de documentos, para realizarlo.
- Se elimina la versión anterior (si existe), y se entra al sistema de gestión de calidad mediante la modificación de F-01-P-01 Listado Maestro de Documentos.
- Se entrega a los responsables del proceso al cual pertenece el documento.

Ver Anexo D: Instructivos del sistema.

Figura 15. F-04-P-01 Emisión modificación y anulación de documento y/o registro

			EMISION, MODIFICACION Y ANULACION DE DOCUMENTO Y/O REGISTRO		
Código: F-04-P-01		Revisión: 01		Fecha: 3 de Octubre de 2008	
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo		Aprobado: Gerente	

FECHA				SOLICITUD No					
NOMBRE				CARGO					
No	DOCUMENTO Y/O REGISTRO	CODIGO	TIPO		PROCESO	No REV.	SOLICITUD		
			DOC.	REG.			EMISION	MODIFICACION	ANULACION
1									
2									
3									
4									
REVISION		APROBADO				NO APROBADO			
No	ACTIVIDADES								
1									
2									
3									
4									
APROBADO POR:					FIRMA				
OBSERVACIONES									

Fuente: Autor

5.11 ESTRUCTURA DOCUMENTAL

Los documentos que hacen parte de la organización se encuentran en la tabla 8 donde se describe el tipo de documento y la identificación respectiva.

Tabla 8. Identificación de Documentos

Documento	Identificación del Documento
Manual	M
Plan	PL
Caracterización Procesos	PR
Procedimiento	P
Instructivo	I
Formato	F
Documentos Externos	DE

Fuente. Autor

5.11.1 Manual de calidad. El manual de calidad define la estructura del sistema de gestión de la calidad, describiendo cada uno de los elementos del sistema, y como la organización los gestiona.

Este manual fue elaborado por el facilitador de calidad bajo la supervisión del asesor asignado por la empresa, y consta de tres partes importantes:

- Presentación de la firma: información preliminar de la empresa, historia, ubicación, nit, representante legal.
- Organigrama
- Alcance del sistema de gestión de la calidad
- Política de calidad
- Objetivos de calidad
- Matriz de Mando: Relación entre objetivos de calidad y política de calidad.
- Misión
- Visión

- Principios y valores
- Mapa de Procesos
- Comunicación interna: Relaciona los mecanismos de comunicación al interior de la empresa.
- Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad
- Matriz de cumplimiento de los requisitos de la norma

La estructura del manual se mantuvo durante todo el proceso de implementación, pero el contenido si se modificó en esta etapa, de acuerdo a los cambios que surgían en los procesos y actividades.

Finalmente se realizó la socialización del documento con todo el personal, para que conozcan y entiendan el funcionamiento de la organización.

Ver Anexo A: Manual de calidad

5.11.2 Plan de calidad. El plan de calidad especifica qué recursos, procedimientos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto.

En el sistema de gestión de calidad de JK SALCEDO, el plan de calidad se realiza para proyectos de construcción de obras.

La estructura del plan de calidad cuenta con los ítems necesarios para controlar el buen desarrollo del proyecto. Dentro del sistema esta identificado como PL-01 Plan de Calidad.

Ver Anexo B: Plan de Calidad Muro de Cerramiento Colegio La Salle Bucaramanga

5.11.3 Procedimientos del sistema. Los procedimientos escritos describen de forma especificada como llevar a cabo una actividad o un proceso dentro de la organización.

Como las actividades son realizadas por diferente personal de acuerdo al proceso, se realizaron comités con cada uno de los responsables con el fin de conocer directamente el procedimiento para llevar a cabo la actividad, de tal manera que al redactarlo cumpla con las ideas suministradas.

Inicialmente se realizaron los procedimientos de:

- Control de documentos
- Control de registros
- Auditorías internas
- Producto no conforme
- Acciones preventivas
- Acciones correctivas

Estos son los seis documentos básicos obligatorios que debe tener todo sistema de calidad, sin embargo también son necesarios aquellos que la empresa necesita para realizar sus servicios.

La estructura de los procedimientos de JK SALCEDO siguió los parámetros establecidos en el I-01 Instructivo Normalización de documentos en el numeral 1.1.2.1 que describe la metodología de acuerdo al tipo de documento.

Los procedimientos que hacen parte del sistema de calidad de la empresa están en la tabla 9 Procedimientos JK SALCEDO.

Tabla 9. Procedimientos JK SALCEDO

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO
Procedimiento Control de Documentos	P-01
Procedimiento Control de Registros	P-02
Procedimiento Relaciones públicas, negociación y contratación	P-03
Procedimiento de Compras	P-04
Procedimiento Construcción de Obras	P-05
Procedimiento Diseño y desarrollo	P-06
Procedimiento de Talento Humano	P-07
Procedimiento Revisión por la Dirección	P-08
Procedimiento Planificación de proyectos	P-09
Procedimiento Contable	P-010
Procedimiento Infraestructura	P-011
Procedimiento Levantamiento Arquitectónico	P-012
Procedimiento Auditorias Internas	P-013
Procedimiento Control de Producto No Conforme	P-014
Procedimiento Acciones Correctivas	P-015
Procedimiento Acciones Preventivas	P-016
Procedimiento de pagos	P-016

Fuente: Autor

Ver Anexo C: Procedimientos del sistema

5.11.4 Instructivos del sistema. Los instructivos, son documentos más específicos que los procedimientos, detallan las directrices necesarias para el desarrollo de una actividad particular.

Al igual que todos los documentos que hacen parte del sistema, su elaboración se realizó según los parámetros del I-01 Instructivo Normalización de documentos en el numeral 1.1.2.1 que describe la metodología de acuerdo al tipo de documento.

Los instructivos que hacen parte del sistema de calidad de la empresa están en la tabla 10 instructivos JK SALCEDO

Tabla 10. Instructivos JK SALCEDO

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO
Instructivo Normalización de documentos	I-01
Instructivo de análisis de causas	I-02
Instructivo de Inducción	I-03
Instructivo de almacenamiento en obra	I-04

Fuente: Autor

Ver Anexo D: Instructivos del sistema

5.11.5 Formatos del sistema. Los formatos diligenciados son los registros que muestran los resultados obtenidos y evidencia las actividades que se han desarrollado.

Para realizar los formatos, se tiene libre elección para escoger el tipo de letra, distribución y contenido, puesto que depende del proceso y la evidencia que se necesita para medir la eficacia que representa en el sistema.

Sin embargo, todos los formatos deben cumplir el I-01 Instructivo Normalización de documentos en el numeral 1.1.1, donde reglamenta la estructura del encabezado de todos los documentos del sistema de gestión de calidad.

Ver Anexo D: Instructivos del sistema

Ver Anexo E. Formatos del sistema

5.11.6 Documentos externos. Son documentos que no son creados dentro de la organización pero que son necesarios para satisfacer los requisitos de los clientes y la realización eficiente del proceso.

De acuerdo al procedimiento, estos documentos serán identificados y mantenidos según lo registrado en la actividad 9 del P-01 Procedimiento Control de Documentos

Figura 16. F-03-P-01 Listado maestro de documentos externos

S A L C E D O		LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS	
Código: F-03-P-01		Revisión: 01	Fecha: 19 de Diciembre de 2008
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente
NOMBRE DEL DOCUMENTO, DECRETO, LEY Ó CIRCULAR	UBICACIÓN		
Contratos	Archivo Oficina Director Administrativo Archivo Oficina de Obra		
Pólizas	Archivo Oficina Director Administrativo Archivo Oficina de Obra		
Informes de Laboratorio	Archivo Oficina de Obra		
Leyes y Normas Unidad Administrativa Especial Catastro	Archivo Principal Oficina		
Normas POT	Archivo Principal Oficina		
Decreto 2090 de 1989	Archivo Principal Oficina		
NSR-98 Normas Colombianas de Diseño y Construcción Sismo Resistentes	Archivo Principal Oficina		
Cotizaciones	Archivo Principal Oficina		
Certificados de Calibración	Archivo Oficina de Obra		
Kardex	Archivo Principal Oficina Archivo Oficina de Obra		
Licencia de Construcción	Archivo Oficina de Obra (copia)		
Pliegos de condiciones	Archivo Oficina de Obra		
Especificaciones Técnicas	Archivo Oficina de Obra		
Código Laboral	www.derechocolombiano.com/co/codigo.htm		
Hojas de vida	Archivo Principal Oficina		
Pruebas	Archivo Principal Oficina		
Contrato Laboral	Archivo Principal Oficina		
Formularios de Afiliaciones al Sistema de Seguridad Social	Archivo Principal Oficina		
Plan único de cuentas	Archivo Oficina de Contabilidad		
Estatuto tributario	www.estatutoributario.com		
NTC ISO 9001:2008	Archivo Principal Oficina		
ISO 9001 en empresas de Ingeniería Civil	Archivo Principal Oficina		

Fuente: Información interna jk salcedo

6. IMPLEMENTACIÓN Y CAPACITACIÓN

6.1 ENTREGA DE DOCUMENTOS A LOS RESPONSABLES

La entrega de los documentos del sistema de gestión de calidad, se fue realizando durante todo el proceso de implementación.

A los responsables del proceso se les entregó en medio físico los procedimientos, instructivos y formatos que correspondían. Por motivos de cambios en los documentos, este proceso fue minucioso en el sentido de asegurarse que los documentos de versiones anteriores, no podían estar en circulación dentro de la empresa.

Para evidenciar la recepción de éstos por parte de los funcionarios, se registró la entrega en el formato F-02-P-01 Distribución de documentos.

Ver anexo E: Formatos del sistema

6.2 CAPACITACIÓN

Las directrices de calidad se dieron a conocer por equipos de trabajo, a continuación en la tabla 11 Capacitación de la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Tabla 11. Capacitación JK SALCEDO

FECHA	TEMA	ASISTENTES
26-09-08	Conocer e implementar Proceso de Diseño. Diligenciamiento de los formatos.	Nicolás Romero Amaury Arroyo
18-10-08	Conocer e implementar Proceso de Talento Humano.	Adriana M. Salcedo
18-10-08	Conocer el procedimiento de talento humano. Diligenciamiento de formatos	Nidia M. Gelvez
27-10-08	Conocer e implementar Proceso de Planificación de Proyectos, Construcción de Proyectos.	Carlos Javier Cala Sergio Moreno

	Diligenciamiento Plan de calidad	
27-10-08	Conocer procedimiento de construcción de Proyectos	Julio Arias
10-11-08	Conocer e implementar el proceso contable. Diligenciamiento de Formatos	Claudia P. Álvarez Silvia Sandoval Jorge Noriega
25-11-08	Difusión del sistema de gestión de la calidad	Nicolás Romero Amaury Arroyo
15-01-09	Conocer e implementar Proceso de Diseño. Diligenciamiento de los formatos. Difusión del sistema de gestión de la calidad	Edwin Balcácer William Fernando Díaz Diego Prieto Jairo Grimaldos
23-01-09	Presentación de la misión, visión y política de calidad	Personal de obra Bucaramanga (41)
24-01-09	Conocer e implementar Proceso de Diseño. Diligenciamiento de los formatos.	Edwin Mosquera Freddy Alexander Dulcey
12-02-09	Procedimiento de control de producto no conforme	Todos los responsables de los procesos
10-03-09	Presentación de la misión, visión y política de calidad	Personal de obra Cúcuta (23)

Fuente: Autor

Para evaluar el nivel de aprendizaje del sistema de gestión de la calidad, se creó el formato F-06-P-07 Difusión de la política de calidad, con el fin de medir el nivel de entendimiento que tienen los responsables de los procesos con el funcionamiento de las directrices del sistema de gestión de calidad.

Ver Anexo E. Formatos del sistema

Ver Anexo F: Difusión de la política de calidad año 2009

El compromiso de la dirección en la implementación del sistema es de vital importancia generando en los empleados motivación e interés a través del proceso. Con el fin de dar a conocer a todos los visitantes y empleados se publicó en las instalaciones de la empresa en un lugar visible la política, misión, visión, y objetivos de calidad

Figura 17. Socialización de la política de calidad



Fuente: Autor

7. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Una vez finalizada la implementación del sistema de calidad, se evaluó la eficiencia y la eficacia de los controles establecidos en la empresa.

La evaluación del Sistema de gestión de la Calidad, se realizó mediante las siguientes herramientas:

- a. Resultados de los indicadores
- b. Auditorias Internas
- c. Revisión por la dirección
- d. Satisfacción del cliente

7.1 MEDICIÓN DE INDICADORES

Los indicadores demuestran el impacto que ha tenido la implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa.

Los indicadores son calculados por los responsables de los procesos, identificando el grado de cumplimiento y planteando mejoras a realizar en el caso del no cumplimiento.

Ver Anexo H: Medición de Indicadores de gestión

7.2 PLANIFICACIÓN DE LAS AUDITORÍAS

El alcance de la auditoría es para todos los procesos que hacen parte del sistema de gestión de calidad de JK SALCEDO; el objetivo es medir el nivel de implementación y conocimiento del sistema, así como el de reconocer puntos críticos del sistema y realizar un plan de mejora para eliminarlos.

Los beneficios de las auditorías internas son:

- Mejorar el desempeño de los procesos del negocio
- Identificar los problemas y corregirlos
- Identificar oportunidades de mejora
- Apoyar las actividades de revisión y actualización de los procesos en la empresa.

De acuerdo al P-014 Procedimiento de auditorías internas, se programa las auditorías en el plan anual de gestión que es elaborado por el gerente, el representante de la dirección y el facilitador de calidad. Esta programación se registra en el formato F-01-P-014 Programa de auditorías internas, para dejar evidencia de la planificación y cumplimiento. La realización de las auditorías internas se llevó a cabo según lo planificado en el cronograma del plan de proyecto.

7.3 PREPARACIÓN DE LAS AUDITORÍAS

Siguiendo el P-014 Procedimiento de auditorías internas, los responsables de cada uno de los procesos fueron informados ocho días antes de la realización de las auditorías.

La publicación del formato F-02-P-014 Plan de auditoría interna que se observa en la figura 18, permite a los responsables de cada proceso saber la hora y lugar en las que serán auditados.

Este formato, da un conocimiento general a los miembros de la empresa, de aspectos importantes de la auditoría como:

- Objetivo de la auditoría

- Alcance de la auditoría
- Procesos a auditar
- Criterios de la auditoría
- Metodología
- Programación: Proceso, fecha, auditor y auditados.

Figura 18. F-02-P-014 Plan de auditoría interna

PLAN DE AUDITORIA INTERNA			
Código: F-02-P-014		Revisión: 01	Fecha: 10 de Julio de 2007
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente
NOMBRE DEL AUDITOR			
OBJETIVO DE LA AUDITORIA			
ALCANCE DE LA AUDITORIA (Actividades a Auditar)			
PROCESOS A AUDITAR			
CRITERIOS DE AUDITORIA			
METODOLOGIA			
PROGRAMACION			
	PROCESO	FECHA	AUDITOR (s)
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

Fuente: Autor

7.3.1 Equipo auditor. Las competencias necesarias para llevar a cabo la auditoría se encuentran determinadas en el M-03 Manual de Competencias del Personal.

En la búsqueda del buen desarrollo de la auditoría cumpliendo con las competencias exigidas en la empresa, el auditor líder fue el asesor externo de calidad y el facilitador de calidad (estudiante en práctica) realizó el acompañamiento del proceso.

Ver Anexo F: Manual de competencias

7.4 EJECUCIÓN DE LAS AUDITORIAS

El inicio de la auditoría es la reunión de apertura entre el equipo auditor y todos los funcionarios responsables de los procesos, allí se presenta a: el equipo auditor, el alcance de la auditoría, los objetivos a alcanzar con la realización de la auditoría y el cronograma para realizarla.

La ejecución de las auditorías se define de acuerdo al alcance que se plantee al inicio de esta, destinando para ellos el tiempo y los recursos necesarios.


7.4.1 Revisión de la documentación. En esta etapa el auditor líder analiza la documentación que pertenece al sistema de calidad como: manual de calidad, plan de calidad, instructivos, procedimientos, formatos para estudiar su funcionamiento y cumplimiento dentro del sistema.

Este análisis se realiza a través de una lista de verificación donde se confrontan los requisitos de la norma con lo presentado por cada uno de los procesos.

Los resultados se registran en el formato F-03-P-014 Listas de verificación de auditoría como se muestra en la figura 19. Este formato da un conocimiento general a los miembros de la empresa de aspectos importantes de la auditoría como:

- Fecha de realización de la auditoría
- Proceso y responsable
- Requisito ISO
- Preguntas
- Evidencia y/o comentarios del auditor
- Resultado.

Figura 19. F-03-P-014 Listas de verificación de auditoría

		LISTAS DE VERIFICACION DE AUDITORIA	
Código: F-03-P-014		Revisión: 01	Fecha: 10 de Julio de 2007
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

FECHA:	PROCESO AUDITADO:	EQUIPO AUDITOR:	AUDITADO:
--------	-------------------	-----------------	-----------

REQUISITO ISO	PREGUNTAS	EVIDENCIA/COMENTARIOS DEL AUDITOR	RESULTADO	Nº. NC

Fuente: Autor

Durante la ejecución de la auditoría, el auditor recopila información relacionada con los objetivos de la auditoría y que le permitan evaluar si los procesos y controles están siendo aplicados de forma adecuada y en su caso poder emitir las recomendaciones pertinentes.

Ver Anexo E: Formatos del sistema

7.5 RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS

En esta etapa se da conclusión a la auditoría se realiza la reunión de cierre con todos los responsables, y el auditor procede a dar su punto de vista de acuerdo al grado de implementación en las que pudo encontrar la empresa.

Al final de la auditoría, el reporte debe mostrar los hallazgos y recomendaciones que correspondan para corregir o prevenir los problemas encontrados y definir con el auditado el plan de acción correspondiente.

Es importante hacer un seguimiento puntual y periódico a dicho plan de acción, una actividad por lo general asumida por el área de Auditoría Interna y que puede ser apoyada con la participación activa del miembro de la Alta Dirección responsable del área auditada.

Primera Auditoria:

- Objetivo de la auditoría: Verificar el grado de implementación del sistema de gestión de la calidad en la empresa JK SALCEDO bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2000
- Alcance de la auditoría: Aplica a todos los procesos establecidos dentro del sistema de gestión de la calidad.
- Procesos a auditar:
 - Relaciones publicas, negociación y contratación.
 - Construcción de proyectos
 - Compras
 - Diseño y Desarrollo
 - Planificación de proyectos
 - Planificación estratégica de la empresa
 - Talento Humano
 - Revisión por la dirección
 - Sistema de gestión de la calidad
 - Mantenimiento de infraestructura
- Metodología: Reunión de apertura, visita por parte del auditor y un observador (empleado de la empresa) al responsable de cada proceso, reunión de cierre.

No Conformidades:

Las no conformidades son presentadas por parte del auditor a la empresa para realizar el respectivo seguimiento y mediante el plan de mejora.

Proceso de compras:

- NC 7.4.1. No se evidenció la evaluación y selección de los proveedores de mantenimiento de equipos. Se deberían mejorar los criterios de evaluación, selección y reevaluación de proveedores.
- NC 8.2.3. No se evidencian las acciones que toma la Organización en el caso del no cumplimiento de los indicadores.

Proceso de construcción de proyectos:

- Obs. 7.1. Mejorar la evidencia de control al seguimiento del programa de obra.
- NC 8.2.4. No se evidenció el establecimiento y evidencia de la liberación de actividades.
- NC 4.2.3. No se evidenció el Control de planos arquitectónicos y estructurales.
- NC 7.5.5. No se evidenciaron los lineamientos de almacenamiento y preservación de los productos que usa la Organización.

Proceso de Diseño y desarrollo:

- NC 4.1. No se evidencia la implementación de los lineamientos del SGC a través del uso de los documentos establecidos.
- Obs. 7.3. Mejorar el establecimiento y la evidencia de los conceptos de revisión, verificación y validación. Así como el uso de la herramienta de seguimiento del diseño.
- NC 8.2.3. Se evidencia que no se han medido los indicadores del proceso.

Proceso Mantenimiento de Infraestructura:

- NC 7.6. No se evidenciaron los registros de calibración o verificación del proveedor de servicios de pruebas de laboratorio Construsuelos. Así como los correspondientes a los de la estación de topografía TopCon GTS 236W.

- 4.2.4. No se evidenciaron los lineamientos del control de registros del proceso.
- 8.2.3. Se evidenció que no se ha medido el indicador del proceso según lo requerido.

Proceso Planificación de proyectos:

- NC 7.1. No se evidencia el plan de calidad requerido para la obra de Cúcuta. Así como no se evidencia las actualizaciones y modificaciones que ha tenido el plan de calidad de la obra del muro de cerramiento de Bucaramanga.

Proceso Sistema de gestión de la calidad:

- NC 8.3 No se evidencia el tratamiento de No Conformidades.
- NC 8.5.2. No se evidencian acciones correctivas en el SGC.
- NC 8.5.3. No se evidencian acciones preventivas en el SGC.
- NC 8.2.1. No se evidencia la medición de la satisfacción del cliente.

Proceso Talento Humano:

- Obs. 5.4.1. Mejorar el establecimiento de los objetivos del proceso y su relación con el SGC.
- NC 6.2.1. No se evidencia la competencia requerida de los obreros.
- NC 6.2.2. No evidencia el registro de educación del arquitecto Enrique Corzo. Así como las evidencias de la planificación y realización de la formación, al igual, no evidenció la medición de la competencia del personal. No se evidenció el cumplimiento de las fases de reclutamiento y contratación en el caso del arquitecto Diego Prieto. No se evidenció el establecimiento y evidencia del requerimiento de realizar los exámenes médicos ocupacionales de ingreso del personal.

Proceso Negociación, relaciones públicas y contratación:

- NC 7.2.2. No se evidenció el Plan de Mercadeo requerido por el proceso. Al igual no se evidenció la metodología revisión de requisitos para el caso de la contratación privada.

Proceso planeación estratégica:

- Obs. 4.1. Mejorar el establecimiento de la identificación del sistema y las organizaciones que lo conforman.
- NC 5.4.1. Se evidenció que no se ha establecido la relación entre la política de calidad y los objetivos de calidad. Al igual no se han controlado todos los objetivos.
- NC 4.1. Se evidenció que el SGC correspondiente al proceso no se encuentra implementado, el auditado no identifica los elementos correspondientes .del SGC.
- NC 5.4.2. No se evidenciaron los lineamientos de la planificación del SGC para el año 2009.

Conclusión de la auditoría:

El sistema de gestión de la calidad se encuentra implementado un 95%, es necesario que la dirección muestre más interés en el proceso de la implementación del sistema. Recomienda crear un plan de acciones preventivas para disminuir impactos negativos que puedan ocasionar no conformidades en el futuro.

Segunda Auditoría:

- Objetivo de la auditoría: Verificar que las no conformidades encontradas en la primera auditoría se hayan solucionado y medir el grado de implementación del

sistema de gestión de la calidad en la empresa JK SALCEDO bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2000

- Alcance de la auditoría: Aplica a todos los procesos establecidos dentro del sistema de gestión de la calidad.
- Procesos a auditar:
 - Relaciones publicas, negociación y contratación.
 - Construcción de proyectos
 - Compras
 - Diseño y Desarrollo
 - Planificación de proyectos
 - Planificación estratégica de la empresa
 - Talento Humano
 - Revisión por la dirección
 - Sistema de gestión de la calidad
 - Mantenimiento de infraestructura
- Metodología: Reunión de apertura, visita por parte del auditor y un observador (empleado de la empresa) al responsable de cada proceso, reunión de cierre. Esta auditoría se realizó como seguimiento para reconocer si se habían cerrado las no conformidades encontradas en la primera auditoría.

No Conformidades:

Las no conformidades son presentadas a la empresa para realizar el respectivo seguimiento y mediante el plan de mejora.

Proceso de compras:

- Obs. En la obra de Cúcuta se presentan inconvenientes con el proceso, en algunas compras no se evidencia el cumplimiento del procedimiento.

Proceso de construcción de proyectos:

- NC 8.2.4. No se evidenció el establecimiento y evidencia de la liberación de actividades en la obra Preescolar Colegio La Salle Cúcuta

Proceso de Diseño y desarrollo:

- NC 4.1. No se evidencia la implementación de los lineamientos del SGC a través del uso de los documentos establecidos.
- Obs. 7.3. Mejorar el establecimiento y la evidencia de los conceptos de revisión, verificación y validación. Así como el uso de la herramienta de seguimiento del diseño.

Proceso Planificación de proyectos:

- NC 7.1. No se evidencia el plan de calidad requerido para la obra de Cúcuta.
- NC. 7.1. No se evidencia el plan de calidad requerido para la obra Saludtotal S.A.

Proceso Sistema de gestión de la calidad:

- NC 8.2.1. No se evidencia la medición de la satisfacción del cliente para la obra muro de cerramiento Colegio La Salle Bucaramanga.

Proceso Talento Humano:

- NC 6.2.2. No se evidenció el establecimiento y evidencia del requerimiento de realizar los exámenes médicos ocupacionales de ingreso del personal.

Proceso planeación estratégica:

- NC 4.1. El auditado no identifica los elementos correspondientes .del SGC.

Conclusión de la auditoria:

El sistema de gestión de la calidad se encuentra en una fase decisiva para la certificación según la meta establecida por la gerencia.

Es importante que todos los funcionarios sean mas partícipes del sistema, presentan indiferencia para llevar a cabo los procedimientos lo cual genera inconsistencias en el sistema de gestión de la calidad. Es necesario, que todos los funcionarios estén participando de las mejoras.

7.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Este mecanismo es importante para evidenciar el compromiso por la dirección en el sistema de gestión de la calidad, así como para reconocer la situación en la que se encuentra la organización y tomar medida de mejora que estén afectando la organización.

La revisión por la dirección recopila toda la información obtenida por las auditorías, y designa al representante por la dirección para que tome medidas preventivas y correctivas en los puntos críticos encontrados.

La toma de estas decisiones gerenciales queda a disposición del comité de calidad en el F-02-P-08 Acta de revisión por la dirección.

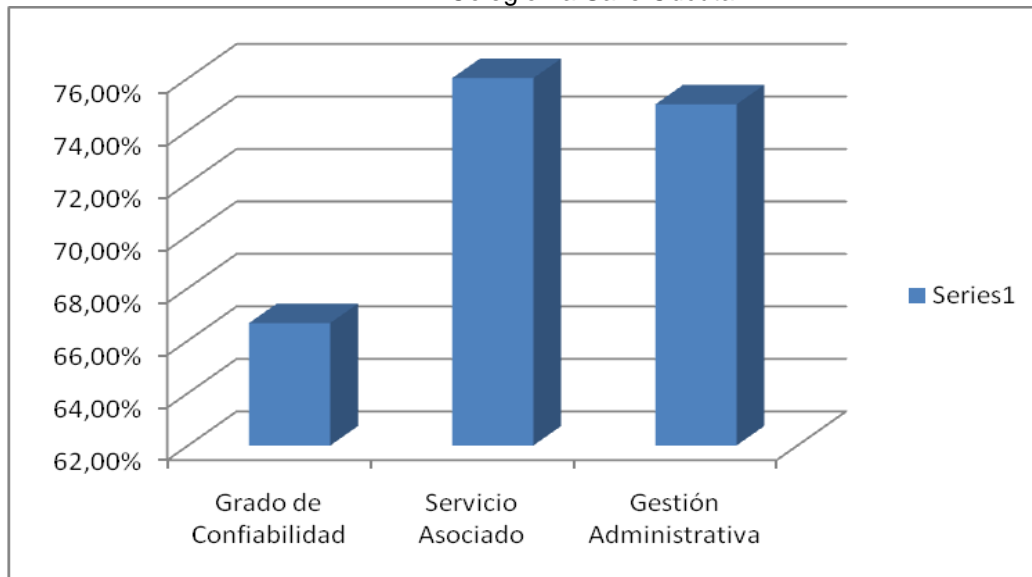
Ver Anexo E. Formatos del sistema

7.7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Para garantizar un buen servicio y una eficiente planificación en obras futuras es necesario saber lo que el cliente percibe de la organización.

De acuerdo al informe suministrado por la obra Preescolar Colegio La Salle Cúcuta, los resultados se pueden observar a continuación en la figura 20. Satisfacción del cliente portería, parqueadero, edificio administrativo, vivienda hermanos colegio La Salle Cúcuta.

Figura 20. Satisfacción del cliente Portería, parqueadero, edificio administrativo vivienda hermanos Colegio La Salle Cúcuta.



Fuente: Resultados de la medición JK SALCEDO

Observaciones:

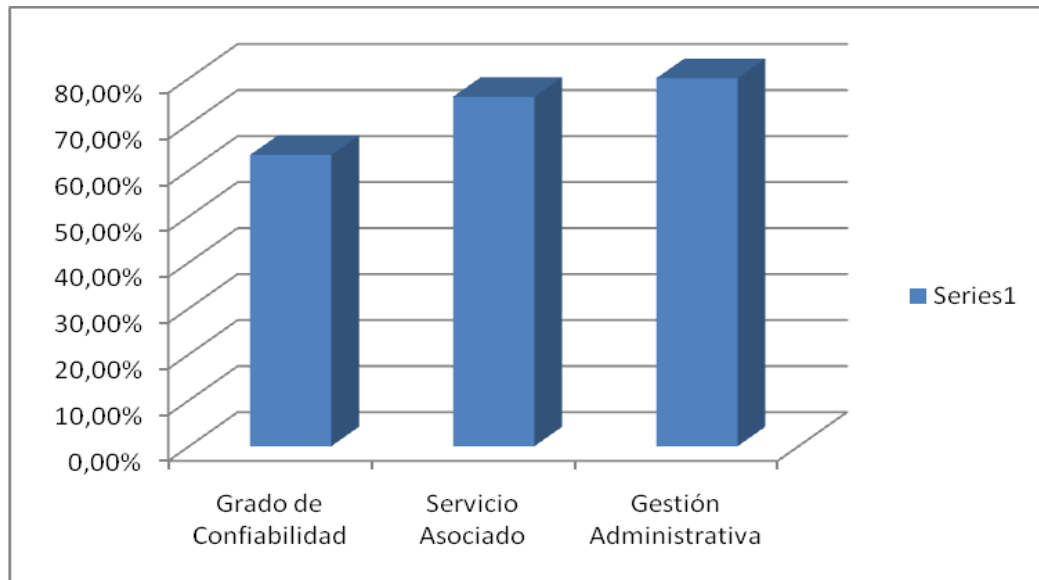
- La evaluación la realizó el hermano Manuel Eduardo Caballero Silva, Rector colegio La Salle Cúcuta.
- El indicador no se cumple ya que debe ser mayor o igual al 95%, el resultado de esta medición es de 72%.
- Los puntos más críticos se centran en el grado de confiabilidad que la empresa le brinda al cliente.
- Los puntos fuertes son el servicio asociado como equipos, atención oportuna de quejas y reclamos, las aptitudes del personal.

Plan de mejora:

Estos resultados concuerdan con los aspectos encontrados en la auditoría interna, donde la obra de Cúcuta no evidencia ninguna planificación, ni cumplimiento de un plan de trabajo.

El director de obra junto con el arquitecto residente, deberá redefinir su método de trabajo, para atender todos los requerimientos del cliente oportunamente de tal manera que en la próxima medición, el indicador se eleve.

Figura 21. Satisfacción del Cliente, Preescolar La Salle Cúcuta



Fuente: Resultados de la medición JK SALCEDO

Observaciones:

- La evaluación la realizó el hermano Manuel Eduardo Caballero Silva, Rector colegio La Salle Cúcuta.
- El indicador no se cumple ya que debe ser mayor o igual al 95%, el resultado de esta medición es de 72%.
- El grado de confiabilidad aumenta respecto a la medición anterior pero aun no cumple con la expectativas de la empresa
- Los puntos más críticos se centran en la calidad del servicio prestado por la empresa, y por el no cumplimiento del plan de trabajo.

- Los puntos fuertes son la percepción por parte del cliente que tiene de la administración eficiente de la empresa.

Plan de mejora:

Aún no se logra incrementar el valor del indicador. Se evidencia que aún en la obra de colegio La Salle Cúcuta, no se ha realizado un plan de trabajo, para determinar el grado de cumplimiento y avance de la obra.

Es necesario que el director de obra y el arquitecto residente, garanticen el buen desarrollo del sistema de gestión de la calidad, pues esta interfiriendo con el desempeño de la empresa y puede perjudicar al momento de la auditoría externa.

8. PLAN DE MEJORA

El plan de mejora es el mecanismo para disminuir las no conformidades encontradas en las auditorías.

El comité de calidad realizó una reunión para encontrar las falencias y realizar el respectivo tratamiento para mitigarlas, mediante la creación del plan de mejora

8.1 PLANES DE ACCIÓN

Los planes de acción para eliminar las no conformidades detectadas en la auditoría se realizan en el formato F-02-P-015 Seguimiento de no conformidades y/o producto no conforme.

De acuerdo al número de auditorías se establecieron planes de acción que condujeran al mejoramiento del sistema, como se puede observar en las figura 22 y figura 23.

- Plan de acción para Primera auditoría:

El nivel de cumplimiento de la eficacia del sistema de gestión de calidad se calculó según el indicador de gestión:

Número total de AC y/o AP cerradas: 22

Número de AC y/o AP existentes: 27

Indicador % de eficacia del sistema de gestión de la calidad: 81.48%

El indicador cumple con la meta.

Figura 22. Seguimiento de No conformidades y/o producto no conforme. Primera auditoria

S A L C E D O		SEGUIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y/O PRODUCTO NO CONFORME						
Código: F-02-P-015		Revisión: 01		Fecha: 12 de Febrero de 2009				
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo		Aprobado: Gerente				
#	FECHA	PROCESO	REAL	POT	PNC	TRATAMIENTO	RESPONSABLE	FECHA SOLUCION
1	10/01/2009	Compras	X			Busqueda y cambio del proveedor para reemplazar a Adolfo Bacca	Director Administrativo	10/01/2009
2	29/01/2009	Compras	X			Elaborar los registros: Listado de contratistas, evaluación de contratistas, selección de contratistas y reevaluación de contratistas	Director Administrativo Facilitador de Calidad	20/02/2009
3	29/01/2009	Compras	X			Dentro del manual de indicadores dejar evidencia de las acciones que se toman dentro de la organización acerca de la mejora en caso del no cumplimiento del indicador	Facilitador de calidad	22/02/2009
4	29/01/2009	Diseño y Desarrollo	X			Sensibilizar a cada uno de los participantes del proceso en el correcto uso de los documentos asociados al proceso.	Facilitador de calidad	27/02/2009
5	29/01/2009	Diseño y Desarrollo	X			Modificar el indicador del proceso de diseño y desarrollo, informar a los responsables del proceso	Facilitador de calidad	27/02/2009
6	29/01/2009	Mantenimiento de Infraestructura	X			Solicitar el certificado de calibración al laboratorio, topografo y otros proveedores que sean necesarios	Arquitecto Residente	03/04/2009
7	29/01/2009	Mantenimiento de Infraestructura	X			Revisar la información de los equipos y tener una acción frente aquellos datos que no se conozcan, debido a la antigüedad de este. Identificar los equipos dañados dentro de las obras o proyectos actuales e informar para su respectivo mantenimiento	Arquitecto Residente	09/02/2009
8	29/01/2009	Mantenimiento de Infraestructura	X			Incluir el mantenimiento de los equipos de obra en el plan de gestión anual de 2009 y realizar la medición del indicador	Director Administrativo	27/02/2009
9	29/01/2009	Negociación, relaciones públicas y contratación	X			Realizar el Plan de Mercadeo 2009	Director Administrativo	No se ha realizado
10	20/01/2009	Planeación estratégica	X			Actualizar el manual y la información que esta dentro de el, realizar el cuadro comparativo y socializarlo con todos los responsables de los procesos	Director Administrativo Facilitador de Calidad	23/02/2009
11	29/01/2009	Planeación estratégica	X			Realizar la implementación del SGC en el proceso de planeación estratégica	Facilitador de calidad	No se ha realizado
12	29/01/2009	Planeación estratégica	X			Realizar la planeación de la empresa mediante el establecimiento del Plan de gestión de 2009	Gerente Director Administrativo	27/02/2009
13	30/01/2009	Construcción de Proyectos	X			Incluir dentro del procedimiento el registro y la actividad a realizar cada vez que se libere el producto, realizar el informe a los responsables del proceso y el seguimiento a la acción.	Facilitador de calidad	27/02/2009
14	30/01/2009	Construcción de Proyectos	X			Elaborar un registro donde se pueda controlar los planos estructurales y arquitectonicos existentes en la empresa, informar al director de diseño y responsables del proceso de los cambios	Facilitador de calidad	27/02/2009
15	30/01/2009	Construcción de Proyectos	X			Realizar el instructivo de almacenamiento en obra, realizar la implementación	Facilitador de calidad	17/02/2009
16	30/01/2009	Planificación de Proyectos	X			Realizar el Plan de Calidad del proyecto Preescolar Colegio La salle Cúcuta	Director de Obra	No se ha realizado
17	30/01/2009	Planificación de Proyectos	X			Realizar el plan de calidad de la parte del contrato de instalaciones electricas del proyecto muro de cerramiento del colegio de la salle Bucaramanga	Arquitecto Residente	25/02/2009
18	30/01/2009	SGC	X			Registrar las No conformidades en el formato correspondiente para realizar el seguimiento.	Facilitador de calidad	05/03/2009
19	30/01/2009	SGC	X			Diligenciar cada acción correctiva en el formato correspondiente que se haya encontrado tanto antes como despues de la auditoria interna	Facilitador de calidad	05/03/2009
20	30/01/2009	SGC	X			Registrar las acciones preventivas en el formato correspondiente, y desarrollar un plan de mejora despues de solucionadas las no conformidades encontradas en la auditoria	Facilitador de calidad	05/03/2009
21	30/01/2009	SGC	X			Acordar con los arquitectos residentes y director de obra de los proyectos realizar la evaluación de satisfacción del cliente de acuerdo a la modificación de los indicadores	Arquitecto Residente Director de obra Director de Diseño	No se ha realizado

Continuación Figura 22.

22	30/01/2009	Talento Humano	X		Incluir dentro del manual de competencias las requeridas para el personal de obra	Director Administrativo	10/02/2009
23	30/01/2009	Talento Humano	X		Evidenciar el registro de educación de los arquitectos.	Director Administrativo	No se ha realizado
24	30/01/2009	Talento Humano	X		Evaluar el cumplimiento de las competencias en cada uno de los cargos, diligenciando el registro creado (F-06-P-07 Verificación de Competencias), incluir dentro del plan de gestion anual 2009 la formacion de los empleados	Director Administrativo	No se ha realizado
25	30/01/2009	Planificación de Proyectos	X		identificar los cambios que se le han realizado al Plan de calidad del muro de cerramiento Colegio La salle Bucaramanga y diligenciar estos en el registro	Arquitecto Residente	26/02/2009
26	30/01/2009	SGC	X		Actualizar el listado maestro de documentos, y verificar su actualización cada vez que se genere un cambio dentro de los documentos del sistema	Facilitador de calidad	23/02/2009
27	06/02/2009	Planificación de Proyectos		X	realizar el diseño en planta y alzado de baños para niños, se deben mover los puntos hidrosanitarios en el Proyecto Preescolar Colegio La Salle Cúcuta	Director de obra	26/02/2009

Fuente: Autor

Figura 23. Seguimiento de No conformidades y/o producto no conforme. Segunda auditoria.

S A L C E D O				SEGUIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y/O PRODUCTO NO CONFORME				
Código: F-02-P-015		Revisión: 01		Fecha: 12 de Febrero de 2009				
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo		Aprobado: Gerente				
#	FECHA	PROCESO	REAL	POT	PNC	TRATAMIENTO	RESPONSABLE	FECHA SOLUCION
1	19/03/2009	Compras		X		realizar nuevamente con el director de obra y el arquitecto residente la explicacion del procedimiento y verificar su establecimiento con las compras de la obra	Director Administrativo	24/03/2009
2	29/01/2009	Construcción de Proyectos	X			incluir dentro del procedimiento el registro y la actividad a realizar cada vez que se libere el producto, realizar el informe a los responsables del proceso y el seguimiento a la accion.	Facilitador de calidad	31/03/2009
3	29/01/2009	Diseño y Desarrollo	X			Sensibilizar a cada uno de los participantes del proceso en el correcto uso de los documentos asociados al proceso.	Facilitador de calidad	01/04/2009
4	29/01/2009	Planificación de Proyectos	X			Realizar el Plan de Calidad del proyecto Preescolar Colegio La salle Cúcuta	Director de Obra	No se ha realizado
5	29/01/2009	Planificación de Proyectos	X			Realizar el Plan de Calidad del proyecto SALUDTOTAL S.A.	Arquitecto Residente	No se ha realizado
6	29/01/2009	SGC	X			Acordar con los arquitectos residentes de la obra muro de cerramiento Colegio La sale Bucaramanga la realización de la encuesta de satisfaccion del cliente	Facilitador de calidad Arquitecto Residente	03/04/2009
7	29/01/2009	Talento Humano	X			Evidenciar el registro de educación de los arquitectos.	Director Administrativo	24/03/2009
8	29/01/2009	Talento Humano	X			Evaluar el cumplimiento de las competencias en cada uno de los cargos, diligenciando el registro creado (F-06-P-07 Verificación de Competencias), incluir dentro del plan de gestion anual 2009 la formacion de los empleados	Director Administrativo	24/03/2009
9	29/01/2009	Negociación, relaciones públicas y contratación	X			Realizar el Plan de Mercadeo 2009	Director Administrativo	17/04/2009
10	20/01/2009	Planeación estrategica	X			Realizar la Implementación del SGC en el proceso de planeacion estrategica	Facilitador de calidad	No se ha realizado
11	24/03/2009	SGC		X		Realizar la implementación del sistema de 5S en el almacén de la Obra Muro de cerramiento Colegio La Salle Bucaramanga	Facilitador de calidad	28/03/2009
12	24/03/2009	SGC		X		Realizar la implementación del sistema de 5S en el archivo de las oficinas de JK SALCEDO	Facilitador de calidad	31/03/2009

Fuente: Autor

- Plan de acción segunda auditoría:

El nivel de cumplimiento de la eficacia del sistema de gestión de calidad se calculó según el indicador de gestión:

Número total de AC y/o AP cerradas: 9

Número de AC y/o AP existentes: 12

Indicador % de eficacia del sistema de gestión de la calidad: 75.00%

La falta de colaboración por parte de los responsables de la obra Preescolar Colegio La Salle Cúcuta ha sido la causa del no cumplimiento del indicador.

9. APORTES COMO INGENIERA INDUSTRIAL

La implementación del sistema de gestión de calidad es el objetivo principal de este proyecto, sin embargo es necesario brindarle a la organización un valor agregado realizando mejoras y actividades que contribuyan al buen servicio de la organización.

Los aportes fueron:

- Rediseñar la estructura organizacional, y dar a conocer los cambios a todos los involucrados.
- Desarrollar programas de capacitación para el personal de obra, acerca de la seguridad y autocuidado en la realización de las labores en la obra.
- Establecer el plan de formación para los empleados del área administrativa.
- Proponer actividades de mejora a las condiciones de orden y aseo en el almacén de la obra, el archivo principal y área administrativa.
- Diseñar una metodología para la inducción al personal que ingrese a la empresa.
- Crear un reglamento interno de trabajo donde se estipulen tanto las responsabilidades del trabajador como del empleador dentro de JK SALCEDO.
- Como valor agregado al proyecto y debido a la nueva actualización de la norma ISO 9001:2008, se llevarán a cabo las actividades necesarias para actualizar el sistema ya implementado según estos requisitos y solicitar la certificación en esta versión.

10. CONCLUSIONES

- El Sistema de gestión de calidad permitió a la empresa manejar sus procesos de manera eficiente, cumpliendo los requisitos de los clientes y generando en ellos fidelidad.
- El diagnóstico inicial para conocer la situación de la empresa frente a los requisitos exigidos por la norma, facilitó la elaboración de una metodología que fuera acorde a la estructura organizacional.
- El personal al conocer los beneficios de un sistema de gestión de la calidad mejora la capacidad para trabajar en grupo, fortaleciendo la mejora continua en todos los procesos de la empresa.
- Evaluar el sistema, permitió encontrar oportunidades de mejora más, que no conformidades, incrementando la eficacia del sistema y afianzando todos los procesos en la consecución de las metas iniciales.
- Se desarrollaron mecanismos que permitieron establecer canales directos de comunicación con el cliente, incrementando su fidelidad hacia la empresa, mediante el cumplimiento oportuno de sus requisitos y necesidades.
- Al realizar una planificación de los proyectos tanto de obra como de diseño y desarrollo, se logró mejorar el aprovechamiento de los recursos financieros y humanos, incrementando la efectividad de cada uno de los proyectos.
- Al realizar el proceso de inducción a los nuevos funcionarios garantiza que las actividades se realicen de acuerdo a los procedimientos internos, motivándolos en la participación activa dentro la organización.

- La documentación que se encontraba en la empresa, se actualizó permitiendo a los procesos del sistema desarrollarse basado en un ciclo PHVA y posteriormente medirse en ciertos momentos para evidenciar oportunidades de mejora.
- Las acciones tomadas frente a capacitación de seguridad industrial y el mejoramiento del sitio de trabajo, generó una nueva cultura en el personal sobre la importancia de la utilización de elementos de protección personal y el autocuidado al desarrollar las labores.
- Se logró crear un plan de mejora consecuente con los hallazgos encontrados en las auditorías, y eliminarlas para la posterior auditoría externa.

11. RECOMENDACIONES


- Crear una verdadera cultura de calidad en todos los responsables de los procesos principalmente en los directores de obra y director de diseño quienes son los directos responsables del cumplimiento de los objetivos de los procesos.
- Mejorar el sistema utilizado para la actualización de documentos, con el fin de reducir el gasto de impresión cada vez que se le realice un cambio a un documento del sistema. Se podría crear una intranet que permita la comunicación directa entre todos los funcionarios.
- Realizar capacitaciones en actualizaciones y nuevas tendencias a arquitectos y diseñadores, que permitan ofrecer nuevas tendencias a futuros proyectos.
- Continuar con el proceso de sensibilización al personal para garantizar el adecuado funcionamiento del sistema.
- Diseñar un programa eficiente de salud ocupacional debido al nivel de los trabajos desarrollados en obra, realizar exámenes ocupacionales al personal que ingresa y realizar campañas que disminuyan los impactos de accidentes de trabajo y enfermedad profesional.

BIBLIOGRAFÍA

- CAICEDO Navarrete, Nydia. ISAZA Londoño, Jorge. ISO 9001 En empresas de Ingeniería Civil. Bogotá D.C. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC. NTC ISO 9000. Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y vocabulario, Bogotá D.C. ICONTEC 2005.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC. NTC ISO 9001. Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos, Bogotá D.C. ICONTEC 2000.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC. NTC ISO 19011. Sistema de Gestión de Calidad. Directrices para las auditorías de calidad, Bogotá D.C. ICONTEC 2000.
- UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. ASEDUIS. Memorias del Diplomado en Sistemas Integrados de Gestión HSEQ. Bucaramanga. Agosto 2008
- <http://www.icontec.org>
- <http://www.iram.com>
- <http://www.portalcalidad.com>

ANEXOS

ANEXO A. MANUAL DE CALIDAD

		MANUAL DE CALIDAD	
Código: M-01		Revisión: 02	Fecha: 23 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Directora Administrativa	Aprobado: Gerente

1. PRESENTACIÓN DE LA FIRMA

JK SALCEDO nace en el año 1997, buscando la necesidad de crear un negocio altamente productivo que genere rentabilidad para su dueño. A raíz de la experiencia laboral en arquitectura, se decide crear un negocio en el cual el arquitecto Juan Carlos Salcedo Vega pueda aplicar sus conocimientos.


Este negocio ha sido mantenido por medio del esfuerzo generado por sus empleados, superando las crisis del país, y esperando crecer a medida que transcurra el tiempo. Hoy en día esta empresa se mantiene y tiene diferentes proyectos para su futuro, con el fin de aportar a la sociedad contribuyendo con el empleo y generando rentabilidad.

UBICACIÓN: Carrera 25 # 33 – 06. Bucaramanga – Colombia.

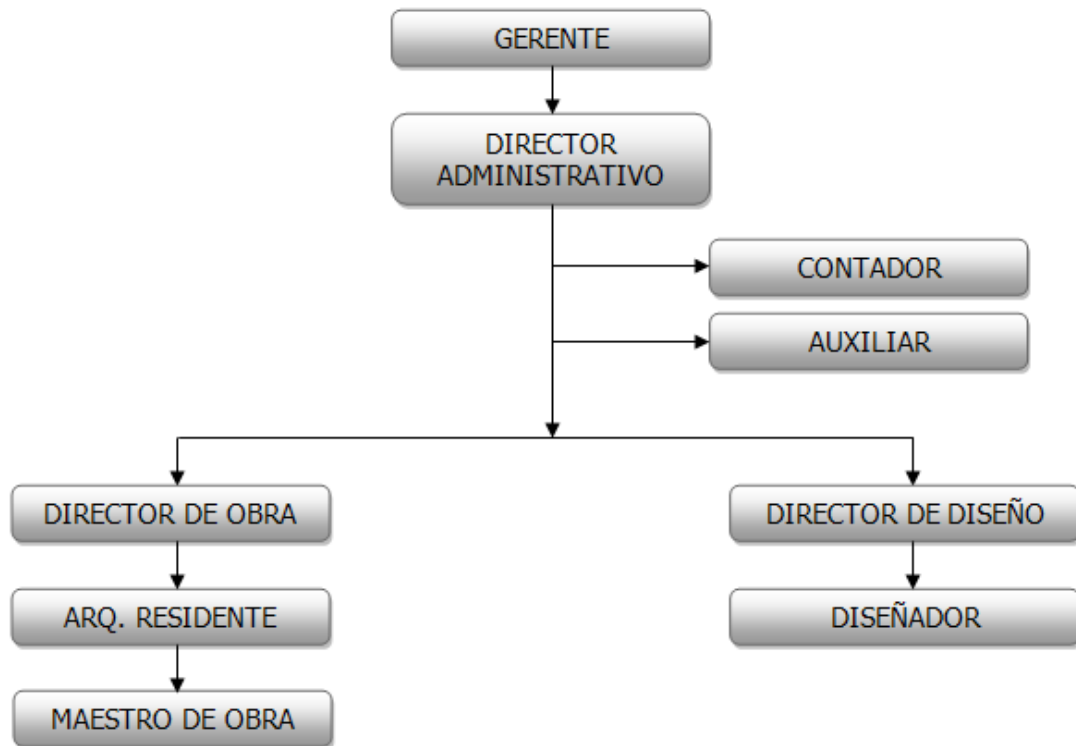
JK SALCEDO, es una empresa del sector de la construcción dedicada al diseño, construcción e interventoría de obras en diferentes ciudades del país, tales como Bucaramanga, Bogotá, Cúcuta y Cartagena.

NECESIDADES QUE SATISFACE:

- Vivienda, localización o planta física
- Seguridad
- Confiabilidad
- Calidad
- Garantía
- Imagen

 S A L C E D O		MANUAL DE CALIDAD	
Código: M-01	Revisión: 02	Fecha: 23 de Febrero de 2009	
Elaborado: Facilitador de Calidad	Revisado: Directora Administrativa	Aprobado: Gerente	

ORGANIGRAMA JK SALCEDO




2. ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Diseño y desarrollo, levantamiento arquitectónico, construcción de edificaciones

No existen exclusiones.

3. POLÍTICA DE CALIDAD

Satisfacer los requisitos de nuestros clientes, con la prestación de servicios en diseño, levantamiento arquitectónico y construcción mediante el cumplimiento oportuno de las

 MANUAL DE CALIDAD		
Código: M-01	Revisión: 02	Fecha: 23 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad	Revisado: Directora Administrativa	Aprobado: Gerente


condiciones técnicas y económicas pactadas, haciendo uso de personal idóneo que permita el mejoramiento continuo para alcanzar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, así como el cumplimiento de los requisitos legales y normativos vigentes.

3.1. OBJETIVOS

- Satisfacer las necesidades de los clientes a través de la prestación de nuestros excelentes servicios en construcción y diseño.
- Asegurar que los procesos de comunicación e información establecidos en la organización promuevan relaciones favorables con los clientes e identifiquen oportunidades de mejora.
- Garantizar la negociación con proveedores que aseguren la calidad de los productos suministrados, bajo las condiciones que más le favorezcan a nuestra organización.
- Lograr la eficacia y eficiencia en la ejecución de obras, de tal forma, que éstas se ajusten a las especificaciones de diseño, y al mismo tiempo, no excedan los presupuestos de tiempo y recursos monetarios asignados, reflejando un excelente control administrativo, y logrando mayor fidelidad por parte de nuestros clientes.

3.2. RELACIÓN DE POLÍTICA CON OBJETIVOS DE CALIDAD


DESGLOSE DE POLÍTICA	OBJETIVOS DE CALIDAD
Satisfacer los requisitos de nuestros clientes, con la prestación de servicios en diseño, levantamiento arquitectónico y	Satisfacer las necesidades de los clientes a través de la prestación de nuestros excelentes servicios en construcción.

		MANUAL DE CALIDAD	
Código: M-01		Revisión: 02	Fecha: 23 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Directora Administrativa	Aprobado: Gerente

construcción mediante el cumplimiento oportuno de las condiciones técnicas y económicas pactadas	
El mejoramiento continuo para alcanzar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad	Asegurar que los procesos de comunicación e información establecidos en la organización promuevan relaciones favorables con los clientes e identifiquen oportunidades de mejora
Satisfacer los requisitos de nuestros clientes, con la prestación de servicios en diseño, levantamiento arquitectónico y construcción	Garantizar la negociación con proveedores que aseguren la calidad de los productos suministrados, bajo las condiciones que más le favorezcan a nuestra organización.
Haciendo uso de personal idóneo que permita el mejoramiento continuo.	Lograr eficiencia y efectividad en la ejecución de obras, de tal forma, que éstas se ajusten a las especificaciones de diseño, y al mismo tiempo, no excedan los presupuestos de tiempo y recursos monetarios asignados, reflejando un excelente control administrativo, y logrando mayor fidelidad por parte de nuestros clientes.

4. MISIÓN.

JK SALCEDO es una empresa del sector de la construcción dedicada al diseño y construcción de viviendas residenciales, instituciones educativas y hospitalarias. Nuestro orgullo es poder brindar a nuestros clientes soluciones inmobiliarias permanentes que generen confort, excelente calidad, seguridad y garantía, entregándoles construcciones que cumpla con sus expectativas y necesidades.

		MANUAL DE CALIDAD	
Código: M-01		Revisión: 02	Fecha: 23 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Directora Administrativa	Aprobado: Gerente

5. VISIÓN.

En el año 2015, **JK SALCEDO** tendrá una mayor participación en Santander, con presencia en el mercado Nacional, proporcionando calidad con nuevos conceptos de arquitectura en nuestras construcciones y excelente servicio, contando con una organización sólida que logre satisfacer las expectativas de los clientes, proveedores, trabajadores y accionistas.


6. PRINCIPIOS Y VALORES.

Nuestros principios y valores son los siguientes:

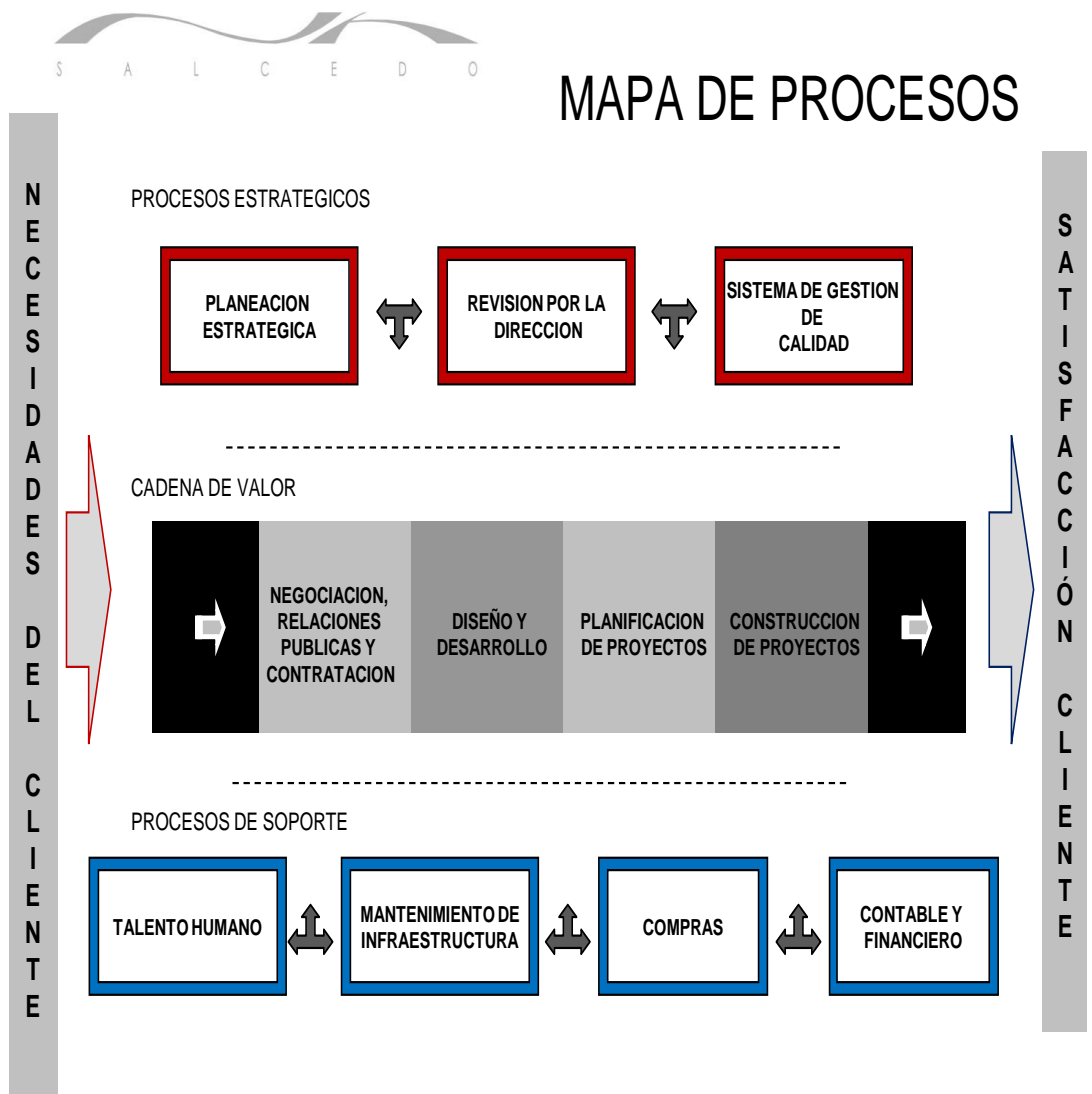
- Los Clientes son la razón de la existencia de nuestro negocio.
- El cambio siempre será una forma de nuestra supervivencia.
- El activo más importante de nuestra organización son nuestros empleados.
- Los valores de la organización son: Responsabilidad, confianza, integridad y honestidad.


7. MAPA DE PROCESOS

- **PROCESOS ESTRATÉGICOS (Color Rojo):** Estos procesos son aquellos que ayudan a la toma de decisiones, asociada con la conformidad de un cliente o propia de la organización.
- **CADENA DE VALOR (Color Gris):** Estos procesos son los que tienen incidencia directa tanto en el producto como en la satisfacción del cliente, y que además generan valor agregado al cliente.

		MANUAL DE CALIDAD	
Código: M-01		Revisión: 02	Fecha: 23 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Directora Administrativa	Aprobado: Gerente


- PROCESOS DE SOPORTE (Color Azul):** Son aquellos que garantizan el buen desempeño de todos los procesos, en especial los que pertenecen a la cadena de valor, gestionando los recursos indispensables y generando mejora continua a la empresa.



		MANUAL DE CALIDAD	
Código: M-01		Revisión: 02	Fecha: 23 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Directora Administrativa	Aprobado: Gerente

8. COMUNICACIÓN INTERNA

COMUNICACIÓN	A QUIEN SE INFORMA	RESPONSABLE DE INFORMAR	MEDIO DE COMUNICACIÓN
Política de calidad, objetivos e indicadores.	Toda la organización	Facilitador de Calidad	Capacitaciones Cartelera de la Empresa.
Asignación de recursos	Responsables de cada proceso	Gerencia, dirección administrativa	Registros (Correo electrónico, entrevista personal)
Solicitud de recursos	Gerencia, Dirección administrativa	Responsable de cada proceso	Registros (Correo electrónico, entrevista personal)
Problemas en los procesos	Responsable de cada proceso	Miembros del proceso	Registros (Correo electrónico, entrevista personal)
Planes de mejora	Gerencia, Dirección administrativa	Responsable de cada proceso	Registros (Correo electrónico, entrevista personal)
Plan de trabajo	Involucrados en el plan de trabajo	Responsable del proceso en que se realizara el plan	Reuniones
Manual de calidad, procedimientos, formatos	Toda la organización	Representante de la dirección y/o responsable del proceso, facilitador de calidad	Capacitaciones
Satisfacción del cliente	Cliente	Responsable del proceso	Entrevista personal
Pedidos, contratos	Responsable del servicio y/o producto	Responsable del Proceso que solicita el servicio y/o producto	Registro escrito
Reclamos de cliente	Responsable del proceso involucrado en la queja	Responsable de recibir la queja	Registro escrito (Correo, llamada telefónica, carta, satisfacción del cliente)
Producto No conforme (No conformidades)	Responsable del proceso involucrado en la No conformidad o en el producto no	Responsable del proceso quien detecta el problema	Reporte de Acción correctiva

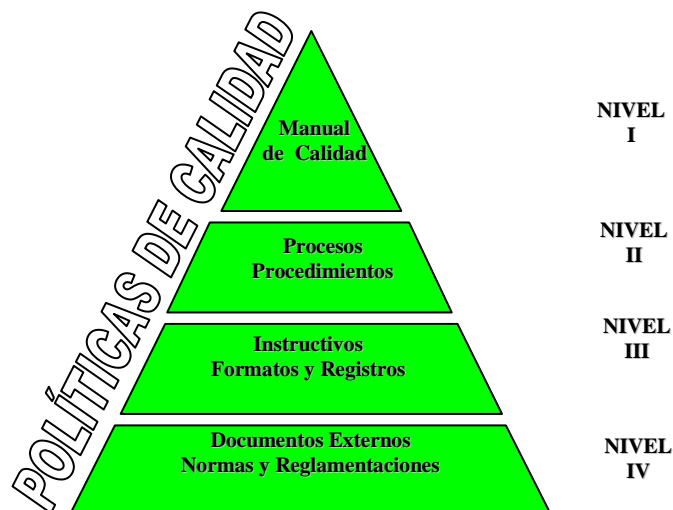
 S A L C E D O		MANUAL DE CALIDAD	
Código: M-01		Revisión: 02	Fecha: 23 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Directora Administrativa	Aprobado: Gerente


	conforme		
Resultado de las auditorias	Responsables del proceso	Representante de la dirección	Informes y reuniones.

9. DOCUMENTACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD.

El Sistema de Gestión de la Calidad, está compuesta por cuatro niveles como se muestra en la **Figura No. 1**.

- Nivel I: se encuentra el presente Manual de Calidad, en el cual se fundamenta el Sistema de Calidad.
- Nivel II se encuentran los Procesos que en que se divide y sus respectivos Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Nivel III se encuentran los Formatos, Registros e Instructivos, documentos que describen y registran los desarrollos de la aplicación del S.G.C garantizando su trazabilidad.
- Nivel IV están los Documentos Externos que corresponden a las normas y reglamentaciones vigentes que están directamente relacionadas con nuestra función empresarial y alcance institucional, Términos de Referencia y Especificaciones Técnicas que pueden afectar la calidad de los mismos.



 S A L C E D O		MANUAL DE CALIDAD	
Código: M-01		Revisión: 02	Fecha: 23 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Directora Administrativa	Aprobado: Gerente

9. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008.


El Sistema de Gestión de la Calidad. Cumple los requisitos de la norma como se demuestra en la tabla de relación Normas Vs Procesos.

M – Mandatario o direccionador del requisito


A – Aplica u afecta directamente al Proceso

MATRIZ REQUISITOS ISO 9001:2000 Vs. PROCESOS

Procesos // Normas	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	SGC	NEGOCIACIÓN RELACIONES PÚBLICAS	DISEÑO Y DESARROLLO	PLANIFICACIÓN DE PROYECTOS	CONSTRUCCIÓN DE PROYECTOS	TALENTO HUMANO	MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	COMPRAS	CONTABILIDAD
4.1	<u>M</u>	<u>A</u>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
4.2											
4.2.1											
4.2.2	<u>A</u>	<u>A</u>	M	A	A	A	A	A	A	<u>A</u>	<u>A</u>
4.2.3	<u>A</u>	<u>A</u>	M	A	A	A	A	A	A	<u>A</u>	<u>A</u>
4.2.4	<u>A</u>	<u>A</u>	M	A	A	A	A	A	A	<u>A</u>	<u>A</u>
5											
5.1	<u>M</u>										
5.2	<u>M</u>										
5.3	<u>M</u>	<u>A</u>	A	A	A	A	A	A	A	<u>A</u>	<u>A</u>
5.4											
5.4.1	<u>M</u>	<u>A</u>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
5.4.2	<u>M</u>										
5.5											
5.5.1	<u>M</u>	<u>A</u>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
5.5.2	<u>M</u>										
5.5.3	<u>M</u>	<u>A</u>	A	A	A	<u>A</u>	<u>A</u>	A	A	A	A
5.6											

		MANUAL DE CALIDAD		
Código: M-01		Revisión: 02	Fecha: 23 de Febrero de 2009	
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Directora Administrativa	Aprobado: Gerente	

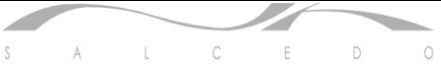
5.6.1		<u>M</u>									
5.6.2		<u>M</u>									
5.6.3		<u>M</u>									
6											
6.1	<u>M</u>	<u>M</u>									
6.2							A	M			
6.2.1											
6.2.2											
6.3							A		M		
6.4							A	M			
7											
7.1						M					M
7.2											
7.2.1				<u>M</u>	A	A					
7.2.2				<u>M</u>							
7.2.3				<u>M</u>							
7.3											
7.3.1					M						
7.3.2					M						
7.3.3					M						
7.3.4					M						
7.3.5					M						
7.3.6					M						
7.3.7					M						
7.4											
7.4.1							A			M	
7.4.2							A			M	
7.4.3							A			M	
7.5											M
7.5.1							M				
7.5.2							M				
7.5.3							M				
7.5.4							M				
7.5.5							M				
7.6							A		M		
8											

				MANUAL DE CALIDAD			
Código: M-01				Revisión: 02		Fecha: 23 de Febrero de 2009	
Elaborado: Facilitador de Calidad				Revisado: Directora Administrativa		Aprobado: Gerente	

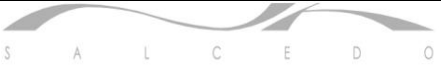
8.1											
8.2											
8.2.1				<u>M</u>							
8.2.2	<u>A</u>	<u>A</u>	<u>M</u>	<u>A</u>	A	A	A	A	A	A	A
8.2.3	<u>A</u>	<u>A</u>	<u>M</u>	<u>A</u>	A	A	A	A	A	A	A
8.2.4	<u>A</u>	<u>A</u>	<u>M</u>	<u>A</u>	A	A	A	A	A	A	A
8.3	<u>A</u>	<u>A</u>	<u>M</u>	<u>A</u>	A	A	A	A	A	A	AA
8.4											
8.5											
8.5.1	<u>A</u>	<u>A</u>	<u>M</u>	<u>A</u>	A	A	A	A	A	A	A
8.5.2	<u>A</u>	<u>A</u>	<u>M</u>	<u>A</u>	A	A	A	A	A	A	A
8.5.3	<u>A</u>	<u>A</u>	<u>M</u>	<u>A</u>	A	A	A	A	A	A	A

10. CONTROL DE DOCUMENTOS

Revisión	Aprobado	Fecha de Aprobación	Observación
01	Gerente	27 de Abril de 2007	Emisión Inicial
02	Gerente	23 de Febrero de 2009	Se modifica el organigrama, misión, visión y política de calidad.

		MANUAL DE CALIDAD DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Código: PR- 01		Revisión: 03	Fecha: 16 de Abril de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO				
Nombre del Proceso Relaciones públicas, negociación y contratación		Responsable del Proceso Gerente		Autoridad del Proceso Gerente
2. OBJETIVO DEL PROCESO				
Determinar y concretar las oportunidades de negocio para la empresa, analizando los criterios de oportunidad, capacidad, riesgo, experiencia y beneficio, legalizado a través de una formalidad contractual				
3. DESCRIPCIÓN E INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS				
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Clientes Planificación estratégica de la empresa <i>Planear</i>	Requisitos del Cliente	Definir las áreas estratégicas de negocios de interés para la empresa	Perfil Comercial	Proceso relaciones publicas, negociación y contratación
		Definir las instituciones o empresas con mayor interés contractual	Evaluación y creación de listado de clientes potenciales	
	Necesidades del Mercado	Establecer unas políticas generales de Mercadeo y Publicidad, búsqueda de negocios.	Plan de Negocios	
		Definir los criterios de participación en ofertas públicas	Plan de Negocios	
	Necesidades Comerciales	Definir los elementos a cubrir y revisar en las negociaciones con posibles contratantes	Términos de Negociación	
		Establecer los mecanismos de legalización y revisión de contratos	Legalización de contratos	
Relaciones publicas, negociación y contratación Clientes Planificación estratégica de la empresa <i>Hacer</i>	Necesidades del Mercado	Aplicar un Plan de Mercadeo	Plan de Mercadeo	Proceso Planificación de proyectos
		Actualizar el listado de empresas e instituciones de mayor impacto en el interés contractual	Listado de Clientes Potenciales	
		Realizar búsqueda de Negocios con base al listado de clientes potenciales	Búsqueda de Negocios	
	Necesidades Comerciales	Revisar los requerimientos del cliente, para poder determinar la viabilidad de participación	Términos Referencia	
	Requisitos del Cliente	Evacuar todos los posibles mecanismos y medios de participación que no perjudiquen la integridad y buen nombre de la empresa	Alianzas estratégicas	Proceso Diseño y Desarrollo
		Ser eficaces en la toma de decisiones para la participación de ofertas	Decisión Gerencial	
		Aplicar un procedimiento claro y concreto para la presentación de ofertas y su seguimiento de trámite que permita revisar los requisitos antes de hacer las ofertas.	Búsqueda, presentación y legalización de ofertas	

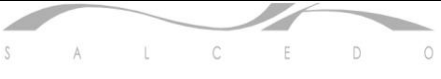
		MANUAL DE CALIDAD DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Código: PR- 01		Revisión: 03	Fecha: 16 de Abril de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

		Revisar toda la documentación contractual que se llegare a necesitar o firmar antes de su legalización.	Revisión de Contratos	
		Revisar requisitos antes de aceptar solicitudes de cambio que el cliente pudiera generar sobre un contrato en realización.	Ejecución de proyectos	
Proceso Relaciones Públicas, negociación y contratación <i>Verificar</i>	No conformidades Internas	Evaluar la eficacia y eficiencia del proceso para demostrar el cumplimiento del objetivo trazado	Satisfacción del Proceso Cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad	Proceso relaciones publicas, negociación y contratación
Planificación del sistema de gestión de la calidad <i>Actuar</i>	Resultados de la revisión por la Dirección	Mejora de la eficacia según se requiera (Acciones correctivas, preventivas, concesión, etc.)	Reevaluación de Procedimientos	Planificación del sistema de gestión de la calidad Cliente
	Productos No Conformes	Determinar y realizar las mejoras pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad.	Reevaluación de Manuales e Instructivos	
	Resultados de Auditoria	Divulgar en la empresa las acciones de mejoras y/o modificaciones al Sistema de Gestión de la Calidad.	Modificaciones al S.G.C.	

4. SEGUIMIENTO	5. MEDICIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> • Revisión por la Alta Dirección • Informe de Auditoria • Revisión al Producto no Conforme • Plan De Mejora • Medición del Proceso • Análisis del Mercado 	Indicador de Volumen de Negocios Meta: Mínimo dos Negocios por período Frecuencia: Semestral Fórmula: # de Negocios ejecutados durante el período	Indicador de Presentación de Ofertas Meta: 100% de Cumplimiento Frecuencia: Semestral Fórmula: $\frac{\# \text{ de Ofertas o Propuestas Admisibles}}{\# \text{ de Ofertas presentadas en el período}} \times 100$

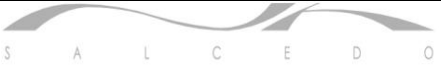
6. RECURSOS DEL PROCESO		
a. Financieros: Presupuesto para la inversión en búsqueda, participación y elaboración de propuestas.	b. Humanos: Gerente Director Administrativo	c. Técnicos: Internet, Computador, Impresora, fotocopiadora.

7. REQUISITOS POR CUMPLIR

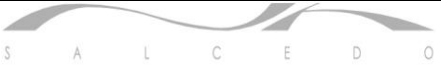
		MANUAL DE CALIDAD DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Código: PR- 01		Revisión: 03	Fecha: 16 de Abril de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

Especificaciones del cliente NTC ISO 9001:2008 7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionado con el producto 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto 7.2.3 comunicación con el cliente
8. DOCUMENTOS APLICABLES
M-01 Manual de calidad P-03 Procedimiento negociación, relaciones publicas y contratación Contratos Pólizas
9. REGISTROS
F-01-P-03 Propuestas anuales F-02-P-03 Revisión de requisitos para contratación privada F-03-P-03 Revisión de requisitos para contratación publica F-04-P-03 Control a la presentación de ofertas F-05-P-03 Modificaciones al contrato F-06-P-03 Listado Maestro de proyectos F-07-P-03 Seguimiento y legalización de contratos PL-03 Plan de mercadeo F-01-P-08 Acta

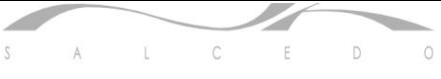
10. CONTROL DOCUMENTOS			
Revisión	Aprobado	Fecha de Aprobación	Observación
01	Gerente	03 de Julio de 2007	Revisión Inicial
02	Gerente	23 de Febrero de 2009	Modificación de los documentos aplicables.
03	Gerente	16 de Abril de 2009	Modifica el plan comercial , por plan de negocios en la fase del planear

		MANUAL DE CALIDAD DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Código: PR- 02		Revisión: 02	Fecha: 17 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO				
Nombre del Proceso Construcción de Proyectos		Responsable del Proceso Director de obra-Arquitecto Residente		Autoridad del Proceso Gerente
2. OBJETIVO DEL PROCESO				
Determinar los aspectos importantes a tener en cuenta antes, durante y después de la ejecución de los proyectos.				
3. DESCRIPCIÓN E INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS				
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Proceso relaciones publicas, negociación y contratación	Contratos y requisitos del cliente	Analizar la información del programa de obra	Programa de obra Recurso Humano Políticas y direccionamientos del proyecto	Proceso construcción de proyectos
Proceso diseño desarrollo	Normatividad establecida	Búsqueda del recurso humano, equipos y maquinaria		
Proceso planificación de proyectos	Plan de calidad	Cotización del material para obra		
<i>Planear</i>		Comunicar a las partes interesadas sobre el inicio de la ejecución del proyecto.		
Proceso negociación, relaciones publicas y contratación	Programa de obra Recursos Humanos, infraestructura.	Acuerdos con el cliente y la interventoría si aplica	Proyecto ejecutado	Clientes
Proceso diseño desarrollo		Ejecutar el proyecto de acuerdo al programa de obra, cronograma de obra, etc	Actas de Obra Infraestructura mantenida	
Proceso planificación de proyectos		Designar responsabilidades y autoridades	Dispositivos de seguimiento y medición controlados	
Proceso Recursos Humanos		Gestionar los permisos y autorizaciones		
		Divulgar los procedimientos e instructivos pertinentes del proyecto		
Proceso Compras		Mantener la infraestructura del proyecto		

		MANUAL DE CALIDAD DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Código: PR- 02		Revisión: 02	Fecha: 17 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

Proceso de Infraestructura <i>Hacer</i>		Controlar dispositivos de seguimiento y medición		
Proceso construcción de proyectos <i>Verificar</i>	Proyecto ejecutado	El cumplimiento de los requisitos establecidos al proyecto	Proyecto ejecutado	Proceso de construcción de proyectos
		El cumplimiento del plan de calidad, tiempos, recursos, etc		
		Realizar análisis de datos correspondiente al proceso	Reporte de índices de gestión	
		Participar en auditorias internas de calidad	Informe de auditorias	
Planeación del sistema de gestión de la calidad <i>Actuar</i>	Plan de calidad para proyectos Información relativa a la adecuación del plan de calidad y el desarrollo del proyecto.	Realizar control de los cambios y adecuación a la ejecución del proyecto	Proyecto ejecutado	Cliente
		Actuar con acciones correctivas para lograr los resultados en los casos que no se logren	Acciones correctivas ejecutadas	
		Medir la satisfacción del cliente	Encuesta de satisfacción del Cliente	
4. SEGUIMIENTO		5. MEDICIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> Revisión por la Alta Dirección Informe de Auditoria Revisión al Producto no Conforme Plan de Calidad para proyectos Flujo de Caja del Proyecto 		Indicador de Satisfacción del Cliente Meta: ≥ 95% de Satisfacción del Cliente Frecuencia: Mitad y Final del Proyecto Fórmula: $\frac{\text{Suma de índices de Satisfacción} \times 100}{\text{\# de Clientes evaluados}}$	Indicador de Cumplimiento de Programación Meta: ≥ 80% de cumplimiento. Frecuencia: Mensual Fórmula: $\frac{\text{\# ítems cumplidos en revisión de obra} \times 100}{\text{\# Ítems planificados}}$	
6. RECURSOS DEL PROCESO				
c. Financieros: Presupuesto para la Ejecución de la obra bajo calidad y seguridad		d. Humanos: Arquitectos con experiencia en ejecución de obras		c. Técnicos: Internet, Software, Computador, Impresora, fotocopidora, equipos, maquinaria, dispositivos de seguimiento y medición.
7. REQUISITOS POR CUMPLIR				

		MANUAL DE CALIDAD DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Código: PR- 02		Revisión: 02	Fecha: 17 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

NTC ISO 9001:2008 los mencionados a continuación:

- 7.5. Control de la realización del proyecto.
- 8.2.4. Seguimiento y medición del producto.
- 8.3. Control del producto no conforme.
- 6.3 Infraestructura
- 7.6. Control de dispositivos de seguimiento y medición.
- 8.2.1 Satisfacción del cliente

8. DOCUMENTOS APLICABLES

M-01 Manual de Calidad
P-01 Procedimiento Control de Documentos
P-02 Procedimiento Control de Registros
P-05 Procedimiento de Construcción de Obras
P-04 Procedimiento de Compras
P-015 Procedimiento Control de Producto No Conforme

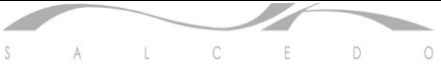
P-014 Procedimiento de Auditorias Internas
PL-01 Plan de calidad de proyectos
I-05 Instructivo de Almacenamiento en Obra
Programación de Obra
Planos
Contrato
Pólizas
Informes de Laboratorio
Leyes y Normas Unidad Administrativa Especial Catastro
Normas POT
Decreto 2090 de 1989

9. REGISTROS

F-01-P-05 Reporte de Asistencia
F-02-P-05 Control de Actividades
F-03-P-05 Corte de Obra Contratistas
F-04-P-05 Alquiler de Formaletas y Similares
F-05-P-05 Alquiler de Maquinaria
F-06-P-05 Control de Asistencia
F-07-P-05 Control Material de Río
F-08-P-05 Resumen semanal alquiler formaleta
F-09-P-05 Revisión de Obra
F-02-P-015 Satisfacción el Cliente

10. CONTROL DOCUMENTOS

Revisión	Aprobado	Fecha de Aprobación	Observación
01	Gerente	20 de Junio de 2007	Revisión Inicial
02	Gerente	17 de Febrero de 2009	Se modifico el indicador de cumplimiento de programación, se incluyeron nuevos documentos aplicables.

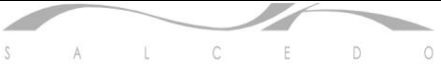
		MANUAL DE CALIDAD DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Código: PR- 03		Revisión: 03	Fecha: 05 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO		
Nombre del Proceso Compras	Responsable del Proceso: Director Administrativo – Secretaria	Autoridad del Proceso: Director Administrativo

2. OBJETIVO DEL PROCESO
Asegurar que los productos y servicios de alto impacto y participación en la calidad de la obra sean adquiridos con garantías de cumplimiento y satisfacción solicitados por la empresa.

3. DESCRIPCIÓN E INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Todos los procesos del sistema de gestión de la calidad <i>Planear</i>	Requisitos y especificaciones del cliente Análisis, clasificación y selección de productos y servicios prioritarios	Revisar las especificaciones de los productos y servicios que el cliente exige y la normatividad vigente	Concepto de cumplimiento de normas vigentes Listado de Proveedores Listado de contratistas	Todos los procesos del sistema de gestión de la calidad
		Identificación de los productos y/o servicios que son de carácter prioritario y afectan la calidad del producto		
		Establecer los criterios de evaluación, selección y reevaluación de proveedores y contratistas		
		Identificación de los proveedores de productos y/o servicios que son de carácter prioritario y que están en capacidad de suministrar eficazmente el producto solicitado		
Todos los procesos del sistema de gestión de la calidad <i>Hacer</i>	Requisitos y especificaciones del cliente	Definir las cantidades, calidades, marcas y/o referencias de los materiales, insumos o servicios a requerir para la ejecución del contrato	Orden de Pedido de Trabajo	Todos los procesos del sistema de gestión de la calidad
		Solicitud interna de compra		
		Evaluar proveedores de acuerdo a su capacidad de suministro.		
	Solicitud de compra	Solicitud de cotización a proveedores si no se encuentra clasificado en el listado de proveedores	Cotizaciones	
	Solicitud de Servicio	Solicitud de cotización a contratista si no se encuentra clasificado en el listado de contratistas.	Cotizaciones	
Cotizaciones	Se selecciona al proveedor o contratista de acuerdo a la oportunidad del mercado. Se realiza la negociación para la compra (Descuento, tiempo de entrega, forma de pago)	Selección de Proveedores	Selección de Contratistas	
		Proveedor Seleccionado	Se realiza la orden de compra, u orden de trabajo de acuerdo a la necesidad con sus debidas autorizaciones	Orden de Pedido de Trabajo

		MANUAL DE CALIDAD DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Código: PR- 03		Revisión: 03	Fecha: 05 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

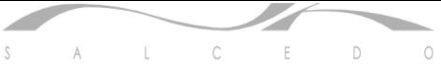
	Orden de Pedido o Orden de Trabajo	Se revisa y verifica que los productos o servicios adquiridos, sean entregados en las calidades, cantidades y características solicitadas.	Observaciones de recepción de insumos	
Proceso de compras <i>Verificar</i>	Observaciones de recepción de insumos	Se hace seguimiento a los productos no entregados o devueltos, hasta que completen el ciclo de satisfacción de la compra o servicio. Se reevalúa el proveedor y/o contratista de acuerdo a su desempeño.	Reevaluación de Proveedores Reevaluación de contratistas	Proceso de compras
Planeación del sistema de calidad <i>Actuar</i>	Resultados del análisis del informe de gestión Resultados de auditoría	Análisis de Datos del Informe de Gestión Mejora de la eficacia según se requiera (Acciones correctoras, correctivas, preventivas, concesión, etc.) Determinar y realizar las mejoras pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad. Divulgar en la empresa las acciones de mejoras y/o modificaciones al Sistema de Gestión de la Calidad.	Acciones de Mejora Proceso Eficiente	Cientes externos

4. SEGUIMIENTO		5. MEDICIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> • Revisión por la Alta Dirección • Informe de Auditoría • Revisión al Producto no Conforme • Plan De Mejora • Medición del Proceso 	Indicador de Relaciones Comerciales con Proveedores Confiables Meta: ≥ 80% de Proveedores Frecuencia: Trimestral Fórmula: $\frac{\# \text{ Proveedores Confiables } * 100}{\# \text{ Total de Proveedores}}$	Indicador de Relaciones Comerciales con Contratistas Confiables Meta: ≥ 80% de Contratistas Frecuencia: Trimestral Fórmula: $\frac{\# \text{ Contratistas Confiables } * 100}{\# \text{ Total de contratistas}}$	Indicador de Gestión de la Compra Meta: Cero no Conformidades en el proceso. Frecuencia: Trimestral Fórmula: # de no conformidades en el periodo.	

6. RECURSOS DEL PROCESO		
e. Financieros: Presupuesto para la compra o adquisición de bienes, productos o servicios.	f. Humanos: Gerente, auxiliar contable, Secretaria	c. Técnicos: Internet, Software, Computador, Impresora, fotocopiadora.

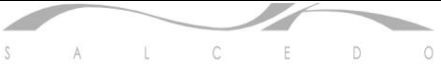
7. REQUISITOS POR CUMPLIR
Especificaciones del cliente NTC ISO 9001:2008 7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.4 Compras

8. DOCUMENTOS APLICABLES

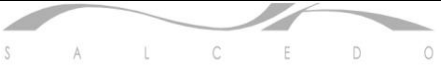
		MANUAL DE CALIDAD DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Código: PR- 03		Revisión: 03	Fecha: 05 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

M-01 Manual de Calidad P-01 Procedimiento Control de Documentos P-02 Procedimiento Control de Registros P-04 Procedimiento de Compras P-016 Procedimiento Acciones Correctivas P-017 Procedimiento de Acciones Preventivas P-014 procedimiento de Auditorias Internas Cotizaciones Certificados de Calibración Kardex
9. REGISTROS
F-01-P-04 Orden de pedido F-02-P-04 Listado de Proveedores F-03-P-04 Evaluación de Proveedores F-04-P-04 Selección de Proveedores F-05-P-04 Ingreso y salida de material de obra F-06-P-04 Reevaluación de Proveedores F-07-P-04 Pedido de Material F-08-P-04 Orden de Trabajo F-09-P-04 Listado de Contratistas F-010-P-04 Evaluación de Contratistas F-011-P-04 Selección de Contratistas F-012-P-04 Reevaluación de Contratistas

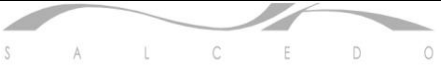
10. CONTROL DOCUMENTOS			
Revisión	Aprobado	Fecha de Aprobación	Observación
01	Gerente	10 de Julio de 2007	Revisión inicial
02	Gerente	14 de Octubre de 2008	Modificación en las salidas Orden de Compra por Orden de Pedido e inclusión de nuevo Indicador.
03	Gerente	05 de Febrero de 2009	Se incluyen los nuevos registros de contratistas al proceso.

		MANUAL DE CALIDAD DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Código: PR- 04		Revisión: 03	Fecha: 04 de Febrero de 2009
Elaborado: Diseñador		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO				
Nombre del Proceso Diseño y Desarrollo		Responsable del Proceso Director de Diseño-Diseñador		Autoridad del Proceso Gerente
2. OBJETIVO DEL PROCESO				
Especificar los pasos en la realización del Diseño y Desarrollo, los cuales deben cumplir con los requerimientos establecidos por el cliente, normas técnicas y especificaciones de los proyectos que lo requieran.				
3. DESCRIPCIÓN E INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS				
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Cliente Proceso Contratación con clientes Proceso Recursos Humanos <i>Planear</i>	Requisitos del Cliente Competencias del personal Normatividad establecida	Recibir las necesidades del cliente	Perfil de Diseño y Desarrollo Plan de Diseño y desarrollo	Cliente Proceso Construcción de obras
		Solicitar información relacionada con el Diseño y Desarrollo a realizar		
		Realizar un análisis de las necesidades del cliente		
		Definir las especificaciones y alcance del Diseño y Desarrollo		
		Conformar el equipo de trabajo, de acuerdo a las especialidades requeridas		
		Diseñar el Plan del Diseño y Desarrollo		
		Realizar reunión de inicio de actividades		
Recopilar la información requerida como elementos de entrada para el Diseño y Desarrollo.				
Proceso de Planificación estratégica de la empresa Proceso Revisión del Sistema de Calidad <i>Hacer</i>	Plan de Diseño y desarrollo Necesidades y requisitos del cliente Determinantes físicos del espacio a diseñar(ubicación, localización, orientación, topografía, vecinos,	Esquema de flujos y actividades	Perfil de Diseño y Desarrollo	Cliente Proceso construcción de obras
		Esquema básico		
		Zonificación		
		Modulación y dimensionamiento		
		Digitación y adecuación del diseño en el programa CAD		

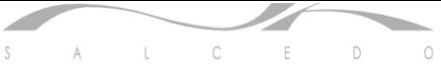
		MANUAL DE CALIDAD DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Código: PR- 04		Revisión: 03	Fecha: 04 de Febrero de 2009
Elaborado: Diseñador		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

	accesibilidad, vientos, temperatura, soleamiento, vegetación) Estudio y cuadro de áreas	Realizar cálculos, planos, tablas y memorias, resultado del Diseño y Desarrollo Armar el libro o informe de Diseño y Desarrollo	Anteproyecto	
Proceso Diseño y Desarrollo <i>Verificar</i>	Anteproyecto	Revisión del Diseño y Desarrollo Verificación del Diseño y Desarrollo, evaluando la capacidad de los resultados para cumplir los requisitos establecidos Validación del Diseño y Desarrollo	Proyecto final	Cliente Proceso Construcción de obras
		Realizar análisis de datos correspondiente al proceso.	Reporte de índices de gestión	
		Participar en auditorias internas de calidad.	Informe de auditorias	
Proceso Diseño y Desarrollo <i>Actuar</i>	Resultados de la revisión por la Dirección Productos Conformes Resultados de Auditoria	Realizar control de los cambios al Diseño y Desarrollo Actuar con acciones correctivas para lograr los resultados en los casos que no se logren Medir la satisfacción del cliente	Libro de Diseño y Desarrollo Acciones correctivas ejecutadas Encuesta de satisfacción del Cliente	Proceso Construcción de obras
4. SEGUIMIENTO		5. MEDICIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> Revisión por la Alta Dirección Informe de Auditoria Revisión al Producto no Conforme Plan De Mejora 		<u>Indicador Cumplimiento</u> Meta: ≥ 80 % de Cumplimiento Frecuencia: Bimensual Fórmula: $\frac{\# \text{ Actividades Ejecutadas } * 100}{\# \text{ Actividades Planificadas}}$	<u>Indicador de Satisfacción del Cliente</u> Meta: ≥ 95% de Satisfacción del Cliente Frecuencia: Mitad y Final del Proyecto Fórmula: $\frac{\text{Suma de índices de Satisfacción} * 100}{\# \text{ de Clientes evaluados}}$	
6. RECURSOS DEL PROCESO				
g. Financieros: Presupuesto del diseño		h. Humanos: Arquitectos con conocimiento en archicad y autocad		c. Técnicos: Internet, Computador, Impresora, fotocopidora, programas como: Archicad 10, Artlantis Studio 1.2, Corel, Sistema operativo: Mac OSX10
7. REQUISITOS POR CUMPLIR				

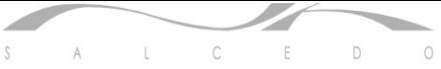
		MANUAL DE CALIDAD DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Código: PR- 04		Revisión: 03	Fecha: 04 de Febrero de 2009
Elaborado: Diseñador		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

NTC ISO 9001:2008 los mencionados a continuación: 7.3 Diseño y Desarrollo 7.3.1 Planificación de diseño y desarrollo 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo 7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo
8. DOCUMENTOS APLICABLES
M-01 Manual de Calidad P-01 Procedimiento Control de Documentos P-02 Procedimiento Control de Registros P-06 Procedimiento de Diseño y Desarrollo P-015 Procedimiento Control de Producto No Conforme Decreto 2090 de 1989 Contratos Pólizas NSR-98 Normas Colombianas de Diseño y Construcción Sismo Resistentes
9. REGISTROS
F-01-P-06 Perfil diseño y desarrollo F-02-P-06 Lista de chequeo de diseño y desarrollo F-03-P-06 Seguimiento de diseño F-04-P-06 Conformidad del cliente F-05-P-06 Requerimiento para legalización del proyecto F-06-P-06 Control Actividades de Diseño F-07-P-06 Listado Maestro de Planos F-08-P-06 Metas y Tareas grupo de Diseño F-01-P-015 Satisfacción del Cliente

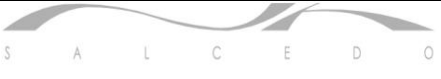
10. CONTROL DOCUMENTOS			
Revisión	Aprobado	Fecha de Aprobación	Observación
01	Gerente	3 de Julio de 2007	Revisión Inicial
02	Gerente	24 de Octubre de 2008	Se modifico el indicador de eficacia del diseño.
03	Gerente	04 de febrero de 2009	El responsable del proceso se cambio y se incluyeron nuevos documentos y registros aplicables. Se modifico el indicador.

		MANUAL DE CALIDAD DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Código: PR-06		Revisión: 02	Fecha: 20 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO				
Nombre del Proceso Planificación de Proyectos	Responsable del Proceso Director de Obra-Arquitecto Residente	Autoridad del Proceso Gerente		
2. OBJETIVO DEL PROCESO				
Establecer las pautas para dirigir, controlar y supervisar la planificación de las obras y proyectos a ejecutar.				
3. DESCRIPCIÓN E INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS				
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Relaciones públicas, Negociación, y contratación Cliente <i>Planear</i>	Contratos y requisitos del cliente	Analizar la información de los contratos y solicitudes del cliente	Contratos revisados	Planificación de proyectos
		Analizar y verificar la disposición de recursos, personal, infraestructura y capacidad administrativa y financiera	Normatividad del proyecto	
	Proyecto	Identificar documentos, tiempos requeridos y necesidades del Tramite de legalización	Identificación y Programación de recursos	
		Designar responsables		
Planificación de proyectos <i>Hacer</i>	Requisitos del cliente	Realizar plan de calidad de proyectos	Plan de calidad de proyectos	Construcción de proyectos Interventoría de proyectos
		Gestionar los recursos		
	Normatividad del proyecto	Revisión y ajuste de la programación de obra	Logística del proyecto	
		Identificación y Programación de recursos	Identificar la necesidad logística, de acuerdo a la ubicación del proyecto.	
Identificar los requerimientos de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente.				
Proceso Planificación de proyectos	Programación de obra	Revisión de la programación de obra	Programa de obra revisado	Proceso planificación de proyectos
		Verificación del flujo de caja del proyecto		
	Logística del	Realizar análisis de datos correspondiente al proceso	Reporte de índices de	

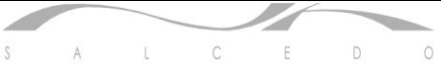
		MANUAL DE CALIDAD DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Código: PR-06		Revisión: 02	Fecha: 20 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

<u>Verificar</u>	proyecto Requerimientos de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente.	Participar en auditorias internas de calidad	gestión Informe de auditorias	
Planeación del S.G.C <u>Actuar</u>	Plan de calidad para proyectos Información relativa a la adecuación del plan de calidad y el desarrollo del proyecto.	Realizar control de los cambios y adecuación al Plan de calidad. Actuar con acciones correctivas para lograr los resultados en los casos que no se logren. Medir la satisfacción del cliente.	Proyecto Ejecutado Acciones correctivas ejecutadas. Encuesta de satisfacción del Cliente.	Cliente
4. SEGUIMIENTO		5. MEDICIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> • Revisión por la Alta Dirección • Informe de Auditoria • Revisión al Producto no Conforme • Plan de Calidad para proyectos • Presupuesto del Proyecto 		Indicador de Cumplimiento Meta: ≥ 80% de Cumplimiento Frecuencia: Mensual Fórmula: $\frac{\# \text{ Actividades Planeadas}}{\# \text{ de Actividades ejecutadas}} * 100$		
6. RECURSOS DEL PROCESO				
i. Financieros: Presupuesto para la Planificación de Proyectos		j. Humanos: Arquitecto con experiencia en programación de proyectos		c. Técnicos: Software, Computador, impresora, fotocopidora.
7. REQUISITOS POR CUMPLIR				
NTC ISO 9001:2008 los mencionados a continuación: 7.1 Planificación de la Realización del Producto				
8. DOCUMENTOS APLICABLES				

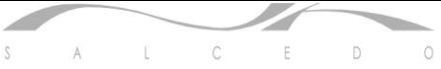
		MANUAL DE CALIDAD DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Código: PR-06		Revisión: 02	Fecha: 20 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

P-09 Procedimiento planificación de proyectos P-01 Procedimiento Control de documentos P-02 procedimiento Control de registros P-014 Procedimiento Auditorias Internas PL-01 Plan de calidad de proyectos Licencia de Construcción Planos y estudios Pliegos de Condiciones Contrato Pólizas Especificaciones técnicas Programación de obra Presupuesto de Obra
9. REGISTROS
PL-01 Plan de calidad de proyectos

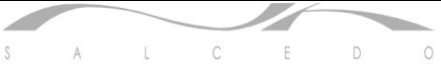
10. CONTROL DOCUMENTOS			
Revisión	Aprobado	Fecha de Aprobación	Observación
01	Gerente	24 de Mayo de 2007	Revisión Inicial
02	Gerente	20 de Febrero de 2009	Se modifican los documentos aplicables del proceso y el indicador se modifico.

		MANUAL DE CALIDAD DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Código: PR-07		Revisión: 02	Fecha: 20 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO				
Nombre del Proceso Planeación estratégica		Responsable del Proceso Gerente		Autoridad del Proceso Gerente
2. OBJETIVO DEL PROCESO				
Planificar y ejecutar todas las actividades estratégicas para la empresa, controlar sus resultados y redefinir sus objetivos.				
3. DESCRIPCIÓN E INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS				
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Todos los procesos del sistema de gestión de la calidad <i>Planear</i>	Condiciones del mercado	Obtener toda la mayor información posible del medio empresarial y comercial del sector	Diagnóstico del medio empresarial	Todos los procesos del sistema de gestión de la calidad
	Informes de Auditorias	Analizar la información sustraída de las Auditorias del sistema de gestión de calidad realizadas a la empresa	Diagnóstico de Auditorias	
	Informes de Obras realizadas	Analizar la información sustraída de los balances generales y estado de pérdidas y ganancias	Diagnóstico Económico y Financiero	
	Informes Financiero y Contable	Analizar las causas Vs consecuencias del Producto No Conforme	Diagnóstico de Calidad del Servicio	
	Informes del producto no conforme	Establecer y evaluar los alcances de los indicadores de Gestión	Manual de Indicadores	
		Estudiar sobre las diferentes técnicas o metodologías de mejoramiento continuo y/o herramientas administrativas	Metodologías recientes aplicables	
Todos los procesos del sistema de gestión de la calidad <i>Hacer</i>	Todos los diagnósticos e informes de gestión	Organizar toda la información diagnóstica bajo un mismo criterio	Documento Gerencial	Todos los procesos del sistema de gestión de la calidad
		Definir o redefinir las Políticas y Objetivos de la empresa para períodos de tiempo pactados	Políticas y Objetivos	
		Establecer las guías empresariales (Misión, Visión, Alcance del SGC) y recursos humanos, logísticos y financieros	Misión, Visión, Alcance del SGC	
		Establecer las estrategias comerciales, empresariales, técnicas y/o socioculturales para el mejor desempeño de la empresa	Estrategias de Negocios	

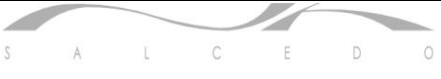
		MANUAL DE CALIDAD DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Código: PR-07		Revisión: 02	Fecha: 20 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

		Establecer las estrategias laborales para mantener una alta motivación y desempeño de las actividades contractuales	Estrategia Laboral	
		Establecer un Plan Anual de Gestión con sus respectivos indicadores	Plan Anual de Gestión	
		Establecer las metodologías de comunicación inherentes a la empresa	Estrategias de Comunicación Interna y Externas	
		Direccionar todas las oportunidades de mejora hacia el avance continuo del Sistema de Gestión de la Calidad	Modificaciones al S.G.C.	
Proceso Planificación estratégica <i>Verificar</i>	Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	Se mide periódicamente en tiempos no mayores a seis meses, el resultado de las actividades de planificación	Satisfacción del Proceso Cumplimiento de Indicadores	Proceso Planificación estratégica
Planeación del S.G.C <i>Actuar</i>	Resultados de la verificación	Mejora de la eficacia según se requiera (Acciones correctivas, preventivas, concesión, etc.)	Reevaluación de Indicadores de Gestión	Planeación del S.G.C
	Productos No Conformes	Determinar y realizar las mejoras pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad	Reevaluación de la Planificación	
	Resultados de Auditoría	Divulgar en la empresa las acciones de mejoras y/o modificaciones al Sistema de Gestión de la Calidad	Modificaciones al S.G.C.	
4. SEGUIMIENTO		5. MEDICIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> • Revisión por la Alta Dirección • Informe de Auditoría • Revisión al Producto no Conforme • Plan De Mejora • Medición del Proceso • Informes de Obra 		Indicador Global de Eficacia Meta: ≥ 80% de Cumplimiento Frecuencia: Trimestral Fórmula: $\frac{\# \text{ de indicadores cumplidos} \times 100}{\# \text{ de indicadores evaluados}}$	Indicador Eficiencia x Proyecto Meta: ≥ 85% de Cumplimiento Frecuencia: Por Proyectos Fórmula: $\frac{\text{Valor del AIU ejecutado por proyecto} \times 100}{\text{Valor del AIU esperado por planificado}}$	
6. RECURSOS DEL PROCESO				
k. Financieros: Presupuesto para la adecuada gestión gerencial		l. Humanos: Gerente, Director Administrativo		c. Técnicos: Herramientas de Planeación estratégica, Computador, impresora
7. REQUISITOS POR CUMPLIR				

		MANUAL DE CALIDAD DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Código: PR-07		Revisión: 02	Fecha: 20 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

NTC ISO 9001:2008 los mencionados a continuación: 5. Responsabilidad de la Dirección 5.1 Compromiso de la Dirección 5.2 Enfoque al Cliente 5.3 Política de la Calidad 5.4 Planificación 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación 6.1 Provisión de Recursos
8. DOCUMENTOS APLICABLES
M-01 Manual de Calidad M-02 Manual de Responsabilidades M-03 Manual de competencias del personal M-04 Manual de Indicadores
9. REGISTROS
PL-02 Plan Anual de Gestión Informes de Gestión

10. CONTROL DOCUMENTOS			
Revisión	Aprobado	Fecha de Aprobación	Observación
01	Gerente	24 de Mayo de 2007	Revisión Inicial
02	Gerente	20 de Febrero de 2009	Se modifica el indicador del proceso.

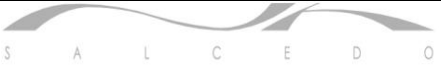
		MANUAL DE CALIDAD DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Código: PR-08		Revisión: 03	Fecha: 11 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO		
Nombre del Proceso Talento Humano	Responsable del Proceso: Director Administrativo-Arquitecto Residente	Autoridad del Proceso: Director Administrativo

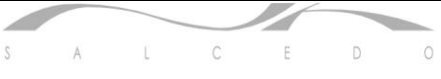
2. OBJETIVO DEL PROCESO
Establecer las competencias del personal requeridas para los diferentes responsables y participes de los procesos de la empresa, garantizando su correcta convocatoria, selección, evaluación y seguimiento a su desempeño.

3. DESCRIPCIÓN E INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Todos los procesos del sistema de gestión de calidad <i>Planear</i>	Requisitos del Cliente	Identificar la competencia laboral a cubrir, en especial las que sean de obligatoriedad	Perfiles de Cargo	Todos los procesos del sistema de gestión de calidad
	Competencias del Personal requerido	Establecer los criterios de información, preselección y selección del personal competente.	Criterios de Selección de Personal	
	Base de Datos de Técnicos, Profesionales y Tecnólogos	Establecer los mecanismos de selección del personal	Entrevistas Pruebas Psicotécnicas	
		Evaluar el historial de servicios del candidato en la empresa	Evaluación al Desempeño	
Todos los procesos del sistema de gestión de calidad <i>Hacer</i>	Requisitos del Cliente	Revisión de competencias con base a la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas	Competencia y/o perfil a cubrir	Todos los procesos del sistema de gestión de calidad
		Realizar convocatoria del personal.	Publicación	
	Hojas de Vida Aspirantes	Se aplica el mecanismo mas apropiado para la selección del personal	Personal Seleccionado	
	Hoja de Vida Seleccionado	El o los seleccionados presentan y/o diligencian la documentación de legalización de contrato pertinente	Contratos	
	Personal Contratado	Se realiza la inducción del personal a las políticas empresariales, de calidad y seguridad industrial de la empresa.	Capacitación de Inducción	
		Se establece el plan de formación requerido para alcanzar la competencia.	Verificación de competencias.	
Informes de Obra Bitácoras	Se realiza el seguimiento al cumplimiento de las tareas, actividades o compromisos adquiridos, en lo que el personal haya sido contratado. Se aplican los programas y subprogramas establecidos dentro de las políticas de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial	Informes de Obra Productos No Conformes		
Condiciones del Contrato	Una vez el contrato vaya a ser liquidado por cualquier causal se procede al preaviso	Comunicado Interno		

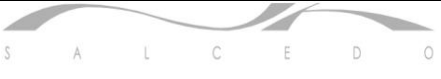
		MANUAL DE CALIDAD DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Código: PR-08		Revisión: 03	Fecha: 11 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

	Condiciones del Contrato	Terminado el período de preaviso se liquida al personal y se entrega su certificación laboral	Liquidación Certificado Laboral	
	Mejora continúa	El Personal tendrá la oportunidad de manifestar su percepción respecto al Clima o ambiente laboral en sus diferentes aspectos.	Evaluación al Ambiente de Trabajo	
Proceso Recursos Humanos <i>Verificar</i>	Evaluación al desempeño	Evaluar la eficacia del proceso a través de los mecanismos establecidos en los planes anuales de gestión	Informe de Gestión con base en los resultados de la medición	Proceso Recursos Humanos
	Informes de Gestión	Establecer la cuantificación y calificación del proceso a través de los indicadores de Gestión		
Planeación del sistema de gestión de la calidad <i>Actuar</i>	Resultados del análisis del informe de gestión	Análisis de Datos del Informe de Gestión	Acciones de Mejora Proceso Eficiente	Cliente interno y externo
		Mejora de la eficacia según se requiera (Acciones correctoras, correctivas, preventivas, concesión, etc.)		
	Resultados de auditoría	Determinar y realizar las mejoras pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad		
		Divulgar en la empresa las acciones de mejoras y/o modificaciones al Sistema de Gestión de la Calidad		
4. SEGUIMIENTO		5. MEDICIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> Revisión por la Alta Dirección Informe de Auditoría Revisión al Producto no Conforme Plan De Mejora Medición del Proceso 		Indicador de Desempeño Meta: Promedio de Desempeño \geq 80% Frecuencia: Semestral Fórmula: $\frac{\sum \text{Puntajes de evaluaciones realizadas}}{\# \text{ de Evaluaciones realizadas}}$	Indicador de Ambiente de Trabajo Meta: Ambiente de trabajo \geq 85 Frecuencia: Semestral Fórmula: $\frac{\sum \text{Puntajes de evaluaciones realizadas}}{\# \text{ de Evaluaciones realizadas}}$	
6. RECURSOS DEL PROCESO				
m. Financieros: Presupuesto para la contratación de personal.	n. Humanos: Director Administrativo, Secretaría, Arquitecto Residente	c. Técnicos: Internet, Software, Computador, Impresora, fotocopiadora.		
7. REQUISITOS POR CUMPLIR				
Especificaciones del cliente NTC ISO 9001:2008 6.2 Recursos Humanos 6.2.1 Generalidades 6.2.2 Competencia, toma de decisiones y formación 6.4. Ambiente de trabajo Código Laboral Colombiano (Versión vigente)				
8. DOCUMENTOS APLICABLES				

		MANUAL DE CALIDAD DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Código: PR-08		Revisión: 03	Fecha: 11 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

M-01 Manual de Calidad P-01 Procedimiento Control de Documentos P-02 Procedimiento Control de Registros P-014 Procedimiento Auditorias Internas P-016 Procedimiento Acciones Correctivas P-017 Procedimiento Acciones Preventivas M-02 Manual de Funciones y Responsabilidades M-03 Manual de Competencias del personal M-05 Manual de Seguridad en Obra
I-04 Instructivo de Inducción PL-02 Plan Anual de Gestión P-07 Procedimiento Talento Humano Código Laboral Reglamento interno de la Empresa Organigrama Hojas de Vida Pruebas Contrato Laboral Formularios de Afiliaciones al Sistema de Seguridad Social
9. REGISTROS
F-01-P-07 Evaluación de desempeño F-02-P-07 Evaluación clima organizacional F-03-P-07 Entrevista F-04-P-07 Registro de Entrega y Devolución de EPP F-05-P-07 Difusión de la política de calidad F-06-P-07 Verificación de Competencias F-01-P-05 Reporte de Asistencia F-01-P-08 Acta

10. CONTROL DOCUMENTOS			
Revisión	Aprobado	Fecha de Aprobación	Observación
01	Gerente	3 de Julio de 2007	Revisión Inicial
02	Gerente	16 de Octubre de 2008	Se modificó el proceso de talento humano en registros y documentos aplicables.
03	Gerente	11 de Febrero de 2009	Se modifica los recursos humanos del proceso, y se ingresa el registro F-06-P-07 Verificación de Competencias

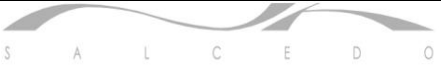
		MANUAL DE CALIDAD DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Código: PR-09		Revisión: 02	Fecha: 23 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO		
Nombre del proceso Revisión por la Dirección	Responsable del Proceso Gerente	Autoridad del Proceso Gerente

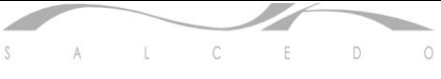
2. OBJETIVO DEL PROCESO
Revisar y mejorar la caracterización del diseño, implementación y seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

3. DESCRIPCIÓN E INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Cliente Todos los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad <u>Planear</u>	Observaciones del Cliente Observaciones de Proveedores o partes interesadas Norma ISO 9001:2000	Establecer las características, definiciones y procedimientos de un Producto No Conforme	Procedimiento al Producto No Conforme	Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad
		Establecer las características, definiciones y procedimientos para las Acciones Preventivas ante una situación potencial	Procedimiento a las Acciones Preventivas	
		Establecer las características, definiciones y procedimientos para las Acciones Correctivas ante una situación real	Procedimiento a las Acciones Correctivas	
		Establecer, las características, definiciones y procedimientos para las auditorias	Procedimiento a las Auditorias	
		Establecer los compromisos y criterios de revisión y seguimiento de la Alta Dirección al S.G.C.	Procedimiento de Revisión de la Alta Dirección	
		Definir las características básicas de un plan de mejora continua	Criterios para un Plan de Mejora Continua	
Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad <u>Hacer</u>	Todos los diagnósticos e informes de gestión.	Revisar el Procedimiento de manejo de un Producto No Conforme	Productos No Conformes	Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad
		Aplicar el Procedimiento de Acciones Preventivas	Acciones Preventivas	
		Aplicar el Procedimiento de Acciones Correctivas	Acciones Correctivas	
		Aplicar el Procedimiento de Auditorias	Auditorias Internas	
		Aplicar el Procedimiento de Revisión por la Alta Dirección	Informe de Gestión	
		Aplicar mecanismos para la medición de la Satisfacción del Cliente, respecto al cumplimiento de sus requisitos	Satisfacción del Cliente	
		Crear, evaluar y redefinir el Plan Anual de Mejora Continua, que incluye Auditorias, capacitaciones y revisiones por la Dirección	Plan Anual de Mejora Continua	

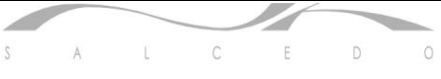
		MANUAL DE CALIDAD DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Código: PR-09		Revisión: 02	Fecha: 23 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

		Vincular de manera directa o indirecta los diferentes planes o programas de Seguridad y Salud Ocupacional e Ambiental	Programas de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente	
		Validar la implementación a través de Auditorías Especializadas con entes certificadores	Auditorías de Certificación, Seguimiento o recertificación	
Proceso Revisión por la Dirección <i>Verificar</i>	Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	Se mide periódicamente en tiempos no mayores a seis meses, el resultado de las actividades de planificación	Satisfacción del Proceso Cumplimiento de Procedimientos, Planes y Programas	Proceso Revisión por la Dirección
Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad <i>Actuar</i>	Resultados de la revisión por la Dirección Productos No Conformes Resultados de Auditoría	Mejora de la eficacia según se requiera (Acciones correctoras, correctivas, preventivas, concesión, etc.)	Reevaluación de Procedimientos Reevaluación de la Planificación Modificaciones al S.G.C.	Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad
		Determinar y realizar las mejoras pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad.		
		Divulgar en la empresa las acciones de mejoras y/o modificaciones al Sistema de Gestión de la Calidad		
4. SEGUIMIENTO		5. MEDICIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> • Revisión por la Alta Dirección • Informe de Auditoría • Revisión al Producto no Conforme • Plan De Mejora • Medición del Proceso • Satisfacción del cliente 		Indicador de cumplimiento de Plan de Mejora Meta: ≥ 90% de Cumplimiento Frecuencia: Bimensual Formula: $\frac{\# \text{ Actividades cumplidas del plan de mejora}}{\# \text{ Actividades Programadas}} * 100$		
6. RECURSOS DEL PROCESO				
o. Financieros: Presupuesto para la adecuada revisión del S.G.C.		p. Humanos: Gerente y facilitador de calidad		c. Técnicos: Computador, impresora.
7. REQUISITOS POR CUMPLIR				

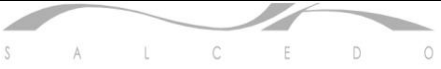
		MANUAL DE CALIDAD DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Código: PR-09		Revisión: 02	Fecha: 23 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

<p>NTC ISO 9001:2008 los mencionados a continuación:</p> <p>5. Responsabilidad de la Dirección</p> <p>5.6 Revisión por la Dirección</p> <p>5.6.1 Generalidades</p> <p>5.6.2 Información para la revisión</p> <p>8.2.2 Auditoría Interna</p> <p>8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos</p> <p>8.4 Análisis de Datos</p> <p>8.5.1 Mejora Continua</p>
8. DOCUMENTOS APLICABLES
<p>M-01 Manual de Calidad</p> <p>P-08 Procedimiento Revisión por la Dirección</p> <p>P-014 Procedimiento de Auditorías internas</p> <p>P-015 Procedimiento control del producto- servicio no conforme</p> <p>P-016 Procedimiento de Acciones Correctivas</p> <p>P-017 Procedimiento de Acciones Preventivas</p>
9. REGISTROS
<p>F-01-P-014 Programa de Auditorías internas</p> <p>F-02-P-014 Plan de Auditoría Interna</p> <p>F-03-P-014 Lista de verificación de auditoría</p> <p>F-01-P-015 Satisfacción del Cliente</p> <p>F-04-P-014 Informe de Auditoría</p> <p>F-01-P-017 Reporte de acción correctiva y acción preventiva</p> <p>F-01-P-08 Acta</p> <p>Informes de Gestión</p>

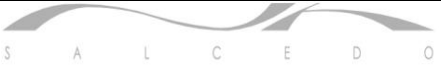
10. CONTROL DOCUMENTOS			
Revisión	Aprobado	Fecha de Aprobación	Observación
01	Gerente	10 de Julio de 2007	Revisión Inicial
02	Gerente	23 de Febrero de 2009	Se modifico el indicador del proceso.

		MANUAL DE CALIDAD DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Código: PR-010		Revisión: 02	Fecha: 12 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO				
Nombre del proceso Sistema de Gestión de la Calidad		Responsable del Proceso Facilitador de calidad		Autoridad del Proceso Gerente
2. OBJETIVO DEL PROCESO				
Controlar el Diseño, Normalización, Modificación, Cambios o Ajustes de los Documentos y Registros componentes del Sistema de Gestión de la Calidad				
3. DESCRIPCIÓN E INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS				
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad <i>Planear</i>	Acciones Preventivas y Correctivas Auditorias Internas Planes de Mejora Continua Productos No Conformes Informes de Gestión	Conocimiento y actualización de las versiones vigentes de la Normas ISO	Normas Vigentes	Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad
		Conocimiento y actualización de las versiones vigentes de las Normas Técnicas Colombianas aplicables		
		Conocimiento y actualización de las versiones vigentes de las Normas de la Superintendencia de Industria y Comercio		
		Establecimiento de un Manual de Calidad	Manual de Calidad	
		Identificación de los parámetros de normalización de Documentos del S.G.C.	Documento Guía de normalización de documentos	
		Identificación de los controles de modificación y vigencia de los Documentos y Registros del S.G.C.	Procedimiento de Control Registros y Documentos	
		Establecer las características, definiciones y procedimientos de un Producto No Conforme	Procedimiento al Producto No Conforme	
		Establecer las características, definiciones y procedimientos para las Acciones Preventivas ante una situación potencial	Procedimiento a las Acciones Preventivas	
		Establecer las características, definiciones y procedimientos para las Acciones Correctivas ante una situación real	Procedimiento a las Acciones Correctivas	
		Establecer, las características, definiciones y procedimientos para las auditorias	Procedimiento a las Auditorias	
Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad	Manual de Calidad	Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad a través del Manual de Calidad	Manual de Calidad actualizado	Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad
	Informe de	Aplicación de la Normalización de los Documentos vinculados al Sistema de Gestión de la Calidad	Instructivo de Normalización de Documentos	

		MANUAL DE CALIDAD DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Código: PR-010		Revisión: 02	Fecha: 12 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

<i>Hacer</i>	Auditorias	Aplicar el Procedimiento para Control Documentos	Procedimiento Control de Documentos	
	Acciones Preventivas	Aplicar el Procedimiento para Control de Registros	Procedimiento Control de Registros	
	Acciones Correctivas Modificaciones a la Norma ISO	Divulgar todos los cambios que se generen en el S.G.C.	Modificaciones al S.G.C.	
		Generar los documentos de apoyo que faciliten el entendimiento y aplicación de cada proceso del S.G.C.	Documentos Varios	
		Revisar el Procedimiento de manejo de un Producto No Conforme	Productos No Conformes	
		Aplicar el Procedimiento de Acciones Preventivas	Acciones Preventivas	
		Aplicar el Procedimiento de Acciones Correctivas	Acciones Correctivas	
		Aplicar el Procedimiento de Auditorias	Auditorias Internas	
Proceso Sistema de Gestión de la calidad <i>Verificar</i>	Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	Se realiza evaluación y seguimiento a todos los componentes del S.G.C.	Satisfacción del Proceso Cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad	Proceso Sistema de Gestión de la calidad
Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad <i>Actuar</i>	Resultados de la revisión por la Dirección	Mejora de la eficacia según se requiera (Acciones correctoras, correctivas, preventivas, concesión, etc.)	Reevaluación de Procedimientos	Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad
	Productos No Conformes	Determinar y realizar las mejoras pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad	Reevaluación de Manuales e Instructivos	

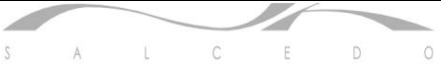
		MANUAL DE CALIDAD DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Código: PR-010		Revisión: 02	Fecha: 12 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

	Resultados de Auditoria	Divulgar en la empresa las acciones de mejoras y/o modificaciones al Sistema de Gestión de la Calidad	Modificaciones al S.G.C
4. SEGUIMIENTO		5. MEDICIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> • Revisión por la Alta Dirección • Informe de Auditoria • Revisión al Producto no Conforme • Plan De Mejora • Medición del Proceso 		<p style="text-align: center;">% de Eficacia del Sistema de gestión de la calidad</p> <p>Meta: ≥ 80% de Cumplimiento</p> <p>Frecuencia: Bimensual</p> <p>Formula:</p> $\frac{\# \text{ total de Acciones Preventivas y/o Correctivas Cerradas}}{\# \text{ total de Acciones Preventivas y/o Correctivas Existentes}} * 100$	
6. RECURSOS DEL PROCESO			
q. Financieros: Presupuesto para el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.		r. Humanos: Gerente, Representante de la Dirección, Facilitador de calidad.	c. Técnicos: Software, Computador, impresora, fotocopidora.
7. REQUISITOS POR CUMPLIR			
NTC ISO 9001:2008 los mencionados a continuación: 4. Sistema de Gestión de la Calidad. 4.1 Requisitos Generales 4.2 Requisitos de la Documentación 4.2.1 Generalidades 4.2.2 Manual de Calidad 4.2.3 Control Documentos 4.2.4 Control Registros 8.2.2 Auditoría Interna 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.4 Análisis de Datos 8.5.1 Mejora Continua			
8. DOCUMENTOS APLICABLES			
Norma ISO 9001:2008 P-01 Procedimiento Control de Documentos P-02 Procedimiento Control de Registros P-015 Procedimiento Control de producto-servicio no conforme P-016 Procedimiento Acciones Correctivas P-014 Procedimiento de Auditorias Internas I-01 Instructivo Normalización de Documentos I-03 Instructivo Análisis de causas			
9. REGISTROS			

S A L C E D O	MANUAL DE CALIDAD DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Código: PR-010	Revisión: 02	Fecha: 12 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad	Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

<p>Actas Comité de Calidad</p> <p>F-01-P-01 Listado Maestro de Documentos</p> <p>F-02-P-01 Distribución de Documentos</p> <p>F-01-P-08 Acta</p> <p>F-01-P-014 Programa de Auditorias internas</p> <p>F-02-P-014 Plan de Auditoria Interna</p> <p>F-03-P-014 Lista de verificación de auditoria</p> <p>F-01-P-015 Informe de Auditoria</p> <p>F-02-P-015 Satisfacción del cliente</p> <p>F-01-P-017 Reporte de acción correctiva y acción preventiva</p>

10. CONTROL DOCUMENTOS			
Revisión	Aprobado	Fecha de Aprobación	Observación
01	Gerente	24 de Mayo de 2007	Revisión Inicial
02	Gerente	12 de Febrero de 2009	Se incluyo dentro de los documentos aplicables el procedimiento de auditoria interna

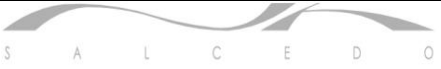
		MANUAL DE CALIDAD DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Código: PR-011		Revisión: 03	Fecha: 09 de Febrero de 2009
Elaborado: Arquitecto Residente		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO		
Nombre del Proceso Mantenimiento de Infraestructura	Responsable del Proceso: Director Administrativo- Arquitecto Residente	Autoridad del Proceso: Gerente

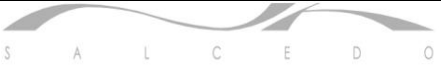
2. OBJETIVO DEL PROCESO
Definir la frecuencia y tipo de mantenimiento a realizar a la infraestructura de la organización

3. DESCRIPCIÓN E INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Todos los procesos del sistema de gestión de la calidad <i>Planear</i>	Requisitos y especificaciones del cliente Normas Listado de Proveedores de Productos y Servicios	Listar y definir los equipos propios y los que se identifiquen en la planificación de obras, los cuales se contrataran con terceros. Establecer los parámetros de uso y mantenimiento preventivo de equipos; calibración y verificación de dispositivos de seguimiento y medición. Establecer el estado de mantenimiento, la calibración y/o verificación de los equipos de los Contratistas Establecer las competencias del personal idóneo para la manipulación de los equipos	Equipos identificados Procedimiento de infraestructura Procedimiento de Infraestructura Manual de competencias	Todos los procesos del sistema de gestión de la calidad
	Manuales de Funcionamiento	Realizar el mantenimiento correctivo según las recomendaciones de funcionamiento de los equipos	Equipos en operación correcta	
	Equipos en operación imprecisa	Realizar la calibración y/o verificación de los equipos propios de la empresa	Equipos Calibrados y/o verificados	
	Equipos calibrados	Verificación de los equipos utilizados por los contratistas según los requerimientos de calibración y/o verificación de los equipos	Equipos del contratista calibrados y/o verificados	
Todos los procesos del sistema de gestión de la calidad <i>Hacer</i>	Manuales y recomendaciones de los equipos	Capacitar o formar sobre el correcto manejo de los equipos y su cuidado al personal	Personal formado	Todos los procesos del sistema de gestión de la calidad
	Equipos	Proporcionar un área de guarda y protección adecuado para los equipos de la empresa	Equipos protegidos	
	Requerimiento del equipo	Controlar la entrada y salida de los equipos	Ubicación del equipo y tiempo de uso	
	Protección de la Infraestructura	Garantizar el mantenimiento, estado y buen uso de la infraestructura	Buen uso y mantenimiento	

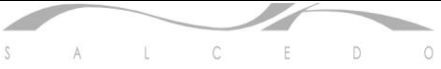
		MANUAL DE CALIDAD DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Código: PR-011		Revisión: 03	Fecha: 09 de Febrero de 2009
Elaborado: Arquitecto Residente		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

Proceso Mantenimiento de infraestructura <i>Verificar</i>	Equipos de la organización	Seguimiento a la planificación de mantenimiento preventivo	Equipos confiables que aseguren su funcionamiento	Proceso Mantenimiento de infraestructura
		Seguimiento al la calibración y/o verificación de los equipos de medición		
Planeación del sistema de gestión de la calidad <i>Actuar</i>	Controles a la verificación y/o calibración de equipos	Mejora de la eficacia según se requiera (Acciones correctoras, correctivas, preventivas, concesión, etc.)	Mejoras Continuas Equipos en perfecto estado de operación y funcionamiento	Cliente
		Determinar y realizar las mejoras pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad		
	Resultados de auditoría	Divulgar en la empresa las acciones de mejoras y/o modificaciones al Sistema de Gestión de la Calidad		
4. SEGUIMIENTO		5. MEDICIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> • Revisión por la Alta Dirección • Informe de Auditoría • Revisión al Producto no Conforme • Plan De Mejora • Medición del Proceso 		Indicador de Plan de Mantenimiento Meta: ≥ 85% de Cumplimiento Frecuencia: Semestral Fórmula: $\frac{\# \text{ de Mantenimientos Ejecutados} \times 100}{\# \text{ de Mantenimientos Planificados}}$		
6. RECURSOS DEL PROCESO				
s. Financieros: Presupuesto para el adecuado estado de los equipos		t. Humanos: Arquitecto residente y Director Administrativo	c. Técnicos: Manuales, Internet, Software, Computador, Impresora.	
7. REQUISITOS POR CUMPLIR				
Especificaciones técnicas de construcción Especificaciones del cliente NTC ISO 9001:2008: 6.3 Infraestructura 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición				
8. DOCUMENTOS APLICABLES				

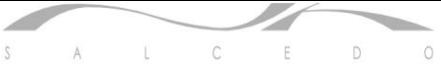
		MANUAL DE CALIDAD DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Código: PR-011		Revisión: 03	Fecha: 09 de Febrero de 2009
Elaborado: Arquitecto Residente		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

M-01 Manual de Calidad P-01 Procedimiento Control de Documentos P-02 Procedimiento Control de Registros P-011 Procedimiento Infraestructura P-016 Procedimiento Acciones Correctivas P-017 Procedimiento de Acciones Preventivas P-014 procedimiento de Auditorias Internas P-04 Procedimiento de Compras Certificados de calibración
9. REGISTROS
F-01-P-011 Hoja de vida de equipos F-02-P-011 Listado de equipos propios

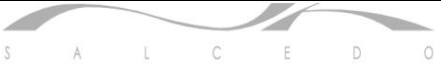
10. CONTROL DOCUMENTOS			
Revisión	Aprobado	Fecha de Aprobación	Observación
01	Gerente	10 de Julio de 2007	Revisión Inicial
02	Gerente	10 de octubre de 2008	Modificación de actividades.
03	Gerente	09 de Febrero de 2009	Modificación de los recursos humanos aplicables al proceso

		MANUAL DE CALIDAD DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Código: PR- 012		Revisión: 02	Fecha: 06 de Noviembre de 2008
Elaborado: Contador		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO				
Nombre del Proceso Contable		Responsable del Proceso Contador		Autoridad del Proceso Gerente
2. OBJETIVO DEL PROCESO				
Controlar los recursos económicos de la organización para asegurar su estabilidad y crecimiento, cumpliendo con la normatividad contable y tributaria vigente.				
3. DESCRIPCIÓN E INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS				
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Todos Los Procesos Del Sistema de Gestión de Calidad <i>Planear</i>	Lineamiento Gerencial	Ajustar la metodología contable a los lineamientos de ley	Comprobantes y soportes contables	Todos Los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
		Planificar el flujo de recursos	Planes de mejora	
		Planear y recomendar actividades en materia de inversión y crédito	Nivel de endeudamiento, liquidez	
		Apoyar a la administración en la planeación, organización y dirección de los negocios	Rentabilidad de la organización	
Todos Los Procesos Del Sistema de Gestión de Calidad <i>Hacer</i>	Soportes y documentos Informes / Estados Financieros	Arqueos de Cajas menores	Información de estados contables financieros día. y al	Todos Los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad
		Revisión de documentación para pago de proveedores y obligaciones		
		Cuentas por cobrar		
		Notas Contables		
		Conciliaciones bancarias		

		MANUAL DE CALIDAD DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Código: PR- 012		Revisión: 02	Fecha: 06 de Noviembre de 2008
Elaborado: Contador		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente


		Nomina		
Proceso contable y financiero <i>Verificar</i>	Análisis de datos. (Verificación del cumplimiento de los lineamientos a través de los indicadores de Calidad). Realizar auditorias internas	Estados contables y financieros	Estados contables y financieros.	Proceso contable y financiero
		Obligaciones por cumplir.		
Todos Los Procesos Del Sistema de Gestión de Calidad <i>Actuar</i>	Acciones Correctivas y Preventivas Mejora Continua	Acciones requeridas para mantener y mejorar los resultados financieros de la organización.	Acciones de mejora	Todos los Procesos Del Sistema de Gestión de Calidad
4. SEGUIMIENTO		5. MEDICIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> • Revisión por la Alta Dirección • Informe de Auditoria • Revisión al Producto no Conforme • Plan De Mejora • Medición del Proceso 		Indicador de Cumplimiento Meta: Entrega de informe contable y financiero Frecuencia: Mensual Fórmula: Informe entregado los 10 primeros días de cada mes		
6. RECURSOS DEL PROCESO				
u. Financieros: Presupuesto y provisión tributaria		v. Humanos: Gerente, Aux. Contable, Contador, facilitador de calidad		w. Técnicos: Manuales Tributarios
7. REQUISITOS POR CUMPLIR				
7. Realización del producto 8. Medición, Análisis y mejora 8.4 Análisis de datos				
8. DOCUMENTOS APLICABLES				
P-010 Procedimiento Contable P-018 Procedimiento de pagos Plan Único de Cuentas, Estatuto Tributario Códigos laborales Comerciales, contables.				

		MANUAL DE CALIDAD DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	
Código: PR- 012		Revisión: 02	Fecha: 06 de Noviembre de 2008
Elaborado: Contador		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

9. REGISTROS
Informes mensuales Libros Contables Declaraciones Tributarias Estados financieros F-01-P-010 Reembolso caja menor F-02-P-010 Facturas F-03-P-010 Conciliaciones Bancarias F-04-P-010 Conciliación Tarjeta de Crédito

10. CONTROL DOCUMENTOS			
Revisión	Aprobado	Fecha de Aprobación	Observación
01	Gerente	24 de Mayo de 2007	Revisión Inicial
02	Gerente	6 de Noviembre de 2008	Se incluyo en documentos aplicables el Procedimiento de Pagos P-018.


ANEXO B.
PLAN DE CALIDAD MURO DE CERRAMIENTO COLEGIO LA SALLE
BUCARAMANGA

		PLAN DE CALIDAD DE PROYECTOS	
Código: PL- 01		Revisión: 02	Fecha: 16 de Octubre de 2008
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

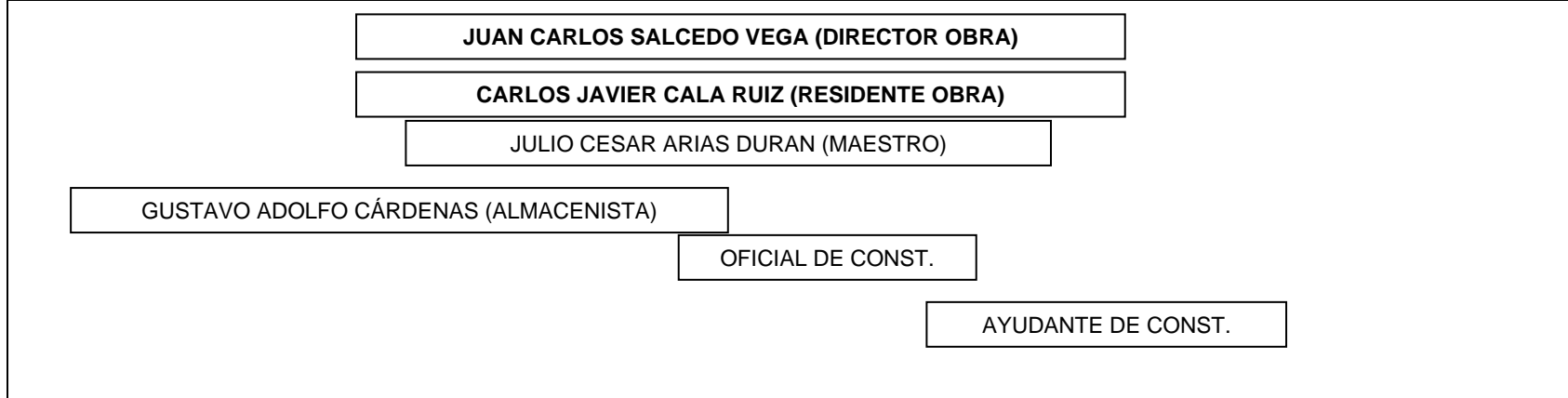
1. DATOS DEL PROYECTO			
NOMBRE DEL PROYECTO	MURO DE CERRAMIENTO PERIMETRAL DEL COLEGIO LA SALLE BUCARAMANGA		
NOMBRE DEL CLIENTE	CONGREGACIÓN DE LOS HERMANOS DE LAS ESCUELAS CRISTIANAS		
No. DEL CONTRATO	02 SL 01 LA SALLE BUCARAMANGA (CENTRO DE COSTOS)		
OBJETO	<p>CONTRATO DE CONSTRUCCIÓN DE OBRA CIVIL DE DOS BLOQUES DE AULAS, MURO DE CERRAMIENTO PERIMETRAL DEL COLEGIO, CORRESPONDIENTE AL COSTADO ORIENTAL DESDE LA PORTERÍA PRINCIPAL DEL COLEGIO HASTA LA PORTERÍA DE ACCESO VEHICULAR AL INSTITUTO SAN JOSÉ DE LA SALLE Y LOS TRABAJOS CORRESPONDIENTES A LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS DEL EDIFICIO DE ACTIVIDADES TÉCNICAS Y ESPECIALES Y EL AUDITORIO DEL COLEGIO LA SALLE DE BUCARAMANGA.</p>		
VALOR DEL PROYECTO	\$ 314.838.066.oo		
LUGAR DEL PROYECTO	COLEGIO LA SALLE BUCARAMANGA		
DURACIÓN DEL PROYECTO	90 DÍAS		
FECHA DE INICIO	4 NOVIEMBRE 2008	FECHA DE TERMINACIÓN	4 FEBRERO 2009
ARQUITECTO RESIDENTE	CARLOS JAVIER CALA RUIZ		
DIRECTOR DE PROYECTO	JUAN CARLOS SALCEDO VEGA		

2. DOCUMENTOS DEL PROYECTO		
Identificación	Fecha de publicación	Contenido general
CONTRATO CIVIL DE OBRA	MAYO 29 DE 2008	Se llego al acuerdo económico entre las partes.
PRESUPUESTO DE OBRA	OCTUBRE DE 2007	Precios y cantidades unitarias de cada uno de los ítems.
PROGRAMACIÓN DE OBRA	NOVIEMBRE DE 2008	Tiempos de duración de cada una de las actividades.
PLANOS ARQUITECTÓNICOS	NOVIEMBRE DE 2008	Diseños Arquitectónicos.
PLANOS ESTRUCTURALES	NOVIEMBRE DE 2008	Diseños y parámetros estructurales.

3. GARANTÍAS AL PROYECTO					
Tipo de póliza	Aseguradora	Valor	No. de póliza	Fecha de inicio	Fecha de vencimiento.
BUEN MANEJO DE ANTICIPOS	AGRÍCOLA DE SEGUROS	\$ 234.996.330.oo	2501001255701	ENE. 10 DE 2008	NOV. 10 DE 2008
SALARIOS, PRESTACIONES E INDEMNIZACIONES	AGRÍCOLA DE SEGUROS	\$ 46.999.266.oo	2501001255701	ENE. 10 DE 2008	AGO. 10 DE 2011
CUMPLIMIENTO	AGRÍCOLA DE SEGUROS	\$ 46.999.266.oo	2501001255701	ENE. 10 DE 2008	NOV. 10 DE 2008
CALIDAD DE SERVICIO	AGRÍCOLA DE SEGUROS	\$ 93.998.532.oo	2501001255701	ENE. 10 DE 2008	FEB. 10 DE 2009


		PLAN DE CALIDAD DE PROYECTOS	
Código: PL- 01		Revisión: 02	Fecha: 16 de Octubre de 2008
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

4. ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO (Según necesidad se hace un organigrama).




5. EQUIPO HUMANO DE TRABAJO (Se relacionan los cargos adicionales a los establecidos en el SGC).

Competencia del personal	Requerido para el contrato	Requerido para el contrato
Cargo.	ALMACENISTA	
Educación	BACHILLER	
Formación	N/A	
Habilidad	MANEJO DE RECEPCIÓN DE MATERIALES MANEJO CLASIFICACIÓN DE MATERIALES CAPACIDAD PARA EL ORDEN Y LA ORGANIZACIÓN BUENA COMUNICACIÓN ÉTICA Y HONESTIDAD	
Experiencia	6 MESES	


		PLAN DE CALIDAD DE PROYECTOS	
Código: PL- 01		Revisión: 02	Fecha: 16 de Octubre de 2008
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

6. MAQUINARIA, VEHÍCULOS, EQUIPOS REQUERIDOS		
Referencia	Cantidad	Disponibilidad.
MEZCLADORA ELÉCTRICA	1	PROPIA
VIBRADOR DE CONCRETO ELÉCTRICO	1	ALQUILADO
APISONADOR	1	PROPIO
VIBROCOMPACTADOR	1	PROPIO

7. PLAN OPERATIVO					
Actividad a realizar	Responsable	Documento asociado	Plan Operativo		
			Criterio de aceptación	Método	Registro
LOCALIZACIÓN Y REPLANTEO	ARQUITECTO RESIDENTE	PLANOS ARQ. PLANOS ESTR.	PLANOS DE LOCALIZACIÓN Y REPLANTEO	LEVANTAMIENTO TOPOGRÁFICO	CARTERAS TOPOGRAF
DESCAPOTE	MAESTRO	NA	NA	NA	CONTROL DE ACTIVID
CERRAMIENTO INTEGRAL	MAESTRO	NA	NA	NA	CONTROL DE ACTIV.
NIVELACIÓN DE PISO	MAESTRO	NA	NA	NA	CONTROL DE ACTIV
DEMOLICIÓN DE MAMPOSTERÍA	MAESTRO	NA	NA	NA	CONTROL DE ACTIV
DEMOLICIÓN DE VIGAS Y COLUMNAS	MAESTRO	NA	NA	NA	CONTROL DE ACTIV
EXCAVACIÓN PARA CIMENTACIÓN	MAESTRO	PLANOS ESTRUCTURALES	NA	NA	CONTROL DE ACTIV
RELLENO COMPACTADO	MAESTRO	NA	NA	NA	CONTROL DE ACTIV
RETIRO DE TIERRA	CONTRATISTA	NA	NA	CERTIFICACIÓN BOTADERO DE ESCOMBRO	CONTROL DE MATERIAL DE RIO Y CONTROL DE ACTIV
COLUMNETAS	MAESTRO	PLANOS	RESISTENCIA 21 MPa	PRUEBAS A	CONTROL DE ACTIV.

		PLAN DE CALIDAD DE PROYECTOS		
Código: PL- 01		Revisión: 02		Fecha: 16 de Octubre de 2008
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo		Aprobado: Gerente

		ESTRUCTURALES	(3000 PSI)	COMPRESIÓN DEL CONCRETO	
VIGAS DE AMARRE	MAESTRO	PLANOS ESTRUCTURALES	RESISTENCIA 21 MPa (3000 PSI)	PRUEBAS A COMPRESIÓN DEL CONCRETO	CONTROL DE ACTIV.
MORTERO DE LIMPIEZA	MAESTRO	NA	DOSIF. 1:2	DOSIFICACIÓN ADECUADA	CONTROL DE ACTIV.
CONCRETO CICLÓPEO	MAESTRO	PLANOS ESTRUCTURALES	RESISTENCIA 2500 PSI	PRUEBA A COMPRESIÓN DEL CONCRETO	CONTROL DE ACTIV.
PLAQUETA SUPERIOR	MAESTRO	PLANOS ESTRUCTURALES	RESISTENCIA 21 MPa (3000 PSI)	PRUEBA A COMPRESIÓN DEL CONCRETO	CONTROL DE ACTIV.
CONCRETO	MAESTRO	PLANOS ESTRUCTURALES	COMPRESIÓN DEL CONCRETO	PRUEBA A COMPRESIÓN DEL CONCRETO	CONTROL DE ACTIVA.
ACERO DE REFUERZO	MAESTRO	PLANOS ESTRUCTURALES	RESISTENCIA 420 MPa (60000 PSI)	CERTIFICACIÓN DE CALIDAD	CONTROL DE ACTIV.
FIGURADO DE HIERRO	MAESTRO	PLANOS ESTRUCTURALES	NA	NA	CONTROL DE ACTIV.
TUBOS Y PLATINAS	MAESTRO	PLANOS ARQUITECTÓNICOS	NA	NA	CONTROL DE ACTIV. CORTE DE CONTRATISTAS
MAMPOSTERÍA EN BLOQUE	MAESTRO	PLANOS ARQUITECTÓNICOS	NA	CERTIFICACIÓN DE CALIDAD	CONTROL DE ACTIV.
PAÑETE LISO	MAESTRO		NA	NA	CONTROL DE ACTIV.
FILOS Y DILATACIONES	MAESTRO	PLANOS ARQUITECTÓNICOS	NA	NA	CONTROL DE ACTIV.
PINTURA TUBERÍA	MAESTRO	PLANOS ARQUITECTÓNICOS	NA	CERTIFICACIÓN DE CALIDAD	CONTROL DE ACTIV.
PINTURA FACHADA	MAESTRO	PLANOS ARQUITECTÓNICOS	NA	CERTIFICACIÓN DE CALIDAD	CONTROL DE ACTIV
CARGUE Y RETIRO DE ESCOMBROS	CONTRATISTA	NA	CERTIFICACIÓN DE BOTADERO DE ESCOMBROS	NA	CONTROL DE MATERIAL DE RIO Y CONTROL DE ACTIV
ASEO DURANTE OBRA	MAESTRO	NA	NA	NA	CONTROL DE ACTIV
ASEO FINAL DE OBRA	MAESTRO	NA	NA	NA	CONTROL DE ACTIV


		PLAN DE CALIDAD DE PROYECTOS	
Código: PL- 01		Revisión: 02	Fecha: 16 de Octubre de 2008
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

8. MATERIALES O INSUMOS CRÍTICOS		
Material o insumo	Unidad	Proveedor
CEMENTO GRIS	BULTOS	FERRETERÍA ALDIA SA
ACERO DE REFUERZO	KILOGRAMOS	FERRETERÍA ALDIA SA
ARENA DE RIO	M3	CARLOS GARCÍA
BLOQUE DE LADRILLO H10	UND	LADRILLOS Y TUBOS
TRITURADO ¾" Y ½"	M3	CARLOS GARCIA

9. DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		
Dispositivo requerido	Última calibración o Verificación	Frecuencia de calibración o Verificación
ESTACIÓN TOPOGRÁFICA		
FLEXOMETRO	INICIO DE OBRA	CADA 3 MESES
DECÁMETRO	INICIO DE OBRA	CADA 3 MESES
ESCUADRA	INICIO DE OBRA	CADA 3 MESES


10. CONTROL DE LA PROPIEDAD DEL CLIENTE		
Bien entregado	Destino o uso del bien	Responsable
ÁREA CONTIGUA Y MURO DE CERRAMIENTO DEL COLEGIO LA SALLE BUCARAMANGA	DEMOLICIÓN	ARQ. RESIDENTE

11. CAMBIOS DE CONTENIDO DEL PLAN		
Revisión	Cambios	Fecha
01	NO APLICACIÓN DE MORTERO DE LIMPIEZA.	12 de diciembre de 2008

	PLAN DE CALIDAD DE PROYECTOS	
Código: PL- 01	Revisión: 02	Fecha: 16 de Octubre de 2008
Elaborado: Facilitador de Calidad	Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

02	INSTALACIÓN DE REJAS METÁLICAS PREVIAMENTE DISEÑADA POR EL CONTRATISTA PARA UBICARLAS EN LOS SITIOS EN LOS CUALES HAY ÁRBOLES PARA EVITAR LA TALA DE LOS MISMOS, DEJANDO LA PERFORACIÓN EN EL MURO DE CERRAMIENTO PERIMETRAL NUEVO.	18 de enero de 2009
03	CONSTRUIR MURO DE CONTENSIÓN EN PANTALLA DE CONCRETO EN LOS TRAMOS DONDE SE REQUIERA POR LA DIFERENCIA DE NIVEL INTERIOR Y EXTERIOR.	18 de Enero de 2009
04	MODIFICACIÓN DE LA ALTURA PROMEDIO DEL MURO EN EL SECTOR DEL TRAMO COMPRENDIDO ENTRE 107,4 ML – 131,7 ML.	03 de Febrero de 2009

ANEXO C.
PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA

		PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	
Código: P- 01		Revisión: 02	Fecha: 03 de Octubre de 2008
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

1. OBJETIVO

Definir las actividades para la elaboración, revisión, emisión, y el control de los documentos internos y externos que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad de tal forma que se garantice la estandarización y la permanencia de la documentación definida.

2. ALCANCE


Aplica para todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad y los documentos externos que se consideren de importancia a controlar por criterio de Gerencia.

3. DEFINICIONES

- **Documento:** Es un medio donde se soporta la información necesaria de una actividad definida.
- **Documento Controlado:** Es aquel documento que se controla por medio de una normalización alfanumérica propia de la organización.
- **Documento Obsoleto:** Es aquella copia Controlada que ha sufrido modificaciones y la cual es retirada de circulación del sistema de calidad.
- **Manual de Calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Proceso:** Documento que reúne el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Procedimiento:** Documento que describe la forma específica para llevar a cabo un proceso.
- **Instructivo:** Documento que indica la manera secuencial y detallada de cómo realizar una actividad específica.
- **Formatos de Calidad:** Documento modelo único para diligenciar con información del S.G.C.
- **Documento Externo:** Es todo aquel documento que no es generado internamente. Pero que afecta en mayor o menor grado el S.G.C.

4. DESARROLLO Y EJECUCIÓN

<u>ACTIVIDAD</u>	<u>REGISTRO O DOCUMENTO RELACIONADO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
1. Necesidad de mejorar o crear un nuevo documento necesario en la organización.	F-04-P-01 Emisión, modificación y anulación de documento y/o registro.	Miembro de la organización
2. Se toma en cuenta los criterios de Normalización de los documentos del SGC establecidos en el instructivo establecido para tal fin.	I-01 Instructivo Normalización de Documentos	Facilitador de Calidad
3. El documento se identifica con la codificación que le sea pertinente según el instructivo de normalización de documentos.		
4. Se revisa el documento y da su concepto de modificación, anulación.	F-04-P-01 Emisión, modificación y anulación de documento y/o registro.	Facilitador de Calidad Encargado del proceso o procedimiento
5. Una vez revisado el documento, se aprueba por la Gerencia.		
6. El documento aprobado se ingresa al SGC por medio del control de cambios que se diligencia en el	Numeral 5. Control Documentos	Facilitador de Calidad

		PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	
Código: P- 01		Revisión: 02	Fecha: 03 de Octubre de 2008
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente


mismo documento. El documento que ha sido reemplazado se convierte en obsoleto, eliminándose cualquier distribución en la organización.		
7. El documento aprobado se ingresa al SGC a través del listado maestro de documentos	F-01-P-01 Listado Maestro de Documentos	Facilitador de Calidad
8. Se libera el documento para su distribución y uso en los procesos requeridos.	F-02-P-01 Distribución de Documentos	Facilitador de Calidad
9. Para los documentos externos se les hará control a través del Listado Maestro de Documentos externos y se revisará su actualización una vez semestralmente.	F-03-P-01 Listado Maestro de Documentos Externos	Facilitador de Calidad
10. Para los documentos externos que se conviertan en obsoletos, se dejará un histórico pero no se eliminarán hasta después de mínimo 1 año; debido a que han sido utilizados en productos entregados por la organización y necesarios para su validación en el tiempo.		Auxiliar Contable Secretaría

5. CONTROL DOCUMENTOS

Revisión	Aprobado	Fecha de Aprobación	Observación
01	Gerente	24 de Mayo de 2007	Revisión Inicial
02	Gerente	3 de Octubre de 2008	Creación del registro F-04-P-01 Emisión, modificación y anulación de documento y/o registro.

6. CONTROL REGISTROS

Código	Identificación	AA	TR	AI	TR	AM	TR	Disponibilidad
F-01-P-01	Listado Maestro de Documentos	Archivo principal oficina Carpeta Control documentos y control registros	Permanente	Archivo II Oficina Carpeta Control documentos y control registros	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Control documentos y control registros	Un año	Destruir
F-02-P-01	Distribución de Documentos	Archivo principal oficina Carpeta Control documentos y control registros	Permanente	N/A		N/A		N/A

		PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	
Código: P- 01		Revisión: 02	Fecha: 03 de Octubre de 2008
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente


F-03-P-01	Listado Maestro de Documentos Externos	Archivo principal oficina Carpeta Control documentos y control registros	Permanente	N/A	N/A	N/A
F-04-P-01	Emisión, modificación y anulación de documento y/o registro.	Archivo principal oficina Carpeta Control documentos y control registros	Permanente	N/A	N/A	N/A

AA: Archivo Activo.

AI: Archivo inactivo.

AM: Archivo muerto.

TR: Tiempo de retención.

		PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS	
Código: P- 02		Revisión: 03	Fecha: 12 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

1. OBJETIVO

Establecer los controles necesarios para la identificación, legibilidad, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de cada uno de los registros generados en las áreas que afectan al Sistema de Gestión de la Calidad, con el objeto de facilitar su utilización y manejo.

2. ALCANCE


Aplica para todos los formatos convertidos en registros documentales del Sistema de Gestión de la Calidad.

3. DEFINICIONES

- **Formatos de Calidad:** Documento modelo único para diligenciar con información del Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Registro de Calidad:** Es todo aquel formato que ha sido diligenciado y genera una evidencia objetiva dentro del SGC.

4. DESARROLLO Y EJECUCIÓN

<u>ACTIVIDAD</u>	<u>REGISTRO O DOCUMENTO RELACIONADO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
1. Los Registros de Calidad se identifican según la codificación del formato que lo origina.	I-01 Instructivo Normalización de Documentos	Facilitador de Calidad
2. La recuperación de los registros se hace a través del uso de la codificación anteriormente mencionada y un archivo independiente por registro		
3. Si existe la necesidad de modificación o emisión de un nuevo registro, cualquier miembro de la organización deberá diligenciar Gestión de Documentos.	F-04-P-01 Emisión, Modificación y Anulación de documento y/o registro	Miembro de la Organización
4. El Registro se almacena en el archivador asignado a los documentos del SGC.	Numeral 6. Control Registros	Auxiliar contable Secretaria
5. Para la protección de los registros de calidad se debe procurar que las carpetas, fólder y demás medios de archivado, estén en buen estado y marcados.		
6. Los registros pasan a un archivo inactivo al cumplir un (1) año (o menos si lo considera la Gerencia) de uso o archivo.		
7. Los registros estarán en archivo muerto de dos (2) a ocho (8) años. La Gerencia determinará para cada registro su tiempo como archivo muerto.	F-01-P-08 Acta Numeral 6. Control Registros	Facilitador de calidad Auxiliar contable Secretaria
8. Finalizado el período del archivo muerto, la Gerencia determina si el Registro debe extender su período o pasar a destrucción total.		
9. Cuando se realice la destrucción total del registro, se debe levantar un acta de seguimiento para completar el ciclo de vida del Registro.	F-01-P-08 Acta Numeral 6. Control Registros	Facilitador de Calidad

		PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS	
Código: P- 02		Revisión: 03	Fecha: 12 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

5. CONTROL DOCUMENTOS

Revisión	Aprobado	Fecha de Aprobación	Observación
01	Gerente	24 de Mayo de 2007	Revisión Inicial
02	Gerente	3 de octubre de 2008	Se creó el registro emisión, modificación y anulación de documento y/o registro.
03	Gerente	12 de febrero de 2009	Se modifico el objetivo del procedimiento.

6. CONTROL REGISTROS


Código	Identificación	AA	TR	AI	TR	AM	TR	Disponibilidad
F-01-P-08	Acta	Archivo principal oficina Carpeta Registros control documentos y control registros	Permanente	N/A		N/A		N/A
F-04-P-01	Emisión, modificación y anulación de documento y/o registro	Archivo principal oficina Carpeta Registros control documentos y control registros	Permanente	N/A		N/A		N/A

AA: Archivo Activo

AI: Archivo inactivo

AM: Archivo muerto

TR: Tiempo de retención

		PROCEDIMIENTO RELACIONES PUBLICAS, NEGOCIACIÓN Y CONTRATACIÓN	
Código: P- 03		Revisión: 01	Fecha: 10 de Julio de 2007
Elaborado: Director Administrativo		Revisado: Gerente	Aprobado: Gerente

1. OBJETIVO

Realizar una efectiva detección, selección, presentación y contratación de proyectos.

2. ALCANCE

Aplica para todos aquellos contratos y ofertas comerciales.


3. DEFINICIONES

3.1 Ofertas públicas: Toda oferta comercial de contratación generado por una entidad pública o del estado Colombiano.


3.2 Pliegos o Términos de Referencia: Documento donde se consignan las reglas y condiciones de participación en la oferta pública.

4. DESARROLLO Y EJECUCIÓN

<u>ACTIVIDAD</u>	<u>REGISTRO O DOCUMENTO RELACIONADO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
1. De acuerdo a la expectativa de la organización, se establecen los contactos para la búsqueda y captación de nuevos negocios. En esta búsqueda se tiene en cuenta los clientes actuales y se direccionan actividades para la búsqueda de clientes potenciales.	PL-03 Plan de mercadeo	Gerente
2. Si es contratación privada, se realiza una reunión con el cliente, con el fin de establecer sus necesidades, para el diseño y/o construcción.	F-01-P-08 Acta F-01-P-03 Propuestas Anuales	Gerente
3. Se revisa y analiza los requisitos establecidos por el cliente, el análisis comprende establecer la capacidad que tiene la organización desde el punto de vista técnico, administrativo y financiero para asegurar que estos requisitos del cliente se cumplan.	F-02-P-03 Revisión de Requisitos para contratación privada	Gerente Director Administrativo
4. Se visita el lugar donde se realizará la construcción y/o diseño, con el propósito de conocer el terreno, lote o edificación.	Registro fotográfico	Arquitecto Encargado
5. Si se tiene planos, se procede a diseñar. De lo contrario, se realiza levantamiento arquitectónico y/o topográfico.	P-06 Procedimiento diseño y desarrollo P-013 Procedimiento levantamiento arquitectónico	Arquitecto y/o topógrafo
6. Se realiza el presupuesto de acuerdo al prediseño y se revisa por parte de la gerencia.	F-02-P-03 Revisión de Requisitos para contratación privada	Gerente
7. Se presenta al cliente la propuesta. Si es necesario se realizan los ajustes que el cliente requiera de acuerdo a sus expectativas.	F-02-P-03 Revisión de Requisitos para contratación privada	Gerente
8. En caso que el cliente no apruebe la propuesta, se realizara un análisis de las causas, para generar	F-01-P-03 Propuestas Anuales	Gerente

	PROCEDIMIENTO RELACIONES PUBLICAS, NEGOCIACIÓN Y CONTRATACIÓN	
Código: P- 03	Revisión: 01	Fecha: 10 de Julio de 2007
Elaborado: Director Administrativo	Revisado: Gerente	Aprobado: Gerente

acciones de mejora.		
9. Se genera el contrato para la respectiva firma. En los casos que se requiera la organización se encarga de la elaboración del contrato. Se expedirán las respectivas pólizas solicitadas para el contrato.	Contrato F-07-P-03 Seguimiento y legalización de contratos	Director Administrativo
10. Durante el desarrollo del contrato se debe observar y controlar las modificaciones generadas por el cliente, en caso de que se modifiquen las condiciones iniciales del contrato, se debe controlar y formalizar a través del documento pertinente	F-05-P-03 Modificaciones al contrato	Gerente
11. Si es contratación pública, se realizará una revisión periódica de las páginas web o periódicos y se seleccionan aquellas ofertas que se ajustan al perfil de la empresa.	F-01-P-08 Acta F-03-P-03 Revisión de Requisitos para contratación pública	Gerente
12. Se analiza la oferta publicada en términos de valor del contrato, tiempo de ejecución de obra, cumplimiento de requerimientos jurídicos, técnicos y financieros.		
13. Se decide la participación o presentación de la oferta con base a las medidas tomadas para el cumplimiento de los requisitos del cliente potencial.		
14. Se realiza la revisión de requisitos antes de la elaboración de la oferta		
15. Se prepara la oferta con base a los Pliegos o términos de referencia del cliente potencial.	F-04-P-03 Control presentación de ofertas	Gerente Director Administrativo
16. Se entrega la oferta en las condiciones y calidades solicitadas por el cliente, incluyendo su fecha y hora.	Oferta	
17. Se realiza el seguimiento a los procesos posteriores a la entrega de las ofertas, tanto observaciones, audiencias aclaratorias, audiencias de adjudicación, y demás.	F-01-P-08 Acta F-01-P-03 Propuestas Anuales	Gerente
18. En caso de que la oferta sea rechazada o considerada no admisible, se debe realizar el análisis de causas y toma de acciones correctivas.		
19. En caso de que la oferta sea seleccionada se debe realizar con prontitud todos los pasos de legalización de la oferta		
20. Antes de firmar el contrato se debe revisar que éste sea consistente con lo términos de referencia con los cuales se presentó la oferta		
21. Una vez firmado se procede a la legalización definitiva del contrato y se procede a su planificación	Contrato F-07-P-03 Seguimiento y legalización de contratos	Gerente
22. Durante el desarrollo del contrato se debe observar y controlar las modificaciones que en éste	F-05-P-03 Modificaciones al contrato	Gerente

		PROCEDIMIENTO RELACIONES PUBLICAS, NEGOCIACIÓN Y CONTRATACIÓN	
Código: P- 03		Revisión: 01	Fecha: 10 de Julio de 2007
Elaborado: Director Administrativo		Revisado: Gerente	Aprobado: Gerente


se generen, en caso de que se modifiquen las condiciones iniciales del contrato, se debe controlar y formalizar a través del documento pertinente		
23. Para tener información de los proyectos y la experiencia que la organización tiene se diligenciará el formato Listado Maestro de Proyectos	F-06-P-03 Listado Maestro de proyectos	Gerente

5. CONTROL DOCUMENTOS


Revisión	Aprobado	Fecha de Aprobación	Observación
01	Gerente	10 de Julio de 2007	Revisión Inicial

6. CONTROL REGISTROS

Código	Identificación	AA	TR	AI	TR	AM	TR	Disponibilidad
F-01-P-08	Acta	Archivo principal oficina Carpeta Según el proyecto (Nombre del proyecto)	Según vigencia del proyecto	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Tres años	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Un año	Destruir
F-01-P-03	Propuestas Anuales	Archivo principal oficina Carpeta Relaciones publicas, negociación y contratación	Año vigente	Archivo II Oficina Carpeta Relaciones publicas, negociación y contratación	Tres años	Archivo II Oficina Carpeta Relaciones publicas, negociación y contratación	Dos años	Destruir
F-02-P-03	Revisión de Requisitos para contratación privada	Archivo principal oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Según vigencia del proyecto	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)- Obsoleto	Tres Años	Archivo II Oficina Fólder Documentos SGC por destruir	Un año	Destruir

		PROCEDIMIENTO RELACIONES PUBLICAS, NEGOCIACIÓN Y CONTRATACIÓN		
Código: P- 03		Revisión: 01		Fecha: 10 de Julio de 2007
Elaborado: Director Administrativo		Revisado: Gerente		Aprobado: Gerente

F-03-P-03	Revisión de Requisitos para contratación pública	Archivo principal oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Según vigencia del proyecto	Archivo II Oficina Fólder Documentos Obsoletos	Tres años	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Un año	Destruir
F-04-P-03	Control presentación de ofertas	Archivo principal oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Según vigencia del proyecto	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Tres años	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Un año	Destruir
F-05-P-03	Modificaciones al contrato	Archivo principal oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Según vigencia del proyecto	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Tres años	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Un año	Destruir
F-06-P-03	Listado Maestro de proyectos	Archivo principal oficina Carpeta Relaciones publicas, negociación y contratación	Permanente	Archivo II Oficina Carpeta Relaciones publicas, negociación y contratación	Tres años	Archivo II Oficina Carpeta Relaciones publicas, negociación y contratación	Dos años	Destruir
F-07-P-03	Seguimiento y legalización de contratos	Archivo principal oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Según vigencia del proyecto	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Tres años	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Un año	Destruir
PL-03	Plan Mercadeo de	Archivo principal oficina Carpeta Plan de Mercadeo	Año Vigente	Archivo II Oficina Carpeta Plan de Mercadeo	Tres años	Archivo II Oficina Carpeta Plan de Mercadeo	Un año	Destruir

 S E L E D O		PROCEDIMIENTO RELACIONES PUBLICAS, NEGOCIACIÓN Y CONTRATACIÓN		
Código: P- 03		Revisión: 01		Fecha: 10 de Julio de 2007
Elaborado: Director Administrativo		Revisado: Gerente		Aprobado: Gerente

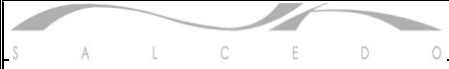
N/A	Álbum Fotográfico	Archivo principal oficina CD Nombre del Proyecto Carpeta según el proyecto (Nombre del Proyecto)	Según vigencia del proyecto	Archivo II Oficina CD Nombre del Proyecto Carpeta según el proyecto (Nombre del Proyecto)	Tres años	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Un año	Destruir
N/A	Contrato	Archivo principal oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Según vigencia del proyecto	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Tres años	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Un año	Destruir
N/A	Oferta	Archivo principal oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Según vigencia del proyecto	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Tres años	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Un año	Destruir

AA: Archivo Activo

AI: Archivo inactivo

AM: Archivo muerto

TR: Tiempo de retención

 Código: P- 04	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	
	Revisión: 04	Fecha: 05 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad	Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para el desarrollo de la gestión de compras y subcontratos de la empresa. Asegurar que los productos y servicios adquiridos cumplan con las especificaciones dadas por medio de la implementación de una metodología para seleccionar y evaluar a los proveedores.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para las compras realizadas en todos los proyectos y a los responsables de efectuarlas.

Compra de materias primas (varían teniendo en cuenta las relacionadas en el Plan de calidad de cada proyecto):

Contratación de Servicios:

- Transporte De Materiales
- Alquiler De Formaletas, maquinaria y equipos
- Instalaciones eléctricas
- Instalaciones hidrosanitarias
- Carpintería en Aluminio
- Carpintería metálica
- Carpintería de madera


3. DEFINICIONES

3.1 Proveedor: Organización o persona natural que suministra un producto al cliente. Proveedor se le denomina a las empresas o personas naturales que suministran maquinaria, materia prima, repuestos y otros insumos.


3.2 Contratista: Organización o persona natural que suministra un servicio a la empresa, el cual puede ser: diseño, cálculo, transporte, alquiler de vehículos, maquinaria o ejecución de obras.

4. DESARROLLO Y EJECUCIÓN

<u>ACTIVIDAD</u>	<u>REGISTRO O DOCUMENTO RELACIONADO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
1. Surge la necesidad de la compra en obra, la cual es transmitida verbalmente por el maestro al arquitecto residente o al almacenista (si el proyecto lo requiere), posteriormente este requerimiento la secretaria lo digita identificando la empresa a la que pertenece, en el formato pedido de materiales donde se describe claramente el producto o servicio solicitado, el pedido de materiales debe ser aprobado por la gerencia o Director Administrativo antes de diligenciar la orden de pedido o de trabajo. Si la ubicación de la obra es fuera de la ciudad de Bucaramanga, este formato se envía por mail o fax a la oficina de Bucaramanga.	F-07-P-04 Pedido de Materiales	Maestro de Obra Almacenista Arquitecto Residente Secretaria

 Código: P- 04	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	
	Revisión: 04	Fecha: 05 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad	Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

<p>2. Revisar el Listado de Proveedores y la evaluación de proveedores, si el requerimiento es el de un servicio se revisa el listado de contratistas y la evaluación de contratistas, con lo anterior se verifica si existe alguno que pueda suministrar el producto o servicio. En caso de no existir en el Listado se buscan potenciales proveedores o contratistas a los cuales se les solicita cotización.</p>	<p>Cotizaciones</p> <p>F-02-P-04 Listado de Proveedores</p> <p>F-03-P-04 Evaluación de Proveedores</p> <p>F-09-P-04 Listado de Contratistas</p> <p>F-10-P-04 Evaluación de contratistas</p>	<p>Secretaria</p> <p>Director Administrativo</p>
<p>3. Comparación de las cotizaciones presentadas y selección del proveedor o contratista que presente condiciones favorables para la empresa, teniendo en cuenta los criterios administrativos, técnicos y de calidad, descritos en el formato de Selección de Proveedores y Selección de Contratistas.</p>	<p>F-04-P-04 Selección de Proveedores</p> <p>F-011-P-04 Selección de contratistas</p>	<p>Director Administrativo</p>
<p>4. Una vez es seleccionado el proveedor o contratista, se diligencia la Orden de Pedido o de Trabajo (de acuerdo a la necesidad) en original y copia. Vía fax, se envía la Orden al proveedor o contratista, la original reposa en los archivos de la secretaria y la otra se entrega al arquitecto residente quien se encarga de entregarla al almacenista (si la obra lo requiere). Si la obra esta ubicada fuera de Bucaramanga esta orden se envía al arquitecto residente vía fax. Esta actividad se realizara dos días a la semana.</p>	<p>F-01-P-04 Orden de Pedido</p> <p>F-08-P-04 Orden de Trabajo</p>	<p>Secretaria</p> <p>Arquitecto Residente</p> <p>Director Administrativo</p> <p>Gerente</p>
<p>5. Según el lugar donde sea recibida la compra o el servicio, el encargado (maestro de obra, almacenista o arquitecto residente) debe inspeccionar el producto, o trabajo realizado y verificar que se cumplen los requisitos solicitados en la Orden de Pedido o de Trabajo, una vez se verifiquen se envía a la secretaria junto con la factura o remisión.</p>	<p>F-01-P-04 Orden de Pedido</p> <p>F-08-P-04 Orden de Trabajo</p>	<p>Obra:</p> <p>Arq. Residente,</p> <p>Maestro de obra,</p> <p>y/o Almacenista</p>
<p>6. Si no se cumple con los requisitos especificados, el encargado (maestro de obra, almacenista o arquitecto residente) debe registrar en la orden de pedido o de trabajo las observaciones y enviarla a la secretaria para contactar al proveedor o contratista y de esta forma solucionar el inconveniente o solicitar la reposición del producto. Una vez el producto o servicio se reciba nuevamente debe ser inspeccionado, una vez se verifiquen se envía a la secretaria junto con la factura o remisión.</p>	<p>F-01-P-04 Orden de Pedido</p> <p>F-08-P-04 Orden de Trabajo</p>	<p>Arquitecto Residente</p> <p>Maestro de Obra</p> <p>Almacenista</p> <p>Secretaria</p>
<p>7. Si Cumple con los requisitos especificados, el producto ingresa al almacén y se registra en el formato de ingreso y salida de material a obra.</p>	<p>F-05-P-04 Ingreso y salida de material a obra</p>	<p>Maestro de obra o almacenista</p>
<p>8. Para tener control del ingreso y salida de formaleta de la obra, la secretaria pedirá al</p>	<p>Kardex</p>	<p>Arquitecto Residente</p>

 Código: P- 04	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	
	Revisión: 04	Fecha: 05 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad	Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

proveedor el Kardex tres días antes de finalizar el mes, y será entregado al Arquitecto residente para que verifique la información.		Secretaria
9. La empresa reevaluará a los proveedores al finalizar la obra.	F-06-P-04 Reevaluación de Proveedores	Director Administrativo
10. La empresa reevaluará a los contratistas al finalizar el trabajo.	F-012-P-04 Reevaluación de contratistas	Director Administrativo

ALMACÉN:

La necesidad de almacén aparece según el tipo de proyecto. En el caso de presentarse la necesidad, el responsable directo es el Arquitecto Residente y el encargado el Almacenista.

El control de entrada y salida de materiales del almacén se lleva a cabo mediante el formato F-05-P-04 Ingreso y salida de materia de obra, diligenciado por el almacenista y revisado por el Arquitecto responsable. Ver instructivo de almacenamiento en Obra.

ALQUILER DE EQUIPOS, MAQUINARIA Y FORMALETA

Al iniciar cada proyecto, se hará el requerimiento al proveedor de los registros que evidencien el mantenimiento preventivo de los equipos, maquinaria y formaleta utilizada en obra.

PROVEEDORES DE PRUEBAS Y ENSAYOS

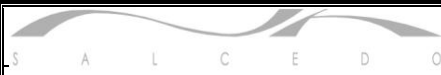
Se hará requerimiento al respectivo proveedor de los registros que evidencien la calibración de los equipos.

5. CONTROL DOCUMENTOS

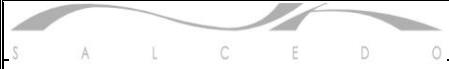
Revisión	Aprobado	Fecha de Aprobación	Observación
01	Gerente	10 de Julio de 2007	Revisión Inicial
02	Gerente	14 de Julio de 2008	Modificación de responsables en numerales 2, 3,4 y 5. Corrección numeral de actividades y modificación en las actividades 4 y 6.
03	Gerente	15 de Octubre de 2008	Modificación de la actividad 4, 5 y 6, creación de un nuevo registro.
04	Gerente	05 de Febrero de 2009	Se crearon los registros de evaluación, selección y reevaluación de contratistas, se incluyó la actividad 8.

6. CONTROL REGISTROS

Código	Identificación	AA	TR	AI	TR	AM	TR	Disponibilidad
F-01-P-04	Orden de Pedido	Archivo principal oficina Carpeta Orden de Pedido	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Orden de Pedido	Un año	Archivo II Oficina Carpeta orden de pedido	Un año	Destruir

 Código: P- 04		PROCEDIMIENTO DE COMPRAS		
		Revisión: 04		Fecha: 05 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo		Aprobado: Gerente

F-02-P-04	Listado de Proveedores	Archivo principal oficina Carpeta Proveedores JK Salcedo	Dos años	Archivo II Oficina Carpeta Proveedores JK Salcedo	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Proveedores JK Salcedo	Un año	Destruir
F-03-P-04	Evaluación de Proveedores	Archivo principal oficina Carpeta Proveedores JK Salcedo	Dos años	Archivo II Oficina Carpeta Proveedores JK Salcedo	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Proveedores JK Salcedo	Un año	Destruir
F-04-P-04	Selección de Proveedores	Archivo principal oficina Carpeta Proveedores JK Salcedo	Dos años	Archivo II Oficina Carpeta Proveedores JK Salcedo	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Proveedores JK Salcedo	Un año	Destruir
F-05-P-04	Ingreso y salida de material obra	Archivo Oficina de Obra Ingreso y salida de material – Nombre de la obra	Duración de la obra	Archivo II Oficina Ingreso y salida de material – Nombre de la obra	Un año	Archivo II Oficina Ingreso y salida de material – Nombre de la obra	Seis meses	Destruir
F-06-P-04	Reevaluación de Proveedores	Archivo principal oficina Carpeta Proveedores JK Salcedo	Dos años	Archivo II Oficina Carpeta Proveedores JK Salcedo	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Proveedores JK Salcedo	Un año	Destruir
F-07-P-04	Pedido de Materiales	Archivo Principal oficina Carpeta Pedido de Materiales– Nombre de la obra	Según Duración de la obra	Archivo II Oficina Carpeta Pedido de Materiales - Nombre de la obra	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Pedido de Materiales – Nombre de la obra	Un año	Destruir
F-08-P-04	Orden de Trabajo	Archivo principal oficina Carpeta Orden de Trabajo	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Orden de Trabajo	Un año	Archivo II Oficina Carpeta orden de pedido	Un año	Destruir


 Código: P- 04		PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	
		Revisión: 04	Fecha: 05 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

F-09-P-04	Listado de contratistas	Archivo principal oficina Carpeta Contratistas JK Salcedo	Dos años	Archivo II Oficina Carpeta Contratistas JK Salcedo	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Contratistas JK Salcedo	Un año	Destruir
F-010-P-04	Evaluación de contratistas	Archivo principal oficina Carpeta Contratistas JK Salcedo	Dos años	Archivo II Oficina Carpeta Contratistas JK Salcedo	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Contratistas JK Salcedo	Un año	Destruir
F-011-P-04	Selección de contratistas	Archivo principal oficina Carpeta Contratistas JK Salcedo	Dos años	Archivo II Oficina Carpeta Contratistas JK Salcedo	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Contratistas JK Salcedo	Un año	Destruir
F-012-P-04	Reevaluación de Contratistas	Archivo principal oficina Carpeta Contratistas JK Salcedo	Dos años	Archivo II Oficina Carpeta Contratistas JK Salcedo	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Contratistas JK Salcedo	Un año	Destruir
N/A	Kardex	Archivo Oficina Director Administrativo Carpeta Alquiler de formaletas y similares- (Nombre de la obra)	Duración de la obra	Archivo II Oficina Carpeta Alquiler de formaletas y similares- (Nombre de la obra)	Seis Meses	Archivo II Oficina Carpeta Alquiler de formaletas y similares- (Nombre de la obra)	Seis meses	Destruir

AA: Archivo Activo

AI: Archivo inactivo

AM: Archivo muerto

		
PROCEDIMIENTO DE CONSTRUCCIÓN DE OBRAS		
Código: P- 05	Revisión: 03	Fecha: 17 de Febrero de 2009
Elaborado: Arquitecto Residente	Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

1. OBJETIVO

Establecer las referencias documentales y técnicas que darán orientación y cumplimiento sobre los procesos constructivos aplicables a los proyectos de obra.

2. ALCANCE


Aplica para todos los proyectos de obra según sus alcances contractuales de obra.

3. DEFINICIONES


3.1 Procesos Constructivos: Resumen de las diferentes actividades constructivas interrelacionadas entre sí que buscan entregar un producto u obra de altas calidades y especificaciones en el tiempo.

4. DESARROLLO Y EJECUCIÓN

<u>ACTIVIDAD</u>	<u>REGISTRO O DOCUMENTO RELACIONADO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
1. Los proyectos de obra a ejecutar o construir, deben llegar con el plan de calidad respectivo para su inicio.	PL-01 Plan de Calidad de proyectos F-07-P-06 Listado Maestro de Planos Afiliaciones	Arquitecto Residente Auxiliar contable secretaria
2. Según la obra a realizar se debe tener en cuenta los procesos constructivos establecidos por la organización y los requerimientos normativos establecidos para cada disciplina profesional.		
3. Los planos arquitectónicos y técnicos que le aplican a la obra deberán estar identificados y actualizados, controlando su distribución dentro de la obra.		
4. Se debe verificar que todo el personal que se encuentre presente en la obra se encuentre afiliado a ARP, EPS, AFP, y parafiscales.		
5. Se debe garantizar que el personal en obra conozca los fundamentos y reglamentos referentes a seguridad industrial y salud ocupacional y plan de contingencia. En caso contrario se deben tomar las medidas pertinentes del caso para su mejora.	P-07 Procedimiento de Talento Humano	Arquitecto Residente
6. Para cumplimiento del numeral anterior, todos los empleados recibirán la inducción contemplada en el procedimiento de Talento humano para personal de obra.		
7. Se realizarán visitas a los sitios de trabajo para ver el cumplimiento de los programas preestablecidos y tomar las medidas necesarias para su mejora. El control en obra se realizará al alquiler de formaletas, alquiler maquinaria, ingreso de material de río e ingreso de trabajadores.	F-02-P-05 Control de Actividades F-04-P-05 Alquiler de formaletas y similares F-05-P-05 Alquiler de Maquinaria F-06-P-05 Control de Asistencia	Director de Obra Arquitecto Residente Maestro de Obra Almacenista

		PROCEDIMIENTO DE CONSTRUCCIÓN DE OBRAS	
Código: P- 05		Revisión: 03	Fecha: 17 de Febrero de 2009
Elaborado: Arquitecto Residente		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

	F-07-P-05 Control Material de Río F-08-P-05 Resumen semanal alquiler de formaleta F-05-P-04 Ingreso y Salida de Material de Obra	
8. El arquitecto residente recibirá mensualmente de la secretaria el Kardex solicitado al proveedor de formaleta, con el fin de constatar la entrada y salida de la obra.	F-08-P-05 Resumen semanal alquiler de formaleta Kardex	Arquitecto Residente Almacenista Secretaria
9. Durante la ejecución de la obra se realizarán informes semanales de avance y los cortes correspondientes según el tipo de contratación que se tenga con la empresa contratante, para poder generar la facturación y pagos correspondientes a esos periodos.	F-02-P-05 Control de actividades F-03-P-05 Corte de obra Contratistas	Director de Obra Arquitecto Residente
10. Durante la ejecución de la obra se realizarán quincenalmente los cortes de avance de contratistas. Para generar el respectivo pago por la actividad realizada.	F-03-P-05 Corte de obra Contratistas	Arquitecto Residente
11. Durante la ejecución de la obra se realizaran reuniones periódicas para discutir el avance y los problemas del proyecto, como resultado de estas reuniones se deben establecer actividades tendientes a solucionar problemas, asignando responsabilidades y plazos de ejecución.	F-01-P-08 Acta	Director de Obra Arquitecto Residente
12. Al requerir material en la obra, se diligenciará el formato pedido de materiales, el cual será entregado a la secretaria.	P-04 Procedimiento de Compras F-07-P-04 Pedido de Materiales	Secretaria Arquitecto Residente
13. Al llegar el material a la obra, se almacenara de acuerdo al instructivo.	I-05 Instructivo de Almacenamiento en Obra	Arquitecto Residente Almacenista
14. En caso de presentarse cantidades o ítems no previstos, éstos se autorizarán primero ante la dirección administrativa. Dichas modificaciones o inclusiones quedarán registradas en el formato control de actividades diarias.	F-02-P-05 Control de actividades	Director de Obra Arquitecto Residente
15. Durante la obra y al finalizar se tomarán registros fotográficos soporte al informe y archivo del Proyecto.	Álbum Fotográfico	Director de Obra Arquitecto Residente
16. Se realiza los trámites de legalización de la finalización de la obra, incluyendo modificaciones de pólizas, saldos, materiales.	Liberación del Producto	Director de Obra Director Administrativo Auxiliar contable secretaria
17. Se supervisará la obra, teniendo en cuenta cronograma, y se realizara la liberación de cada una de las actividades del proyecto. El periodo de revisión dependerá de la duración del proyecto.	F-09-P-05 Revisión de obra	Director de Obra Arquitecto residente

			PROCEDIMIENTO DE CONSTRUCCIÓN DE OBRAS		
Código: P- 05		Revisión: 03		Fecha: 17 de Febrero de 2009	
Elaborado: Arquitecto Residente			Revisado: Director Administrativo		Aprobado: Gerente


18. Hacia la mitad y hacia el final de obra a las diferentes partes interesadas del contratante con las que se tuvo relación laboral se le envía la encuesta de Satisfacción del Cliente y se le realiza seguimiento para su devolución debidamente diligenciado por el profesional competente.	F-02-P-015 Satisfacción el Cliente	Director de obra Arquitecto Residente
19. Si el cliente manifiesta alguna insatisfacción con actividades entregadas, se seguirá el procedimiento control de producto no conforme. Este procedimiento también es viable en actividades que no cumplan con el criterio de aceptación del plan de calidad.	P-015 Procedimiento de control de producto no conforme	Director de Obra Arquitecto Residente Maestro de obra Almacenista

5. CONTROL DOCUMENTOS


Revisión	Aprobado	Fecha de Aprobación	Observación
01	Gerente	20 de Junio de 2007	Revisión Inicial
02	Gerente	20 de Octubre de 2008	Modificación de actividades de numerales 5 y 6
03	Gerente	17 de Febrero de 2009	Se incluyeron las actividades 4, 8 y 9 dentro del procedimiento.

6. CONTROL REGISTROS

Código	Identificación	AA	TR	AI	TR	AM	TR	Disponibilidad
F-01-P-05	Reporte de Asistencia	Archivo Principal Oficina Carpeta Seguridad Industrial- Nombre de la Obra	Según vigencia de la Obra	Archivo Principal Oficina Carpeta Seguridad Industrial- Nombre de la Obra	Un Año	Archivo Principal Oficina Carpeta Seguridad Industrial- Nombre de la Obra	Un Año	Destruir
F-02-P-05	Control de Actividades	Archivo Oficina de Obra Carpeta Control de Actividades- (Nombre de la obra)	Duración de la obra	Archivo II Oficina Carpeta Control de Actividades- (Nombre de la obra)	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Control de Actividades- (Nombre de la obra)	Seis meses	Destruir

		PROCEDIMIENTO DE CONSTRUCCIÓN DE OBRAS	
Código: P- 05		Revisión: 03	Fecha: 17 de Febrero de 2009
Elaborado: Arquitecto Residente		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

F-03-P-05	Corte de obra Contratistas	Archivo Oficina de Obra Carpeta Corte de Obra Contratistas- (Nombre de la obra)	Duración de la obra	Archivo II Oficina Carpeta Corte de Obra Contratistas- (Nombre de la obra)	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Corte de Obra Contratistas- (Nombre de la obra)	Seis meses	Destruir
F-04-P-05	Alquiler de formaletas y similares	Archivo Oficina de Obra Carpeta Alquiler de formaletas y similares- (Nombre de la obra)	Duración de la obra	Archivo II Oficina Carpeta Alquiler de formaletas y similares- (Nombre de la obra)	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Alquiler de formaletas y similares- (Nombre de la obra)	Seis meses	Destruir
F-05-P-05	Alquiler de Maquinaria	Archivo Oficina de Obra Carpeta Alquiler de Maquinaria- (Nombre de la obra)	Duración de la obra	Archivo II Oficina Carpeta Alquiler de Maquinaria- (Nombre de la obra)	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Alquiler de Maquinaria- (Nombre de la obra)	Seis meses	Destruir
F-06-P-05	Control de Asistencia	Archivo Principal Oficina Carpeta Nomina	Duración de la obra	Archivo II Oficina Carpeta Nomina	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Nomina	Seis meses	Destruir
F-07-P-05	Control Material de Río	Archivo Oficina de Obra Carpeta Control de material de Río- (Nombre de la obra)	Duración de la obra	Archivo II Oficina Carpeta Control de material de Río- (Nombre de la obra)	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Control de material de Río- (Nombre de la obra)	Seis meses	Destruir

		PROCEDIMIENTO DE CONSTRUCCIÓN DE OBRAS	
Código: P- 05		Revisión: 03	Fecha: 17 de Febrero de 2009
Elaborado: Arquitecto Residente		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

F-08-P-05	Resumen semanal alquiler de formaleta	Archivo Oficina de Obra Carpeta Alquiler de formaletas y similares- (Nombre de la obra)	Duración de la obra	Archivo II Oficina Carpeta Alquiler de formaletas y similares- (Nombre de la obra)	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Alquiler de formaletas y similares- (Nombre de la obra)	Seis meses	Destruir
F-09-P-05	Revisión de obra	Archivo Oficina de Obra Carpeta Revisión de obra- (Nombre de la obra)	Duración de la obra	Archivo II Oficina Carpeta Revisión de obra - (Nombre de la obra)	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Revisión de obra- (Nombre de la obra)	Seis meses	Destruir
F-01-P-08	Acta	Archivo Oficina de Obra Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Según vigencia del proyecto	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)- Obsoleto	Tres Años	Archivo II Oficina Fólder Documentos SGC por destruir	Un año	Destruir
PL-01	Plan de Calidad de proyectos	Archivo Oficina de Obra Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Según vigencia del proyecto	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)- Obsoleto	Tres Años	Archivo II Oficina Fólder Documentos SGC por destruir	Un año	Destruir
N/A	Álbum Fotográfico	Archivo Oficina de Obra CD Nombre del Proyecto Carpeta según el proyecto (Nombre del Proyecto)	Según vigencia del proyecto	Archivo II Oficina CD Nombre del Proyecto Carpeta según el proyecto	Tres Años	Archivo II Oficina Fólder Documentos SGC por destruir	Un año	Destruir

S A L C E D O		PROCEDIMIENTO DE CONSTRUCCIÓN DE OBRAS	
Código: P- 05		Revisión: 03	Fecha: 17 de Febrero de 2009
Elaborado: Arquitecto Residente		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente


N/A	Kardex	Archivo Oficina de Obra Carpeta Alquiler de formaletas y similares- (Nombre de la obra)	Duración de la obra	Archivo II Oficina Carpeta Alquiler de formaletas y similares- (Nombre de la obra)	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Alquiler de formaletas y similares- (Nombre de la obra)	Seis meses	Destruir
-----	--------	---	---------------------------	---	-----------	---	---------------	----------

AA: Archivo Activo

AI: Archivo inactivo

AM: Archivo muerto

TR: Tiempo de retención

		PROCEDIMIENTO DISEÑO Y DESARROLLO	
Código: P- 06		Revisión: 03	Fecha: 04 de Febrero de 2009
Elaborado: Diseñador		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

1. OBJETIVO

Determinar y desarrollar la planificación y control necesarios en la realización del Diseño y Desarrollo, para lograr el cumplimiento de los requisitos y especificaciones relacionados.

2. ALCANCE

Aplica para la planificación, identificación de los requisitos, resultados, revisión, verificación, validación y control de los cambios del Diseño y Desarrollo.

3. DEFINICIONES

3.1 Programa Cad: (Computer Aided Design). Diseño Asistido por Ordenador. Técnica que permite a los diseñadores, arquitectos, etc., utilizar en su trabajo herramientas informáticas para acortar los tiempos necesarios en el diseño de productos. En arquitectura, el CAD facilita la labor de diseño y de cálculo estructural, aportando también información sobre los materiales a utilizar.


3.2 Revisión: Se realiza para evaluar la capacidad para cumplir la totalidad de requisitos y se realiza mediante comparación contra normatividad, requerimientos del cliente y aspectos técnicos.

3.3 Verificación: Se realiza para asegurar que los elementos de salida (diseños, estudios, cálculos, especificaciones, presupuesto y programación) cumplan los requisitos de entrada y se realiza mediante reuniones teniendo en cuenta la totalidad de los requerimientos.


3.4 Validación: Es para asegurar que el diseño sea capaz de cumplir los requisitos para su uso. Se realiza mediante la ejecución de maquetas, renders, vistas, animaciones, planos descriptivos con memorias de diseño.

4. DESARROLLO Y EJECUCIÓN

<u>ACTIVIDAD</u>	<u>REGISTRO O DOCUMENTO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
1. Solicitar información relacionada con el proyecto. Información que entrega el cliente al hacer su solicitud de Diseño y Desarrollo. Cuando son concursos las necesidades son las bases	F-01-P-06 Formato Perfil de Diseño y Desarrollo Bases del concurso	Gerente Director de Diseño
2. Revisar la lista de chequeo de Diseño y Desarrollo, para verificar que pasos se seguirán en el proyecto.	F-02-P-06 Lista de chequeo Diseño y Desarrollo	Director de Diseño Arquitecto
3. Realizar reunión de inicio de actividades, una vez se tiene la lista de chequeo de diseño y desarrollo. En esta reunión se define el equipo de trabajo, se entrega al grupo el formato perfil de diseño y desarrollo.	F-01-P-08 Acta F-01-P-06 Formato Perfil de Diseño y Desarrollo F-02-P-06 Lista de chequeo Diseño y Desarrollo F-08-P-06 Metas y tareas Grupo de Diseño	Gerente Director de Diseño
4. Realizar el control de actividades al grupo de diseño, y tener un registro del avance del diseño. Esta actividad se realizara cada vez que se trate de concursos.	F-06-P-06 Control de actividades de diseño	Gerente
5. Realizar programa de actividades de diseño arquitectónico		Director de Diseño Arquitecto
6. Realizar comités de apoyo para fortalecer el proceso de diseño y desarrollo en cualquier momento.	F-01-P-08 Acta F-08-P-06 Metas y tareas	Director de Diseño Arquitecto

		PROCEDIMIENTO DISEÑO Y DESARROLLO	
Código: P- 06		Revisión: 03	Fecha: 04 de Febrero de 2009
Elaborado: Diseñador		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

	Grupo de Diseño	
7. Realizar esquema básico		Arquitecto
8. Realizar Zonificación		Arquitecto
9. Realizar modulación y dimensionamiento de acuerdo al esquema de anteproyecto.	Esquema Modulado	Arquitecto
10. Digitación y adecuación del diseño en el programa CAD.		Arquitecto
11. Realizar cálculos, planos, tablas y memorias, resultado del Diseño y Desarrollo.	Planos F-07-P-06 Listado Maestro de planos	Arquitecto
12. Bitácora de proyecto arquitectónico (planos).	Anteproyecto	Director de Diseño Arquitecto
13. Realizar la revisión del Diseño y Desarrollo en todas y cada una de las etapas de elaboración del mismo, siempre con el propósito de constatar que todos los elementos de entrada son los indicados y se utilizan en su totalidad y que los resultados tienen la capacidad de cumplir con lo esperado por el cliente. Esta revisión debe ser realizada tanto por el gerente, como por el cliente. Cada revisión puede generar ajustes al Diseño y Desarrollo.	F-03-P-06 Seguimiento de Diseño F-04-P-06 Conformidad del Cliente	Gerente Director de diseño Arquitecto
14. Realizar cambios y/o modificaciones sugeridas por el gerente y/o el cliente.	Proyecto	Arquitecto
15. Se realiza la verificación del proyecto, en este punto se requiere probar los resultados, para lo cual se tendrá en cuenta el criterio del profesional más idóneo con que cuenta la Organización, quien hará las pruebas y cálculos que confronten los resultados obtenidos. Cada verificación puede generar ajustes al Diseño y Desarrollo.	Proyecto verificado	Director de Diseño Gerente
16. Realizar cambios y/o modificaciones sugeridas por el gerente y/o el cliente.	Proyecto final	Director de Diseño Arquitecto
17. Se realiza la validación, que la hace el cliente, quien bajo su criterio y experiencia acepta a conformidad el producto generado. No obstante siempre se dejara abierta la posibilidad de retroalimentar el Diseño y Desarrollo original con base en la retroalimentación del cliente cuando aplique. Cada validación puede generar ajustes al Diseño y Desarrollo	F-04-P-06 Conformidad del Cliente	Cliente
18. Hacia mitad y hacia final del contrato de diseño se debe solicitar una encuesta de satisfacción del cliente, una vez calificada la encuesta se debe tomar las acciones tendientes a mejorar los aspectos	F-01-P-015 Satisfacción del Cliente	Cliente

		PROCEDIMIENTO DISEÑO Y DESARROLLO	
Código: P- 06		Revisión: 03	Fecha: 04 de Febrero de 2009
Elaborado: Diseñador		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente


negativos.		
19. En caso de producto no conforme en las actividades de revisión, verificación y validación se aplicara el procedimiento de control del producto ó servicio no conforme.	P-015 Procedimiento de Control del Producto o servicio No Conforme	Director de Diseño Arquitecto
20. Entregar proyecto final al cliente con los planos y medios magnéticos.	F-01-P-08 Acta	Director de Diseño Arquitecto
21. Se diligencia los requerimientos para legalización del proyecto.	F-05-P-06 Requerimiento para legalización del proyecto	Director de Diseño Arquitecto

5. CONTROL DOCUMENTOS


Revisión	Aprobado	Fecha de Aprobación	Observación
01	Gerente	24 de Mayo de 2007	Revisión Inicial
02	Gerente	19 de Diciembre de 2008	Se modifican las actividades 4, 7 y 10.
03	Gerente	04 de Febrero de 2009	Se crea el registro F-06-P-06 Control de Actividades del grupo de diseño, y el F-07-P-06 Listado Maestro de Planos, F-08-P-06 metas y tareas grupo de diseño. Se incluyeron las actividades 4, 18 y 19.

6. CONTROL REGISTROS

Código	Identificación	AA	TR	AI	TR	AM	TR	Disponibilidad
F-01-P-08	Acta	Archivo Oficina de Diseño Carpeta Según el proyecto (Nombre del proyecto)	Según vigencia del proyecto	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Tres años	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Un año	Destruir
F-01-P-06	Formato Perfil de Diseño y Desarrollo	Archivo Oficina de Diseño Carpeta Según el proyecto (Nombre del proyecto)	Según vigencia del proyecto	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Tres años	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Un año	Destruir

		PROCEDIMIENTO DISEÑO Y DESARROLLO	
Código: P- 06		Revisión: 03	Fecha: 04 de Febrero de 2009
Elaborado: Diseñador		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

F-02-P-06	Lista de chequeo de Diseño y Desarrollo	Archivo Oficina de Diseño Carpeta Según el proyecto (Nombre del proyecto)	Según vigencia del proyecto	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Tres años	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Un año	Destruir
F-03-P-06	Seguimiento de Diseño	Archivo Oficina de Diseño Carpeta Según el proyecto (Nombre del proyecto)	Según vigencia del proyecto	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Tres años	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Un año	Destruir
F-04-P-06	Conformidad del Cliente	Archivo Oficina de Diseño Carpeta Según el proyecto (Nombre del proyecto)	Según vigencia del proyecto	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Tres años	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Un año	Destruir
F-05-P-06	Requerimiento para legalización del proyecto	Archivo Oficina de Diseño Carpeta Según el proyecto (Nombre del proyecto)	Según vigencia del proyecto	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Tres años	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Un año	Destruir
F-06-P-06	Control de Actividades grupo de Diseño	Archivo Oficina de Diseño Actividades Grupo de Diseño	Año Vigente	Archivo II Oficina Actividades Grupo de Diseño	Un Año	Archivo II Oficina Actividades Grupo de Diseño	Un Año	Destruir

		PROCEDIMIENTO DISEÑO Y DESARROLLO	
Código: P- 06		Revisión: 03	Fecha: 04 de Febrero de 2009
Elaborado: Diseñador		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente


F-07-P-06	Listado Maestro de Planos	Archivo Oficina de Diseño Actividades Grupo de Diseño	Año Vigente	Archivo II Oficina Actividades Grupo de Diseño	Un Año	Archivo II Oficina Actividades Grupo de Diseño	Un Año	Destruir
F-08-P-06	Metas y Tareas grupo de Diseño	Archivo Oficina de Diseño Actividades Grupo de Diseño	Año Vigente	Archivo II Oficina Actividades Grupo de Diseño	Un Año	Archivo II Oficina Actividades Grupo de Diseño	Un Año	Destruir
F-01-P-015	Satisfacción del Cliente	Archivo Principal Oficina Carpeta Satisfacción del Cliente	Año Vigente	Archivo II Oficina Carpeta Satisfacción del Cliente	Un Año	Archivo II Oficina Carpeta Satisfacción del Cliente	Un año	Destruir

AA: Archivo Activo

AI: Archivo inactivo

AM: Archivo muerto

TR: Tiempo de retención

		PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	
Código: P- 07		Revisión: 03	Fecha: 11 de Febrero de 2009
Elaborado: Director Administrativo		Revisado: Gerente	Aprobado: Gerente

1. OBJETIVO

Realizar el reclutamiento, selección, contratación, inducción y Análisis de Comportamiento Organizacional de los colaboradores.

2. ALCANCE

Se aplica a la contratación del personal y se realiza cada vez que hay un requerimiento de recurso humano.

3. DEFINICIONES

3.1 Planeación: Definición de la forma como se va a llevar a cabo la selección del personal.

3.2 Reclutamiento: Son los procedimientos utilizados para atraer a los candidatos con potencial para ocupar los cargos dentro de la organización. Es una estrategia básicamente de información mediante la cual se divulgan los requerimientos de la empresa y el tipo de personas que se desea contratar.

3.3 Preselección: Consiste en la escogencia de los candidatos que cumplen con los requisitos básicos de estudios y experiencia.


3.4 Inducción: Proceso mediante el cual se busca la apropiación de los conocimientos de los nuevos colaboradores de una empresa en su cultura organizacional y en las responsabilidades y procedimientos específicos del cargo a ocupar.

3.5 Competencia: Es la cantidad y calidad de una determinada característica de personalidad requerida para ocupar un puesto o llevar a cabo exitosamente una gestión, en un determinado contexto, en una determinada empresa.


3.6 Análisis de Comportamiento Organizacional: Estudio de los colaboradores de la entidad, en busca de su desarrollo personal y profesional, la mejora permanente de los resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos.

4. DESARROLLO Y EJECUCIÓN


<u>ACTIVIDAD</u>	<u>REGISTRO O DOCUMENTO RELACIONADO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
FASE DE PLANEACIÓN 1. Se realizará la verificación del perfil del cargo. 2. Se determinarán las condiciones económicas que se van a ofrecer. 3. Se determinará si el cargo se puede proveer por medio de una promoción interna o si requerirá buscarse en el mercado. 4. Si el cargo se puede proveer por medio de una promoción interna, no se llevará a cabo la fase de reclutamiento.	F-01-P-08 Acta	Director Administrativo
FASE DE RECLUTAMIENTO 5. Se podrá utilizar las siguientes fuentes de reclutamiento: Convocatoria a través de un anuncio		Director Administrativo

		PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	
Código: P- 07		Revisión: 03	Fecha: 11 de Febrero de 2009
Elaborado: Director Administrativo		Revisado: Gerente	Aprobado: Gerente

publicado en un periódico de circulación nacional o voz a voz, estableciendo en él la naturaleza del cargo a proveer y el tipo de competencias requeridas, con el fin de que las personas puedan autoevaluarse sobre los requisitos y evitar pérdidas de tiempo.		
FASE DE PRESELECCIÓN 6. Se realiza el estudio y clasificación de las hojas de vida: Se escogen los candidatos que cumplen con los criterios básicos de estudios y experiencia, mediante el estudio de las Hojas de Vida. Las hojas de vida preseleccionadas junto con el perfil del cargo se analizan.	Hojas de vida	Director Administrativo
FASE DE EVALUACIÓN 7. En esta etapa se obtiene la información detallada sobre el cumplimiento de los requisitos de tipo técnico (conocimientos y experiencia específica), psicológico (competencias, motivación, aptitudes), Social (manejo de relaciones, habilidades sociales)		Director Administrativo
8. Analizada la información obtenida, se escogerá como mínimo dos candidatos que cumplan el perfil definido y las expectativas de la organización. Este personal debe anexar los siguientes documentos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Informes psicotécnicos de la evaluación del proceso de selección del personal (si se realiza) 2. Cédula de ciudadanía 3. Certificado de los dos últimos empleadores con quien haya trabajado en que conste el tiempo de servicio, la índole de la labor realizada y el salario devengado. 4. Certificado de los planteles de educación donde hubiere estudiado, anexando las fotocopias de los diplomas, a que hubiere lugar. 5. Certificado judicial vigente, expedido por la correspondiente oficina del Departamento Administrativo de Seguridad (DAS), o de la autoridad competente. 6. Una fotografía reciente tamaño cédula. 	Hojas de Vida	Director Administrativo
FASE DE DECISIÓN 9. Las hojas de vida preseleccionadas (mínimo 2) por la empresa, junto con el informe y los documentos relacionados en el punto anterior, se archivarán para realizar las pruebas de	Pruebas	Director Administrativo

		PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	
Código: P- 07		Revisión: 03	Fecha: 11 de Febrero de 2009
Elaborado: Director Administrativo		Revisado: Gerente	Aprobado: Gerente

conocimiento específicas del cargo.		
10. Posteriormente serán entrevistados por el director administrativo	F-03-P-07 Entrevista	Director Administrativo
11. Una vez realizadas las entrevistas a los candidatos, se analizarán: los resultados de las pruebas de conocimiento realizado (si se requieren), la información y percepción obtenida por el director administrativo y se seleccionará al funcionario que ocupará el cargo.	F-01-P-08 Acta	Director Administrativo
FASE DE CONTRATACIÓN		
12. El director Administrativo dará la bienvenida al candidato seleccionado y lo presentará a cada uno de los colaboradores de la empresa.		Director Administrativo
13. Se procederá a la firma del contrato de trabajo y se harán las inclusiones del nuevo colaborador a la ES, Fondo de Pensiones y Cesantías, Caja de Compensación Familiar, y a la ARP.	Contrato de Trabajo	Director Administrativo Auxiliar contable Secretaria
FASE DE INDUCCIÓN		
14. El director Administrativo aplicara el instructivo de inducción.	I-04 Instructivo de Inducción F-01-P-05 Reporte de asistencia F-05-P-07 Difusión de la política de calidad	Director Administrativo
ANÁLISIS DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL		
15. Se realizara anualmente una evaluación de desempeño y una evaluación del clima organizacional.	F-01-P-07 Evaluación de Desempeño F-02-P-07 Evaluación del Clima Organizacional	Director Administrativo
VERIFICACIÓN DE COMPETENCIAS		
16. Se realizara la verificación de las competencias anualmente con el fin de establecer las necesidades de entrenamiento y/o capacitación de los empleados.	F-06-P-07 Verificación de Competencias	Director Administrativo
PERSONAL DE OBRA		
1. Se identifica la cantidad de personal requerido para el desarrollo de la obra		
2. Se realiza la convocatoria, con personal que haya trabajado previamente en otras obras con la empresa.	Hojas de Vida Contrato de trabajo	Arquitecto Residente Secretaria
3. El arquitecto residente procederá a informar a la secretaria de los datos del personal de la obra para que elabore el contrato de trabajo y consignar los datos en el formato de hoja de vida.		
4. Se harán las inclusiones del nuevo colaborador a la EPS, Fondo de Pensiones y Cesantías, Caja de Compensación Familiar y a la ARP un día antes		

		PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	
Código: P- 07		Revisión: 03	Fecha: 11 de Febrero de 2009
Elaborado: Director Administrativo		Revisado: Gerente	Aprobado: Gerente

del inicio de las actividades en la obra.		
5. En el inicio de las actividades el Arquitecto Residente dará a conocer en la inducción el manual de seguridad en obra e inducirá al personal a las actividades correspondientes. Si la actividad a laborar requiere elemento de protección personal, procederá a la entrega.	M-05 Manual de Seguridad en obra F-01-P-05 Reporte de asistencia F-04-P-07 Registro de Entrega y Devolución de EPP	Arquitecto Residente
6. Se realiza al personal capacitación de seguridad en la obra con la colaboración de la ARP.	F-01-P-05 Reporte de asistencia	Arquitecto residente
7. Al momento de la terminación del contrato, el arquitecto deberá informar con dos días de anticipación a la secretaria para que proceda a realizar los respectivos trámites.		Arquitecto Residente Secretaria

5. CONTROL DOCUMENTOS

Revisión	Aprobado	Fecha de Aprobación	Observación
01	Gerente	10 de Julio de 2007	Revisión Inicial
02	Gerente	16 de Octubre de 2008	Modificación de actividades
03	Gerente	11 de Febrero de 2009	Se incluyo la actividad 16, y el registro F-06-P-07 Verificación de Competencias. Se modificaron las actividades 4 y 5 de personal de obra.

6. CONTROL DE REGISTROS


Código	Identificación	AA	TR	AI	TR	AM	TR	Disponibilidad
F-01-P-08	Acta	Archivo principal oficina Carpeta Reclutamiento, selección y contratación del personal	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Reclutamiento, selección y contratación del personal	Tres años	Archivo II Oficina Carpeta Reclutamiento, selección y contratación del personal	Un año	Destruir

S A L C E D O		PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO		
Código: P- 07		Revisión: 03		Fecha: 11 de Febrero de 2009
Elaborado: Director Administrativo		Revisado: Gerente		Aprobado: Gerente

F-01-P-05	Reporte de Asistencia	Archivo principal oficina Carpeta Reclutamiento, selección y contratación del personal	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Reclutamiento, selección y contratación del personal	Tres años	Archivo II Oficina Carpeta Reclutamiento, selección y contratación del personal	Un año	Destruir
F-01-P-05	Reporte de Asistencia	Archivo Principal Oficina Carpeta Seguridad Industrial- Nombre de la Obra	Según vigencia de la Obra	Archivo Principal Oficina Carpeta Seguridad Industrial- Nombre de la Obra	Un Año	Archivo II Oficina Carpeta Seguridad Industrial- Nombre de la Obra	Un Año	Destruir
F-01-P-07	Evaluación de Desempeño	Archivo principal oficina Carpeta Evaluación de Desempeño y clima organizacional	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Evaluación de Desempeño y clima organizacional	Tres años	Archivo II Oficina Carpeta Evaluación de Desempeño y clima organizacional	Un año	Destruir
F-02-P-07	Evaluación del Clima Organizacional	Archivo principal oficina Carpeta Evaluación de Desempeño y clima organizacional	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Evaluación de Desempeño y clima organizacional	Tres años	Archivo II Oficina Carpeta Evaluación de Desempeño y clima organizacional	Un año	Destruir
F-03-P-07	Entrevista	Archivo principal oficina Carpeta Nombre del empleado seleccionado	Según vigencia del contrato	Archivo principal oficina Carpeta Nombre del empleado seleccionado	Dos Años	Archivo principal oficina Carpeta Nombre del empleado seleccionado	Dos Años	Destruir


S A L C E D O		PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO		
Código: P- 07		Revisión: 03		Fecha: 11 de Febrero de 2009
Elaborado: Director Administrativo		Revisado: Gerente		Aprobado: Gerente

F-04-P-07	Registro de Entrega y Devolución de EPP	Archivo Oficina de Obra Carpeta Registro de Entrega y Devolución de EPP- Nombre de la Obra	Según vigencia de la Obra	Archivo Principal Oficina Carpeta Registro de Entrega y Devolución de EPP- Nombre de la Obra	Un Año	Archivo Principal Oficina Carpeta Registro de Entrega y Devolución de EPP- Nombre de la Obra	Un Año	Destruir
F-05-P-07	Difusión de la política de calidad	Archivo principal oficina Carpeta Difusión de la política de calidad	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Difusión de la política de calidad	Tres años	Archivo II Oficina Carpeta Difusión de la política de calidad	Un año	Destruir
F-06-P-07	Verificación de competencias	Archivo principal oficina Carpeta Nombre del empleado seleccionado	Según vigencia del contrato	Archivo principal oficina Carpeta Nombre del empleado seleccionado	Dos Años	Archivo principal oficina Carpeta Nombre del empleado seleccionado	Dos Años	Destruir
N/A	Hojas de Vida	Archivo principal oficina Carpeta preseleccionados	Según proceso de selección	N/A	N/A	N/A	N/A	Destruir
N/A	Hojas de Vida	Archivo principal oficina Carpeta Nombre del empleado seleccionado	Según vigencia del contrato	Archivo principal oficina Carpeta Nombre del empleado seleccionado	Dos Años	Archivo principal oficina Carpeta Nombre del empleado seleccionado	Dos Años	Destruir
N/A	Hojas de Vida	Archivo Principal oficina Carpeta Nombre de la Obra	Según vigencia de la Obra	Archivo Principal Oficina Carpeta Nombre de la Obra	Un Año	Archivo principal Oficina Carpeta Nombre de la Obra	Un Año	Destruir
N/A	Pruebas	Archivo principal oficina Carpeta preseleccionados	Según proceso de selección	N/A	N/A	N/A	N/A	Destruir

		PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	
Código: P- 07		Revisión: 03	Fecha: 11 de Febrero de 2009
Elaborado: Director Administrativo		Revisado: Gerente	Aprobado: Gerente

N/A	Pruebas	Archivo principal oficina Carpeta Nombre del empleado seleccionado	Según vigencia del contrato	Archivo principal oficina Carpeta Nombre del empleado seleccionado	Dos Años	Archivo principal oficina Carpeta Nombre del empleado seleccionado	Dos Años	Destruir
-----	---------	--	-----------------------------	--	----------	--	----------	----------

AA: Archivo Activo
 AI: Archivo inactivo
 AM: Archivo muerto
 TR: Tiempo de retención

		
PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		
Código: P- 08	Revisión: 02	Fecha: 19 de Diciembre de 2008
Elaborado: Facilitador de Calidad	Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

1. OBJETIVO

Describir el proceso de revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, para asegurar su adecuación y eficacia permanente, definiendo intervalos de tiempo que permitan una periodicidad de la revisión.

2. ALCANCE

Aplica para todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.


3. DEFINICIONES:

3.1 Sistema de Gestión de la calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

3.2 Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan una organización.

4. DESARROLLO Y EJECUCIÓN

<u>ACTIVIDAD</u>	<u>REGISTRO O DOCUMENTO RELACIONADO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
1. Programación de la reunión Semestral de revisión de SGC, fijando Fecha, hora y lugar.		Gerente
2. Citación a la reunión de revisión de SGC a cada uno de los responsables de procesos.	F-01-P-08 Acta	Secretaria
3. Desarrollo de la reunión, presentado la información recolectada: 3.1. Política de calidad. 3.2. Objetivos de calidad. 3.3. Resultado de auditorías 3.4. Retroalimentación del cliente 3.5. Desempeño de los procesos y conformidad del producto 3.6. Estado de las acciones correctivas y preventivas 3.7. Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección anteriores 3.8. Cambios que podrían afectar al SGC 3.9. Recomendaciones para la mejora	F-02-P-08 Acta de Revisión por la Dirección	Gerente y Asistentes de la reunión
4. Análisis de la información presentada <ul style="list-style-type: none"> • Definición de los planes de acción buscando la mejora del SGC y sus procesos, así como los servicios con relación a los requisitos del usuario y las necesidades de los recursos. • Asignación de tareas con sus respectivas fechas y responsables para la realización de las acciones. 		Gerente y Asistentes de la reunión
5. Elaborar el acta de la reunión donde se registre el desarrollo, el análisis, las decisiones y las acciones	F-02-P-08 Acta de Revisión por la Dirección	Secretario de la reunión

			PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		
Código: P- 08		Revisión: 02		Fecha: 19 de Diciembre de 2008	
Elaborado: Facilitador de Calidad			Revisado: Director Administrativo		Aprobado: Gerente

a realizar. (Acta de reunión de la revisión del SGC)		
6. Socialización del acta a los responsables de los procesos para su aplicación y cumplimiento.	F-02-P-08 Acta de Revisión por la Dirección	Gerente

5. CONTROL DOCUMENTOS

Revisión	Aprobado	Fecha de Aprobación	Observación
01	Gerente	24 de Mayo de 2007	Revisión Inicial
02	Gerente	19 de Diciembre de 2008	Se incluyó en el procedimiento el Acta de Revisión por la Dirección.

6. CONTROL REGISTROS


Código	Identificación	AA	TR	AI	TR	AM	TR	Disponibilidad
F-01-P-08	Acta	Archivo principal oficina Carpeta Revisión del sistema de Gestión de la Calidad	Año Vigente	Archivo II Oficina Carpeta Revisión del sistema de Gestión de la Calidad	Un Año	Archivo II Oficina Carpeta Revisión del sistema de Gestión de la Calidad	Un Año	Destruir
F-02-P-08	Acta de Revisión por la Dirección	Archivo principal oficina Carpeta Revisión del sistema de Gestión de la Calidad	Año Vigente	Archivo II Oficina Carpeta Revisión del sistema de Gestión de la Calidad	Un Año	Archivo II Oficina Carpeta Revisión del sistema de Gestión de la Calidad	Un Año	Destruir

AA: Archivo Activo

AI: Archivo inactivo

AM: Archivo muerto

TR: Tiempo de retención

		PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE PROYECTOS	
Código: P- 09		Revisión: 01	Fecha: 30 de Julio de 2007
Elaborado: Arquitecto Residente		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

1. OBJETIVO

Establecer los elementos y metodología de aplicación y uso del Plan de Calidad para proyectos.

2. ALCANCE

Aplica para todos aquellos Proyectos de Obra.


3. DEFINICIONES

3.1 Proyecto de Obra: Toda oferta comercial de contratación formalizada y legalizada lista para ejecución.

3.2 Plan de Calidad: Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico.

4. DESARROLLO Y EJECUCIÓN

<u>ACTIVIDAD</u>	<u>REGISTRO O DOCUMENTO RELACIONADO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
1. Si el proyecto cumple con las características del alcance, se procede a elaborarle su Plan de Calidad	Contrato de Obra	Gerente
2. Se establece la Ficha técnica del proyecto. En esta ficha técnica se identifica el Nombre del proyecto, Objeto, cliente, valor, duración, entre otros.	PL-01 Plan de calidad de proyectos	Gerente
3. Se relacionan los documentos normativos que aplican al proyecto.	PL-01 Plan de calidad de proyectos	
4. Si aplica, se especifican los tipos de pólizas del proyecto		
5. Se relacionan todas las responsabilidades y autoridades del proyecto, identificados como cargos. En los casos que aplique se relaciona el organigrama del proyecto.	PL-01 Plan de calidad de proyectos	Gerente
6. A cada cargo, que no se encuentre en el manual de competencias del personal se le establece la competencia requerida por el cliente y complementada con los lineamientos del SGC de la Organización.	PL-01 Plan de calidad de proyectos M-03 Manual de Competencias del personal	Gerente
7. Se especifica la maquinaria, vehículos y equipos requeridos para la realización del proyecto, ya sean propios o alquilados.	PL-01 Plan de calidad de proyectos	Arquitecto Residente
8. Se detalla el plan operativo, teniendo en cuenta los requerimientos del cliente, los funcionales, los legales, reglamentarios, normativos y los establecidos por la Organización: <ul style="list-style-type: none"> • Actividades a realizar • Características a verificar, estableciendo los criterios de seguimiento y medición para la liberar el producto. • Dispositivos de seguimiento y medición requeridos. 	PL-01 Plan de calidad de proyectos	Gerente

		PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE PROYECTOS	
Código: P- 09		Revisión: 01	Fecha: 30 de Julio de 2007
Elaborado: Arquitecto Residente		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente


<ul style="list-style-type: none"> • Documentación establecida para la actividad. • Responsables de la actividad. • Frecuencia de la realización del seguimiento y medición. • Registros para evidenciar que las actividades se realizaron de acuerdo a lo requerido 		
9. Se registra los materiales o insumos críticos	PL-01 Plan de calidad de proyectos	Gerente
10. Se establece la frecuencia de calibración para los equipos requeridos de la obra.		
11. Se especifica el bien entregado por el cliente, ya sea lote, edificación, etc y el responsable de esta propiedad por parte de la empresa.		
12. Se establece el control de la actualización del plan de calidad.		

5. CONTROL DOCUMENTOS

Revisión	Aprobada	Fecha de Aprobación	Observación
01	Gerente	30 de Julio de 2007	Revisión Inicial

6. CONTROL REGISTROS

Código	Identificación	AA	TR	AI	TR	AM	TR	Disponibilidad
PL-01	Plan de calidad de proyectos	Archivo Oficina de Obra Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Según vigencia del proyecto	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)- Obsoleto	Tres Años	Archivo II Oficina Fólder Documentos SGC por destruir	Un año	Destruir

		PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE PROYECTOS	
Código: P- 09		Revisión: 01	Fecha: 30 de Julio de 2007
Elaborado: Arquitecto Residente		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente


N/A	Contrato	Archivo principal oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Según vigencia del proyecto	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Tres años	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Un año	Destruir
-----	----------	--	-----------------------------	---	-----------	---	--------	----------

AA: Archivo Activo

AI: Archivo inactivo

AM: Archivo muerto

TR: Tiempo de retención

		PROCEDIMIENTO CONTABLE	
Código: P-010		Revisión: 03	Fecha: 06 de Noviembre de 2008
Elaborado: Contador		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

1. OBJETIVO

Establecer las actividades relacionadas con el proceso contable, en forma clara, comprensible, útil, ordenada y oportuna; de todas las actividades realizadas por la empresa en el periodo gravable.

2. ALCANCE

La información contable nos permite conocer la realidad económica y financiera de la compañía además de prever futuras eventualidades, orientándola y facilitándole a la administración la toma oportuna de decisiones.

3. DEFINICIONES

3.1 Notas de contabilidad: documento que se prepara con el fin de registrar las operaciones que no tienen un soporte contable específico, como es el caso de las causaciones, conciliaciones bancarias, ajustes, asientos de cierre, asientos de reclasificación y corrección.

3.2 Comprobante de egreso: es un soporte de contabilidad que confirma el pago de una obligación, un servicio adquirido o una compra determinada por medio de cheque o efectivo

3.3 Comprobante de ingreso: Documento que se prepara con el fin de registrar el dinero que ingresa a la organización por concepto de prestación de servicios o anticipos recibidos por contratos.

3.4 Impuesto: es una cuota involuntaria pagada por disposiciones nacionales, departamentales o municipales según el caso.

3.5 Transferencias: Es la manera ágil y eficaz de efectuar pagos a proveedores y personal de la organización por medio de la pagina virtual bancaria.


3.6 Conciliación bancaria. : Es la tarea de comparar las anotaciones que figuran en el extracto bancario con el auxiliar de bancos, para confrontar que el valor de las consignaciones y los cheques registrados en el libro de bancos correspondan a lo reportados en el extracto bancario; la conciliación debe efectuarse mensualmente, dejando constancia por escrito de las diferencias encontradas, de los cheques no cobrados, de las consignaciones no reportadas por el banco y de las notas débito no registradas en libro de bancos.

3.7 PUC: Plan único de cuentas

3.8 RUT: Registro único tributario.

4. DESARROLLO Y EJECUCIÓN


<u>ACTIVIDAD</u>	<u>REGISTRO O DOCUMENTO RELACIONADO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
1. Se debe efectuar la Revisión y actualización permanente de la información sobre normatividad contable y tributaria vigente.	Páginas de Internet. Cámara de Comercio.	Contador
2. Actualizar a las directivas de la organización sobre normatividad actual; nuevas directrices contables y financieras que se puedan presentar legalmente.	Documentos emanados por las autoridades nacionales y/o departamentales	
3. Se debe verificar por lo menos mensualmente que los documentos relacionados con transacciones contables y financieras se encuentren en el periodo fiscal al cual corresponden.	Soportes para emisión de: -F-01-P-010 Reembolso caja menor. - Facturas proveedor.	Contador y Auxiliar

		PROCEDIMIENTO CONTABLE	
Código: P-010		Revisión: 03	Fecha: 06 de Noviembre de 2008
Elaborado: Contador		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

	<ul style="list-style-type: none"> - F-02-P-010 Facturas de Venta - Cuentas por cobrar. - Procedimiento de Pagos - Cuentas por pagar. F-03-P-010 Conciliación Bancaria F-04-P-010 Conciliación Tarjeta de crédito Conciliaciones de cartera, proveedores y anticipos. 	
4 Elaboración de informes contables solicitados por las autoridades competentes, administración y la gerencia.	Informes / actas	Contador
5 Dar instrucciones claras al auxiliar contable sobre el manejo de la información, liquidación de impuestos, Revisar de manera constante y oportuna los registros contables, efectuados por el auxiliar contable.	Archivos físicos Software contable SYD	Contador y auxiliar
6 Se debe emitir y hacer entrega personalizada de los certificados de ingresos y retenciones de los empleados de la organización.	Certificados de ingresos y retenciones (DIAN)	Contador y auxiliar
7 Se debe revisar la correcta digitación de nóminas, liquidación de aportes parafiscales, provisiones; de acuerdo a los parámetros establecidos por la ley.	Documentos emitidos por el área de contabilidad.	Contador y auxiliar
8. Presentar oportunamente la información tributaria (IVA, Retención, Renta y exógena) a la DIAN	<ul style="list-style-type: none"> - Retención en la fuente - IVA - Renta - Archivo formato 1002 	Contador y auxiliar
9. Generar e imprimir libros de contabilidad	Libros Oficiales.	Contador y auxiliar
10. Velar por el correcto archivo de informes, Estados Financieros y demás documentos relacionados con el área.	Estados Financieros Informes contables.	Contador y auxiliar

5. CONTROL DOCUMENTOS

Revisión	Aprobado	Fecha de Aprobación	Observación
01	Gerente	13 de Julio de 2007	Revisión Inicial
02	Gerente	24 de Julio de 2007	Se elaboró nuevo registro denominado F-04-P-010 Conciliación Tarjeta de crédito y se incluyó en este procedimiento
03	Gerente	6 de Noviembre de 2008	Se modificó la actividad 3, y se incluyó el procedimiento de pagos en este procedimiento.

		PROCEDIMIENTO CONTABLE	
Código: P-010		Revisión: 03	Fecha: 06 de Noviembre de 2008
Elaborado: Contador		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

6. CONTROL REGISTROS


Código	Identificación	AA	TR	AI	TR	AM	TR	Disponibilidad
F-01-P-010	Reembolso caja menor	Archivo Oficina Contabilidad Carpeta Movimiento Contables	Año Vigente	Archivo II Oficina Carpeta Contabilidad-mes	Un Año	Archivo II Oficina Carpeta Contabilidad-mes	Cinco Años	Destruir
F-02-P-010	Facturas de Venta	Archivo Oficina Contabilidad Carpeta Movimiento Contable-mes	Año Vigente	Archivo II Oficina Carpeta Facturas	Un Año	Archivo II Oficina Carpeta Facturas	Cinco Años	Destruir
F-03-P-010	Conciliación Bancaria	Archivo Oficina Contabilidad Carpeta Conciliaciones Bancarias	Año Vigente	Archivo II Oficina Carpeta Conciliaciones Bancarias	Un Año	Archivo II Oficina Carpeta Conciliaciones Bancarias	Cinco Años	Destruir
F-04-P-010	Conciliación Tarjeta de Crédito	Archivo Oficina Contabilidad Carpeta Conciliaciones Bancarias	Año Vigente	Archivo II Oficina Carpeta Tarjetas de Crédito	Un Año	Archivo II Oficina Carpeta Tarjetas de Crédito	Cinco Años	Destruir

AA: Archivo Activo

AI: Archivo inactivo

AM: Archivo muerto

TR: Tiempo de retención

 S A L C E D O		PROCEDIMIENTO INFRAESTRUCTURA	
Código: P- 011		Revisión: 02	Fecha: 09 de Octubre de 2008
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento preventivo o correctivo de control de equipos y maquinaria para el desarrollo de los proyectos y el aseguramiento de un ambiente de trabajo adecuado.

2. ALCANCE

Aplica para todos los proyectos en ejecución donde se encuentre maquinaria y en la Oficina principal.

3. DEFINICIONES


3.1 Mantenimiento correctivo: Actividades realizadas a los equipos y la maquinaria cuando estos dejan de operar normalmente.

3.2 Mantenimiento preventivo. Actividades realizadas con base en las recomendaciones de los fabricantes de los equipos y la maquinaria.

3.3 Dispositivos de seguimiento y medición. Dispositivos, equipos requeridos para hacer mediciones.

4. DESARROLLO Y EJECUCIÓN


<u>ACTIVIDAD</u>	<u>REGISTRO O DOCUMENTO RELACIONADO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
<p>1. La empresa cuenta con equipo y maquinaria (alquilados y propios) en los sitios de obra y en la oficina principal, siendo clasificados de la siguiente manera:</p> <p>SITIO DE OBRA: volqueta, camioneta, maquinaria y oficina provisional (computador y fax).</p> <p>OFICINA PRINCIPAL: Computadores, plotter, Impresoras y Fax.</p>		
<p>2. Se tiene un listado de equipos, que permite identificar el tipo de equipos, maquinaria y dispositivos de medición de la Organización. En el plan de calidad de proyectos se relacionan adicionalmente los equipos que son requeridos y a su vez son contratados con terceros en la modalidad de alquiler.</p>	<p>F-02-P-011 Listado de equipos propios</p> <p>PL-01 Plan de calidad proyectos</p>	Director Administrativo
<p>3. Cada equipo cuenta con una hoja de vida, en la cual se registra el código asignado de identificación, además, se encuentra registrados los aspectos más importantes de los requerimientos de uso y funcionamiento de cada uno.</p>	F-01-P-011 Hoja de vida de equipos	Director Administrativo y Arquitecto Residente
<p>4. Se tienen identificados los requerimientos del mantenimiento preventivo de los equipos la maquinaria y los dispositivos de seguimiento y</p>	F-01-P-01 Hoja de vida de equipos.	Arquitecto Residente

		PROCEDIMIENTO INFRAESTRUCTURA	
Código: P- 011		Revisión: 02	Fecha: 09 de Octubre de 2008
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

medición.		
5. El control de los equipos y maquinaria alquilada se realiza según las directrices dadas al Procedimiento Compras, donde siempre será necesario asegurar que los equipos que se alquilen para las obras se comporten según la necesidad.	P-04 Procedimiento compras	Director Administrativo y/o Arquitecto Residente
6. Cuando sea requerido se hace mantenimiento correctivo, el cual se registra en respectiva hoja de vida del equipo.	F-01-P-011 Hoja de vida de equipos	Director Administrativo Arquitecto Residente
7. Los servicios de laboratorio son controlados por medio del procedimiento de compras. Donde se establece la necesidad de constatar las calibraciones y verificaciones de los instrumentos utilizados para las pruebas y los ensayos.	P-04 Procedimiento de compras	
8. El mantenimiento de los espacios de trabajo de cada colaborador se mantendrá limpio y organizado a través del aseo diario, además de los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> ● Identificación y asignación de espacios personales de trabajo ● Iluminación adecuada ● Ventilación adecuada 		
9. EQUIPO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN: Corresponde a aquellos equipos necesarios para asegurar el buen resultado de las mediciones tomadas durante la ejecución y desarrollo de cada proyecto. Se cuentan con dispositivos de seguimiento y medición básicos: flexómetro o cinta métrica y decámetro. En algunos casos es necesario contratar el servicio de topografía, alquilar el equipo de topografía (teodolitos, niveles, etc). En este caso se hará el requerimiento de evidenciar la respectiva calibración de los equipos y al inicio de cada proyecto el Residente de obra verificará la operación del equipo y sus mediciones.		Arquitecto Residente

5. CONTROL DOCUMENTOS

Revisión	Aprobado	Fecha de Aprobación	Observación
01	Gerente	03 de Julio de 2007	Revisión Inicial
02	Gerente	9 de octubre de 2008	Modificación de actividades

		PROCEDIMIENTO INFRAESTRUCTURA	
Código: P- 011		Revisión: 02	Fecha: 09 de Octubre de 2008
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

6. CONTROL REGISTROS


Código	Identificación	AA	TR	AI	TR	AM	TR	Disponibilidad
F-01-P-011	Hoja de vida de equipos	Archivo principal oficina Carpeta Equipos JK Salcedo	Vigencia del Equipo	Archivo II Oficina Carpeta Equipos JK Salcedo	Un Año	Archivo II Oficina Carpeta Hoja de vida de equipos	Un Año	Destruir
F-02-P-011	Listado de equipos propios	Archivo Oficina de obra Carpeta Equipos JK Salcedo-Obra	Dos Años	Archivo II Oficina Carpeta Equipos JK Salcedo	Un Año	Archivo II Oficina Carpeta Equipos JK Salcedo	Un Año	Destruir
PL-01	Plan de calidad de proyectos	Archivo principal oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Según vigencia del proyecto	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)-Obsoleto	Tres Años	Archivo II Oficina Fólder Documentos SGC por destruir	Un año	Destruir

AA: Archivo Activo

AI: Archivo Inactivo

AM: Archivo Muerto

TR: Tiempo de Retención

			PROCEDIMIENTO LEVANTAMIENTO ARQUITECTÓNICO		
Código: P- 013		Revisión: 01		Fecha: 20 de Junio de 2007	
Elaborado: Arquitecto Residente		Revisado: Director Administrativo		Aprobado: Gerente	

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para realizar levantamientos arquitectónicos de inmuebles y proyectos finalizados.

2. ALCANCE

Aplica en todos los proyectos de levantamiento arquitectónico desarrollados por JK Salcedo

3. DEFINICIONES

3.1 Levantamiento Arquitectónico: Consiste en tomar medidas de una construcción con el objeto de dibujar los planos de acuerdo al estado actual de la misma.

4. DESARROLLO Y EJECUCIÓN

<u>ACTIVIDAD</u>	<u>REGISTRO O DOCUMENTO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
1. Reconocimiento del inmueble a través de la observación		Arquitecto
2. En caso que el inmueble tenga el levantamiento planimétrico, se utilizará éste como referencia, de lo contrario, de realizará el levantamiento sin ningún tipo de referencia	Planos	Arquitecto
3. Se selecciona el grupo de trabajo (mínimo dos) con las competencias requeridas para esta labor	F-01-P-08 Acta	Gerente
4. Se comienza en el inmueble la toma de medidas que deben ser realizadas usando flexometro, decámetro, con el apoyo de medios fotográficos.	Fotos Bocetos de medida en papel milimetrado	Arquitecto
5. La información recolectada se transcribe a medios digitales.	Archivo digital	Arquitecto
6. Impresión de planos	Planos impresos	Arquitecto
7. Revisión integral del plano arquitectónico por parte del gerente	Plano (observación del plano)	Gerente
7. Entrega de planos al cliente	F-01-P-08 Acta	Arquitecto

5. CONTROL DOCUMENTOS

Revisión	Aprobado	Fecha de Aprobación	Observación
01	Gerente	20 de Junio de 2007	Revisión Inicial

S A L C E D O		PROCEDIMIENTO LEVANTAMIENTO ARQUITECTÓNICO	
Código: P- 013		Revisión: 01	Fecha: 20 de Junio de 2007
Elaborado: Arquitecto Residente		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

6. CONTROL REGISTROS


Código	Identificación	AA	TR	AI	TR	AM	TR	Disponibilidad
F-01-P-08	Acta	Archivo principal oficina Carpeta Según el proyecto (Nombre del proyecto)	Según vigencia del proyecto	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Tres años	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Un año	Destruir
N/A	Archivo Digital	Archivo Principal Oficina CD en Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Según vigencia del proyecto	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Tres años	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Un año	Destruir

AA: Archivo Activo

AI: Archivo inactivo

AM: Archivo muerto

TR: Tiempo de retención

		PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	
Código: P-014		Revisión: 02	Fecha: 12 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

1. OBJETIVO

Identificar el grado de implementación y mejora del Sistema de Gestión de Calidad bajo los criterios, requerimientos y definiciones de la Norma ISO 9001:2000.

2. ALCANCE

Aplicable para todos los procesos establecidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

3. DEFINICIONES

3.1 Auditorias de Calidad: Es una revisión sistemática, independiente y documentada para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el cumplimiento, de acuerdo con las disposiciones de la norma ISO 9001:2000.

3.2 Auditor de Calidad: Persona con la competencia para efectuar auditorias al Sistema de Calidad, con amplios conocimientos en la Norma ISO 9000, 9001, 9004, 19011.

3.3 Auditado: Organización, Proceso, área o sección sometida a auditoria.


3.4 Hallazgo: Es la evidencia recopilada en la auditoria, frente a los criterios de la auditoria.

3.5 Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial.

3.6 Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad real detectada u otra situación indeseable.

4. DESARROLLO Y EJECUCIÓN


<u>ACTIVIDAD</u>	<u>REGISTRO O DOCUMENTO RELACIONADO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
1. Con base en el Plan Anual de Gestión se establecen las fechas para la realización de las auditorias al SGC.	PL-02 Plan Anual de Gestión	Gerente Facilitador de Calidad
2. Se selecciona un auditor con la competencia requerida del grupo de personas que la organización tiene en continuo proceso de formación. Cuando sea necesario, se formarán equipos de auditoria, para el caso se designa un auditor principal. En los casos que sean convenientes, se contratará un auditor externo, con los requerimientos de competencia que establezca la Organización.	M-03 Manual de Competencias de personal.	Director Administrativo
3. Se realiza la programación del ciclo anual de auditorias con frecuencia semestral, la base del programa son los procesos del SGC, así como su estado, aquel que amerite por alguna circunstancia se auditará con prioridad. Para los proyectos se tendrá en cuenta la duración (mayor de tres meses), los cuales se reprograman en la medida que se van presentando.	F-01-P-014 Programa de auditorias	Director Administrativo
4. Se realiza el plan de la auditoria, según el programa. Es fundamental tener en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> • El análisis de documentos de los procesos a auditar. 	F-02-P-014 Plan de auditoria interna.	Audidores Internos

		PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	
Código: P-014		Revisión: 02	Fecha: 12 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

<ul style="list-style-type: none"> Entender los requerimientos de necesidades y logística para el buen desempeño en el momento de la auditoria. <p>Esta actividad se realiza con un mes de anticipación a la realización de la auditoria.</p>		
<p>4. Se informa a los auditados de los resultados del análisis documental y los requerimientos de necesidades y logística para la realización de la auditoria, el itinerario especificando la fecha, hora y objetivo de la auditoria. Esta información se pasa con 15 días de anticipación a la realización de la auditoria.</p>	<p>F-02-P-14 Plan de auditoria interna.</p>	<p>Auditor principal.</p>
<p>5. Junto con el plan de auditoria, el equipo auditor realiza sus documentos de trabajo o listas de verificación requeridas según los procesos a auditar.</p>	<p>F-03-P-014 Listas de verificación de auditoria</p>	<p>Audidores Internos</p>
<p>5. El equipo auditor, procede a realizar la auditoria siguiendo las fases de la auditoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reunión de apertura. Reconocimiento de instalaciones. Entrevistas y evidencias. Reunión de auditores. Reunión de cierre. <p>Los Auditores son libres de utilizar la técnica de auditoria mas conveniente al proceso a intervenir. En la reunión de auditores se retroalimenta el equipo para sacar conclusiones. En la reunión de cierre se dan a conocer las conclusiones de la auditoria, especialmente haciendo énfasis en los hallazgos encontrados, tanto de cumplimiento como de no cumplimiento.</p>	<p>F-01-P-08 Acta F-03-P-014 Listas de verificación. F-01-P-017 Reporte de Acciones correctivas/Acciones preventivas.</p>	<p>Equipo de auditores</p>
<p>6. El Auditor principal entrega un informe de la auditoria en un plazo no mayor a ocho (8) días hábiles posteriores a la fecha de realización de la auditoria.</p>	<p>F-04-P-014 Informe de Auditoria</p>	<p>Auditor principal.</p>
<p>7. Se inicia la solución y desarrollo de las observaciones, recomendaciones, No conformidades detectadas por la auditoria, fijar su estrategia y tiempo de ejecución.</p>	<p>P-016 Procedimiento de Acciones Correctivas.</p>	<p>Facilitador de Calidad</p>


5. CONTROL DOCUMENTOS

Revisión	Aprobado	Fecha de Aprobación	Observación
01	Gerente	10 de Julio de 2007	Revisión Inicial
02	Gerente	12 de Febrero de 2009	Se modificaron los registros aplicables de la actividad 6

		PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	
Código: P-014		Revisión: 02	Fecha: 12 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

6. CONTROL REGISTROS

Código	Identificación	AA	TR	AI	TR	AM	TR	Disponibilidad
F-01-P-014	Programa de auditorias	Archivo principal oficina Carpeta Auditorias SGC	Año Vigente	Archivo II Oficina Carpeta Auditorias SGC	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Auditorias SGC	Un año	Destruir
F-02-P-014	Plan de auditoria interna	Archivo principal oficina Carpeta Auditorias SGC	Año Vigente	Archivo II Oficina Carpeta Auditorias SGC	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Auditorias SGC	Un año	Destruir
F-03-P-014	Listas de verificación de auditoria	Archivo principal oficina Carpeta Auditorias SGC	Año Vigente	Archivo II Oficina Carpeta Auditorias SGC	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Auditorias SGC	Un año	Destruir
F-01-P-017	Reporte de Acciones correctivas/Acciones preventivas	Archivo principal oficina Carpeta Reporte Acciones Correctivas/ Acciones Preventivas	Año Vigente	Archivo II Oficina Carpeta Reporte Acciones Correctivas/ Acciones Preventivas	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Reporte Acciones Correctivas/ Acciones Preventivas	Un año	Destruir
F-04-P-014	Informe de Auditoría	Archivo principal oficina Carpeta Auditorias SGC	Año Vigente	Archivo II Oficina Carpeta Auditorias SGC	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Auditorias SGC	Un año	Destruir
F-01-P-08	Acta	Archivo principal oficina Carpeta Auditorias SGC	Año Vigente	Archivo II Oficina Carpeta Auditorias SGC	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Auditorias SGC	Un año	Destruir

		PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	
Código: P-014		Revisión: 02	Fecha: 12 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente


PL-02	Plan Anual de Gestión	Archivo principal oficina Carpeta Plan Anual de Gestión	Año Vigente	Archivo II Oficina Carpeta Plan Anual de Gestión	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Plan Anual de Gestión	Un año	Destruir
-------	-----------------------	--	-------------	---	--------	---	--------	----------

AA: Archivo Activo

AI: Archivo inactivo

AM: Archivo muerto

TR: Tiempo de retención

		PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO-SERVICIO NO CONFORME	
Código: P-015		Revisión: 02	Fecha: 12 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para controlar el tratamiento del producto o servicio no conforme detectados interna o externamente, con el fin de llevarlos a su condición normal y garantizar la satisfacción del cliente.

2. ALCANCE


Este procedimiento aplica en todos los procesos de la empresa que manejen producto que pueda ser no conforme, ya sean errores de diseño, construcciones en proceso, quejas de los clientes y proyectos de la empresa que incumplan requisitos que son detectados en los procesos o proyectos por quienes participen en su ejecución y control.

3. DEFINICIONES


- 3.1 Producto No Conforme:** No satisfacer o incumplir un requisito de la norma, procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad o condiciones particulares de los requisitos del cliente.
- 3.2 Defecto:** Incumplimiento de un requisito asociados a un uso previsto o especificado.
- 3.3 Corrección:** Acción tomada para eliminar una No Conformidad detectada. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva, puede ser un reproceso o reclasificación.
- 3.4 Reproceso:** Acción tomada sobre un producto No Conforme para que cumpla con los requisitos.
- 3.5 Reclasificación:** Variación de la clase de un producto No Conforme de tal forma que sea conforme con los requisitos, de otro tipo de producto, que difieren a los iniciales.
- 3.6 Reparación:** Acción tomada sobre un producto No Conforme para convertirlo en conforme, para su utilización prevista. Al contrario que el reproceso, la reparación puede afectar o cambiar partes del producto No Conforme.
- 3.7 Desecho:** Acción tomada sobre un producto No Conforme para impedir su uso inicialmente provisto.
- 3.8 Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.
- 3.9 Queja o reclamo:** Manifestación oral o escrita recibida por parte de un cliente respecto a una inconformidad con el producto o servicio que ha recibido, o con el trato del personal de la organización.
- 3.10 Servicio No Conforme:** Servicio que previamente a la entrega al cliente se detecta que no cumple con los requisitos inicialmente definidos.
- 3.11 Tratamiento de una No Conformidad (corrección):** Acción emprendida respecto a una actividad o un producto No Conforme, con el propósito de resolver la No Conformidad en forma inmediata y puntual; también recibe el nombre de "corrección o correctivo".
- 3.12 Quejas No Fundamentadas:** Quejas sin fundamento o soporte real, carecen de evidencia física o se generan por apreciación subjetiva.

4. DESARROLLO Y EJECUCIÓN

<u>ACTIVIDAD</u>	<u>REGISTRO O DOCUMENTO RELACIONADO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
1. Se identifica el proceso que puede ser la fuente del producto no conforme.		Responsable del Proceso
2. PROCESO DE DISEÑO: Si el proceso es el de diseño se identifica porque se da el producto no conforme.	F-07-P-06 Listado Maestro de Planos F-01-P-017 Reporte de	Director de diseño Arquitecto

		PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO-SERVICIO NO CONFORME	
Código: P-015		Revisión: 02	Fecha: 12 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

<ul style="list-style-type: none"> - Diseños insuficientes - Diseños Incompletos - Diseños Incongruentes - Diseños errados <p>Se verifica la existencia del plano en el listado maestro de planos. Se realiza la revisión y verificación de planos, para posteriormente realizar la coordinación total de los cambios</p>	<p>Acción correctiva/acción preventiva.</p>	
<p>3. PROCESO DE CONSTRUCCIÓN DE PROYECTOS:</p> <p>Si el proceso es el de construcción de proyectos se identifica la fuente del producto no conforme.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Construcción mal ejecutada - Acabados deficientes en la construcción - Actividades incompletas - Medición Inadecuada - Maquinaria Inadecuada - Desperdicio de insumos - Plazo de entrega - Demoliciones <p>Una vez se identifica la fuente del producto no conforme se realiza el seguimiento en el control de actividades, y revisión de obra.</p> <p>En caso de no cumplir se realiza una corrección o reparación de acuerdo al tratamiento del producto no conforme del plan de calidad de cada obra.</p>	<p>PL-01 Plan de Calidad de Proyectos F-02-P-05 Control de Actividades F-09-P-05 Revisión de obra F-01-P-017 Reporte de Acción correctiva/acción preventiva.</p>	<p>Director de obra Arquitecto Residente</p>
<p>4. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:</p> <p>La Satisfacción del cliente siempre proporciona información sobre el producto no conforme en la prestación del servicio.</p>	<p>F-01-P-015 Satisfacción del Cliente F-01-P-017 Reporte de Acción correctiva/acción preventiva.</p>	<p>Facilitador de calidad. Responsable del proceso</p>
<p>5. EL responsable del proceso afectado deberá documentar el producto o servicio No Conforme, e informar sobre el hallazgo para realizar el seguimiento.</p>	<p>F-01-P-017 Reporte de Acción correctiva/acción preventiva. F-02-P-015 Seguimiento de No Conformidades y/o producto No Conforme</p>	<p>Facilitador de Calidad. Responsable del proceso.</p>
<p>6. Se deben indicar las actividades para corregir el producto no conforme (Reproceso, reclasificación, reparación etc.) teniendo en cuenta las definiciones del numeral.</p>	<p>F-01-P-017 Reporte de Acción correctiva/acción preventiva.</p>	<p>Responsable del proceso.</p>
<p>7. Buscar ante el cliente la autorización del uso de producto o material No Conforme, la liberación o aceptación del mismo bajo concesión.</p>	<p>F-01-P-017 Reporte de Acción correctiva/acción preventiva.</p>	<p>Responsable del proceso relacionado a la No Conformidad.</p>
<p>8. Determinar los medios y acciones para identificar el producto, material, documento o elemento que generó el producto no conforme, para impedir su uso o aplicación prevista.</p>	<p>F-01-P-017 Reporte de Acción correctiva/acción preventiva.</p>	<p>Responsable del proceso.</p>

		PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO-SERVICIO NO CONFORME	
Código: P-015		Revisión: 02	Fecha: 12 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente


<p>9. El responsable del proceso debe verificar si se corrigió el producto no conforme.</p>	<p>F-01-P-017 Reporte de Acción correctiva/acción preventiva. F-02-P-015 Seguimiento de No Conformidades y/o producto No Conforme</p>	<p>Responsable del proceso.</p>
<p>10. El respectivo cierre y liberación del producto No Conforme, se debe registrar.</p>	<p>F-01-P-017 Reporte de Acción correctiva/acción preventiva. F-02-P-015 Seguimiento de No Conformidades y/o producto No Conforme</p>	<p>Responsable del proceso. Facilitador de Calidad</p>

5. CONTROL DOCUMENTOS

Revisión	Aprobado	Fecha de Aprobación	Observación
01	Gerente	10 de Julio de 2007	Revisión Inicial
02	Gerente	12 de Febrero de 2009	Se modifico todo el procedimiento.

6. CONTROL REGISTROS

Código	Identificación	AA	TR	AI	TR	AM	TR	Disponibilidad
F-01-P-015	Satisfacción del Cliente	<p>Archivo Principal Oficina</p> <p>Carpeta Satisfacción del Cliente</p>	Año Vigente	<p>Archivo II Oficina</p> <p>Carpeta Satisfacción del Cliente</p>	Un Año	<p>Archivo II Oficina</p> <p>Carpeta Satisfacción del Cliente</p>	Un año	Destruir
F-02-P-015	Seguimiento de No Conformidades y/o producto no conforme	<p>Archivo principal oficina</p> <p>Carpeta Reporte Acciones Correctivas/ Acciones Preventivas</p>	Año Vigente	<p>Archivo II Oficina</p> <p>Carpeta Reporte Acciones Correctivas/ Acciones Preventivas</p>	Un año	<p>Archivo II Oficina</p> <p>Carpeta Reporte Acciones Correctivas/ Acciones Preventivas</p>	Un año	Destruir

		PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO-SERVICIO NO CONFORME	
Código: P-015		Revisión: 02	Fecha: 12 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente


F-01-P-017	Reporte acción correctiva y acción preventiva	Archivo principal oficina Carpeta Reporte Acciones Correctivas/ Acciones Preventivas	Año Vigente	Archivo II Oficina Carpeta Reporte Acciones Correctivas/ Acciones Preventivas	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Reporte Acciones Correctivas/ Acciones Preventivas	Un año	Destruir
F-02-P-05	Control de Actividades	Archivo Oficina de Obra Carpeta Control de Actividades-(Nombre de la obra)	Duración de la obra	Archivo II Oficina Carpeta Control de Actividades-(Nombre de la obra)	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Control de Actividades-(Nombre de la obra)	Seis meses	Destruir
F-09-P-05	Revisión de obra	Archivo Oficina de Obra Carpeta Revisión de obra-(Nombre de la obra)	Duración de la obra	Archivo II Oficina Carpeta Revisión de obra - (Nombre de la obra)	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Revisión de obra-(Nombre de la obra)	Seis meses	Destruir
F-07-P-06	Listado Maestro de Planos	Archivo Oficina de Diseño Actividades Grupo de Diseño	Año Vigente	Archivo II Oficina Actividades Grupo de Diseño	Un Año	Archivo II Oficina Actividades Grupo de Diseño	Un Año	Destruir
PL-01	Plan de Calidad de proyectos	Archivo Oficina de Obra Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)	Según vigencia del proyecto	Archivo II Oficina Carpeta según el proyecto (Nombre del proyecto)- Obsoleto	Tres Años	Archivo II Oficina Fólder Documentos SGC por destruir	Un año	Destruir

AA: Archivo Activo

AI: Archivo inactivo

AM: Archivo muerto

TR: Tiempo de retención

		PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS	
Código: P-016		Revisión: 02	Fecha: 12 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

1. OBJETIVO

Establecer el tratamiento a los productos No Conformes reales.

2. ALCANCE

Aplicable para todos los procesos establecidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

3. DEFINICIONES

3.1 Hallazgo: Es la evidencia recopilada en la auditoria, frente a los criterios de la misma.


3.2 Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad real detectada u otra situación indeseable.

3.3 Producto No Conforme: No satisfacer o incumplir un requisito de la norma, procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad o condiciones particulares de los requisitos del cliente.

3.4 No conformidad: Incumplimiento de un Requisito. Evidencia de diferencias entre el Manual de Calidad, los procedimientos y/o los criterios de auditoría. Evidencia de diferencias entre procedimientos y prácticas operativas. Falta de evidencia de soporte de la implementación de los requisitos de la norma. Falta de evidencia para demostrar continuidad en la implementación de los procesos del sistema.

4. DESARROLLO Y EJECUCIÓN

<u>ACTIVIDAD</u>	<u>REGISTRO O DOCUMENTO RELACIONADO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
1. Se identifica la No conformidad real.	F-01-P-017 Reporte de Acción correctiva/acción preventiva	Facilitador de Calidad. Todo el personal.
2. Para el caso de las No Conformidades Reales se da tratamiento a través de las Acciones Correctivas	F-01-P-017 Reporte de Acción correctiva/acción preventiva.	Facilitador de Calidad.
3. Se hace el análisis de causas para determinar el origen de las No Conformidades Reales. Se pueden utilizar distintas técnicas de análisis de causas.	I-03 Instructivo Análisis de causas.	Facilitador de Calidad. Responsable del proceso relacionado.
4. Una vez identificadas las probables causas, se definen las acciones o actividades a realizar para superar la No Conformidad.	F-01-P-017 Reporte de Acción correctiva/acción preventiva.	Facilitador de Calidad. Responsable del proceso relacionado.
5. Se asignan los responsables de la implementación de las diferentes acciones propuestas. Se establecen las necesidades de recursos y se llegan a acuerdos con la alta dirección.	F-01-P-017 Reporte de Acción correctiva/acción preventiva.	Director Administrativo Facilitador de Calidad. Responsable del proceso relacionado.
6. Se determina un tiempo de ejecución de la acción correctiva.	F-01-P-017 Reporte de Acción correctiva/acción preventiva.	Facilitador de Calidad. Responsable del proceso relacionado.
7. Se le realiza seguimiento a la aplicación y eficacia de la acción correctiva, lo que conllevaría a su cierre o a la apertura de una nueva No	F-01-P-015 Seguimiento de no conformidades y/o producto no conforme	Facilitador de Calidad.

		PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS	
Código: P-016		Revisión: 02	Fecha: 12 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

Conformidad.	F-01-P-017 Reporte de Acción correctiva/acción preventiva.	
8. Toda Acción Correctiva debe cuestionar la posibilidad de mejorar el SGC, por lo cual se puede generar modificaciones a los documentos del SGC.	P-01 Procedimiento Control de documentos.	Facilitador de Calidad. Responsable del proceso relacionado.

5. CONTROL DOCUMENTOS

Revisión	Aprobado	Fecha de Aprobación	Observación
01	Gerente	10 de Julio de 2007	Revisión inicial
02	Gerente	12 de Febrero de 2009	Se modificaron las definiciones del procedimiento.

6. CONTROL REGISTROS


Código	Identificación	AA	TR	AI	TR	AM	TR	Disponibilidad
F-01-P-015	Seguimiento de no conformidades y/o producto no conforme	Archivo principal oficina Carpeta Reporte Acciones Correctivas/ Acciones Preventivas	Año Vigente	Archivo II Oficina Carpeta Reporte Acciones Correctivas/ Acciones Preventivas	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Reporte Acciones Correctivas/ Acciones Preventivas	Un año	Destruir
F-01-P-017	Reporte de Acciones correctivas/Acciones preventivas	Archivo principal oficina Carpeta Reporte Acciones Correctivas/ Acciones Preventivas	Año Vigente	Archivo II Oficina Carpeta Reporte Acciones Correctivas/ Acciones Preventivas	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Reporte Acciones Correctivas/ Acciones Preventivas	Un año	Destruir

AA. Archivo Activo

AI Archivo inactivo.

AM Archivo muerto.

TR Tiempo de retención.

		PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS	
Código: P-017		Revisión: 02	Fecha: 12 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

1. OBJETIVO

Establecer el tratamiento a los productos No Conformes potenciales.

2. ALCANCE

Aplicable para todos los procesos establecidos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

3. DEFINICIONES

3.1 Hallazgo: Es la evidencia recopilada en la auditoria, frente a los criterios de la auditoria.


3.2 Producto No Conforme: No satisfacer o incumplir un requisito de la norma, procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad o condiciones particulares de los requisitos del cliente.

3.3 Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial.

3.4 No Conformidad Potencial: Anomalía en algún proceso declarado en el SGC que sin ser una no conformidad podría llegar a serlo.

4. DESARROLLO Y EJECUCIÓN

<u>ACTIVIDAD</u>	<u>REGISTRO O DOCUMENTO RELACIONADO</u>	<u>RESPONSABLE</u>
1. Se identifica la No conformidad potencial. Es importante el análisis de datos como fuente de estas no conformidades potenciales.	M-04 Manual de Indicadores F-01-P-017 Reporte de Acción correctiva/acción preventiva. I-03 Instructivo de análisis de causas	Facilitador de calidad Todo el personal
2. Para el caso de las No Conformidades Potenciales se le dará tratamiento a través de las Acciones Preventivas.	F-01-P-017 Reporte de Acción correctiva/acción preventiva.	Facilitador de Calidad
3. Se hace el análisis de causas para determinar el origen de las No Conformidades Potenciales. Se pueden utilizar distintas técnicas de análisis de causas.	I-03 Instructivo Análisis de causas.	Facilitador de Calidad Responsable del proceso relacionado
4. Una vez identificadas las probables causas, se definen las acciones o actividades a realizar para superar la No Conformidad Potencial.	F-01-P-017 Reporte de Acción correctiva/acción preventiva.	Facilitador de Calidad. Responsable del proceso relacionado
5. Se asignan los responsables de la implementación de las diferentes acciones propuestas. Se establecen las necesidades de recursos y se llegan a acuerdos con la alta dirección.	F-01-P-017 Reporte de Acción correctiva/acción preventiva.	Gerente Facilitador de Calidad. Responsable del proceso relacionado
6. Se determina un tiempo de ejecución de la acción preventiva.	F-01-P-017 Reporte de Acción correctiva/acción preventiva.	Facilitador de Calidad. Responsable del proceso relacionado
7. Se le realiza seguimiento a la aplicación y eficacia de la acción preventiva, lo que conllevaría a su cierre o a la apertura de una nueva No Conformidad.	F-01-P-015 Seguimiento de no conformidades y/o producto no conforme F-01-P-017 Reporte de	Facilitador de Calidad.

		PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS	
Código: P-017		Revisión: 02	Fecha: 12 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

	Acción correctiva/acción preventiva.	
8. Toda Acción preventiva debe cuestionar la posibilidad de mejorar el SGC, por lo cual se puede generar modificaciones a los documentos del SGC.	P-01 Procedimiento Control de documentos.	Facilitador de Calidad. Responsable del proceso relacionado.

5. CONTROL DOCUMENTOS

Revisión	Aprobado	Fecha de Aprobación	Observación
01	Gerente	10 de Julio de 2007	Revisión Inicial
02	Gerente	12 de Febrero de 2009	Se modificaron las definiciones del procedimiento

6. CONTROL REGISTROS

Código	Identificación	AA	TR	AI	TR	AM	TR	Disponibilidad
F-01-P-015	Seguimiento de no conformidades y/o producto no conforme	Archivo principal oficina Carpeta Reporte Acciones Correctivas/ Acciones Preventivas	Año Vigente	Archivo II Oficina Carpeta Reporte Acciones Correctivas/ Acciones Preventivas	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Reporte Acciones Correctivas/ Acciones Preventivas	Un año	Destruir
F-01-P-017	Reporte de Acciones correctivas/Acciones preventivas	Archivo principal oficina Carpeta Reporte Acciones Correctivas/ Acciones Preventivas	Año Vigente	Archivo II Oficina Carpeta Reporte Acciones Correctivas/ Acciones Preventivas	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Reporte Acciones Correctivas/ Acciones Preventivas	Un año	Destruir

AA: Archivo Activo

AI: Archivo inactivo

AM: Archivo muerto

TR: Tiempo de retención

S A L C E D O			PROCEDIMIENTO DE PAGOS		
Código: P - 018		Revisión: 01		Fecha: 6 de Noviembre de 2008	
Elaborado: Facilitador de Calidad			Revisado: Director Administrativo		Aprobado: Gerente

1. OBJETIVO

Efectuar la contabilización de todas las operaciones y registros de la compañía, basados en las normas y principios básicos de contabilidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las operaciones que tengan relación con el desarrollo del objeto social de la compañía, y los demás inherentes a este.

3. DEFINICIONES

- 3.1 Disponible:** Comprende las cuentas que registran los recursos de liquidez inmediata, total o parcial con que cuenta el ente económico y puede utilizar para fines generales o específicos para fines generales o específicos, dentro de los cuales podemos mencionar la caja, los depósitos en bancos y otras entidades financieras, las remesas en tránsito y los fondos.
- 3.2 Inversiones:** Representa el monto de las inversiones realizadas por el ente económico en certificados emitidos por entidades legalmente autorizadas.
- 3.3 Deudores:** Registra los valores a favor del ente económico y a cargo de clientes nacionales y/o extranjeros de cualquier naturaleza, por concepto de ventas de mercancías, productos terminados, servicios y contratos realizados en desarrollo del objeto social, así como financiación de los mismos.
- 3.4 Inventarios:** Registra los diferentes componentes del costo como son: materiales, mano de obra y demás costos de construcción incurridos en el desarrollo de cada obra o frente de trabajo.
- 3.5 Propiedad, Planta y Equipo:** Registra el costo histórico de la maquinaria y equipo adquirida por el ente económico.
- 3.6 Intangibles:** Registra los montos provisionados por el ente económico, para cubrir eventuales pérdidas.
- 3.7 Diferidos:** Comprende el conjunto de cuentas representadas en el valor de los gastos pagados por anticipado en que incurre el ente económico en el desarrollo de su actividad, así como aquellos otros gastos comúnmente denominados cargos diferidos, que representan bienes o servicios recibidos, de los cuales se espera obtener beneficios económicos en otros periodos futuros.
- 3.8 Obligaciones Financieras:** Registra el valor de los gastos causados durante el período, en la ejecución de diversas transacciones con el objeto de obtener recursos para el cumplimiento de las actividades del ente económico o solucionar dificultades momentáneas de fondos.
- 3.9 Proveedores:** Registra las obligaciones contraídas, en moneda nacional o extranjera por el ente económico con proveedores para la adquisición de bienes y servicios tales como materiales, materias primas, equipos, suministro de servicios y contratación de obras.
- 3.10 Cuentas por Pagar:** Registra el valor adecuado por el ente económico a favor de terceros por conceptos diferentes a los proveedores y obligaciones financieras y con las cuales se mantiene un contrato de cuenta corriente en los términos previstos en las normas legales vigentes.
- 3.11 Impuestos por Pagar:** Comprende el valor de los gravámenes de carácter general y obligatorios a favor del Estado y a cargo del ente económico por concepto de los cálculos con base en las liquidaciones privadas sobre las respectivas bases impositivas generadas en el periodo fiscal.
- **Impuesto de Renta y Complementario:** Registra el valor pendiente de pago por concepto de impuesto de renta y complementarios del respectivo ejercicio; así como los montos de años anteriores sujetos a revisión oficial y cualquier saldo insoluto, menos los anticipos y retenciones pagadas por los correspondientes períodos.
 - **Impuesto de Industria y Comercio:** Registra el valor adecuado por el gravamen establecido sobre las actividades industriales comerciales y de servicios, a favor de cada uno de los distritos y municipios donde ellas se desarrollan, según la liquidación privada.

S A L C E D O			PROCEDIMIENTO DE PAGOS		
Código: P - 018		Revisión: 01		Fecha: 6 de Noviembre de 2008	
Elaborado: Facilitador de Calidad			Revisado: Director Administrativo		Aprobado: Gerente

- 3.12 Obligaciones laborales:** Comprende el valor de los pasivos a cargo del ente económico y a favor de los trabajadores, ex trabajadores o beneficiarios, originados en virtud de normas legales, convenciones de trabajo o pactos colectivos, tales como: salarios por pagar, cesantías consolidadas, primas de servicios, prestaciones extralegales e indemnización.
- 3.13 Pasivos estimados:** Comprende los valores provisionados por el ente económico por concepto de obligaciones para costos y gastos tales como, intereses, comisiones, honorarios, servicios, así como para atender acreencias laborales no consolidadas determinadas en virtud de la relación con sus trabajadores; igualmente para multas, sanciones, litigios, indemnizaciones, demandas, imprevistos, reparaciones y mantenimiento.
- 3.14 Pasivos Diferidos:** Comprende el valor de los ingresos no causados recibidos de clientes, los cuales tienen el carácter de pasivo, que debido a su origen y naturaleza han de influir económicamente en varios ejercicios, en los que debe ser aplicados y distribuidos.
- 3.15 Otros anticipos:** Registra las sumas de dinero recibidas por el ente económico de clientes como anticipos
- 3.16 Patrimonio:** Registra el total de derechos, reales o personales bienes muebles o inmuebles, corporales o incorporeales, apreciables en dinero y poseídos dentro o fuera del país que la persona natural ha destinado como capital para el ejercicio de las actividades de comercio.
- 3.17 Ingresos:** Registra el valor de los ingresos obtenidos por el ente económico en las actividades de construcción y enajenación de bienes raíces durante el ejercicio.
- 3.18 Costos:** Comprende el valor pagado y/o causado por el ente económico en la adquisición de materias primas, materiales indirectos y mercancías para ser utilizadas en producción y/o comercialización en desarrollo de la actividad social principal, durante un periodo determinado.
- 3.19 Gastos:** Representan los cargos operativos y financieros en que incurre el ente económico en el desarrollo de su actividad en un ejercicio económico determinado.
- 3.20 Utilidad:** Registra el valor de los resultados positivos obtenidos por el ente económico, como consecuencia de las operaciones realizadas dentro del período.
- 3.21 Perdida:** Registra el valor negativo de las operaciones, relacionadas o no, con el objeto social, y constituye una disminución patrimonial para el ente económico.
- 3.22 Causación:** Los hechos económicos deben ser reconocidos en el período en el cual se realicen y no solamente cuando sea recibido o pagado el efectivo equivalente.

4. DESARROLLO Y EJECUCIÓN

ACTIVIDAD	REGISTRO O DOCUMENTO RELACIONADO	RESPONSABLE
1. La auxiliar contable recibe la factura o remisión junto con los soportes de: Orden de Pedido o de Trabajo.	F-01-P-04 Orden de pedido F-08-P-04 Orden de Trabajo F-02-P-010 Facturas	Auxiliar contable
2. Según la característica de la compra si es a crédito, contado o anticipado contabilidad procederá a efectuar el registro correspondiente de acuerdo a la característica.	Software Contable	Auxiliar Contable
3. PAGO A CRÉDITO O CONTADO	Nota Contable F-01-P-04 Orden de pedido	Contador

S A L C E D O		PROCEDIMIENTO DE PAGOS	
Código: P - 018		Revisión: 01	Fecha: 6 de Noviembre de 2008
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

<ul style="list-style-type: none"> Se registra la causación de la factura, en una nota contable, para que quede en el periodo correspondiente a la generación de la obligación, programando su pago a 30 días o de contado según el caso. <p><u>PAGO ANTICIPADO</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Se registra el valor correspondiente al anticipo exigido por parte del proveedor. El soporte de dicho anticipo será la cotización enviada por el cliente junto con la orden de pedido y/o de trabajo. Dicho anticipo se legalizara una vez el proveedor envié la factura original. Para efectos de los anticipos de contratistas se efectuara el comprobante de egreso. <p><u>OTROS PAGOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Al igual que los anteriores pagos, se deberán programar semanalmente compromisos correspondientes a: nomina, parafiscales, reembolso de caja, servicios públicos, contratistas, gastos de administración y funcionamiento, obligaciones financieras, y los demás pagos inherentes al desarrollo del objeto social. 	<p>F-08-P-04 Orden de Trabajo</p> <p>Cotizaciones</p> <p>Contratos</p> <p>Comprobante de Egreso</p>	<p>Auxiliar Contable</p>
<p>4. Contabilidad generará el estado de cuenta de los proveedores dos días antes para que Dirección Administrativa determine con que cuenta o de que forma efectuará dichos pagos. Estos pagos se realizaran los días martes y viernes.</p>	<p>Estado de Cuenta</p>	<p>Director Administrativo</p> <p>Contador</p> <p>Auxiliar Contable</p>
<p>5. Una vez determinado dicho proceso contabilidad procederá a efectuar las notas y/o comprobantes de egreso con Vo.Bo del contador para que tesorería proceda a efectuar los cheques o transferencias a que haya lugar.</p>	<p>Comprobante de Egreso</p>	<p>Contador</p> <p>Auxiliar Contable</p>
<p>6. Una vez realizados los cheques o la solicitud de transferencia estos deberán ser entregados a Revisoría Fiscal y/o contador según corresponda para que este avale todos los procesos anteriores.</p>	<p>cheques</p>	<p>Revisor Fiscal</p> <p>Contador</p>

5. CONTROL DOCUMENTOS

Revisión	Aprobado	Fecha de Aprobación	Observación
01	Gerente	6 de Noviembre de 2008	Revisión Inicial

S A L C E D O		PROCEDIMIENTO DE PAGOS	
Código: P - 018		Revisión: 01	Fecha: 6 de Noviembre de 2008
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

--	--	--	--

6. CONTROL REGISTROS

Código	Identificación	AA	TR	AI	TR	AM	TR	Disponibilidad
F-01-P-04	Orden Pedido de	Archivo principal oficina Carpeta Orden de Pedido	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Orden de Pedido	Un año	Archivo II Oficina Carpeta orden de pedido	Cinco Años	Destruir
F-08-P-04	Orden Trabajo de	Archivo principal oficina Carpeta Orden de Trabajo	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Orden de Trabajo	Un año	Archivo II Oficina Carpeta orden de pedido	Cinco Años	Destruir
F-02-P-010	Facturas Venta de	Archivo Oficina contabilidad Carpeta Movimiento Contables	Año Vigente	Archivo II Oficina Carpeta Facturas	Un Año	Archivo II Oficina Carpeta Facturas	Cinco Años	Destruir
N/A	Estado Cuenta de	Archivo Oficina Contabilidad Carpeta Conciliación Proveedores	Año Vigente	Archivo II Oficina Carpeta Conciliación Proveedores	Un Año	Archivo II Oficina Carpeta Conciliación Proveedores	Cinco Años	Destruir
N/A	Comprobante de Egreso	Archivo Oficina Contabilidad Carpeta Movimiento Contables	Año Vigente	Archivo II Oficina Carpeta Movimiento Contables	Un Año	Archivo II Oficina Carpeta Movimiento Contables	Cinco Años	Destruir
N/A	Notas contables	Archivo Oficina Contabilidad Carpeta Movimiento Contables	Año Vigente	Archivo II Oficina Carpeta Movimiento Contables	Un Año	Archivo II Oficina Carpeta Movimiento Contables	Cinco Años	Destruir

S A L C E D O		PROCEDIMIENTO DE PAGOS	
Código: P - 018		Revisión: 01	Fecha: 6 de Noviembre de 2008
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente


N/A	Cotizaciones	Archivo Principal oficina Carpeta Pedido de Materiales – Nombre de la obra	Según Duración de la obra	Archivo II Oficina Carpeta Pedido de Materiales - Nombre de la obra	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Pedido de Materiales – Nombre de la obra	Cinco Años	Destruir
N/A	Contratos	Archivo Oficina Contabilidad Carpeta Contratos	Vigencia del proyecto	Archivo II Oficina Carpeta Contratos	Un año	Archivo II Oficina Carpeta Contratos	Cinco Años	Destruir

AA: Archivo Activo

AI: Archivo inactivo

AM: Archivo muerto

ANEXO D.
INSTRUCTIVOS DEL SISTEMA

			INSTRUCTIVO NORMALIZACIÓN DE DOCUMENTOS		
Código: I- 01			Revisión: 03		Fecha: 02 de Marzo de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad			Revisado: Director Administrativo		Aprobado: Gerente

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y pautas para la elaboración, modificación y/o mejoras del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE

El presente instructivo aplica a todo el sistema documental: Manual de Calidad y sus Procesos, Procedimientos, Planes, Instructivos y Formatos.

3. ACTIVIDADES

ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE JK SALCEDO

1.1.1 Parte Superior - Encabezado

(1)	NORMALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	
	(2)	
Código: (3)	Revisión: (4)	Fecha: (5)
Elaborado: (6)	Revisado: (7)	Aprobado: (8)

Aparece en la parte superior como un encabezado en cada hoja de los documentos controlados del sistema de calidad, bien sea, Manuales, Procesos, Procedimientos, Planes, Instructivos y Formatos de calidad.

- Casilla 1: Contiene logotipo de la Organización.
- Casilla 2: Esta casilla identifica el Nombre del documento, Título del Manual, Proceso, Procedimiento, Plan, Instructivo, y Formato al que corresponde, este debe aparecer resaltado en negrilla, escrito en mayúsculas en letra ARIAL 9.
- Casilla 3: Código. Identificación alfanumérica del documento, en ARIAL 9 Negrilla. La Codificación inicia identificándose según el documento así:

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
M-0X	Manual y su respectivo consecutivo
PR-0X	Proceso de calidad y su respectivo consecutivo
P-0X	Procedimiento de Calidad y su respectivo consecutivo
I-0X	Instructivo de Calidad y su respectivo consecutivo
PL-0X	Plan y su respectivo consecutivo
F-0X-P-0X	Formato de Calidad y su respectivo consecutivo que corresponde al procedimiento de calidad y su respectivo consecutivo.

INSTRUCTIVO NORMALIZACIÓN DE DOCUMENTOS		
Código: I- 01	Revisión: 03	Fecha: 02 de Marzo de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad	Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

- Casilla 4: Se escribe el número de veces que se ha revisado el documento.
- Casilla 5: Fecha en la que el organismo que revisa, efectuó dicha revisión.
- Casilla 6: Nombre del Cargo de quien elaboró el documento.
- Casilla 7: Identificación del responsable que revisa el documento.
- Casilla 8: La Aprobación final.

1.1.2 Tipo de Documentos

TABLA No. 1
TIPO DE DOCUMENTO


Documento	Identificación del Documento
Manual	M
Procesos	PR
Procedimiento	P
Instructivo	I
Formato	F
Plan	PL
Documentos Externos	DE

TABLA No. 2
TIPOS DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CÓDIGO	PROCESO
PR-01	Relaciones públicas, negociación y contratación
PR-02	Construcción de proyectos
PR-03	Compras
PR-04	Diseño y Desarrollo
PR-06	Planificación de proyectos
PR-07	Planeación estratégica
PR-08	Talento Humano
PR-09	Revisión por la dirección
PR-010	Sistema de gestión de la calidad
PR-011	Mantenimiento de Infraestructura
PR-012	Contable

1.1.2.1 Organización del contenido del documento

Los procedimientos y los instructivos de trabajo se elaboran teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

		INSTRUCTIVO NORMALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	
Código: I- 01		Revisión: 03	Fecha: 02 de Marzo de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

Manual

Los manuales generados en el Sistema de gestión de la calidad como por ejemplo, el manual de calidad y el manual de responsabilidades, tienen un contenido diferente al de los procedimientos y estos se elaboran según las necesidades de la empresa. En cuanto a los manuales se debe guardar similitud en cuanto a los parámetros establecidos para el encabezado y control de documentos.

Procesos

1. Identificación del proceso: Incluye la información de nombre del proceso, responsable del proceso y autoridad del proceso.
2. Objetivo del proceso: Describe la finalidad del proceso.
3. Descripción e interacción con otros procesos: Describe la relación que hay entre los procesos. Indica los proveedores y el producto para cada una de las actividades del proceso, y el resultado que se recibe al finalizar la actividad.
4. Seguimiento: Refiere las diferentes actividades o procedimientos que se deben realizar al proceso constantemente.
5. Medición: Representa el indicador del proceso.
6. Recursos del proceso: Representa los recursos financieros, humanos y técnicos necesarios para el proceso.
7. Requisitos por cumplir: Especifica los requisitos de la norma y otros documentos que debe cumplir.
8. Documentos aplicables: Describe todos los documentos que se aplican en el proceso, ya sean internos o externos.
9. Registros: Especifica los registros que se generan en el desarrollo del proceso.
10. Control de documentos: Observación sobre la modificación y/o cambio del documento.

Procedimientos

1. Objetivo: Describe en forma clara y concisa la finalidad del documento.
2. Alcance: Indica el campo de aplicación del documento
3. Definiciones: Para aquellos términos de importancia dentro del entendimiento del S.G.C.
4. Desarrollo y Ejecución: Se describe las actividades que se realizan, los documentos o formatos asociados y el responsable de la actividad.

El tamaño de la letra dentro de la tabla no debe ser superior a ARIAL 9.

Instructivos

1. Objetivo: Describe de forma clara y concisa la finalidad del instructivo.
2. Alcance: Indica el campo de aplicación del documento.
3. Actividades: Se describen las instrucciones a desarrollar en cada una de las etapas.

S A L C E D O		INSTRUCTIVO NORMALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	
Código: I- 01		Revisión: 03	Fecha: 02 de Marzo de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

Formato

Los formatos asociados a los diferentes procedimientos tienen el mismo encabezado de los procedimientos y procesos. Los márgenes, el tamaño de letra a utilizar y la distribución de contenido del formato son de libre elección para quien lo elabora.

4. Control Documentos

Es el cuadro de control a las actualizaciones y/o modificaciones que el documento ha presentado.

Revisión (1)	Aprobado. (2)	Fecha de Aprobación (3)	Observación (4)

- Casilla 1: Se registra de manera consecutiva iniciando en UNO (1) la versión de la Revisión del documento
- Casilla 2: Se registra quien revisa el Documento
- Casilla 3: Fecha de Aprobación de la Gerencia
- Casilla 4: Observación sobre la modificación y/o cambio al documento

5. CONTROL REGISTROS

Código	Identificación	AA	TR	AI	TR	AM	TR	Disponibilidad

AA: Archivo Activo


AI: Archivo inactivo

AM: Archivo muerto

TR: Tiempo de retención

4. CONTROL DE DOCUMENTOS

CONTROL DOCUMENTOS			
Revisión	Aprobado	Fecha de Aprobación	Observación
01	Gerente	24 de Mayo de 2007	Revisión Inicial
02	Gerente	03 de Octubre de 2008	Se modificaron actividades del instructivo.
03	Gerente	02 de Marzo de 2009	Se modifica las actividades del procedimiento.

		INSTRUCTIVO ANÁLISIS DE CAUSAS	
Código: I- 03		Revisión: 02	Fecha: 3 de Octubre de 2008
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y pautas para la definición y análisis de posibles causas que generan una no conformidad.

2. ALCANCE

El presente instructivo aplica a todo el sistema de gestión de la calidad.

3. ACTIVIDADES

A continuación se explican las herramientas que pueden ser utilizadas en el momento de identificar no conformidades que están afectando un proceso del sistema de gestión de la calidad.

3.1 CINCO POR QUÉ.

¿Que es?

Es una técnica sistemática de preguntas utilizadas en la fase de análisis de problemas para buscar posibles causas principales de un problema. Durante esta fase los miembros del equipo pueden sentir que tienen suficientes respuestas a sus preguntas. La técnica requiere que el equipo pregunte “Por qué” al menos cinco veces, o trabajar al menos en cinco niveles de detalle. Una vez que sea difícil para el equipo responder al “Por qué”, la causa más probable habrá sido identificada.

¿Cuándo se utiliza?

Al intentar identificar las causas principales más probables de un problema.

¿Cómo se utiliza?

- Realizar una sección de lluvia de ideas.
- Una vez la causa más probable haya sido identificada, empezar a preguntar “¿Por qué es así?” o “¿Por qué está pasando esto?”.
- Continuar preguntando “Por qué” al menos cinco veces. Esto reta al equipo a buscar a fondo y no conformarse con causas ya probadas.
- Habrán ocasiones en las que se pueda superar los cinco “Por qué” para obtener la causa principal.
- Durante este tiempo se debe tener cuidado de NO empezar a preguntar “Quien”. Se debe recordar que el equipo está interesado en el proceso y no en el personal involucrado.

3.2 ANÁLISIS CAUSA – EFECTO (ESPINA DE PESCADO)

¿Qué es?

Los diagramas causa-Efecto ayudan a pensar sobre todas las causas reales y potenciales de un suceso o problema, y no solamente en las más obvias o simples. También es llamado espina de pescado porque su forma es similar al esqueleto de un pez: Está compuesto por un recuadro (cabeza), una línea principal formando un ángulo aproximado de 70° (espinas principales). Estas últimas poseen a su vez dos o tres líneas inclinadas (espinas), y así sucesivamente (espinas menores), según sea necesario.

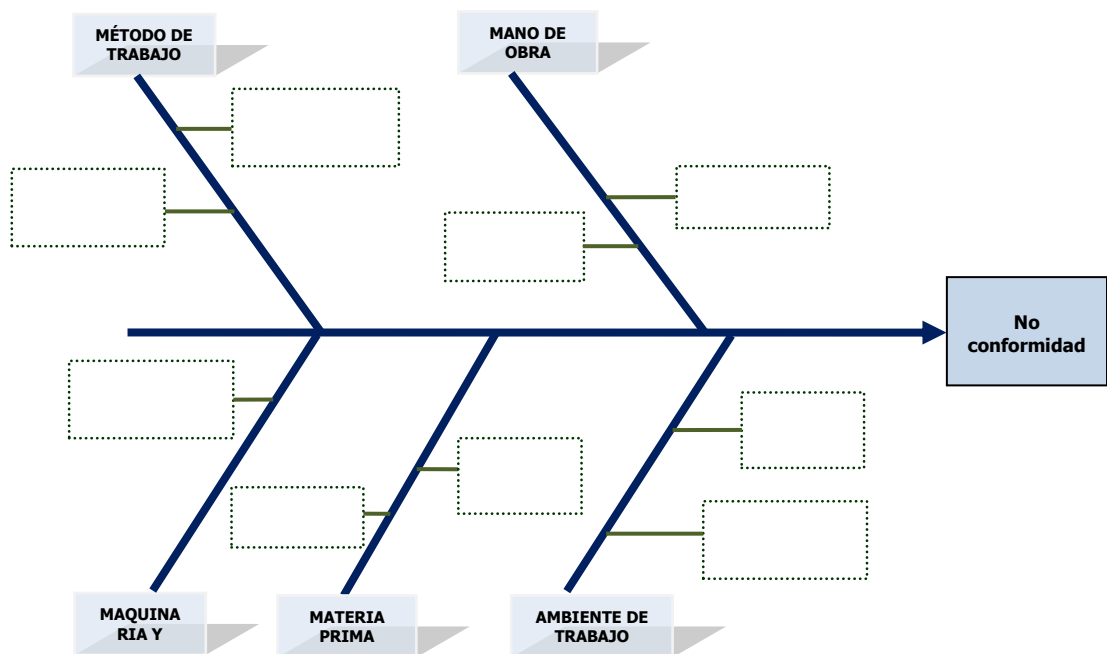
S A L C E D O		INSTRUCTIVO ANÁLISIS DE CAUSAS	
Código: I- 03		Revisión: 02	Fecha: 3 de Octubre de 2008
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente


¿Cuándo se utiliza?

Al identificar las causas mas probables de un problema.

¿Cómo se utiliza?


1. Identificar el problema: Identifique y defina con exactitud el problema, fenómeno, evento o situación que se quiere analizar. Éste debe plantearse de manera específica y concreta para que el análisis de las causas se oriente correctamente y se eviten confusiones.
2. Identificar las principales categorías dentro de las cuales pueden clasificarse las causas del problema: Se asume que todas las causas del problema que se identifiquen, pueden clasificarse dentro de una u otra categoría. Generalmente, la mejor estrategia para identificar la mayor cantidad de categorías posibles, es realizar una lluvia de ideas con el equipo de trabajo. Cada categoría que se identifique debe ubicarse independientemente en una de las espinas principales del pescado.
3. Identificar las causas: Mediante una lluvia de ideas y teniendo en cuenta las categorías encontradas, identifique las causas del problema. Éstas son por lo regular, aspectos específicos de cada una de las categorías que, al estar presentes de una u otra manera, generan el problema. Si una o más de las causas identificadas en muy compleja, ésta puede descomponerse en subcausas.
4. Analizar y discutir el diagrama: Cuando el diagrama ya esté finalizado el equipo de trabajo puede discutirlo y analizarlo y, si se requiere, realizarle modificaciones. La discusión debe estar dirigida a identificar la(s) causa(s) más probable(s), y a generar, e plan de acción para eliminar las causas identificadas.



		INSTRUCTIVO ANÁLISIS DE CAUSAS	
Código: I- 03		Revisión: 02	Fecha: 3 de Octubre de 2008
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

4. CONTROL DE DOCUMENTOS

CONTROL DOCUMENTOS			
Revisión	Aprobado	Fecha de Aprobación	Observación
01	Gerente	10 de julio de 2007	Revisión Inicial.
02	Gerente	03 de Octubre de 2008	Revisión de las actividades.

		INSTRUCTIVO DE INDUCCIÓN	
Código: I-04		Revisión: 01	Fecha: 16 de Octubre de 2008
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

1. OBJETIVO

Facilitar la adaptación e integración del nuevo trabajador a la organización y a su puesto de trabajo, mediante el suministro de la información relacionada con las características de JK SALCEDO.

2. ALCANCE

La Inducción y Plan de Entrenamiento es una propuesta que esta orientada a ofrecer un instrumento que permita a JK SALCEDO como empresa, lograr que sus trabajadores se adapten e identifiquen con ella, para mantener los elevados estándares de calidad de servicios y para formar y conservar trabajadores eficientes, altamente motivados, estimulados y capacitados.

Debe ser aplicado a cada uno de sus empleados, a fin de aprovechar tan importante técnica para la mejor administración de sus Recursos Humanos.

3. ACTIVIDADES

ETAPA 1: BIENVENIDA


Esta fase tiene como finalidad el recibimiento de los nuevos trabajadores, dándoles la bienvenida a la organización, donde el Departamento de Recursos Humanos realizara las siguientes actividades:

- Informa la finalidad del proceso de inducción.

ETAPA 2: INTRODUCCIÓN A LA ORGANIZACIÓN

En esta etapa se suministra al nuevo trabajador información general sobre JK SALCEDO, a objeto de facilitar su integración con la organización.


- Organigrama Actualizado
- Política de Calidad
- Visión
- Misión
- Objetivos de Calidad
- Reglamento Interno de trabajo
- Presentación de la ARP
- Asistencia: Debe cumplir con el horario establecido por la organización. En caso de no poder asistir a su trabajo esta inasistencia debe ser notificada inmediatamente para solicitar el permiso correspondiente.
- Confidencialidad: Debe guardar absoluta confidencialidad de su gestión de trabajo y mantener resguardados todos los documentos, a fin de evitar su extravió y el que personas no autorizadas conozcan su contenido.
- Calidad de Servicios: Independientemente del cargo que ocupe y del área de trabajo, la calidad del servicio es de vital importancia. Debe mantener en todo momento buenas relaciones con el personal y el cliente, además, de atender las labores encomendadas con responsabilidad y eficiencia.
- Relaciones con los Clientes: La empresa cree que la integridad en la relación con los clientes es un requisito básico para entablar una relación comercial provechosa y sustentable, este principio rige todos los aspectos en que la empresa trata a sus clientes; sin embargo, ninguno de sus empleados podrá dar o recibir dinero o regalos caros, ni incidir o beneficiarse de gastos de representación excesivos con un cliente, tampoco podrá dar o recibir ningún regalo o servicio que se pueda interpretar como propina.

		INSTRUCTIVO DE INDUCCIÓN	
Código: I-04		Revisión: 01	Fecha: 16 de Octubre de 2008
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

- Relaciones con los empleados: La relación con nuestros empleados tiene como base el respeto a la dignidad de individuo sin discriminación de raza, religión, nacionalidad, color, sexo, edad, ni inclinación sexual, estado civil o familiar o incapacidad no relacionada a la función disponible.

4. CONTROL DE DOCUMENTOS

Revisión	Aprobado	Fecha de Aprobación	Observación
01	Gerente	16 de Octubre de 2008	Revisión Inicial

		INSTRUCTIVO DE ALMACENAMIENTO EN OBRA	
Código: I-05		Revisión: 01	Fecha: 17 de Febrero de 2009
Elaborado: Arquitecto Residente		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

1. OBJETIVO


Establecer el manejo adecuado de los insumos y materiales que son necesarios en un proyecto de construcción, así como las directrices de almacenamiento y la forma como el almacenista hará entrega de estos al personal de obra.

2. ALCANCE


Este instructivo aplica a todas las obras en las cuales es necesario tener un área de almacenamiento.

3. ACTIVIDADES


INSUMOS	MANEJO	ALMACENAMIENTO	ENTREGA
MATERIALES GRANULARES	Dentro de la obra se debe transportar y manipular con las herramientas apropiadas, utilizando guantes. Se debe cumplir con los requerimientos ambientales establecidos en cuanto a receberas y sitios exploración.	El almacenista debe verificar la clase de material suministrado y actividad en donde se utilizará. Se debe almacenar en un lugar destinado para agregados. El material se debe cubrir con plástico negro cuando no este en uso. Se debe almacenar de forma cónica y con bordillo para evitar el desperdicio de material y el arrastre de sedimentos hacia los cuerpos de agua.	Los MATERIALES GRANULARES son entregados en la obra, cerca al sitio de uso. El almacenista recibe el material bajo supervisión del maestro de obra o residente de obra. El almacenista registra en el formato de control de material de río (F-07 P-05). Todas las remisiones o los registros de despacho deben ser entregadas al almacenista.
CONCRETO	No añadir agua. No instalar dejando caer a mas de un (1) metro de altura desde el borde del canal de la mixer o balde de descarga. No transportar en largas distancias.	No requiere almacenamiento. Este material debe ser utilizado en forma inmediata a su llegada a obra, pero se deben tener en cuenta los siguientes aspectos para su recibo: verificación de remisión en donde aparezca cantidad solicitada, resistencia pedida, slum, fecha y hora de salida de planta (la cual no debe ser mayor a una hora). Dentro de la obra los trayectos de traslado se deben recorren de tal manera que no sean tan largos para evitar desperdicios, como el caso de traslados en carretilla o en baldes cuando se utiliza pluma o torre grúa.	EL CONCRETO se descarga directamente en el sitio de instalación. La descarga debe realizarse en presencia del maestro de obra o Residente de obra. El almacenista registra la llegada del concreto en el formato de ingreso y salida de material a obra (F-05 P-04) y firma la respectiva remisión y el encargado por el maestro de obra inicia el control de la resistencia del concreto. Pero lo anterior se debe tomar los cilindros respectivos bajo la supervisión del maestro de obra.
HIERRO	Manipular Con guantes de carnaza. Cargar el material mínimo entre dos (2) personas.	Se debe hacer inspección visual del acero y verificar que las barras no tengan oxido o escamas de laminación. El hierro debe estar libre de lodo, aceite u otras sustancias. El acero se debe almacenar en lo posible en un lugar cerrado y cubierto, colocándolo sobre bastidores que lo tengan separado del suelo y de cualquier elemento contaminante. Se deben separar las barras por diámetros, longitudes o paquetes prefigurados. El sitio de almacenamiento debe ser un lugar en donde se descargue y transporte	El HIERRO se entrega al almacenista, el cual verifica la calidad del material suministrado por el proveedor de acuerdo a la orden de compra y a la remisión. El almacenista coloca un distintivo al lote que entra, para identificar esta entrada de otras entradas del mismo lugar.

		INSTRUCTIVO DE ALMACENAMIENTO EN OBRA	
Código: I-05		Revisión: 01	Fecha: 17 de Febrero de 2009
Elaborado: Arquitecto Residente		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente


		fácilmente el hierro. El hierro es recomendable no dejarlo a la intemperie por largo tiempo (más de seis (6) meses). Las mallas se deben colocar sobre estibas separándolas por tipo.	
TUBERÍA PVC HIDRÁULICA, SANITARIA Y ELÉCTRICA.	No colocar peso sobre la tubería, no arrojar al piso, no golpear en el cargue y descargue. Se debe manipular mínimo por dos (2) personas.	Para su almacenamiento se debe disponer la tubería de manera horizontal en burros o en el piso sobre troncos, separados por diámetro y tipo de tubo. La altura máxima a que debe almacenarse la tubería es de 1,5 mts. En caso de almacenarse a la intemperie, los tubos y accesorios deben cubrirse con polietileno, permitiendo la circulación del aire dentro de la tubería.	La TUBERÍA PVC HIDRÁULICA, SANITARIA Y ELÉCTRICA se entrega al almacenista y se descarga de acuerdo a su diámetro. El almacenista debe estar presente en la descarga para verificar la cantidad y el estado de la tubería. La descarga se realiza con los equipos adecuados para que el procedimiento se realice con seguridad.
LADRILLO DE ARCILLA, BLOQUE DE ARCILLA Y BLOQUE DE CEMENTO	Descargar usando siempre guantes de carnaza y tapabocas. No arrojar, no dejar caer, manipular con cuidado.	Se debe adecuar un lugar de almacenamiento cercano a la utilización de dicho material, el almacenista debe verificar que los ladrillos y bloques lleguen en buen estado y que se dejen en filas organizadas de tal forma que no tenga peligro de caerse. No se deben apilar en alturas mayores a 1,5 mts y se deben hacer en forma trabada una fila y otra. En ningún momento se debe lanzar el material del camión al piso, sino que debe ser acomodado por los cotereros. El material se debe trasladar en forma horizontal por medio de baldes en plumas o torre grúa.	Los LADRILLOS DE ARCILLA, BLOQUE DE ARCILLA Y BLOQUE DE CEMENTO pueden ser entregados dentro o fuera del almacén. Dependiendo de la capacidad del almacén. El almacenista debe estar presente en la descarga para verificar la cantidad y el estado de los mismos. La descarga se realiza con el mayor cuidado posible para evitar desportillamientos o roturas.
CEMENTO	Se debe mezclar respetando un diseño de mezclas para llegar a una resistencia especificada. En lo posible se debe utilizar una mezcladora.	Para efectuar el almacenamiento de cemento se debe proveer un sitio cubierto, se descarga sobre plataformas de madera para evitar contacto directo con el suelo, en arrumes que no excedan de 2.00 mts de altura y estén separados por lo menos 30 cms de las paredes. Se debe tener especial cuidado en evitar absorción de humedad. En el momento del descargue se debe verificar que las bolsas queden en perfecto estado y bien organizadas.	El CEMENTO debe ser entregado dentro del almacén. El almacenista debe estar presente en la descarga para verificar la cantidad y el estado de las bolsas de cemento. La descarga se realiza con el mayor cuidado posible para evitar romper los sacos.
ENCHAPES DE CERÁMICA Y PORCELANATO	Se deben seleccionar las tabletas que estén en buen estado y con colores homogéneos. La mezcla de pega debe estar uniformemente repartida para evitar	Para el recibo de este material por parte del almacenista se debe verificar cantidad, lote, formato y color del respectivo pedido. Se debe almacenar en un lugar cubierto, desprovisto de humedad y colocar dicho material sobre estibas	El ENCHAPE DE CERÁMICA Y PORCELANATO debe ser entregado dentro del almacén. El almacenista debe estar presente en la descarga para verificar la cantidad y el estado del enchape. La descarga se

		INSTRUCTIVO DE ALMACENAMIENTO EN OBRA	
Código: I-05		Revisión: 01	Fecha: 17 de Febrero de 2009
Elaborado: Arquitecto Residente		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

	cámaras de aire en la instalación	encarrando en filas consecutivas no mayor a 1,50 mts.	realiza con el mayor cuidado posible para evitar romper las piezas cerámicas.
GRANITOS Y MÁRMOLES	Las laminas de granitos y mármoles deben ser en lo posible homogéneos. La mezcla de pega debe estar uniformemente repartida para evitar cámaras de aire en la instalación.	Se debe verificar que el material llegue en perfecto estado, que no se presente fisuramientos, ni despuntes. Se debe encarar por filas teniendo cuidado de dejar las tabletas enfrentadas unas contra otras por la parte pulida, ya que en caso de no ser así, se pueden producir rayones que afecten la presentación y calidad del material.	Los GRANITOS Y MÁRMOLES se deben entregar en el almacén. El almacenista debe estar presente en la descarga para verificar la cantidad y calidad del material, el cual no debe estar con desportillamientos o roturas.
APARATOS SANITARIOS	Se deben de sacar del empaque con bastante cuidado a fin de evitar ralladuras y fisuramientos. La instalación debe estar completamente nivelada y respetando el eje vertical de ubicación.	Se deben almacenar en un sitio cerrado y desprovisto de humedades. Deben estar apilados y enfilados en forma trabada para evitar caídas del material. Se debe evitar desplazamientos de material dentro del almacén, ya que estos ocasionan rupturas o fisuramientos. Su almacenamiento no debe sobrepasar los 1,50 mts de altura.	Los APARATOS SANITARIOS deben ser entregados dentro del almacén. El almacenista debe estar presente en la descarga para verificar la cantidad, referencia y buen estado del material. La descarga se realiza con el mayor cuidado posible para evitar roturas de las piezas cerámicas.
TEJAS	Se deben manipular con guantes y cada teja debe ser transportada dentro de la obra mínimo entre dos (2) personas hasta el sitio de instalación. Se debe tener en cuenta el traslapo mínimo recomendado de acuerdo a la pendiente.	Almacenar en sitio cerrado y cubierto. Se deben colocar sobre estibas en sentido horizontal con una altura máxima de 1,50 mts para su fácil manejo. Se deben trasladar entre dos (2) personas para evitar roturas.	Las TEJAS se entregan al almacenista dentro o fuera del almacén. El almacenista debe estar presente en la descarga para verificar la cantidad y el estado de la teja. La descarga se realiza mínimo entre dos (2) personas para que el procedimiento se realice con seguridad-
GRIFERÍAS Y CERRADURAS	Se deben sacar del empaque con cuidado a fin de evitar daños en este material. En la instalación se debe tener cuidado de colocar todas la piezas y corroborar su funcionamiento.	Estos materiales deben ser almacenados en sitios cerrado y cubierto, en cajas marcadas con la descripción de cada referencia para su rápida identificación.	Las GRIFERÍAS Y CERRADURAS deben ser entregadas dentro del almacén. El almacenista debe verificar que hayan llegado con la referencia correcta, completas y en buen estado.
MADERAS	Se deben manipular con guantes y de acuerdo a su dimensión. Se deben en lo posible transportar entre des (2) personas.	Se almacena en un lugar destinado para maderas. El almacenista debe verificar la clase de madera suministrada, evitando que ingresen maderas afectadas o de calidad diferente a las solicitadas en cuanto a clase y dimensión. Se verifica para la madera que lolo requiera, su respectiva inmunización, aislado y rectitud antes de realizar entrada al almacén. Almacenar de forma ordenada en filas, su altura no debe sobrepasar los 1,50 mts.	Las MADERAS se entregaran al almacenista dentro o fuera del almacén. El almacenista debe estar presente en la descarga para verificar la cantidad y el estado de la madera. La descarga se realiza mínimo entre dos (2) personas para que el procedimiento se realice con seguridad.

		INSTRUCTIVO DE ALMACENAMIENTO EN OBRA	
Código: I-05		Revisión: 01	Fecha: 17 de Febrero de 2009
Elaborado: Arquitecto Residente		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

PINTURAS	Las pinturas se pueden manipular con guantes y descargar en un sitio adecuado con ventilación natural. Deben quedar lejos de fuentes de calor.	Se debe identificar el recipiente que contiene el producto, debe almacenarse en un cuarto con superficie en concreto limpio y suficientemente ventilado. Se deben utilizar al máximo los restos de este producto, no se deben utilizar los recipientes que almacenaron pinturas para guardar otras sustancias.	Las PINTURAS se entregaran en el almacén. El almacenista debe verificar la marca, la referencia y la cantidad.
PRODUCTOS SIKA O TOXEMENT	Los productos Sika o Toxement se deben manipular con guantes y descargar en un sitio adecuado con ventilación natural. Deben quedar lejos de fuentes de calor.	Se deben identificar claramente los recipientes que contienen estos productos, almacenándolos sobre superficies planas y limpias. El sitio de almacenamiento debe ser seco y ventilado. Debemos tener en cuenta las fichas técnicas de los productos. Se debe conservar el producto en su empaque original.	Los PRODUCTOS DE SIKA Y TOXEMENT se entregaran en el almacén. El almacenista debe verificar la marca, la referencia y la cantidad.
COMBUSTIBLES	Los combustibles se deben manipular con guantes y descargar en un sitio adecuado con ventilación natural. Deben quedar lejos de fuentes de calor.	Debe almacenarse en el cuarto dispuesto para almacenar líquidos inflamables como combustibles, aceites y grasas. No exponga el recipiente al calor. En caso de derrame de contenerlo con materiales absorbentes como trapos, esponjas o arena. Los materiales impregnados con aceites hay que disponerlos de forma independiente en bolsas. No vierta sobre alcantarillado, fuentes de agua, sótanos o áreas confinadas.	Los COMBUSTIBLES se entregan al almacenista dentro o fuera del almacén. El almacenista debe verificar que no haya escapes y que la descarga se realice en un sitio autorizado.
GEOTEXTILES, GEOMALLAS, MALLAS DE POLISOMBRA, OTROS TIPOS DE MALLA	Manipular a mano, con guantes para evitar cortaduras o maltratos. No estirar, no rasgar, no colocar en lugares húmedos.	Almacenar en un lugar bajo techo o cubierto, colocar en una superficie plana y lisa, no se deben colocar rollos en forma transversal a otros. Colocar todos los rollos para el mismo lado. Almacenar los rollos en sus plásticos originales. Se recomienda dejar las etiquetas de adherencia al empaque o rollo para la identificación.	Estos materiales son entregados en el almacén. El almacenista verifica que la cantidad entregada por el proveedor corresponda a la solicitada. El almacenista debe estar en la descarga del material verificando el estado de cada rollo.
SEÑALES DE TRANSITO FIJAS Y/O MÓVILES	Manipular con guantes de carnaza para evitar lesiones en las manos. Evitar su caída y roce con objetos puntiagudos o superficies que puedan la pintura de la lámina.	Almacenar las señales en estribos de madera, preferiblemente cubiertos con plástico transparente o cartones para evitar su daño.	Las SEÑALES son entregadas en el almacén. El almacenista verifica que las señales entregadas correspondan a lo solicitado y cumplan con la normatividad vigente.
CONOS REFLECTIVOS Y COLOMBINAS PLÁSTICAS	Deben manipularse con guantes de carnaza para evitar lesiones en las manos. Las bases de las colombinas deben ser rellenas con material granular u otro tipo de material que evite su	COLOMBINAS: Almacenar en lugares planos sobre el suelo, en cuadrados de 2 x 2 en posición vertical. Evitar colocar otros objetos sobre estos elementos. CONOS: Almacenar en lugares planos en pilas de máximo diez (10) conos para su	Los CONOS Y COLOMBINAS son entregados en el almacén. El almacenista verifica que los materiales entregados correspondan a lo solicitado y cumplan con la normatividad vigente.


		INSTRUCTIVO DE ALMACENAMIENTO EN OBRA	
Código: I-05		Revisión: 01	Fecha: 17 de Febrero de 2009
Elaborado: Arquitecto Residente		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

	fácil movilidad. No cargar más de dos (2) colombinas por persona. Los conos pueden ser cargados en grupos de máximo cinco (5) unidades. Evitar su contacto con fuego o elementos combustibles.	facilidad de manejo.	
HERRAMIENTA MENOR	Manipular con guantes de carnaza, evitar el contacto de los elementos de madera con elementos combustibles.	Almacenar con elementos de iguales características.	La HERRAMIENTA MENOR es entregada en el almacén. El almacenista verifica que la cantidad entregada corresponda a la cantidad de elementos solicitados por la obra.


4. CONTROL DE DOCUMENTOS

Revisión	Aprobado	Fecha de Aprobación	Observación
01	Gerente	17 de Febrero de 2009	Revisión Inicial

ANEXO E.
FORMATOS DEL SISTEMA

		EMISIÓN, MODIFICACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTO Y/O REGISTRO	
Código: F-04-P-01		Revisión: 01	Fecha: 3 de Octubre de 2008
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

FECHA					SOLICITUD No				
NOMBRE					CARGO				
No	DOCUMENTO Y/O REGISTRO	CÓDIGO	TIPO		PROCESO	No REV.	SOLICITUD		
			DOC.	REG.			EMISIÓN	MODIFICACIÓN	ANULACIÓN
1									
2									
3									
4									
REVISIÓN		APROBADO				NO APROBADO			
No	ACTIVIDADES								
1									
2									
3									
4									
APROBADO POR:					FIRMA				
OBSERVACIONES									

 S A L C E D O		REVISIÓN DE REQUISITOS PARA CONTRATACIÓN PRIVADA	
Código: F-02-P-03		Revisión: 01	Fecha: 10 de Julio de 2007
Elaborado: Director Administrativo		Revisado: Gerente	Aprobado: Gerente

CLIENTE	
PROYECTO	
VALOR DEL CONTRATO	FECHA DE INICIO


ANÁLISIS INICIAL		
REQUISITOS	CUMPLE	NO CUMPLE
PERSONAL DE DISEÑO NECESARIO		
JK SALCEDO CUENTA CON CAPACIDAD FINANCIERA		
PERSONAL DE OBRA		
ARQUITECTO RESIDENTE		
MAQUINARIA NECESARIA		

DISEÑO INICIAL Y PRESUPUESTO	
FECHA REVISIÓN DE DISEÑO	
REVISADO POR	
FECHA REVISIÓN PRESUPUESTO	
REVISADO POR	


PROPUESTA AL CLIENTE	
FECHA DE PRESENTACIÓN AL CLIENTE	

AJUSTES	PLAZOS

FECHA DE ACEPTACIÓN POR PARTE DEL CLIENTE	
--	--

		REVISIÓN DE REQUISITOS PARA CONTRATACIÓN PÚBLICA	
Código: F-03-P-03		Revisión: 01	Fecha: 10 de Julio de 2007
Elaborado: Director Administrativo		Revisado: Gerente	Aprobado: Gerente


ENTIDAD CONTRATANTE			
OBJETO			
VALOR DE LA LICITACIÓN		FECHA DE CIERRE	
SITIO DE PUBLICACIÓN DE LA LICITACIÓN			
INFORMACIÓN PARA ANÁLISIS DE LA LICITACIÓN			
REQUISITOS JURÍDICOS		REQUISITOS FINANCIEROS	
Documento	Condición	Documento	Condición
Certificado de cámara de comercio.		Capital de trabajo.	
Autorizaciones de asamblea.		Cupo de crédito.	
Contraloría.		Balances generales.	
SICE.		Estados de resultados.	
BDME		Certificación de balances.	
Pólizas de presentación de ofertas		Dictamen de balances.	
RUP		Certificado ant. Disciplinarios del contador y revisor fiscal.	
Certificado ant. disciplinarios		Parafiscales.	
Propiedad de equipos.			
RUC			
REQUISITOS TÉCNICOS			
Documento	Condición	Documento	Condición
Experiencia en numero de contratos		Experiencia en cuantía \$\$	
Experiencia por profesionales.		Certificado de calidad.	
# de maquinaria y equipos.		APU	
K constructor requerido		K constructor disponible	
K consultor requerido		K consultor disponible	
K proveedor requerido		K proveedor disponible.	
K profesional requerido		K profesional disponible	
OBSERVACIONES Y/O DECISIONES			

		CONTROL PRESENTACIÓN DE OFERTAS	
Código: F-04-P-03		Revisión: 01	Fecha: 10 de Julio de 2007
Elaborado: Director Administrativo		Revisado: Gerente	Aprobado: Gerente

ENTIDAD CONTRATANTE					
OBJETO					
LUGAR DE ENTREGA.			FECHA DE CIERRE		
COMPRA DE PLIEGOS	SI	NO	VALOR.		
VISITA DE OBRA	SI	NO	LUGAR.		
ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA					
DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA			DOCUMENTACIÓN TÉCNICA		
Documento	Requerido	Chequeo	Documento	Requerido	Chequeo
Certificado constitución.			Cotización de materiales.		
Certificado RUP C.Cio.			Cotización de mano de obra.		
Estados financieros.			Análisis de precios unitarios.		
Declaración de renta.			Listado de materiales.		
Certificados de contador y/o revisor fiscal.			Presupuesto de obra.		
Contraloría.			Certificados de experiencia.		
Procuraduría.			Hojas de vida de profesionales.		
BDME.			Relación y/o disponibilidad de equipos.		
SICE.			Alcance del SGC.		
Carta de presentación.			Propuesta foliada.		
Acta de conformación de consorcios o UT.					
Parafiscales.					
Nota. Antes del empaste de fotocopias de la propuesta, debe ser aprobada por Gerente.					
OBSERVACIONES					

S E G U I M I E N T O		SEGUIMIENTO Y LEGALIZACIÓN DE CONTRATOS	
Código: F-07-P- 03		Revisión: 01	Fecha: 10 de Julio de 2007
Elaborado: Director Administrativo		Revisado: Gerente	Aprobado: Gerente

ENTIDAD CONTRATANTE O CLIENTE		# PROYECTO			
OBJETO					
VALOR		FECHA DE CIERRE			
FECHA DE ADJUDICACIÓN					
SITIO DE PUBLICACIÓN					
REQUISITOS EN CASO DE SER SELECCIONADOS O ADJUDICADOS				SI	NO
Se reviso el contrato antes de aceptarlo					
Las cantidades de obra coinciden con lo ofertado					
La forma de pago coincide con lo ofertado					
Los tiempos de ejecución coinciden con lo ofertado					
Se requieren pólizas					
Se firmo el contrato y sus copias					
El contrato requiere corrección					
PÓLIZAS REQUERIDAS PARA LEGALIZACIÓN					
TIPO	ASEGURADORA	No.	VR ASEGURADO	VIGENCIA	
OTROS DOCUMENTOS PAR LEGALIZAR CONTRATO					
	SI	NO			
Impuesto de timbre			VALOR		
Diario Oficial			VALOR		
Fecha envió documentos de legalización					
OBSERVACIONES Y/O DECISIONES ADICIONALES PARA LEGALIZACIÓN					


 ORDEN DE PEDIDO	
Código: F-01-P-04	Revisión: 02 Fecha: 6 de Octubre de 2008
Elaborado: Facilitador de calidad	Revisado: Director Administrativo Aprobado: Gerente

ORDEN No	
-----------------	--

PROVEEDOR:	
COTIZACIÓN No	
NIT:	
FAX:	
DIRECCIÓN:	
TELÉFONO:	
ATENCIÓN:	

CLIENTE:	
NIT:	
FECHA:	
OBRA:	
DIRECCIÓN:	
HORA:	

DESCRIPCIÓN	CANT.	UND.	VL UNIT.	VL TOTAL.	VERIF.
OBSERVACIONES:				SUBTOTAL	
				IVA	
				TOTAL	
Vo. Bo.	CONSIGNACIÓN A:				
ARQ.					
CEL.					


		EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	
Código: F-03-P-04		Revisión: 01	Fecha: 10 de Julio de 2007
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

Proyecto:			
Proveedor:		Nit o c.c N° :	
Dirección:		Teléfono:	
Ciudad:		E-Mail:	
Personas a Contactar	Nombre:	Cargo:	Extensión

EVALUACION	PUNTAJE
1 . Sistema de Calidad <input type="checkbox"/> Certificado 20 <input type="checkbox"/> en proceso o posee controles internos 15 <input type="checkbox"/> ninguno 0	
2 . Ubicación Geografica <input type="checkbox"/> Zona de la Obra 20 <input type="checkbox"/> Municipio Vecino 15 <input type="checkbox"/> Otra Zona 10	
3 . Experiencia del proveedor <input type="checkbox"/> Mas de 2 años 20 <input type="checkbox"/> De 1 a 2 años 15 <input type="checkbox"/> Menos de 1 año 10	
4 . Precios (descuentos y formas de pago) <input type="checkbox"/> Descuentos y plazos 30 <input type="checkbox"/> Descuentos y No plazos o viceversa 20 <input type="checkbox"/> Ninguno 10	
5 . Relación comercial con el proveedor <input type="checkbox"/> Mas de 2 años 10 <input type="checkbox"/> De 1 a 2 años 5 <input type="checkbox"/> Menos de 1 año 0	
NOTA: En caso de que la empresa lo requiera, pedirá anexar a esta evaluación la hoja de vida de su compañía, certificado de cámara de comercio, copia del Nit y registro único de proponentes, que respalde la información contenida en esta evaluación. Esta evaluación podrá ser constatada por JK SALCEDO, mediante una visita a sus instalaciones.	

No Confiable: NC (0-30) Medianamente Confiable MC (31-70) Confiable C (71-100)	Puntaje	
Confiables:	Inspección y ensayo en recepción	
Medianamente confiables	Inspección y ensayo en recepción y a través de seguimiento para verificar el cumplimiento de especificaciones y entregas	
no confiable	Proveedor que por razones de seguridad, localización, o por algún otro motivo deben utilizarse se le hará un seguimiento exhaustivo para verificar su capacidad y cumplimiento en las entregas y especificaciones, adicionalmente se le podrá exigir pólizas de cumplimiento y buen manejo de los anticipos.	


Evaluador:	Cargo:	Firma:
-------------------	---------------	---------------

		SELECCIÓN DE PROVEEDORES	
Código: F-04-P-04		Revisión: 01	Fecha: 10 de Julio de 2007
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

Proveedor:		Nit o c.c.N°:		Fecha
Dirección:		Teléfono:		
Ciudad:		E-Mail:		
Personas a Contactar	Nombre:	Cargo:	Extensión	

EVALUACION	PUNTAJE
1 Precio Producto o Servicio <input type="checkbox"/> Bajo 20 <input type="checkbox"/> Mediano 15 <input type="checkbox"/> Alto 0	
2 . Credito <input type="checkbox"/> SI 20 <input type="checkbox"/> NO 0	
3 . Experiencia del proveedor <input type="checkbox"/> Mas de 2 años 20 <input type="checkbox"/> De 1 a 2 años 15 <input type="checkbox"/> Menos de 1 año 10	
4 Disponibilidad de Producto <input type="checkbox"/> SI 20 <input type="checkbox"/> NO 0	
5 Acarreo <input type="checkbox"/> Cargado al proveedor 10 <input type="checkbox"/> Cargado a JK Salcedo 0	
NOTA: En caso de que la empresa lo requiera, pedirá anexas a esta evaluación la hoja de vida de su compañía, certificado de cámara de comercio, copia del Nit y registro único de proponentes, que respalde la información contenida en esta evaluación. Esta evaluación podrá ser constatada por JK SALCEDO, mediante una visita a sus instalaciones.	

No Confiable: NC (0-30) Medianamente Confiable MC (31-70) Confiable C (71-90)	Puntaje	
Confiables:	Confiable para su selección	
Medianamente confiables	Es necesario cotizar con otros proveedores	
no confiable	Se recomienda seleccionar otro proveedor, ya que este no cumple con los estándares evaluados	

		REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES	
Código: F-06-P-04		Revisión: 01	Fecha: 10 de Julio de 2007
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

Proveedor: _____

Fecha: _____
Año: _____

EVALUACION	PUNTAJE
1 . Cumplimiento de Especificaciones <input type="checkbox"/> Siempre 10 <input type="checkbox"/> Casi Siempre 5 <input type="checkbox"/> Nunca 0	
2 . Oportunidad en la Entrega <input type="checkbox"/> Excelente 25 <input type="checkbox"/> Bueno 20 <input type="checkbox"/> Deficiente 5	
3 . Cumplimiento de las Cantidades Entregadas <input type="checkbox"/> Excelente 20 <input type="checkbox"/> Bueno 15 <input type="checkbox"/> Deficiente 10	
4 . Calidad del Servicio <input type="checkbox"/> Excelente 30 <input type="checkbox"/> Bueno 20 <input type="checkbox"/> Deficiente 10	
5 . Atención y Tratamiento a las Quejas o Reclamos <input type="checkbox"/> Excelente 15 <input type="checkbox"/> Bueno 10 <input type="checkbox"/> Deficiente 5	

NOTA: En caso de que la empresa lo requiera, pedirá anexar a esta evaluación la hoja de vida de su compañía, certificado de cámara de comercio, copia del Nit y registro único de proponentes, que respalde la información contenida en esta evaluación. Esta evaluación podrá ser constatada por JK SALCEDO, mediante una visita a sus instalaciones.

oportunidades de mejora: OPM (0-30) Medianamente Confiable MC (31-70) Confiable C (71-100)	Puntaje	
--	----------------	--


Confiables: Medianamente confiables: oportunidades de mejora:	Inspección y ensayo en recepción Inspección y ensayo en recepción y a través de seguimiento para verificar el cumplimiento de especificaciones y entregas Proveedor que por razones de seguridad, localización, o por algún otro motivo deben utilizarse, se le hará un seguimiento exhaustivo para verificar su capacidad y cumplimiento en las entregas y especificaciones, adicionalmente se le podrá exigir pólizas de cumplimiento y buen manejo de los anticipos.	<input type="checkbox"/>
--	---	--------------------------

COMENTARIO	ASPECTOS A MEJORAR

Acción a seguir como resultado de la evaluación

Continuar como proveedor activo
 Comunicar el resultado al cliente
 Retirar como proveedor

Evaluador: _____	Cargo: _____	Firma: _____
-------------------------	---------------------	---------------------

		ORDEN DE TRABAJO	
Código: F-08-P-04		Revisión: 01	Fecha: 15 de Octubre de 2008
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

ANEXO A CONTRATO No	
----------------------------	--


ORDEN DE TRABAJO No.	
-----------------------------	--

PROVEEDOR:	
NIT.:	
TELÉFONO:	
FAX:	
DIRECCIÓN:	
ATENCIÓN:	

CLIENTE:	
NIT:	
ATENCIÓN:	
FECHA:	
OBRA:	
DIRECCIÓN:	
HORA:	

LOCALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	CANT.	UND.	VL UNIT.	VL TOTAL	VERIF.
CONSIGNACIÓN A:				SUBTOTAL	\$ 0	
				I.V.A		
				TOTAL		


OBSERVACIONES:	ANTICIPOS Y CORTES	FECHA	VALOR	
Vo. Bo.		NETO A PAGAR		
ARQ.		SALDO		

		CONTROL DE ACTIVIDADES	
Código: F-02-P-05		Revisión: 01	Fecha: 20 de Junio de 2007
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

PROYECTO	
FECHA	
ARQUITECTO	

ACTIVIDADES


OBSERVACIONES

		CONTROL DE ASISTENCIA	
Código: F-06-P-05		Revisión: 02	Fecha: 14 de Enero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

OBRA:
MAESTRO DE OBRA:
QUINCENA DEL AL

No.	PERSONAL	DÍAS	RANGO	QUINCENA																												
				<table border="1" style="width: 100%; height: 15px;"> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>																												
<table border="1" style="width: 100%; height: 15px;"> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>																																
1																																
2																																
3																																
4																																
5																																
6																																
7																																
8																																
9																																
10																																
11																																
12																																
13																																
14																																
15																																

OBSERVACIONES:


		RESUMEN SEMANAL ALQUILER DE FORMALETA	
Código: F-08-P-05	Revisión: 01	Fecha: 20 de Junio de 2007	
Elaborado: Facilitador de Calidad	Revisado: Director Admón.	Aprobado: Gerente	

OBRA:

SEMANA DEL **AL**


DETALLE	CANTIDAD DIARIA							TOTAL SEMANA
	L	M	M	J	V	S	D	

OBSERVACIONES:

 S A L C E D O		REVISIÓN DE OBRA	
Código: F-09-P-05		Revisión: 02	Fecha: 17 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

PROYECTO	
ARQUITECTO RESIDENTE	

UBICACIÓN	ACTIVIDADES	FECHA	REVISÓ

		
PERFIL DE DISEÑO Y DESARROLLO		
Código: F-01-P-06	Revisión: 01	Fecha: 24 de Mayo de 2007
Elaborado: Diseñador	Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente


CLIENTE:	FECHA:
-----------------	---------------

PROYECTO:	CIUDAD:
------------------	----------------

CLASIFICACIÓN DEL PROYECTO

<input type="checkbox"/>	EDUCACIONAL	<input type="checkbox"/>	COMERCIO
		<input type="checkbox"/>	VIVIENDA
		<input type="checkbox"/>	UNIFAMILIAR
		<input type="checkbox"/>	MULTIFAMILIAR
<input type="checkbox"/>	PUBLICO	<input type="checkbox"/>	PRIVADO

NECESIDADES

 LISTA DE CHEQUEO DE DISEÑO Y DESARROLLO		
Código: F-02-P- 06	Revisión: 01	Fecha: 24 de Mayo de 2007
Elaborado: Diseñador	Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

CLIENTE:

PROYECTO:

DIRECCIÓN:

CIUDAD:

DEFINICIONES:

Anteproyecto Arquitectónico:

Corresponde a la idea general del proyecto y su estudio. Comprende planos a escala de plantas, cortes y fachadas y/o perspectivas suficientes para la comprensión arquitectónica, estructural y de instalaciones del edificio, en copia magnética e impresa.

Debe incluir los siguientes ítems:

- Volumetría del proyecto
- Zonificación y áreas
- Localización general
- Planos de plantas y fachadas

Proyecto Arquitectónico:


Será elaborado con base en el anteproyecto arquitectónico y debe contener toda la información necesaria para poder ejecutar la construcción correctamente desde el punto de vista arquitectónico, en coordinación con los diseños y exigencias técnicas. Incluye los siguientes trabajos:

- Volumen definitivo del proyecto
- Cuadro de áreas
- Zonificación
- Densidades e índices
- Localización, plano urbano, zonas comunes, dotaciones
- Planos arquitectónicos completos, necesarios para el desarrollo del proyecto.
- Definición básica de amueblamiento en los espacios

La lista de chequeo del plan de diseño y desarrollo involucra los siguientes ítems:

A. Preliminares de Diseño

Preliminares	C	NC	N/A
Disponibilidad de Acueducto			
Disponibilidad de Alcantarillado			
Disponibilidad Eléctrica			
Disponibilidad de Gas Natural			

 S A L C E D O			LISTA DE CHEQUEO DE DISEÑO Y DESARROLLO		
Código: F-02-P- 06		Revisión: 01		Fecha: 24 de Mayo de 2007	
Elaborado: Diseñador		Revisado: Director Administrativo		Aprobado: Gerente	

Disponibilidad de Teléfonos			
Levantamiento Topográfico			
Concepto de Norma urbana expedido por la curaduría y/o planeación			
Estudio de Suelos			

B. Programa de diseño

Aspectos	C	NC	N/A
Definición del Objeto general de Diseño Urbanístico y Arquitectónico			
Revisión del objeto General de Diseño			
Definición Diseñador Arquitectónico			
Definición de criterios de diseños técnicos			
Definición de Diseñadores Técnicos.			

C. Diseño


Aspectos	C	NC	N/A
Verificación de Levantamiento topográfico			
Entrega de criterios de diseño arquitectónico a Diseñador			
Anteproyecto Arquitectónico			
Reunión Verificación Anteproyecto a Gerencia			
Reunión Verificación Anteproyecto al cliente			
Proyecto arquitectónico			
Validación del Proyecto Arquitectónico			
Reunión aprobación Proyecto por parte de Gerencia			
Reunión aprobación Proyecto por parte del Cliente.			

D. Diseño Estructural

Aspectos	C	NC	N/A
Definición diseñador estructural			
Reunión Verificación Prediseño Estructural			
Reunión Revisión estructural			
Validación diseño estructural			

E. Diseño Hidrosanitario

Aspectos	C	NC	N/A
Definición del técnico hidrosanitario			
Reunión Verificación Prediseño Hidrosanitario			
Reunión Verificación Diseño Hidrosanitario			

		
LISTA DE CHEQUEO DE DISEÑO Y DESARROLLO		
Código: F-02-P- 06	Revisión: 01	Fecha: 24 de Mayo de 2007
Elaborado: Diseñador	Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

Validación de Diseño Hidrosanitario			
-------------------------------------	--	--	--

F. Diseño Eléctrico

Aspectos	C	NC	N/A
Definición del técnico eléctrico			
Reunión Verificación Prediseño Eléctrico			
Reunión Verificación Prediseño Eléctrico			
Reunión Verificación Diseño Eléctrico			
Validación Diseño Eléctrico			

G. Elaboración de Presupuesto

Aspectos	C	NC	N/A
Cálculo de Cantidades de Obra			
Verificación de Cantidades de Obra			
Elaboración de Presupuestos Definitivo			
Revisión de Presupuesto definitiva			

H. Licencia de construcción

Aspectos	C	NC	N/A
Radicación Proyecto en Curaduría Urbana			
Seguimiento y verificación del trámite de licencia de construcción (Ley 9ª)			
Licencia de Construcción			

I. Documento de seguimiento y control ambiental

Aspectos	C	NC	N/A
Elaborar y solicitar aprobación del Documento de Seguimiento y Control Ambiental			

C: Cumple
 NC: No Cumple
 N/A: No Aplica

ARQUITECTO:	FIRMA
--------------------	--------------

SEGUIMIENTO DE DISEÑO

Código: F-03-P- 06

Revisión: 02

Fecha: 24 de Octubre de 2008

Elaborado: Facilitador de Calidad


Revisado: Director Administrativo

Aprobado: Gerente

PROYECTO

ARQUITECTO

No.	REV.	VERIF.	VAL.	FECHA	MODIFICACIONES	PLAZO DE ENTREGA	REVISADO POR


 S A L C E D O		CONFORMIDAD DEL CLIENTE	
Código: F-04-P- 06		Revisión: 01	Fecha: 24 de Mayo de 2007
Elaborado: Diseñador		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

PROYECTO	
CLIENTE	
ARQUITECTO ENCARGADO	

No. REV	No. VAL	FECHA	MODIFICACIONES	PLAZO
.	.			

Rev.: Revisión Val.: Validación

CLIENTE: _____


		
REQUERIMIENTO PARA LEGALIZACIÓN DEL PROYECTO		
Código: F-05- P- 06	Revisión: 02	Fecha: 19 de Diciembre de 2008
Elaborado: Diseñador	Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

FECHA	
CLIENTE	
PROYECTO	
DIRECCIÓN	
CIUDAD	

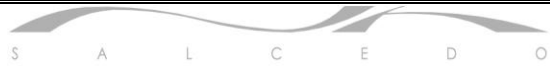
REQUERIMIENTOS	C	NC	N/A
Fotocopia de tarjeta profesional del Responsable de Diseño			
Fotocopia de tarjeta profesional del Ingeniero civil			
Certificado de libertad y tradición			
Carta Catastral			
Fotocopia de la vigencia del ingeniero			
Fotocopia de la vigencia del Responsable de obra			
Copia escritura del predio			
Carta de responsabilidad			
Paz y salvo de impuestos del año en curso			
Certificado Empresas Servicios Públicos			
Normativa Urbana			
Dos copias de planos arquitectónicos			
Una copia de archivo DWG en CD de los planos arquitectónicos			
Dos copias de planos estructurales			
Una copia de archivo DWG en CD de los planos estructurales			
Dos copias memorias estructurales			
Información de vecinos colindantes (Nombre, dirección de residencia y dirección de correspondencia)			
Linderos dimensiones y áreas			
Formulario único nacional de radicación diligenciado			
Constancia de radicación planeación			

C: Cumple
NC: No Cumple
N/A: No Aplica


ARQUITECTO:	FIRMA
--------------------	--------------

		CONTROL ACTIVIDADES DE DISEÑO	
Código: F-06-P-06		Revisión: 01	Fecha: 04 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente


CONTROL DE ACTIVIDADES GRUPO DE DISEÑO						
FECHA DE RECIBIDO	PROYECTO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE ENTREGA	FECHA DE REVISIÓN	FECHA DE ENVÍO

		LISTADO MAESTRO DE PLANOS	
Código: F-07-P-06		Revisión: 01	Fecha: 04 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

# PLANO	PROYECTO	OBSERVACIONES	FECHA	ALMACENAMIENTO

		METAS Y TAREAS GRUPO DE DISEÑO	
Código: F-08-P-06		Revisión: 01	Fecha: 04 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

DISEÑADOR	ACTIVIDADES	FECHA


		EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	
Código: F-01-P-07	Revisión: 02	Fecha: 10 de Febrero de 2009	
Elaborado: Facilitador de Calidad	Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente	

NOMBRE DEL EVALUADO:
CARGO:
FECHA:

Califique de 1 a 5 el desempeño de los empleados de la Empresa considerando (1) bajo y (5) Alto. En los espacios en blanco anote las habilidades que se establecen en el perfil de cargo específico.


HABILIDADES Y PRODUCTIVIDAD					
PUNTOS A EVALUAR	1	2	3	4	5
CONOCIMIENTO DEL PUESTO					
Entiende las funciones y responsabilidades del puesto					
Posee los conocimientos y habilidades necesarios para el puesto					
Eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones					
PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS					
Trabaja de forma organizada					
Requiere una supervisión mínima					
Capacidad de Organizar y Planificar el Tiempo					
Es capaz de identificar problemas					
Capacidad de Resolución de Problemas					
Puntualidad					
PRODUCTIVIDAD					
Trabaja en Pro de los objetivos del Proceso					
Puede manejar varios proyectos a la vez					
Realiza el trabajo en el menor tiempo posible y optimizando los recursos					
HABILIDADES DE COMUNICACIÓN					
Expresa ideas de forma eficaz					
Participa en las reuniones					
Capacidad de escucha					
Cortesía, Atención y Carisma al Cliente					
TRABAJO EN EQUIPO					
Sabe trabajar en equipo					
Ayuda a su equipo					
Trabaja bien con distintos tipos de persona					
Participa en conversaciones de grupo					
Es creativo y aporta ideas para el mejoramiento de los procesos					
HABILIDADES DE DIRECCIÓN					
Transmite bien los objetivos a los integrantes de su área					
Demuestra liderazgo					
Motiva a su equipo para conseguir los objetivos					
Compromiso en el mejoramiento de la empresa					
TOTAL					

25-50 DESEMPEÑO INSUFICIENTE	51-75 DESEMPEÑO ACEPTABLE	76-100 DESEMPEÑO BUENO	100-125 DESEMPEÑO EXCELENTE
No cumple con las responsabilidades de su trabajo; no demuestra habilidades de acuerdo a los requerimientos del cargo.	Cumple algunas de las responsabilidades de su trabajo, no demuestra las habilidades suficientes de acuerdo a los requerimientos del cargo.	Cumple la Mayoría de las responsabilidades de su trabajo; demuestra habilidades al realizar los requerimientos del cargo.	Cumple con todas las responsabilidades de su trabajo; demuestra habilidades superiores al realizar los requerimientos del cargo.


		EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	
Código: F-01-P-07		Revisión: 02	Fecha: 10 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad	Revisado: Director Administrativo		Aprobado: Gerente

RECOMENDACIONES

ACCIONES DE MEJORA DEL EVALUADO	FECHA DE CUMPLIMIENTO

		EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	
Código: F-02-P-07		Revisión: 01	Fecha: 25 de Julio de 2008
Elaborado: Director Administrativo		Revisado: Gerente	Aprobado: Gerente


Hora		Período a Evaluar:		
Fecha de Evaluación:				
<p>INSTRUCCIONES: Existen una serie de Aspectos a Evaluar, donde se establece una calificación directa al clima organizacional. De acuerdo con las diferentes opciones de respuesta, se marcará con una "x" siendo Uno (1) Deficiente o Nula, Dos (2) Regular o Escasa, Tres (3) Aceptable o Frecuente y Cuatro (4) Adecuada y Permanente.</p>				
ASPECTOS A EVALUAR				
1. ACUERDOS				
	1	2	3	4
Se tiene la oportunidad de dar sugerencias para mejorar su trabajo				
Se tienen en cuenta sus puntos de vista para la toma de decisiones				
Se toman decisiones imparciales y objetivas con base en la opinión de todos				
Es fácil concertar opiniones entre compañeros de trabajo				
Es fácil concertar opiniones entre compañeros de trabajo y Jefes				
2. PARTICIPACIÓN Y COMPROMISO				
	1	2	3	4
Encuentra espacios para expresar sus ideas				
Se siente estimulado a participar en los espacios que ofrece la empresa				
Su equipo de trabajo participa de forma espontánea para el mejoramiento común.				
Se siente orgulloso y satisfecho de la imagen que proyecta la empresa				
Se siente parte de la historia y experiencia de la empresa				
3. CAPACITACIÓN Y PROTECCIÓN				
	1	2	3	4
Al vincularse, participo de un adecuado proceso de inducción				
Los programas de capacitación son activos y de acuerdo a las necesidades				
Se interesa la empresa por programas de Seguridad y Protección Industrial				
Se cuenta con implementos de alta calidad, para el buen desempeño				
La empresa cumple con la vinculación y pagos de Seguridad Social				
4. SATISFACCIÓN LABORAL				
	1	2	3	4
Las actividades que realiza le permiten crecimiento personal y/o profesional				
La empresa proporciona espacios y dotación adecuada al trabajo a realizar				
El Salario u Honorario corresponde al nivel de responsabilidad y complejidad del cargo o tarea encomendada				
La Empresa reconoce el trabajo adicional de sus empleados				
La Empresa estimula y destaca la labor de los empleados				
5. GERENCIA GENERAL				
	1	2	3	4
La Gerencia se muestra cercana al personal				
La Gerencia promueve con entusiasmo el desarrollo de la oficina				
La Gerencia fomenta la solidaridad y trabajo en grupo				
La Gerencia expresa fraternidad y armonía en las relaciones interpersonales con todo el personal				
La Gerencia posee un estilo que motiva a la participación				
La Gerencia expresa coherencia entre su pensamiento, palabra, acción y ejemplo.				
La Gerencia es respetuosa con sus empleados				

		EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	
Código: F-02-P-07		Revisión: 01	Fecha: 25 de Julio de 2008
Elaborado: Director Administrativo		Revisado: Gerente	Aprobado: Gerente

La Gerencia lidera y asume su direccionamiento del SGC				
La Gerencia manifiesta la búsqueda de nuevas estrategias y planteamientos que garanticen la sostenibilidad y crecimiento de la organización				
La Gerencia cumple su función para la organización satisfactoriamente				
Promedio General de Evaluación:				


RESULTADOS	
91 - 120	El empleado se siente motivado, percibe un lugar de trabajo confortable, donde encuentra todas las herramientas para desarrollar de una manera eficiente su labor. A nivel psicológico, tiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo, se siente a gusto con la forma en que el superior se refiere a sus colaboradores, cómo los trata, los incentiva y los promueve. Esto hace que el empleado busque nuevas formas de desarrollar su trabajo y aporte nuevas ideas dentro de la organización, sea mas productivo, ayude a sus colegas y tenga resultados en su trabajo con herramientas innovadoras.
61 - 90	Es necesario que la gerencia establezca planes de acción concretos para el mejoramiento del clima como programas de motivación, programas de capacitación e implemente un eficaz sistema de comunicación etc, con el fin de evitar la desmotivación total de los empleados
Menor o igual a 60	El empleado se encuentra desmotivado en la empresa, es necesario realizar una reunión con todos los empleados en donde se analicen los resultados de la evaluación, se generen compromisos y planes de acción en el corto y mediano plazo con el objetivo de superar las debilidades.

COMENTARIO U OBSERVACIÓN GENERAL

		FORMATO DE ENTREVISTA	
Código: F-03-P- 07		Revisión: 02	Fecha: 16 de Octubre de 2008
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

NOMBRE:				
CARGO:				
PROCESO:				
FECHA DE LA ENTREVISTA:				
EVALUADOR:				
CARGO:				
ASPECTOS A EVALUAR	OBSERVACIONES	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	

FIRMA DEL EVALUADOR

		DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	
Código: F-05-P-07		Revisión: 01	Fecha: 16 de Octubre de 2008
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

Para nosotros es muy importante que ud conozca y aplique los fundamentos del sistema de gestión de la calidad. Por eso le pedimos que conteste las siguientes preguntas:

1. De las actividades que Ud. desarrolla, escoja dos que contribuyan al logro de la política de calidad:


2. El desarrollo de las actividades de su trabajo, ¿a cuál objetivo de calidad le apunta?

3. ¿Porque su trabajo contribuye a la satisfacción de los requisitos del cliente?


4. Nombre un indicador de gestión de su proceso:

NOMBRE: _____

FECHA: _____ PROCESO: _____

		VERIFICACIÓN DE COMPETENCIAS	
Código: F-06-P-07		Revisión: 01	Fecha: 10 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

NOMBRE:				
CARGO:		FECHA:		
COMPETENCIA			C	NC
EDUCACIÓN				
FORMACIÓN				
HABILIDADES				

		ACTA	
Código: F-01-P-08		Revisión: 01	Fecha: 24 de Mayo de 2007
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

ACTA No.


LUGAR:	FECHA:	HORA
---------------	---------------	-------------

OBJETIVO:

ASISTENTES	ENTIDAD	FIRMA

Nº	TEMARIO

DESARROLLO

		ACTA	
Código: F-01-P-08		Revisión: 01	Fecha: 24 de Mayo de 2007
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

COMPROMISOS	RESPONSABLE	PLAZO	% AVANCE Y OBSERVACIONES



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Código: F-02-P-08	Revisión: 01	Fecha: 19 de Diciembre de 2008
Elaborado: Facilitador de Calidad	Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente


FECHA DE REVISIÓN		ASISTENTES	
DOCUMENTOS NECESARIOS PARA LA REVISIÓN			
ACTA DE REVISIÓN ANTERIOR INFORMES DE GESTIÓN • PROCESO DE COMPRAS • PROCESO RELACIONES PUBLICAS • PROCESO DE CONSTRUCCIÓN • PROCESO COMPRAS • PROCESO DE DISEÑO Y DESARROLLO • PROCESO PLANIF. DE PROYECTOS	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	• PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA • PROCESO TALENTO HUMANO • PROCESO SGC • PROCESO INFRAESTRUCTURA • PROCESO CONTABLE NO CONFORMIDADES SATISFACCIÓN DEL CLIENTE QUEJAS DEL CLIENTE	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

CONFORMIDAD DEL
 RESULTADO DE
 ACCIONES
 ACCIONES
 OBJETIVOS DE
 POLÍTICA DE CALIDAD


ACCIONES PARA LA MEJORA

No.	MEJORA			DECISIONES	ACCIONES	FECHA	RESPONSABLE
	S.G.C	OBRA	PROCESO				

RECURSO	No.	VERIFICACIÓN TAREAS PRÓXIMA REVISIÓN

 S A L C E D O		CONCILIACIÓN BANCARIA	
Código : F-03-P-010		Revisión: 02	Fecha: 24 de Octubre de 2007
Elaborado : Auxiliar Contable		Revisado: Contador	Aprobado: Gerente

JUAN CARLOS SALCEDO VEGA NIT. 91,299,523-5			
CONCILIACIÓN BANCARIA MES:			
CUENTA N.: BANCO:			
SALDO EN EXTRACTO			-
SALDO EN BANCOS	-		
(+) MAS CHEQUES POSFECHADOS	-		
(-) CHEQUE DEVUELTOS CONSIGN	-		
TOTALES	-		-
			-

		CONCILIACIÓN TARJETA DE CRÉDITO	
Código : F-04-P-010		Revisión: 01	Fecha: 24 de Octubre de 2007
Elaborado : Auxiliar Contable		Revisado: Contador	Aprobado: Gerente

JUAN CARLOS SALCEDO VEGA			
NIT. 91,299,523-5			
CONCILIACIÓN TARJETA DE CRÉDITO			
FECHA:			
PRODUCTO:			
BANCO:			
SALDO EN EXTRACTO		-	
SALDO EN BANCOS		-	
(-) FACTURAS PENDIENTES PRÓXIMO CORTE			
		-	
(+) PAGO PENDIENTES		-	
TOTALES		-	-
		-	-

Código: F-01-P-014

Revisión: 01


Fecha: 10 de Julio de 2007

Elaborado: Facilitador de Calidad

Revisado: Director Administrativo

Aprobado: Gerente

	AUDITORIA NO.	TIPO DE AUDITORIA	MESES											
			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														
P														
E														


		PLAN DE AUDITORIA INTERNA	
Código: F-02-P-014		Revisión: 01	Fecha: 10 de Julio de 2007
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

NOMBRE DEL AUDITOR			
OBJETIVO DE LA AUDITORIA			
ALCANCE DE LA AUDITORIA (Actividades a Auditar)			
PROCESOS A AUDITAR			
CRITERIOS DE AUDITORIA			
METODOLOGÍA			
PROGRAMACIÓN			
PROCESO	FECHA	AUDITOR (s)	AUDITADO
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			


**LISTAS DE VERIFICACIÓN DE AUDITORIA****Código: F-03-P-014****Revisión: 01****Fecha: 10 de Julio de 2007****Elaborado: Facilitador de Calidad****Revisado: Director Administrativo****Aprobado: Gerente**

FECHA:	PROCESO AUDITADO:	EQUIPO AUDITOR:	AUDITADO:
--------	-------------------	-----------------	-----------

REQUISITO ISO	PREGUNTAS	EVIDENCIA/COMENTARIOS DEL AUDITOR	RESULTADO	Nº. NC

		INFORME DE AUDITORIA	
Código: F-04- P-014		Revisión: 02	Fecha: 12 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

PROCESO AUDITADO	RESPONSABLE DEL PROCESO
FECHA	EQUIPO AUDITOR / AUDITOR
DOCUMENTOS REVISADOS Y ANALIZADOS	
HALLAZGOS ENCONTRADOS	
POSITIVOS O FUERTES	NEGATIVOS O POR MEJORAR
DETECCIÓN Y SOLICITUD DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS (Relación)	
PREVENTIVAS	CORRECTIVAS
CONCLUSION GENERAL	

		SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	
Código: F-01-P-015		Revisión: 02	Fecha: 12 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

HERRAMIENTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Empresa/Persona: _____

Proyecto: _____

Fecha: _____

OBJETIVO: Determinar por medio de este instrumento, el grado de satisfacción del Cliente en cuanto a la CALIDAD en la prestación de nuestro servicio, con el fin de retroalimentar a las diferentes áreas de la Compañía para tomar las acciones de mejoramiento necesarias. Este formulario tiene carácter privado. Agradecemos la objetividad con que Ud(s) califique(n) nuestras actividades. Por favor marque en la escala de acuerdo con:

5 (Excelente), 4 (Bueno), 3 (Aceptable), 2 (Regular) y 1 (Malo)


GRADO DE CONFIABILIDAD

a) Calidad del Servicio	
b) Calidad de la obra o diseño realizado	
c) Cumplimiento del Plan de trabajo	
d) Cumplimiento de compromisos	
e) Interés y gestión para resolver los pendientes.	
f) Soporte del grupo de profesionales	

Observaciones: (Oriente sus observaciones hacia trabajos no conformes que no hayan cumplido con las especificaciones contractuales o hacia reclamaciones en cuanto a informes, tiempos de entrega, tecnología, estado de equipos, desempeño del personal, etc)

SERVICIO ASOCIADO:

a) Actitud del personal. (Tener en cuenta factores como: motivación, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en grupo, Responsabilidad, etc).	
b) Aptitud del personal. (Tener en cuenta: calificación, habilidades, destrezas, Competencia)	

 S A L C E D O		SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	
Código: F-01-P-015		Revisión: 02	Fecha: 12 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

técnica, etc.).	
c) Suministro de información clara, adecuada y oportuna.	
d) Equipos y herramientas	
e) Atención oportuna de quejas y reclamos	


Observaciones:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

a) Soporte administrativo	
b) Atención oportuna de requerimientos	
c) Disponibilidad de recursos	
d) Facturación del servicio	

Observaciones:

SUGERENCIAS DEL CLIENTE:

	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	
Código: F-01-P-015	Revisión: 02	Fecha: 12 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad	Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

Funcionario Evaluador: _____

Cargo: _____ Firma: _____ Fecha: _____


Revisión por la Dirección Ejecutiva: _____

Cargo: _____ Firma: _____ Fecha: _____


Indicador de gestión: Σ valores ítems Calificados / #.Ítems Calificados

FABULACIÓN DE RESULTADOS

Resultado	Calificación
5.0 – 4.5	Excelente
4.4 – 4.0	Satisfactorio
3.9 – 3.0	Aceptable
2.9 – 0.0	No aceptable


		SEGUIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y/O PRODUCTO NO CONFORME		
Código: F-02-P-015		Revisión: 01		Fecha: 12 de Febrero de 2009
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo		Aprobado: Gerente

#	FECHA	PROCESO	REAL	POT	PNC	TRATAMIENTO	RESPONSABLE	FECHA SOLUCIÓN

		REPORTE DE ACCIÓN CORRECTIVA y/o ACCIÓN PREVENTIVA	
Código: F-01-P-017		Revisión: 02	Fecha: 24 de Octubre de 2008
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

FUENTE DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME					
Quejas y Reclamos		Auditoría Interna		Producto No Conforme	
Revisión por la Dirección		Auditoría Externa		Compras	
Otros					
NOMBRE DE QUIEN DETECTA:				FECHA:	
1. DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (O PROBLEMA)				REAL	POTENCIAL
2. TIPO DE ACCIÓN A TOMAR					
ACCIÓN CORRECTORA		ACCIÓN CORRECTIVA		ACCIÓN PREVENTIVA	
3. IDENTIFICACIÓN DE CAUSAS (Encuentre la causa raíz del problema)					
4. ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA EL DESARROLLO DE LA ACCIÓN			RESPONSABLE	FECHA EJECUCIÓN	
5. SEGUIMIENTO (Evalué la eficacia de las acciones tomadas)			Fecha	Cerrado (S / N)	Firma

ANEXO F.
MANUAL DE COMPETENCIAS

		MANUAL DE COMPETENCIAS DEL PERSONAL	
Código: M- 03		Revisión: 02	Fecha: 10 de Febrero de 2009
Elaborado: Director Administrativo		Revisado: Gerente	Aprobado: Gerente

1. OBJETIVO

Establecer las Competencias Laborales, niveles de autoridad y responsabilidad, de manera que la organización tenga claro los perfiles de desempeño del personal.

2. ALCANCE

Aplica a todos los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

3. DEFINICIONES

3.1 Competencia: Capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que esta determinada por los conocimientos y destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado.

3.2 Educación: Se refiere al grado de escolaridad de tipo formal tanto a nivel técnico, tecnológico o profesional y que involucra la obtención de un título con reconocimiento legal de las entidades oficiales competentes.

3.3 Experiencia: Actividades realizadas por una persona en calidad de responsable de las mismas, generando conocimiento practico con hechos o eventos.


3.4 Formación: Proceso para proveer y desarrollar el conocimiento, las habilidades y los comportamientos. Así como estudios de posgrado o educación no formal de entidades aprobadas.

3.5 Habilidades: Característica biológica o aprendida que permite a una persona hacer algo mental o físico. Laboralmente es la capacidad y potencialidad para llevar a cabo un determinado tipo de actividad.

4. CARGOS POR COMPETENCIA DE PERSONAL


Los Cargos existentes en la organización se aplicarán con base en las competencias definidas, facilitando el proceso de selección del personal. La organización cuenta con personal que trabaja en las áreas administrativas y operativas, para lo cual se establecen perfiles según el grado de complejidad de la responsabilidad.

CARGO	IDENTIFICACIÓN DEL CARGO
GERENTE	GER
DIRECTOR ADMINISTRATIVO	DAD
AUXILIAR CONTABLE	AUX
SECRETARIA	SEC
ARQUITECTO RESIDENTE	ARE
MAESTRO DE OBRA	MDO
DIRECTOR DE DISEÑO	DDIS
DISEÑADOR	DIS
DIRECTOR DE OBRA	DOB
CONTADOR	CON
FACILITADOR DE CALIDAD	FAC
OFICIAL DE OBRA	OOB

		MANUAL DE COMPETENCIAS DEL PERSONAL	
Código: M- 03		Revisión: 02	Fecha: 10 de Febrero de 2009
Elaborado: Director Administrativo		Revisado: Gerente	Aprobado: Gerente

CARGO:	GERENTE	CÓDIGO:	GER
JEFE INMEDIATO:	N/A		
<u>PERFIL DEL CARGO</u>			
Responsable de la Planeación, Mejora, Administración y Gerencia Estratégica de la empresa			
<u>EDUCACIÓN</u>			
Profesión Arquitecto			
<u>FORMACIÓN</u>			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento en programación de obra ▪ Conocimiento en presupuesto ▪ Manejo de Project 			
<u>HABILIDADES</u>			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ En manejo de las relaciones publicas con el personal de la empresa y los clientes. ▪ En manejo de proyecciones de los proyectos. ▪ En manejo de diseños de planes para el crecimiento y expansión de la empresa. ▪ En utilización de la documentación técnica requerida. ▪ Estar al tanto de los avances en tecnología referente al objeto de JK SALCEDO. ▪ Destrezas para la negociación ▪ Capacidad de síntesis ▪ Perspectiva estratégica ▪ Tolerancia a la presión ▪ Cualidades o características personales indispensables: Liderazgo, organización, disciplina, capacidad para toma de decisiones, amabilidad, manejo de relaciones interpersonales, visión y proyección. 			
<u>EXPERIENCIA</u>			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiencia mayor de 5 años en manejo administrativo de empresas del sector de la construcción 			

CARGO:	DIRECTOR ADMINISTRATIVO	CÓDIGO:	DAD
JEFE INMEDIATO:	GERENTE		
<u>PERFIL DEL CARGO</u>			
Responsable de la dirección y control del personal de la empresa y el manejo de los recursos financieros			
<u>EDUCACIÓN</u>			
Ingeniero Industrial o administrador de empresas con especialización en el campo administrativo.			
<u>FORMACIÓN</u>			

 S A L C E D O		MANUAL DE COMPETENCIAS DEL PERSONAL	
Código: M- 03		Revisión: 02	Fecha: 10 de Febrero de 2009
Elaborado: Director Administrativo		Revisado: Gerente	Aprobado: Gerente

- Conocimientos en sistemas: Word, Excel, power point, project.
- Conocimientos de sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2000
- Conocimientos financieros
- Conocimientos en el área de talento Humano


HABILIDADES

- En manejo de las relaciones publicas con el personal de la empresa y los clientes.
- En manejo de proyecciones de los proyectos.
- En manejo de diseños de planes para el crecimiento y expansión de la empresa.
- En manejo de optimización de los recursos económicos y financieros en los proyectos, que se traduzcan en rentabilidad para JK SALCEDO
- Habilidades para la obtención y análisis de información
- Capacidad de síntesis
- **Cualidades o características personales indispensables:** responsabilidad, ética, honestidad, amabilidad, paciencia, positivismo, liderazgo, objetividad, excelente manejo de relaciones personales.

EXPERIENCIA


- Dos años de experiencia en el área administrativa.

CARGO:	AUXILIAR CONTABLE	CÓDIGO:	AUX
JEFE INMEDIATO:	DIRECTOR ADMINISTRATIVO		
PERFIL DEL CARGO			
Responsable de la revisión y el reporte de documentos contables teniendo en cuenta las normas legales contables.			
EDUCACIÓN			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profesional en el área de Contaduría. 			
FORMACIÓN			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimientos en sistemas: word, Excel, power point, ▪ Conocimientos en paquetes de software de contabilidad ▪ Conocimientos de sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2000 ▪ Conocimientos contables y de presupuestos 			
HABILIDADES			

		MANUAL DE COMPETENCIAS DEL PERSONAL	
Código: M- 03		Revisión: 02	Fecha: 10 de Febrero de 2009
Elaborado: Director Administrativo		Revisado: Gerente	Aprobado: Gerente


<ul style="list-style-type: none"> ▪ En manejo de archivo de información. ▪ Buena capacidad de análisis ▪ Recursividad y proactividad ▪ Rapidez de repuesta (en ejecución de tareas) ▪ En consecución y trámites de vueltas especiales ante diferentes entidades con que la empresa tiene contacto. ▪ Cualidades o características personales indispensables: responsabilidad, ética, honestidad y amabilidad
EXPERIENCIA
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dos años en el área contable.

CARGO:	SECRETARIA	CÓDIGO:	SEC
JEFE INMEDIATO:	DIRECTOR ADMINISTRATIVO		
PERFIL DEL CARGO			
Apoyar el área administrativa, para lo cual deberá atender público y proporcionar respuestas orientadoras; recibir, registrar y distribuir correspondencia, procesar una adecuada información escrita y elaborar documentos de soporte.			
EDUCACIÓN			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnico en secretariado 			
FORMACIÓN			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimientos en sistemas: word, Excel, power point, ▪ 			
HABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ En manejo de las relaciones publicas con el personal de la empresa y los clientes. ▪ En manejo de archivo de información. ▪ Capacidad para el orden y la organización ▪ Buena comunicación oral y escrita ▪ Buena atención al publico ▪ Cualidades o características personales indispensables: organización, eficiencia responsabilidad, ética, honestidad y amabilidad 			
EXPERIENCIA			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un año de experiencia 			

		MANUAL DE COMPETENCIAS DEL PERSONAL	
Código: M- 03		Revisión: 02	Fecha: 10 de Febrero de 2009
Elaborado: Director Administrativo		Revisado: Gerente	Aprobado: Gerente


CARGO:	DIRECTOR DE OBRA	CÓDIGO:	DOB
JEFE INMEDIATO:	GERENTE		
<u>PERFIL DEL CARGO</u>			
Responsable del control y la dirección de los aspectos técnicos, económicos, urbanísticos etc del proyecto en ejecución			
<u>EDUCACIÓN</u>			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Arquitecto 			
<u>FORMACIÓN</u>			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimientos en programación de obra ▪ Conocimiento en elaboración de presupuestos ▪ Manejo de project. ▪ Manejo de autocad 			
<u>HABILIDADES</u>			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ En manejo de personal de obra. ▪ En manejo de las relaciones con los demás profesionales de la obra. ▪ En utilización de la documentación técnica requerida. ▪ Liderazgo ▪ Capacidad de trabajo en equipo ▪ Capacidad de trabajo bajo presión ▪ En aplicación de la tecnología que se presente en el desarrollo de la obra. ▪ Cualidades o características personales indispensables: responsabilidad, ética, honestidad y puntualidad 			
<u>EXPERIENCIA</u>			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mayor a tres años en el área de construcción. 			

CARGO:	ARQUITECTO RESIDENTE	CÓDIGO:	ARE
JEFE INMEDIATO:	GERENTE		
<u>PERFIL DEL CARGO</u>			
Representante de la Organización en la etapa de realización de los Proyectos de Obras			
<u>EDUCACIÓN</u>			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Arquitecto o Ingeniero Civil 			

		MANUAL DE COMPETENCIAS DEL PERSONAL	
Código: M- 03		Revisión: 02	Fecha: 10 de Febrero de 2009
Elaborado: Director Administrativo		Revisado: Gerente	Aprobado: Gerente


FORMACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimientos en programación de obra ▪ Conocimiento en elaboración de presupuestos ▪ Manejo de project. ▪ Manejo de autocad
HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ En manejo de personal de obra. ▪ En manejo de las relaciones con los demás profesionales de la obra. ▪ En utilización de la documentación técnica requerida. ▪ En aplicación de la tecnología que se presente en el desarrollo de la obra. ▪ Cualidades o características personales indispensables: responsabilidad, ética, honestidad y puntualidad
EXPERIENCIA
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mayor a tres años en el área de construcción.

CARGO:	DIRECTOR DE DISEÑO	CÓDIGO:	DDIS
JEFE INMEDIATO:	GERENTE		
PERFIL DEL CARGO			
Profesional capacitado para realizar diseños de construcción que satisfagan las necesidades de clientes actuales, y conozca los procedimientos internos de la organización.			
EDUCACIÓN			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Arquitecto 			
FORMACIÓN			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimientos en manejo de software: archicad 9 en artlantis, artlantis Studio y autocad. 			
HABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ En manejo de distribución de espacios para la aplicabilidad en planos arquitectónicos y otros. ▪ En manejo de planos, diagramas y otros. ▪ Cualidades o características personales indispensables: Liderazgo, organización, disciplina, creatividad, innovación, responsabilidad, ética. 			
EXPERIENCIA			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dos años de experiencia en el manejo de archicad. 			

		MANUAL DE COMPETENCIAS DEL PERSONAL	
Código: M- 03		Revisión: 02	Fecha: 10 de Febrero de 2009
Elaborado: Director Administrativo		Revisado: Gerente	Aprobado: Gerente

CARGO:	DISEÑADOR	CÓDIGO:	DIS
JEFE INMEDIATO:	GERENTE		
PERFIL DEL CARGO			
Profesional capacitado para realizar diseños de construcción que satisfagan las necesidades de clientes actuales			
EDUCACIÓN			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Arquitecto 			
FORMACIÓN			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimientos en manejo de software: archicad 9 en artlantis, artlantis Studio y autocad. 			
HABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ En manejo de distribución de espacios para la aplicabilidad en planos arquitectónicos y otros. ▪ En manejo de planos, diagramas y otros. ▪ Cualidades o características personales indispensables: creatividad, innovación, responsabilidad, ética. 			
EXPERIENCIA			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un año de experiencia en el manejo de archicad. 			


CARGO:	CONTADOR	CÓDIGO:	CON
JEFE INMEDIATO:	DIRECTOR ADMINISTRATIVO		
PERFIL DEL CARGO			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de dirigir, coordinar y supervisar todo lo referente a la información contable y financiera de JK SALCEDO. 			
EDUCACIÓN			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contaduría Pública 			
FORMACIÓN			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimientos en ejecución de sistemas contables en organizaciones de distinto tipo, comprensión de temas tributarios y financieros e implementación de control interno. 			
HABILIDADES			

		MANUAL DE COMPETENCIAS DEL PERSONAL	
Código: M- 03		Revisión: 02	Fecha: 10 de Febrero de 2009
Elaborado: Director Administrativo		Revisado: Gerente	Aprobado: Gerente

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ajustar la estructura financiera óptima de la empresa y evaluar los riesgos inherentes ▪ Preparar informes contables y financieros. ▪ Auditar las áreas funcionales de la empresa, siguiendo la filosofía de la mejora continua ▪ Interpretar adecuadamente las normas legales vigentes. ▪ Cualidades o características personales indispensables: responsabilidad, ética, integridad y disciplina
<u>EXPERIENCIA</u>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 3 años de experiencia


CARGO:	MAESTRO DE OBRA	CÓDIGO:	MDO
JEFE INMEDIATO:	ARQUITECTO RESIDENTE		
<u>PERFIL DEL CARGO</u>			
Responsable de supervisar el personal, material y equipos que se encuentren en obra			
<u>EDUCACIÓN</u>			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bachiller 			
<u>FORMACIÓN</u>			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimientos en manejo de planos. ▪ Conocimientos de los materiales utilizados en construcción. 			
<u>HABILIDADES</u>			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ En manejo de personal de obra. ▪ En manejo de las relaciones con los demás profesionales de la obra. ▪ En manejo de equipos de construcción. 			
<u>EXPERIENCIA</u>			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mayor a tres años en construcción 			

CARGO:	AUDITOR INTERNO DE CALIDAD	CÓDIGO:	AIC
JEFE INMEDIATO:	GERENTE		
<u>PERFIL DEL CARGO</u>			
Profesional capacitado para realizar auditorias internas de calidad a todos los procesos de la empresa.			
<u>EDUCACIÓN</u>			

		MANUAL DE COMPETENCIAS DEL PERSONAL	
Código: M- 03		Revisión: 02	Fecha: 10 de Febrero de 2009
Elaborado: Director Administrativo		Revisado: Gerente	Aprobado: Gerente

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estudiante Universitario
<u>FORMACIÓN</u>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diplomado en Sistemas de gestión de la calidad ▪ Conocimientos básicos en los procesos a auditar ▪ Conocimientos en auditorías internas de calidad ▪ Manejo de la Norma ISO 9001/2000
<u>HABILIDADES</u>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ético, imparcial, de mentalidad abierta, diplomático observador, seguro(a) de si mismo(a).
<u>EXPERIENCIA</u>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ N/A

CARGO:	OFICIAL DE OBRA	CÓDIGO:	OOB
JEFE INMEDIATO:	ARQUITECTO RESIDENTE		
<u>PERFIL DEL CARGO</u>			
Personal que posea habilidades para realizar trabajos del sector de la construcción			
<u>EDUCACIÓN</u>			
<ul style="list-style-type: none"> • N/A 			
<u>FORMACIÓN</u>			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ N/A 			
<u>HABILIDADES</u>			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ En manejo de equipos de construcción. ▪ En trabajos en altura. ▪ Manejo de personal de obra. 			
<u>EXPERIENCIA</u>			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mayor a tres años en el sector de la construcción 			

		MANUAL DE COMPETENCIAS DEL PERSONAL	
Código: M- 03		Revisión: 02	Fecha: 10 de Febrero de 2009
Elaborado: Director Administrativo		Revisado: Gerente	Aprobado: Gerente

5. CONTROL DE DOCUMENTOS

CONTROL DOCUMENTOS			
Revisión	Aprobado	Fecha de Aprobación	Observación
01	Gerente	9 de julio de 2008	Revisión Inicial
02	Gerente	10 de Febrero de 2009	Se incluye las competencias del director de diseño y del personal de obra

ANEXO G.
DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD AÑO 2009

S A L I D O		DIFUSION DE LA POLITICA DE CALIDAD	
Código: F-05-P-07		Revisión: 01	Fecha: 16 de Octubre de 2008
Elaborado: Facilitador de Calidad		Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

Para nosotros es muy importante que ud conozca y aplique los fundamentos del sistema de gestión de la calidad.
Por eso le pedimos que conteste las siguientes preguntas:

1. De las actividades que Ud. desarrolla, escoja dos que contribuyan al logro de la política de calidad:
El cumplimiento de los requisitos legales y normativos vigentes.

2. El desarrollo de las actividades de su trabajo, ¿a cuál objetivo de calidad le apunta?
Garantizar la negociación con proveedores que aseguren la calidad de los productos suministrados, bajo las condiciones que más le favorezcan a nuestra organización.

3. ¿Porque su trabajo contribuye a la satisfacción de los requisitos del cliente?
Que los documentos requeridos del departamento de contabilidad sean entregados a tiempo y en el momento requerido.

4. Nombre un indicador de gestión de su proceso:
Información al día para presentar a la gerencia en la toma de decisiones.

NOMBRE: Claudia Patricia Alvarez Torres

FECHA: Enero 28 de 2009 PROCESO: Contable

DIFUSION DE LA POLITICA DE CALIDAD		
Código: F-05-P-07	Revisión: 01	Fecha: 16 de Octubre de 2008
Elaborado: Facilitador de Calidad	Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente

Para nosotros es muy importante que usted conozca y aplique los fundamentos del sistema de gestión de la calidad. Por eso le pedimos que conteste las siguientes preguntas:

1. De las actividades que Ud. desarrolla, escoja dos que contribuyan al logro de la política de calidad:

Seleccionar personal idóneo que pueda cumplir los requerimientos de la empresa.

2. El desarrollo de las actividades de su trabajo, ¿a cuál objetivo de calidad le apunta?

• Asegurar que los procesos de comunicación e información de la org. Promuevan relaciones favorables con los clientes.

• Garantizar la negociación con proveedores que aseguren la calidad de los productos.

3. ¿Porque su trabajo contribuye a la satisfacción de los requisitos del cliente?

Porque todos mis procesos sirven como soporte a los procesos de la cadena de valor.

4. Nombre un indicador de gestión de su proceso:

* Infraestructura: Plan de Mantenimiento

* Compras: Relaciones comerciales con proveedores confiables

Relaciones comerciales con contratistas confiables

* Talento Humano: Indicador de desempeño y ambiente de trabajo

NOMBRE: Adriana Salcedo.

FECHA: _____ PROCESO: Infraestructura, Compras
Talento Humano.

DIFUSION DE LA POLITICA DE CALIDAD

Código: F-05-P-07

Revisión: 01

Fecha: 16 de Octubre de 2008

Elaborado: Facilitador de Calidad

Revisado: Director Administrativo

Aprobado: Gerente

Para nosotros es muy importante que ud conozca y aplique los fundamentos del sistema de gestión de la calidad. Por eso le pedimos que conteste las siguientes preguntas:

1. De las actividades que Ud. desarrolla, escoja dos que contribuyan al logro de la política de calidad:

Satisfacción Necesidades del cliente.
Coordinar actividades en Base de Resultados.

2. El desarrollo de las actividades de su trabajo, ¿a cuál objetivo de calidad le apunta?

Satisfacer la Necesidad del cliente a través de la presentación de Necesidades excelentes Servicio y Precios.

3. ¿Porque su trabajo contribuye a la satisfacción de los requisitos del cliente?

Busco la Interpretación de las Necesidades de manera adecuada para satisfacer al cliente 100%.

4. Nombre un indicador de gestión de su proceso:

Satisfacción del cliente. $\pm 95\%$.

NOMBRE:

FECHA:

18/03/09

PROCESO:

DISEÑO y DESARROLLO.

S A L C E D O		DIFUSION DE LA POLITICA DE CALIDAD	
Código: F-05-P-07	Revisión: 01	Fecha: 16 de Octubre de 2008	
Elaborado: Facilitador de Calidad	Revisado: Director Administrativo	Aprobado: Gerente	

Para nosotros es muy importante que ud conozca y aplique los fundamentos del sistema de gestión de la calidad. Por eso le pedimos que conteste las siguientes preguntas:

1. De las actividades que Ud. desarrolla, escoja dos que contribuyan al logro de la política de calidad:

a. Ejecución del proyecto acorde al Programa de obra, cronograma y presupuesto.

b. Tomar acciones correctivas para lograr resultados en casos fallidos.

2. El desarrollo de las actividades de su trabajo, ¿a cuál objetivo de calidad le apunta?

Al cuarto objetivo, el cual trata de la eficacia y eficiencia en la ejecución de obras para lograr mayor fidelidad de nuestros clientes.

3. ¿Porque su trabajo contribuye a la satisfacción de los requisitos del cliente?

Porque estamos en una mejora constante en el cumplimiento y mantenimiento y mejoramos las condiciones técnicas tomando acciones correctivas.

4. Nombre un indicador de gestión de su proceso:

Indicador de cumplimiento del Plan de Calidad.

NOMBRE: Carlos Javier Cala Ruiz

FECHA: Enero 28/09. PROCESO: * Construcción de proyectos.

* Planificación de proyectos

* Infraestructura

ANEXO H.
MEDICIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADOR DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	
META	≥ 95%
FRECUENCIA	Mitad y Final del Proyecto
FORMULA	$\frac{\text{Suma de Índices de Satisfacción}}{\# \text{ de Clientes Evaluados}} \times 100$

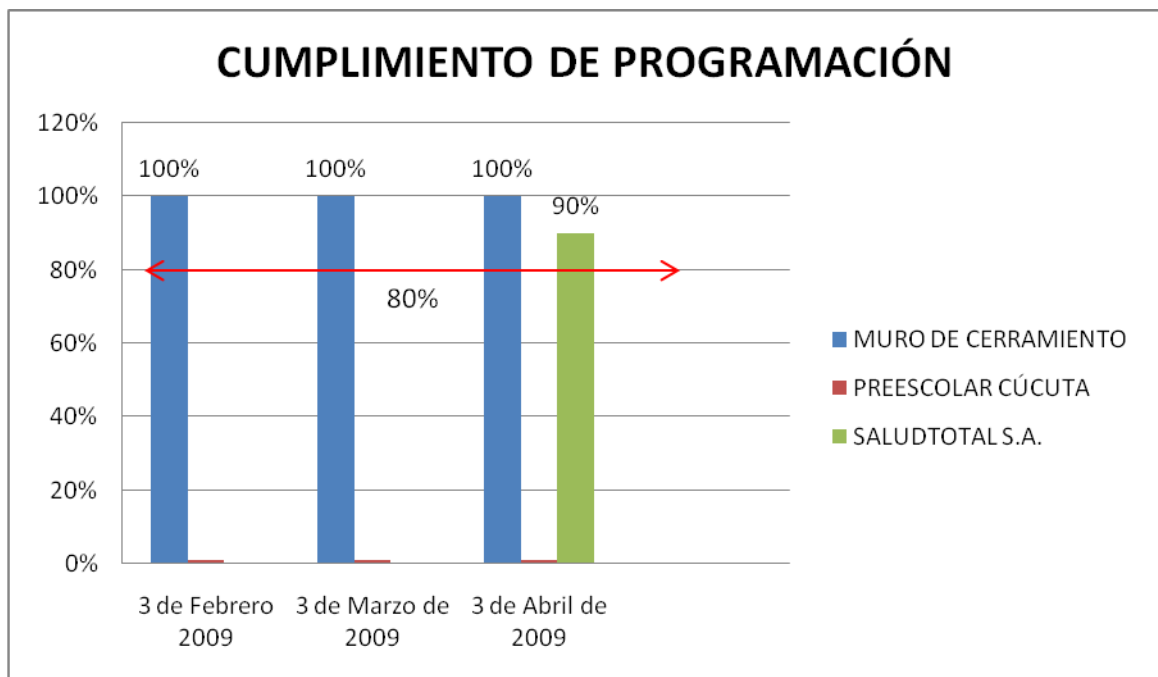


Análisis:

La medición de a satisfacción del cliente se ha realizado en la obra de La Salle Cúcuta, el indicador no se cumple lo cual representa inconformidad del cliente en aspectos específicos que requieren supervisión directa de la dirección para ser eliminados.

La ausencia de más datos en la medición de este indicador se debe a que el cliente no ha enviado el formato diligenciado. En proyectos posteriores se realizara la medición al momento de ser entregado el proyecto para evitar esta situación.

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE PROGRAMACIÓN	
META	≥ 80 %
FRECUENCIA	Mensual
FORMULA	$\frac{\# \text{ de Ítems cumplidos en Revisión de Obra} \times 100}{\# \text{ Ítems Planificados}}$



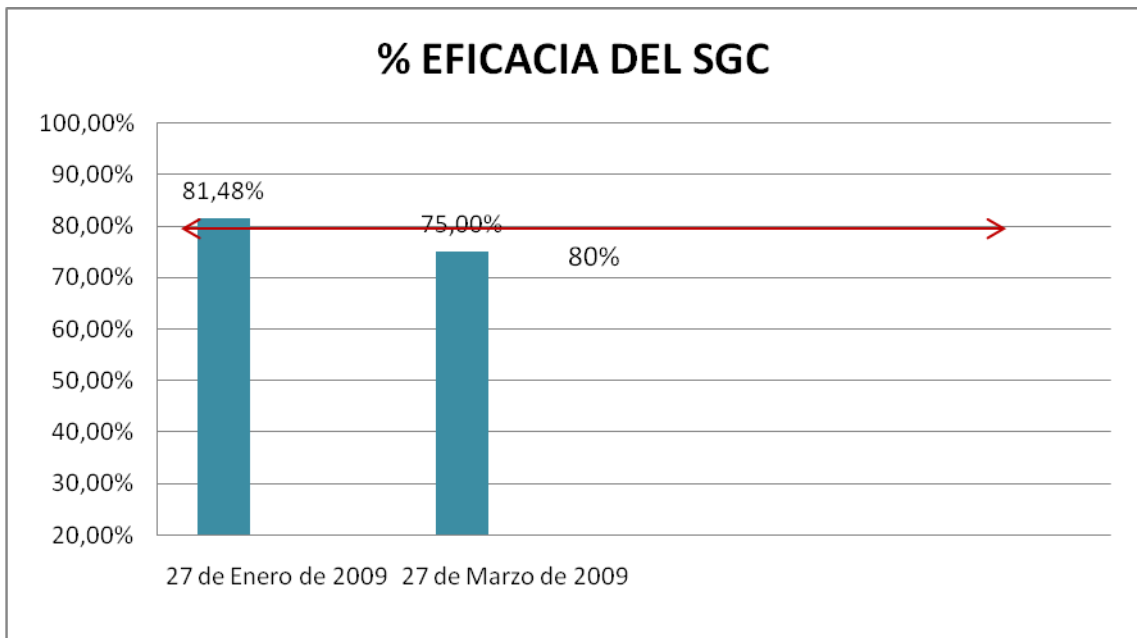
Análisis:

El indicador se cumple para los proyectos Muro de Cerramiento y saludtotal S.A.

El plan de calidad de preescolar colegio La Salle Cúcuta no se ha realizado lo cual no ha permitido que se mida el indicador.

Las acciones para eliminar esta situación es comunicar al director de obra del proyecto las directrices del sistema de gestión de la calidad con el fin de que contribuya con la eficiencia del proceso y permita medir la eficacia y eficiencia del proyecto.

<u>% DE EFICACIA DEL SGC</u>	
META	≥ 80%
FRECUENCIA	Bimensual
FORMULA	$\frac{\# \text{ Total de AC y/o AP Cerradas} * 100}{\# \text{ Total de AC y/o AP Existentes}}$

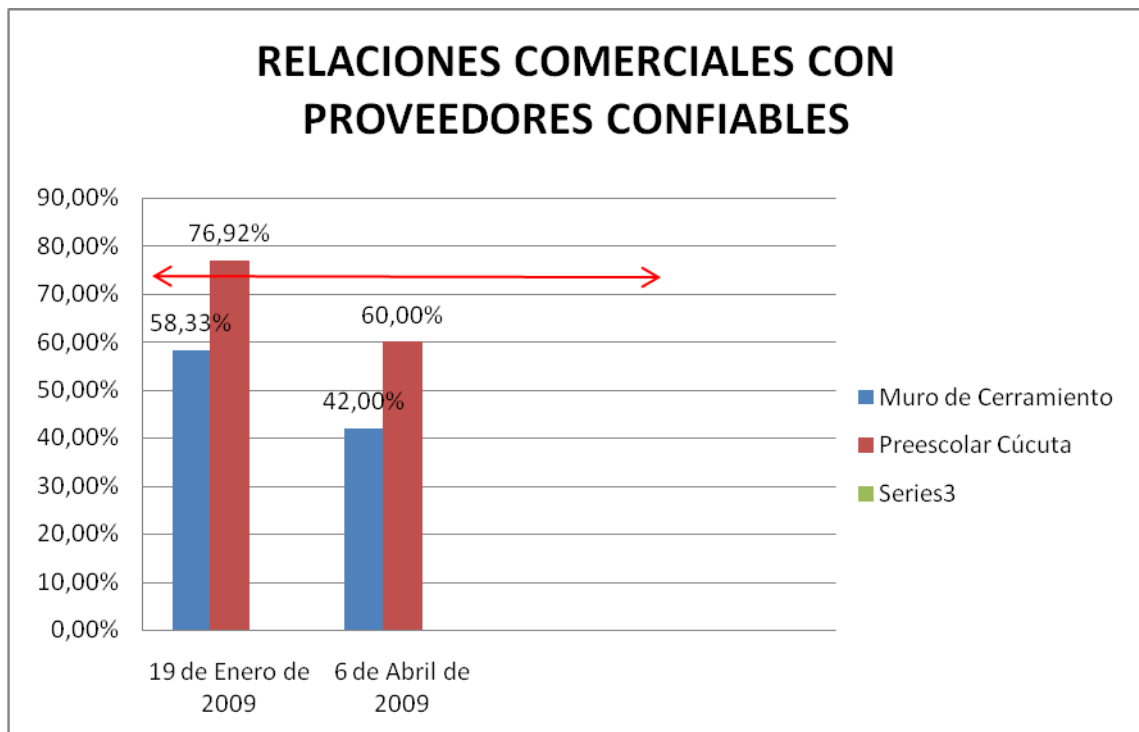


Análisis:

La eficacia del sistema cumplió en el primer bimestre pero la falta de colaboración por parte de los responsables de la obra Preescolar Colegio La Salle Cúcuta ha sido la causa del no cumplimiento del indicador, no hay un interés por la implementación del sistema en la obra.

La comunicación con los responsables y realizar viajes periódicos para el seguimiento de la implementación en la obra son necesarios para garantizar el cumplimiento de las mejoras en el proyecto.

<u>RELACIONES COMERCIALES CON PROVEEDORES CONFIABLES</u>	
META	> 80%
FRECUENCIA	Trimestral
FORMULA	$\frac{\# \text{ Proveedores Confiables}}{\# \text{ Total de Proveedores}} \times 100$

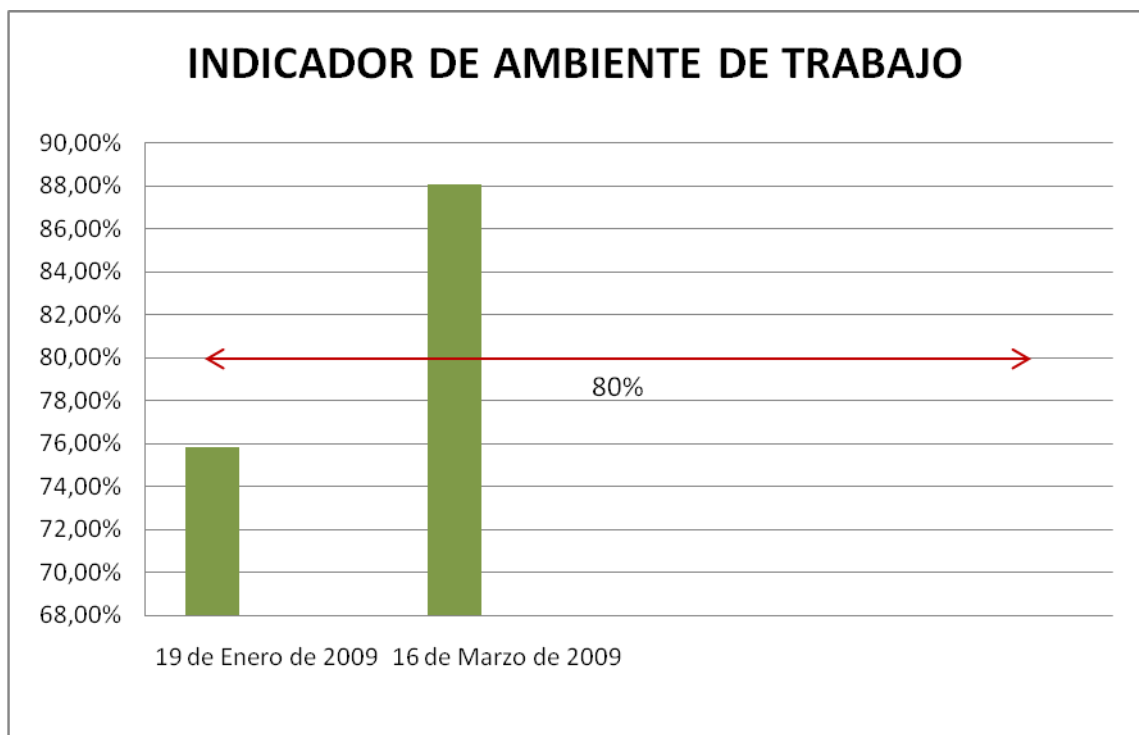


Análisis:

Inicialmente en el Proyecto Preescolar Colegio La Salle Cúcuta, no se realizaron las evaluaciones de todos los proveedores con los cuales se han mantenido relaciones comerciales, lo cual ha generado un no cumplimiento del indicador. Al realizar las evaluaciones, el indicador no se cumple debido al desconocimiento de los proveedores en el área en el que se desarrolla el proyecto, lo que ha dificultado establecer relaciones comerciales con estos.

Inicialmente en el Proyecto Muro de Cerramiento Colegio La Salle Bucaramanga, no se realizaron las evaluaciones de todos los proveedores con los cuales se han mantenido relaciones comerciales, lo cual ha generado un no cumplimiento del indicador, al realizar las evaluaciones se evidencio que algunos de los proveedores han incumplido con los tiempos de entrega y esto ha generado una disminución en el indicador. Se recomienda reevaluar y aquellos que no cumplan con los parámetros se procederá a buscar un nuevo proveedor. Este indicador se calcula para el proyecto Muro de Cerramiento Colegio La Salle Bucaramanga.

INDICADOR DE AMBIENTE DE TRABAJO	
META	≥ 85 %
FRECUENCIA	Semestral
FORMULA	$\frac{\sum \text{puntajes de Evaluaciones realizadas} \times 100}{\# \text{ de Evaluaciones Realizadas}}$



Análisis:

Al revisar las evaluaciones del clima laboral en la primera medición se evidencio que no se ha realizado la inducción a todos los trabajadores, lo cual disminuye el indicador y perjudica la relación entre los empleados y directivos, por eso se implementaron mecanismos de comunicación interna que faciliten mejorar las relaciones dentro de la empresa

Las mejoras realizadas en el proceso de inducción y la incorporación de un plan de formación generan una mejora en el indicador.