PLAN DE CALIDAD

"REALIZAR A TODO COSTO EL CERRAMIENTO DE INMUEBLES EN RIESGO VINCULADOS AL PROCESO DE REUBICACIÓN EN EL MUNICIPIO DE PÁEZ - DEPARTAMENTO DEL CAUCA"

1. ALCANCE

El propósito de este plan de calidad es identificar los métodos de gestión de la calidad y la capacidad que tiene el contratista para cumplir con la ejecución de los trabajos y/o servicios siguiendo las normas y reglamentaciones propias para la ejecución de la misma y los propios de la organización.

2. OBJETIVO PROYECTO

"El presente plan de calidad" describe el Sistema de Gestión de Calidad adoptado por el contratista para la ejecución del contrato, cuyo objeto es: REALIZAR A TODO COSTO EL CERRAMIENTO DE INMUEBLES EN RIESGO VINCULADOS AL PROCESO DE REUBICACIÓN EN EL MUNICIPIO DE PÁEZ - DEPARTAMENTO DEL CAUCA, dentro de un enfoque integral orientado a satisfacer las necesidades del cliente

EXCLUSIONES.

NUMERAL 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO: Dentro de la actividad económica del contratista. No interviene ningún tipo de diseño, puesto que los productos parten de diseños ya establecidos por el cliente.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

El plan de Calidad está diseñado para que sea consultado por todo el personal que interviene en la ejecución del proyecto, por el Cliente y los diferentes procesos y se describen las disposiciones adoptadas por la organización, para cumplir la política de calidad, los objetivos de calidad, los requisitos del cliente y normativos relacionados con la calidad, así como los requisitos exigidos en la norma NTC-ISO 9001:2008.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones aplicados en este Plan de Calidad, es el presentado en la norma NTC-ISO 9001:2008, como también los términos utilizados al interior de la organización, que a continuación se detallan.

LEGO CONSTRUCCIONES SAS

NIT: 901590228 – 0

PLAN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO
Forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso.

REGISTROS
Son documentos que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencia de actividades desempeñadas.

DOCUMENTOS
Es una relación de información y su medio de soporte.

CALIDAD
Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

REQUISITO
Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
Percepción del cliente sobre el grado en que han cumplido sus requisitos.

CONTROL DE LA CALIDAD
Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

MEJORA CONTINUA
Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

CLIENTE
Organización o persona que recibe un producto.

CONFORMIDAD
Cumplimiento de un requisito.

NO CONFORMIDAD
Incumplimiento de un requisito.

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

ACCIÓN CORRECTIVA
Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Email: legoconstruccionessas@gmail.com
Celular: 310 514 0383
Carrera 3 A # 73 BN - 45 Popayán Cauca

REPROCESO
Acción tomada sobre un servicio no conforme para que cumpla con los requisitos.

AUDITOR
Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria

AUDITADO
Organización que es auditada.

DOCUMENTO CONTROLADO
Aquel documento del sistema de calidad cuya copia debe ser actualizada cuando se realice cualquier cambio o modificación en su contenido y enviada al destinatario.

DOCUMENTO NO CONTROLADO
Aquel documento (o su copia) que una vez emitido no se actualiza cuando sufre alguna modificación (Ej. Copia del Manual de Calidad que es entregado a un cliente).

ALMACENAMIENTO/ UBICACIÓN
Describe el medio (físico (papel), medio magnético, etc.), y define el lugar específico donde se mantienen los registros, (si es físico; papel, especificar si está en archivo y en qué oficina o dependencia. Si está en magnético se debe especificar la ruta de acceso al archivo.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

En el desarrollo de las actividades del Proyecto se aplicarán los siguientes documentos al sistema de gestión de calidad y normatividad:

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 GENERALIDADES

- La documentación está conformada por:
- Política de calidad y objetivos de la calidad,
- Manual de la calidad,
- Procedimientos documentados.
- Instructivos de trabajo.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

El sistema de calidad descrito tiene el respaldo del contratista quien está obligado a desarrollar e implementar programas y procedimientos para asegurar que el proyecto y procesos cumplan con los requerimientos de calidad aquí consignados.

El director de Proyecto y demás personal con responsabilidad directiva deben asegurar que estos requisitos sean entendidos e implementados. La dirección debe realizar los seguimientos necesarios para la correcta ejecución de las obligaciones contraídas.

El Residente y/o coordinador es el responsable de verificar el cumplimiento del presente Plan de Calidad, de igual forma, es el responsable de la implementación y cumplimiento del mismo.

La política, los objetivos y las operaciones descritas en este Plan se implementarán por parte del personal del Proyecto, mediante el cumplimiento de este y por ende, de los procedimientos del proyecto y de las instrucciones de trabajo, con al ánimo de colaborar en el logro de los objetivos del sistema de gestión de calidad.

POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL

Considerar como elementos primordiales de su gestión mantener altos estándares de calidad, seguridad, salud en el trabajo y ambiente de acuerdo a la magnitud de impactos ambientales y escala de los riesgos de sus actividades en las áreas de Obras civiles y demás proyectos de Ingeniería.

El contratista se compromete en:

- Cumplir la legislación Colombiana y otros requisitos que haya suscrito la organización relacionados con la prestación del servicio, sus peligros de Seguridad y Salud Ocupacional y aspectos ambientales.
- Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas
- Prevenir incidentes, lesiones personales, enfermedades ocupacionales, contaminaciones ambientales y accidentes con daños a la propiedad.
- Fomentar la responsabilidad social con sus grupos de interés
- Implementar normas dirigidas a definir, prevenir, corregir y sancionar cualquier conducta o comportamiento que implique calificación de acoso laboral y

- Prevenir el lavado de activos, la financiación del terrorismo y cualquier otra actividad ilícita contemplada en la legislación colombiana e internacional.

Además, la alta dirección se compromete en asignar los recursos físicos, económicos, tecnológicos y personal competente que le permitan, asegurar la difusión y aplicación de esta política en sus trabajadores, proveedores y contratistas. Minimizar el impacto socio-ambiental, gestionar sus riesgos; promover una calidad de vida laboral, mantener y mejorar continuamente los procesos del sistema de gestión integral.

5.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Se han establecido Objetivos de Calidad y a partir de ellos Indicadores de Gestión, para cada una de los procesos que componen el Sistema de Gestión de la Calidad: Los Objetivos de Calidad están documentados, son coherentes con la política de calidad, son medibles y están establecidos en niveles relevantes de la organización.

Objetivo	Meta	Responsable
Cumplimiento de fechas de entrega	95% de cumplimiento	Supervisor de obra

5.2.1 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

El contratista planificó su sistema de gestión de calidad para garantizar el alcance de los objetivos propuestos y cumplir con los requisitos y los del cliente.

Todos los cambios que se produzcan en el sistema de gestión de calidad serán para mejorar, manteniendo siempre su correcto funcionamiento.

5.3 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.3.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

A través del Organigrama, se han establecido los Cargos y con ello las líneas de mando en cada una de las áreas.

Las responsabilidades para cada cargo están definidas en los Perfiles de Cargo, así como en cada uno de los Procedimientos desarrollados para cada proceso.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 RECURSOS HUMANOS

6.1.1 GENERALIDADES

Analizado cada uno de los cargos establecidos se ha desarrollado Perfiles de Cargo, en las cuales describe las competencias (Educación, formación, habilidades y experiencia) del personal que va a ocupar cada cargo.

Para asegurar que el personal sea idóneo se estableció el procedimiento de selección y contratación de personal. La mano de obra calificada será la que se encuentra relacionada en la propuesta y la mano de obra no calificada será contratada en el sitio de los trabajos.

6.2.2 COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA

Para dar cumplimiento se desarrolla perfiles de cargo para asegurar que el personal contratado cuente con la competencia y formación requerida para la ejecución del contrato.

6.3 INFRAESTRUCTURA

Proporcionar los recursos necesarios que posibilitan al personal dar cumplimiento a sus labores, equipo, herramientas, sistemas informáticos para el desarrollo eficaz de los procesos.

7. REALIZACION DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO

Planificar, desarrollar los procesos necesarios para la ejecución del contrato de forma coherente con los requisitos del proceso del sistema de gestión de la calidad y los que establece el cliente.

Para lo cual estableció lo siguiente: procedimientos, objetivos, el presente plan de calidad y los respectivos registros que evidencian el cumplimiento de los requisitos.

7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Tener identificados canales de comunicación eficaces con el cliente para:

- Obtener información sobre el producto,
- Consultas, contratos, incluyendo los cambios,
- La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas

PLAN DE CALIDAD

Se evidencia por medio de mails, encuestas de satisfacción de clientes, procedimiento de quejas y reclamos, por medio de actas, atención personalizada por parte de la señora Yeni Piedad Pillimue Cruz.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Dentro del contrato a ejecutar se tendrán en cuenta los planos entregados por la corporación Nasa Kiwe.

7.4 COMPRAS

Se tiene establecido un procedimiento de compras que asegura que los productos adquiridos son conformes con los requisitos acordados.

7.5 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO

7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

METODOLOGÍA DE PRESERVACIÓN DE PROPIEDAD DEL CLIENTE

Propiedad del Cliente	Metodología de Preservación	Registro o Documento
Documentos (Recibidos y Enviados)	Toda la información que proporcione el cliente, se debe almacenar en la carpeta del proyecto.	Listado Maestro de Documentos.
Vivienda	Se garantizará los bienes de la entidad contratante (Cliente) llevando un control de manejo de escombros y aseo permanente en la obra y disposición de material sobrante.	Reporte diario de Inspección y/o registros fotográficos.
Construcciones (Instalaciones Físicas)	Delimitar los sitios a intervenir de la propiedad del cliente. (Señalización, rutas de acceso, centros de acopio y almacenamiento de material.)	

	Uso y conservación de herramienta y maquinaria acorde a la labor a realizar, de acuerdo a los parámetros.	
Obras Hidráulicas	Cualquier afectación ó daño al cliente restaurar en igual calidad y condiciones los bienes afectados	
	Los bienes del cliente y de terceros afectados se encuentran amparados en las pólizas que toma la empresa para la ejecución del contrato.	Pólizas

7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICION

Controlar los equipos de seguimiento y medición mediante Programa de mantenimiento preventivo de software, hardware, telefonía, maquinaria, vehículos; hojas de vida de mantenimiento de equipos de cómputo, de vehículos, de equipos, de flexómetros, procedimientos documentados y demás registros que apoyan el cumplimiento de lo anterior.

8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

Planificar e implementar de acuerdo a los procesos el seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- Demostrar la conformidad de los servicios,
- Asegurar la conformidad del sistema de gestión de calidad, y
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION

8.2.1 SATISFACCION DEL CLIENTE

Para tener presente la calidad que percibe el cliente durante la ejecución del contrato tiene establecido el procedimiento medición satisfacción del cliente para efectos de verificar la satisfacción del cliente una vez terminado o liquidado el contrato se llevara a cabo una encuesta de satisfacción al cliente

8.2.2 AUDITORIA INTERNA

El residente y/o encargado de obra y/o gestión de calidad realizara definir las auditorias que el cliente estime conveniente durante la ejecución del contrato

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PROCESOS

Para asegurar que los procesos ejecutados cumplen con los requisitos que el cliente exige, y los objetivos de calidad que se han implementado, se ha definido un método que posibilita evaluar éstos de forma continua tomando las medidas oportunas, en caso de necesidad, para corregir las no conformidades que se detecten, antes de que estas puedan influir en algún modo en los productos y/o servicios entregados.

Los procesos son medidos periódicamente según lo establecido en el documento indicadores de gestión INC-GE-DC-04.

Cuando no se logran los resultados esperados se aplica el procedimiento acciones correctivas INC-GI-PR-03.

8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL PRODUCTO

Para asegurar el seguimiento y medición de las características del producto y/o servicio se verifica el cumplimiento de los requerimientos del mismo y que estos se cumplan. Esto se lleva a cabo durante las respectivas etapas del proceso de realización del producto y/o servicio conforme a las actividades planeadas y descritas en el presente plan de calidad y plan de inspección y ensayo.

Se mantendrá evidencia de la conformidad respecto a los criterios de aceptación, según lo establecido en los procedimientos correspondientes a los procesos operativos.

La entrega final de los productos y/o servicios no se lleva a cabo hasta que las actividades planeadas hayan sido satisfactoriamente realizadas, a menos que otra cosa haya sido aprobada por la interventoría o por el cliente.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Controla todas las actividades durante la ejecución del contrato de presentarse producto y/o servicio no conforme se le dará tratamiento o solución según lo establecido en el procedimiento productos y servicios no conformes.

8.4 ANALISIS DE DATOS

Para la presente obra se determina, se obtiene y analiza los datos apropiados para demostrar la adecuación y efectividad del sistema de administración de la calidad, por medio de indicadores de

gestión correspondientes al proceso y así evaluar las áreas en donde se pueda llevar a cabo la mejora continua de la efectividad del sistema de gestión de la calidad. Esto incluye los datos generados como resultado del seguimiento y medición, así como de otras fuentes relevantes.

El análisis de datos proporciona información relativa a:

- Satisfacción del cliente
- Conformidad a los requerimientos del producto
- Características y tendencias de los procesos y productos incluyendo oportunidades para efectuar acciones preventivas
- Proveedores

8.5 MEJORA

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Documentar e implementar el procedimiento de acciones correctivas y procedimiento de acciones preventivas donde se establecen los pasos para eliminar las causas de las no conformidades que se presenten durante la ejecución del presente contrato con el objeto de prevenir que no vuelvan a ocurrir.

YENI PIEDAD PILLIMUE CRUZ
C. C. N° 1.061.771.181 de Popayán