PLAN DE CALIDAD

CONTRATO: No. 2192 DE 2025

OBJETO: CONTRATAR POR EL SISTEMA DE PRECIOS UNITARIOS FIJOS SIN FÓRMULA DE AJUSTE, LAS OBRAS DE MANTENIMIENTO, ADECUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE INMUEBLES DONDE FUNCIONAN OFICINAS DE REGISTRO DE INSTRUMENTOS PÚBLICOS A NIVEL NACIONAL, POR AGRUPACIONES – AGRUPACIÓN No. 2

01/09/2025

CONSORCIO SAMAR 2025

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION 4
2. DATOS DEL CONTRATO DE OBRA 4
3. PERSONAL 5
3.1. ORGANIGRAMA 5
3.2. CONTROLES PARA EL RECURSO HUMANO 5
4. SISTEMA DE CALIDAD 5
4.1. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD 5
4.2. ENFOQUE PROCESOS 5
4.3. MAPA DE PROCESOS 6
4.4. POLÍTICA DE CALIDAD 8
4.5. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN PLAN DE CALIDAD 8
4.6. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN 8
4.7. IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS 9
4.8. OBJETIVOS DE CALIDAD Y SU PLANIFICACIÓN 10
5. REVISIÓN DEL CONTRATO 11
5.1. INFORMACIÓN DEL CONTRATO 11
5.2. LUGAR DE EJECUCIÓN 11
5.3. REVISIÓN DEL CONTRATO 11
6. CONTROL DE DOCUMENTOS 12
7. COMPRAS 12
7.1. MATERIALES 12
7.2. ALMACENAMIENTO 13
8. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL PRODUCTO 13
9. ANÁLISIS E IDENTIFICACIÓN DE INTERESADOS 13
10. MATRIZ DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y GESTIÓN DE EXPECTATIVAS 14
11. MATRIZ DE PARTES INTERESADAS 15
12. HERRAMIENTAS DE CONTROL DE CALIDAD A IMPLEMENTAR EN EL PROYECTO 16
13. RECURSOS HUMANOS CLAVE PARA IMPLEMENTACIÓN DE PLAN DE CALIDAD 16

14. ..... COMUNICACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO Y APLICACIÓN DEL PLAN 17
14.1. MATRIZ DE COMUNICACIONES 17
14.2. FLUJOGRAMA DE COMUNICACIONES 18
15. INSPECCIÓN Y ENSAYO 18
15.1. PROGRAMA DE INSPECCIONES 18
15.2. ENSAYOS 19
16. PROPIEDAD DEL CLIENTE 19
17. CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME 19
18. ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA 20
19. MANEJO, ALMACENAMIENTO, PRESERVACIÓN Y ENTREGA 20
20. CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD 20
21. ANÁLISIS DE DESEMPEÑO 20
21.1. SEGUIMEINTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 20
21.1.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 21
21.2. AUDITORÍA INTERNA 21
22. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 21
23. MEJORA 22
CONCEPTOS Y DEFINCIONES 22

1. INTRODUCCION

Uno de los aspectos importantes en la ejecución del proyecto constituye el aseguramiento de la calidad y el control de calidad del producto. Cuando se asocia el término calidad a los productos de un determinado proceso, se indica que las características de estos cumplen con los requisitos establecidos por la Empresa contratante SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO, y CONSORCIO SAMAR 2025, y las normas adoptadas para tal fin. Es por esto, que el Consorcio está enfocado en que los procesos constructivos garanticen la calidad del producto; por lo que es necesaria la implementación de acciones tendientes a subsanar las no conformidades. En este punto el CONSORCIO SAMAR 2025 establece, implementa y mejora el presente plan de calidad como instrumento útil para enfrentar diferentes situaciones.

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) es el soporte que plasma las formas de operar del Consorcio y toda la información que permite el desarrollo de todos los procesos y la toma de decisiones para la ejecución del proyecto. En este sentido El CONSORCIO SAMAR 2025 ha planteado un PGC basándose en la mejora continua de sus procesos capaces de satisfacer las necesidades del cliente.

Al adoptar un plan de calidad queremos generar confianza en la capacidad de nuestros procesos y servicios; proporcionando las bases para la mejora continua, para optimizar nuestras habilidades, capacidades, fortalezas y oportunidades del Consorcio.

1.1. ALCANCE

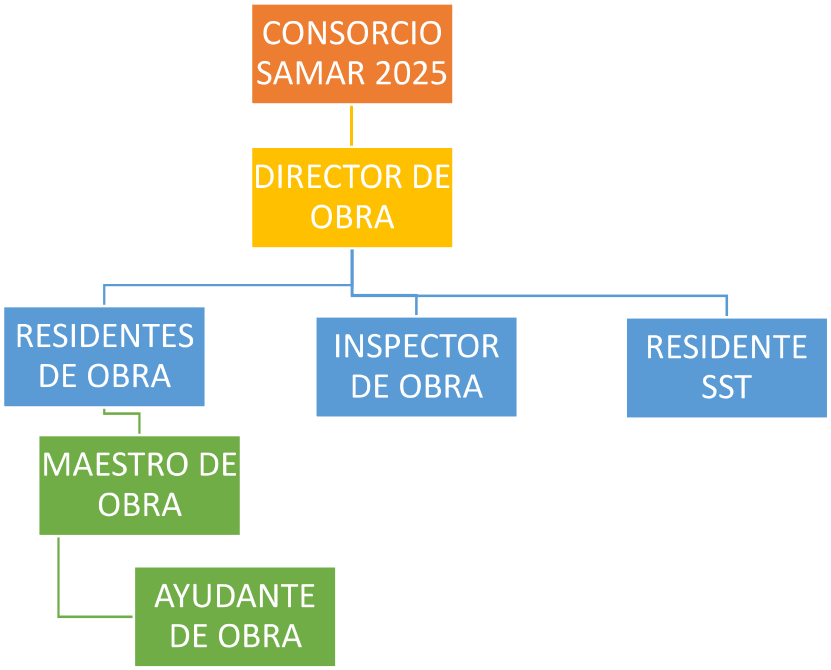
El presente documento contiene las estrategias que permiten la implementación y el cumplimiento del plan de calidad según lo definido en el objeto contractual del CONSORCIO SAMAR 2025**: CONTRATAR POR EL SISTEMA DE PRECIOS UNITARIOS FIJOS SIN FÓRMULA DE AJUSTE, LAS OBRAS DE MANTENIMIENTO, ADECUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE INMUEBLES DONDE FUNCIONAN OFICINAS DE REGISTRO DE INSTRUMENTOS PÚBLICOS A NIVEL NACIONAL, POR AGRUPACIONES – AGRUPACIÓN No. 2**

2. DATOS DEL CONTRATO DE OBRA

CONTRATO No.:	2192 DE 2025
CONTRATISTA:	CONSORCIO SAMAR 2025
CONTRATANTE:	SUPERINTENDECIA DE NOTARIADO Y REGISTRO
PLAZO INICIAL:	HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2025

3. PERSONAL

3.1. ORGANIGRAMA



3.2. CONTROLES PARA EL RECURSO HUMANO

Los procesos de selección y contratación del personal, así como la terminación de contrato, evaluación de desempeño, pagos de seguridad social entre otros complementarios para el desarrollo del contrato se llevarán a cabo en las oficinas administrativas del consorcio.

4. SISTEMA DE CALIDAD

4.1. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

El plan de calidad elaborado por CONSORCIO SAMAR 2025 está enfocado a garantizar la ejecución y el cumplimiento de todas las actividades del contrato de obra No. 2192 DE 2025, según norma ISO 9001, satisfacción del cliente, manteniendo el liderazgo, compromiso con las personas, el enfoque a los procesos, la mejora continua, la gestión.

4.2. ENFOQUE PROCESOS

CONSORCIO SAMAR 2025 ha identificado los procesos esenciales para su Plan de Calidad y la interrelación entre los mismos, los cuales se describen a través de sus mapas de proceso:

Procesos gerenciales
Contribuyen en relación con todos los otros procesos en la determinación de las políticas, de los objetivos y el aseguramiento del rendimiento global.

Procesos operacionales
Contribuyen directamente a la realización de los productos, servicios.

Procesos de soporte
Contribuyen al desempeño de los procesos operacionales y de gestión en cuanto al aporte de los elementos necesarios para el buen funcionamiento.

4.3. MAPA DE PROCESOS

CONSORCIO SAMAR 2025 planifica su plan de calidad y sus procesos determinado:
- Las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos
- La secuencia e interacción de estos procesos
- Los criterios para asegurarse la operación eficaz y el control de estos procesos
- Los recursos necesarios
- Las responsabilidades y autoridades de los procesos
- Los riesgos y oportunidades
- La evaluación e implementación de cualquier cambio necesario para asegurar el logro de los resultados previstos

CONSORCIO SAMAR 2025 dispone de procedimientos documentados para apoyar la operación de los procesos y conserva la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado. En el siguiente gráfico se detallan los procesos llevados a cabo y su interacción.



Ilustración 1. Mapa de procesos

4.4. POLÍTICA DE CALIDAD

La política de calidad de CONSORCIO SAMAR 2025 se basa en proporcionar a nuestros clientes productos y servicios con Calidad satisfaciendo las necesidades y expectativas de los clientes, la cuál será obtenida mediante nuestra experiencia, talento humano y la mejora continua.

El consorcio establece los siguientes principios como fundamento de su Política de Calidad la cual se alinea con la planeación estratégica de la organización:

- Lograr alianzas estratégicas con sus clientes y proveedores buscando siempre calidad, eficiencia y rentabilidad
- Mejora continua en infraestructura, productos, servicios y procesos
- Asegurar el compromiso en el crecimiento del talento humano

4.5. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN PLAN DE CALIDAD

- Garantizar el cumplimiento de los requisitos técnicos, legales y financieros del proyecto establecidos por el Contratante, a través de la ejecución del presente plan de gestión de calidad y revisando el contrato de acuerdo con sus características.
- Definir, establecer y mantener la política de Calidad para el proyecto
- Suministrar recurso humano idóneo de acuerdo con las necesidades del proyecto mediante la correcta selección y evaluación de desempeño del personal establecido por el Consorcio.
- Lograr que los productos que se ejecuten y se entreguen a la empresa Contratante cumplan con los estándares de calidad requeridos, a través de las actividades de supervisión, vigilancia y control.
- Satisfacer al cliente con el resultado obtenido en el proyecto a través de la aplicación eficaz del plan de calidad.

Por lo tanto, para llegar al cumplimiento de nuestros objetivos, el CONSORCIO SAMAR 2025, ha establecido un Sistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 como instrumento guía para la gestión de los procesos acompañado de los requisitos del cliente.

Establecer los lineamientos para garantizar la calidad y fijar las directrices para el desarrollo eficiente de los trabajos en cuanto al aseguramiento y control calidad del proceso constructivo del CONSORCIO SAMAR 2025, a través de la aplicación del sistema de Gestión de Calidad diseñado y construido para uso exclusivo del proyecto: CONTRATAR POR EL SISTEMA DE PRECIOS UNITARIOS FIJOS SIN FÓRMULA DE AJUSTE, LAS OBRAS DE MANTENIMIENTO, ADECUACIÓN Y MEJORAMIENTO DE INMUEBLES DONDE FUNCIONAN OFICINAS DE REGISTRO DE INSTRUMENTOS PÚBLICOS A NIVEL NACIONAL, POR AGRUPACIONES – AGRUPACIÓN No. 2

4.6. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN

- Alcanzar la calificación AAA en el sector financiero durante el año 2024, estrechando la relación actual con bancos proveedores de manera que el músculo financiero de la organización continúe creciendo.
- Incorporar el cuidado y buen manejo del medio ambiente con su entorno.

- Ampliar durante los dos años siguientes el portafolio de proveedores de material de la organización de manera que se aumente la competitividad sin disminuir la calidad que nos caracteriza.
- Integrar los estándares de calidad con los requerimientos de prevención de riesgo necesarios durante la construcción, asegurando un producto final que supere las expectativas de los clientes dentro de los plazos reales de construcción.
- Búsqueda permanente de ahorro en los costos de construcción con los estándares de calidad que caracterizan al CONSORCIO SAMAR 2025, para ser la mejor alternativa económica en el mercado.
- Posicionar al CONSORCIO SAMAR 2025 de manera competitiva en el mercado de la construcción, como una empresa seria, fiel a sus compromisos con los clientes, proveedores y trabajadores.

El CONSORCIO SAMAR 2025 definió dentro de su mapa estratégico una serie de tácticas que permitirán alcanzar su misión y objetivos estratégicos a través del tiempo, dividiéndola en cuatro grupos principales: financiero, cliente, proceso interno y aprendizaje y crecimiento.

FINANCIERA	Fortalecer vínculos comerciales con las entidades bancarias proveedoras de la organización, mejorando la calificación ante los mismos para garantizar desembolso de créditos y músculo financiero	Optimizar procesos de cobro de cuentas por pagar y fortalecer procedimientos de trámite de cuentas ante los diferentes clientes.
		Controlar y mantener los procedimientos contables que permiten a la organización un flujo de información importante hacia entidades financieras.
		Revisar y mejorar índices financieros que permitan a la organización pretender mejores cupos de crédito.
CLIENTE	Satisfacer las necesidades de los diferentes clientes que contratan los servicios de la organización (públicos y privados).	Mantener las certificaciones que acreditan a la organización en calidad (ISO9001/2015).
PROCESO INTERNO	Desarrollar procesos efectivos que permitan cumplir con la misión, visión y objetivos estratégicos establecidos por la organización y su junta de socios.	Mantener las certificaciones que acreditan a la organización en calidad (ISO9001/2015).
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	Mejorar desempeño, capacidad técnica y humana del personal con el fin de producir resultados que impacten de manera positiva en las relaciones interpersonales con los clientes o los que hagan las veces de supervisor en los mismos	Aumentar la capacidad de gestión y habilidades técnicas del equipo humano de la organización.

4.7. IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS

Para el desarrollo del proyecto, el contratista de obra CONSORCIO SAMAR 2025 será responsable de aplicar la normativa técnica.
correspondiente a cada una de las disciplinas, sin perjuicio de las demás o complementarias que se encuentren vigentes y actualizadas.

Se enumera a continuación parte de la normativa técnica aplicable que debe ser tenida en cuenta para la ejecución y desarrollo del proyecto y objeto de seguimiento por parte de la interventoría al contratista.

- Revisión del contrato de acuerdo con el componente técnico y anexo especificaciones técnicas.
- NTC Aplicables al proceso constructivo ISO 9001
- NTC ISO 10005:2005 Guía implementación Plan de Calidad.
- Resolución 4272 de 2021, Reglamento de Seguridad para protección contra caídas en trabajo en alturas.
- Plan de gestión ambiental.

4.8. OBJETIVOS DE CALIDAD Y SU PLANIFICACIÓN

Para el CONSORCIO SAMAR 2025 la calidad es uno de los pilares fundamentales que permite darle cumplimiento a los requisitos del cliente por medio de la identificación, evaluación y control de todos los procesos y procedimientos que hacen parte de la prestación de servicios de construcción, mantenimiento, rehabilitación y mejoramiento de obras civiles, por medio de la optimización integral y continua orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas con altos estándares de calidad, dando cumplimiento a los requisitos, legales, reglamentarios vigentes y de otra índole.

CONSORCIO SAMAR 2025 define sus objetivos de calidad anuales- estratégicos y mensuales, para las funciones y niveles pertinentes. Además, para este proyecto en particular se deben adicionar o especificar los propios de acuerdo con la exigencia del proyecto 2192 DE 2025 determinadas por la SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO en los anexos técnicos.

OBJETIVOS DEL PLAN DE CALIDAD

- Gestionar negocios que garanticen nuestra permanencia y crecimiento en el mercado.
- Atender los requisitos pactados con el cliente.
- Cumplir la normatividad vigente aplicable.
- Constituir y fortalecer las estrategias de mejora continua de todos los procesos, manteniendo la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.
- Ejecutar procesos de mejora continua para asegurar la calidad del producto al momento de entregar al cliente.
- Cumplir con las especificaciones técnicas de cada una de las actividades de obra.
- Cumplir con reglamentación y normatividad aplicable en Colombia en Seguridad y Salud en el Trabajo.

Existen instancias internas de cada proceso de revisión de los resultados y otras generales, como las reuniones de gerentes, en las que se revisan indicadores, sus resultados, tendencias, alertas, etc. y se comentan las acciones que se han tomado o están por tomarse, compartiendo experiencias y capitalizando buenas prácticas entre los responsables de los procesos. En la misma reunión también se pueden definir acciones nuevas necesarias.

● Lograr un alto nivel de satisfacción de los clientes u otras partes interesadas.
Nº de áreas entregados a tiempo / Nº total de áreas asignados*100

● Lograr un mínimo o nulo número de No Conformidades del Plan de calidad de Gestión o algún proceso concreto.
Nº de requisitos que pide el cliente en relación con la calidad / Nº de requisitos cumplidos por la organización*100

● Obtener un mínimo número de reclamaciones de cliente, sanciones o penalizaciones.
Nº de características de calidad cumplidas por el material/ Nº de características de calidad pedidas*100

● Contar con un mínimo o nulo número de No Conformidades asociadas a los Proveedores.
Nº de NC corregidas/ Nº total de NC*100

5. REVISIÓN DEL CONTRATO

5.1. INFORMACIÓN DEL CONTRATO

CONTRATO No.:	2192 DE 2025
CONTRATISTA:	CONSORCIO SAMAR 2025
CONTRATANTE:	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO
PLAZO INICIAL:	HASTA EL 30 DE NOVIEMBRE DE 2025

5.2. LUGAR DE EJECUCIÓN

Ejecución de obra en las siguientes ubicaciones:

N°	REGIONAL	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	DIRECCION
1	ANDINA	RISARALDA	APIA	Calle 9 No. 6 - 10
2			BELEN DE UMBRIA	Calle 3 No. 8 - 21
3			PEREIRA	Avenida 30 de Agosto No. 37 - 24
4		QUINDIO	CALARCA	Carrera 26 No. 39 - 21 - Local 201
5		CALDAS	MANIZALES	Centro Comercial Bancafe Local 10 - Calle 19 No. 21-44
6			PENSILVANIA	Calle 4 No. 7 - 35, Centro
7		ANTIOQUIA	SANTA ROSA DE OSOS	Calle 30 No. 31 - 64, Barrio Córdoba
8			RIONEGRO	Calle 49 No. 48 - 63 Local,9908 Centro Comercial la Convención

5.3. REVISIÓN DEL CONTRATO

La revisión del contrato se hace en consideración de los requisitos impuestos por el Cliente y aplicando los procedimientos constructivos del CONSORCIO SAMAR 2025, la aplicación de los procedimientos de obra definidos en el proceso de planificación (PDT) es registrada diariamente por el director de Obra, con ayuda de mecanismos de seguimiento (formatos, procedimientos, programas, planes, instructivos y demás que se requieran para cumplir con los objetivos del proyecto). Este registro es diligenciado diariamente en el frente de trabajo donde se encuentran los materiales, el personal y el equipo definido en los procedimientos operativos.

El director de obra supervisa el cumplimiento de las etapas del proceso constructivo definidos en los procedimientos operativos. En todos los materiales y servicios de obra se puede hacer verificación antes de uso. El registro de avance diario de obra o programación de obra, con información acerca del tipo de material utilizado; con ello, es posible acceder a los registros básicos de información concernientes a: inspección de materiales, evaluaciones, reevaluaciones de proveedores y actividades ejecutadas.

En los comités de obra, se utilizan para hacer seguimiento a la programación de obra y al cumplimiento de los requisitos del cliente según el contrato. Mediante los informes semanales y/o mensuales, se reporta el cumplimiento de la revisión o requisitos del contrato, establecidos en la programación de obra.

6. CONTROL DE DOCUMENTOS

Los documentos que se manejan internamente, como documentos de personal como: hojas de vida, planillas de pago de seguridad social, documentos contables entre otros y los documentos que se manejan externamente, tales como informes mensuales, etc.

El plan de calidad determina y describe los controles relacionados con los documentos de origen interno y externo: la identificación de los documentos, la definición del responsable de asegurar que la información sea pertinente y adecuada al proyecto, la distribución y control de estos documentos y la disponibilidad de las versiones en los sitios de uso.

CONSORCIO SAMAR 2025, cuenta con los recursos y los profesionales que realizan el correspondiente control de la documentación, quienes definen los registros necesarios para demostrar el cumplimiento de las actividades y los controles del estado del proyecto, así como la trazabilidad de las actividades ejecutadas.

Los registros se establecerán y resguardarán para proporcionar evidencia de la conformidad con las especificaciones técnicas. El procedimiento de control de registros define los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

7. COMPRAS

El proceso de compras está estandarizado y asegurado mediante el procedimiento de orden de compras.

7.1. MATERIALES

En el presupuesto oficial del contrato, se establecen las actividades a realizar, es de allí donde se identifican los diferentes materiales requeridos. Las especificaciones de estos materiales y fichas técnicas se registran en la solicitud de compra, la cual es revisada y aprobada por el director de obra como lo establece el procedimiento de Compras de la empresa contratista. Los materiales se entregan directamente en las áreas de intervención según las cantidades y especificaciones, con transporte seguro y adecuado. El lugar y condiciones de almacenamiento serán los necesarios para garantizar la conservación adecuada de los materiales, de acuerdo con la naturaleza de ellos.

Todos los materiales e insumos, del cliente que estén en poder de CONSORCIO SAMAR 2025, se preservarán, los cuales se identificarán, almacenarán y se les dará el uso adecuado hasta la respectiva entrega. Asegurándose su identificación y estado (entiéndase producto como bienes del cliente y/o producto final).

Las instalaciones de los materiales se realizan siguiendo las recomendaciones de las fichas técnicas. Se dejará soporte del certificado de calidad donde se especificará el tipo de material utilizado en la obra y la marca de este. Los criterios de aceptación de los materiales serán los indicados en las especificaciones técnicas del proyecto o en normas técnicas nacionales aplicables; teniendo las primeras mayor orden de prelación.

7.2. ALMACENAMIENTO

El almacenamiento de los materiales en las diferentes áreas de trabajo se realizará en los espacios designados por los beneficiarios, aislando con poli sombra las arenas, cemento y demás materiales si se requiere. La calidad de los productos que ingresan a obra estará a cargo del residente, quién se encargará de inspeccionar y dar conformidad del buen estado y cumplimiento de los requisitos establecidos en las especificaciones técnicas.

Se verificará la calidad de cada uno de los materiales que ingresan al proyecto, los cuales deberán contar con su respectivo certificado de calidad que proporcionen los proveedores y / o subcontratistas. Se contará con un anexo de certificados de calidad y fichas técnicas de los materiales en obra para las distintas especialidades.

8. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL PRODUCTO

Cada día de la obra, el Arquitecto o Ingeniero residente debe desarrollar una visita de control del proceso, realizando las siguientes actividades:

- Verificación del proceso de acuerdo con los procedimientos, determinados para cada tipo de intervención.
- Revisión y medición de las áreas de intervención.
- Registro fotográfico de avances, no conformidades y anotaciones encontradas.
- Registro en bitácora, de acuerdo con el numeral anterior

9. ANÁLISIS E IDENTIFICACIÓN DE INTERESADOS

Categoría	Interesado	Rol	Requerimiento/ Expectativa	Fase de mayor interés	Interno/ Externo
Entidad contratante	Superintendencia de Notariado y Registro	Aprobar las decisiones de parte económica y aprobación producto final	Supervisión y apoyo en el proceso para llegar a feliz término del cierre del proyecto.	inicio, ejecución y cierre	externo
Interventoría	Consorcio santa Marta	Aprobar las decisiones de parte económica y aprobación producto			
Equipo de proyecto	Gerente del proyecto o director de obra	planear ejecutar y controlar la realización del proyecto	Dar feliz cierre del proyecto y generar utilidad sobre la inversión, dar cumplimiento total de lo planeado en la ejecución del proyecto tanto en la	inicio, ejecución y cierre	interno

	Residentes de obra	Encargado de la verificación en campo de toda la parte técnica administrativa y financiera del proyecto	parte administrativa como técnica asegurando las condiciones óptimas para los trabajadores y el medio ambiente, respetando los estándares de calidad establecidos por la organización y la normativa vigente y generando mayor experiencia en el área de la construcción afianzando la marca en el mercado	ejecución y cierre	interno
	Profesional SISO	verificar el cumplimiento de los lineamientos de las normas de seguridad y salud en el trabajo		ejecución y cierre	interno
	Maestro de obra	Prestar sus servicios técnicos en la ejecución del proyecto		ejecución y cierre	interno
Proveedores	Proveedor de material de construcción	proveer el material necesario para la ejecución de la obra	Generar utilidad por los suministros de material, suministrar materiales de excelente calidad y así afianzar la marca en el mercado	ejecución	externo
comunidades locales	Junta de acción comunal/vecinos	verificar la no afectación de las áreas vecinas al proyecto	Evitar afectación a la comunidad aledaña al proyecto	inicio, ejecución y cierre	externo

10. MATRIZ DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y GESTIÓN DE EXPECTATIVAS

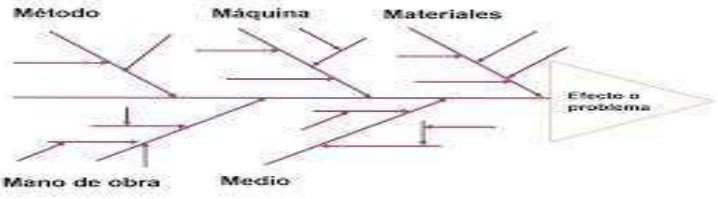
PARTES INTERESADAS	CONFLICTO	ETAPA DEL PROYECTO	GESTIÓN EXPECTATIVAS
EQUIPO DE PROYECTO	Solicitar cambios que modifiquen la triple restricción inicial del proyecto.	Ejecución del proyecto.	Gestionar una comunicación constante donde se informa el avance y novedades del proyecto.
			Informar posibles consecuencias en alcance, tiempo, calidad y presupuesto que se deriven de la solicitud de cambio.
	Imposibilidad de avanzar en el proyecto por retrasos en cumplimiento de hitos.	Ejecución del proyecto.	Capacitaciones constantes en habilidades de monitoreo y control.
			Reuniones extraordinarias para concertar planes de contingencia.
	Inconformidad y resistencia en el incumplimiento de las normas de seguridad industrial y salud ocupacional.	Ejecución del proyecto.	Charlas e inducciones claras y concisas a los trabajadores.
			Ejecutar la investigación que permita determinar causas para incluir en lecciones aprendidas y mejorar procedimientos.
PROVEEDORES	Retraso cronograma de entregas.	Ejecución del proyecto.	Cumpliendo con cronograma de pagos hacia proveedores.
			Cambiar al siguiente proveedor que cumpla con requisitos de calidad y cantidad para el proyecto.
	Incumplimiento de tarifas negociadas.	Ejecución del proyecto.	Suscripción de contratos de suministro amarrados a una póliza de cumplimiento. En caso tal, ejecutar pólizas y cambiar al siguiente proveedor que no afecte el presupuesto establecido.

11. MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

PARTES INTERESADAS	OBJETIVO	NIVEL DEPEND.	NIVEL INF.	ACCIONES POSIBLES		ESTRATEGIA	NIVEL PARTICIPACIÓN
				Impacto positivo	Impacto Negativo		
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	Aprobar las decisiones de parte **económica y** aprobación producto final.	Bajo	Medio	Realizar desembolsos según los requerimientos del proyecto.	Posibles cambios de alcances generando alteraciones al proyecto inicial.	Presentar informes mensuales del avance del proyecto. Reuniones quincenales para seguimientos de hitos. Concertar visitas de obra.	Apoyo
INTERVENTORÍA CONSORCIO SANTA MARTA	Aprobar las decisiones de parte económica y aprobación producto final.	Bajo	Medio	Realizar verificaciones de que las actividades se estén llevando de manera correcta.	Posibles cambios de alcances generando alteraciones al proyecto inicial.	Presentar informes mensuales del avance del proyecto. Reuniones quincenales para seguimientos de hitos y visitas de obra	Apoyo
GERENTE DEL PROYECTO O DIRECTOR DE OBRA	Planear, ejecutar y controlar la ejecución del proyecto.	Alto	Alto	Optimización de tiempo y recursos del proyecto.	Incumplimiento de en los entregables del proyecto.	Capacitaciones en habilidades gerenciales y recursos humanos. Realizar reuniones permanentes con personal monitoreadas por medio de actas de comité. Entrega de informes mensuales por parte de residente y profesional SISOMA.	Líder
RESIDENTES DE OBRA	Encargado de la verificación en campo de toda la parte técnica administrativa y financiera del proyecto.	Alto	Medio	Optimización de tiempo y recursos del proyecto cumpliendo con las normas de calidad	Generar retrasos en obra y posibles fallas en la ejecución de los diseños de obra, baja calidad de la obra.	Capacitaciones en habilidades gerenciales y recursos humanos. Realizar reuniones permanentes con personal monitoreadas por medio de actas de comité. Llevar control diario del avance de obra y tomar las medidas respectivas para dar solución a estos por medio de plantillas establecidas.	Líder
RESIDENTE SISO	Verificar el cumplimiento de los lineamientos de las normas de seguridad y salud en el trabajo.	Medio	Medio	Identificar y dar cumplimiento a las normas de salud y seguridad en el trabajo.	Posible violación de norma llegando a tener demandas o accidentes en el proyecto.	Capacitaciones en seguridad industrial Realizar reuniones permanentes con personal monitoreadas por medio de actas de comité Llevar control diario del personal de obra en cuanto a salud y seguridad al trabajo por medio de plantillas establecidas	Líder
MAESTRO DE OBRA	Prestar sus servicios técnicos	Medio	Medio	Cumplir con todas las normas de	Incumplimiento de las normas de construcción	Cumplir con el cronograma de pagos establecido	Apoyo

	en la ejecución del proyecto.			calidad y tiempos exigidos en la realización del proyecto	y de calidad, atrasos en la ejecución del proyecto	Contar con un cronograma de entrega de materiales de acuerdo las actividades a ejecutar Llevar planillas del personal con cada una de las actividades a realizar diariamente	
PROVEEDORES MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	Proveer el material necesario para la ejecución de la obra	Medio	Bajo	Permite cumplir con las normas de calidad y tiempos estipulados en el cronograma del proyecto	Genera retrasos en la ejecución del proyecto	Cumplir con los pagos establecidos en Contar con un cronograma de entrega de materiales de acuerdo las actividades a ejecutar Llevar planillas de entrega de materiales	Apoyo

12. HERRAMIENTAS DE CONTROL DE CALIDAD A IMPLEMENTAR EN EL PROYECTO

HERRAMIENTA / TÉCNICA	DESCRIPCIÓN DE USO/APLICACIÓN EN EL PROYECTO
Análisis de documentos	Aplicar lecciones aprendidas de proyectos similares ya ejecutados por la organización, Análisis de informes semanales de avance de obra, en los cuales se puede identificar calidad de materiales informes de laboratorio y análisis de procesos de cada actividad
Análisis de causa Raíz	Tomar acciones correctivas en el caso que se presenten procesos constructivos erróneos, por medio de las seis M 

13. RECURSOS HUMANOS CLAVE PARA IMPLEMENTACIÓN DE PLAN DE CALIDAD

PARTES INTERESADAS	ROLES Y RESPONSABILIDADES
Director de obra	Objetivos del rol: Liderar el equipo de trabajo para lograr los objetivos planteados para el proyecto y llevar a feliz término el mismo.
	Funciones del rol: Planear, ejecutar, monitorear y controlar el desarrollo del proyecto. Aprobar planes de compras, cambios en líneas base. Reportar cambios en el alcance del proyecto y controlar las restricciones de este.
	Niveles de autoridad: Alto.
	Reporta a: Patrocinador.
	Supervisa a: Residente de obra, inspectores de obra, Profesional SISOMA.
	Requisitos de conocimientos: Ingeniero Civil o Arquitecto con conocimientos en gerencia de proyectos.

	Requisitos de habilidades: Manejo de personal, resolución de conflictos, comunicación asertiva, manejo de proveedores.
	Requisitos de experiencia: Dos (2) años de experiencia general y un (1) año de experiencia específica como director de obras civiles y seguimiento de calidad según los lineamientos de la ISO9001
Residentes de obra	Objetivos del rol: Garantizar desarrollo de la obra conforme los documentos que constituyen el proyecto, tales como normas técnicas, planos, especificaciones y presupuesto.
	Funciones del rol: Controlar la totalidad de la calidad de la obra y de materiales; verificación de equipos, mano de obra y servicios a emplear. Verificar y controlar entregas de material, programación de despachos y de recurso humano para las diferentes actividades de obra.
	Niveles de autoridad: Medio.
	Reporta a: director de obra
	Supervisa a: Personal operativo, incluyendo maestro y ayudantes de obra.
	Requisitos de habilidades: Manejo de personal, manejo de recursos, liderazgo.
	Requisitos de experiencia: Dos (2) años de experiencia general y un (1) año de experiencia específica en residencia de obras civiles.
Profesional SISO	Objetivos del rol: Inspección y análisis de instalaciones, equipos, procesos y personal.
	Funciones del rol: Velar por el cumplimiento de las medidas preventivas y detectar situaciones de riesgo para el personal de la obra y del proyecto durante la ejecución del mismo.
	Niveles de autoridad: Medio.
	Reporta a: director de obra
	Supervisa a: Personal administrativo y operativo que se encuentre dentro del perímetro de la obra.
	Requisitos de conocimientos: Profesional o Especialista en Seguridad y Salud en el Trabajo con licencia profesional vigente.
	Requisitos de habilidades: Manejo de personal, habilidades de comunicación y expresión.

14. COMUNICACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO Y APLICACIÓN DEL PLAN

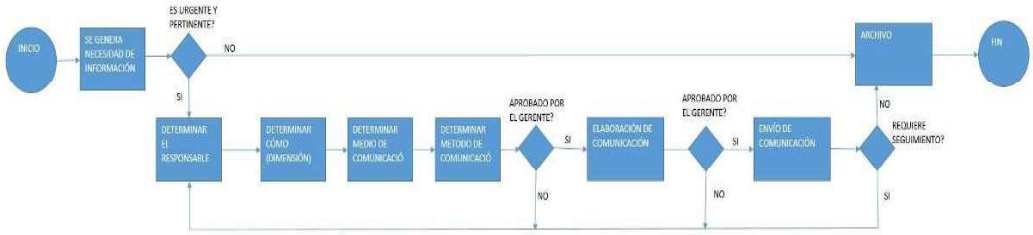
La gestión de las comunicaciones sirve para garantizar que la generación, recopilación, distribución, almacenamiento, recuperación, y disposición final de la información del proyecto sean adecuados y oportunos. Se establece que la información que viaja a través de los interesados debe ser confidencial para la organización, excepto la comunicación que se mantiene con la comunidad. No se aceptarán comunicaciones informales desde los proveedores, pues toda la correspondencia virtual deberá surtir por medio de correo institucional y la física contar con el respectivo recibido por parte de la organización.

14.1. MATRIZ DE COMUNICACIONES

PARTE INTERESADA	INFORMACIÓN	TRANSMISOR	RECEPTOR	DIMENSIONES	PERIODICIDAD	MEDIO	MÉTODO	AUTORIZACIÓN	CONSERVACIÓN DE INFORMACIÓN	RESTRICCIONES
Director de obra	Informes mensuales del avance del proyecto	Residente de obra- Profesional SISO	Interventoría/ Patrocinador	Formal escrita o correo electrónico	Mensual	Correo electrónico, presentación virtual, presentación y reunión.	Interactivo	Gerente del proyecto	Archivo físico y virtual	la información es confidencial no se debe compartir con externo a la organización cumpliendo con las plantillas establecidas por la organización

Residentes de obra	Entrega de informes diarios	Contratista de mano de obra-proveedores	Gerente del proyecto	Interna, formal, ascendente, oficial, oral, escrita.	Eventual, diaria	Correo electrónico, presentación y reunión.	Interactivo	Residente de obra	Archivo físico y virtual	la información es confidencial no se debe compartir con externo a la organización cumpliendo con las plantillas establecidas por la organización
Residente SISO	Entrega de informes	personal-junta de acción comunal	Residente de obra	Interna, externa, formal, informal, horizontal, oral, escrita.	Eventual, diaria	Correo electrónico.	Interactivo	Profesional SISOMA	Archivo físico y virtual	la información es confidencial no se debe compartir con externo a la organización cumpliendo con las plantillas establecidas por la organización
			Gerente del proyecto	Interna, ascendente, oficial, oral, escrita.	Eventual	Correo electrónico.	Interactivo	Profesional SISOMA		
Maestro de obra	informes de cantidades y cuentas de cobro	personal	Residente de obra	Interna, formal, ascendente, oficial, oral, escrita.	Eventual, mensual	Correo electrónico.	Interactivo	Residente de obra	Archivo físico y virtual	la información se debe entregar de acuerdo a tiempos establecidos en cronograma y al responsable de esta
Proveedor de materiales	informes de cantidades y cuentas de cobro	proveedor y contratista de mano de obra	Residente de obra	Interna, formal, ascendente, oficial, oral, escrita.	Mensual	Correo electrónico.	Interactivo	Residente de obra	Archivo físico y virtual	la información se debe entregar de acuerdo a tiempos establecidos en cronograma y al responsable de esta

14.2. FLUJOGRAMA DE COMUNICACIONES



15. INSPECCIÓN Y ENSAYO

CONSORCIO SAMAR 2025 realiza la inspección de producto terminado, basado en tres dimensiones a verificar:

- ASPECTO FUNCIONAL
- ASPECTO SUPERFICIAL
- ASPECTO DIMENSIONAL

De acuerdo con plan de trabajo del proyecto, antes de la entrega al cliente, el Consorcio realizará por medio del residente de obra la inspección final del producto terminado.

15.1. PROGRAMA DE INSPECCIONES

El programa de inspecciones planeadas se elabora anualmente de acuerdo a la siguiente tabla que define responsables y periodicidad, inspecciones que se realizarán visuales

Inspección	Frecuencia	Responsable
Extintores	MENSUAL	SST Y CALIDAD
Botiquines	MENSUAL	SST Y CALIDAD
Oficinas	MENSUAL	SST Y CALIDAD
Equipos de emergencia	MENSUAL	SST Y CALIDAD
Orden y aseo	1 DÍA A LA SEMANA	SST Y CALIDAD
Herramientas	MENSUAL	SST Y CALIDAD
Actividades de obra	1 DÍA A LA SEMANA	INSPECTOR O RESIDENTE
Materiales y condiciones	1 DÍA A LA SEMANA	INSPECTOR O RESIDENTE

15.2. ENSAYOS

El consorcio realizará las pruebas de laboratorio o ensayos siempre y cuando apliquen al contrato:

- Concreto. Ensayos de resistencia a la compresión de cilindros normales de concreto, testigos de almacenado y no ensayado; diseño de mezcla de concreto.

16. PROPIEDAD DEL CLIENTE

La empresa tiene que cuidar los productos que pertenecen a sus clientes mientras ellos tengas el control de la organización o estén utilizándolo; el CONSORCIO SAMAR 2025, realiza un procedimiento de identificación, verificación y protección de la propiedad de sus clientes o proveedores, si este es cedido para su utilización o incorporación dentro de sus procesos.

Cuando la propiedad de un cliente se pierde o se deteriora, la empresa tiene que informar de inmediato al cliente o proveedor y conservar información documentada de lo que ha sucedido.

La propiedad del cliente y de los proveedores (material, componentes, herramientas, equipos, instalaciones, propiedad intelectual y datos personales) es protegida por la empresa conforme a la legislación vigente y a su compromiso como organización con el manejo adecuado de la información y bienes proporcionados por clientes y proveedores. Si surge algún problema que produzca su deterioro o pérdida se debe informar a las personas oportunas.

17. CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

CONSORCIO SAMAR 2025 dentro de su proceso de Gestión de la Calidad, especialmente en el proceso de control e inspección, el residente de obra después de encontrar una salida no conforme, le informa de inmediato al oficial de obra, para realizar las respectivas modificaciones.

El CONSORCIO SAMAR 2025, establece y mantiene un procedimiento documentado para la correcta aplicación de acciones correctivas y preventivas acordes a la magnitud de la no conformidad o del producto no conforme detectado. Es una fuente de actualización y de mejora continua del SGC.

18. ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA

CONSORCIO SAMAR 2025 como método de mejoramiento continuo, en las acciones correctivas y preventivas, actividad responsable por el residente de obra donde se tomarán acciones correspondientes de acuerdo a lo recibido en el buzón PQRS de CONSORCIO SAMAR 2025, tomará acciones preventivas realizando las mejoras de los productos y servicios para cumplir con los requisitos considerando las necesidades y expectativas futuras con el fin de mejorar la percepción del cliente hacia la empresa.

Por otro lado, se realizarán acciones correctivas de acuerdo al siguiente procedimiento:

- Reaccionar ante el PQR y tomar acciones para controlarla y corregirla
- Hacer frente a las consecuencias
- Evaluar las acciones en conjunto con el director de obra y la gerencia para tomar decisiones que eliminen la causa de la no conformidad
- Evaluar todo el proceso para detectar otra no conformidad similar que pueda ocurrir
- Actualizar los riesgos y oportunidades depende de la gravedad de la no conformidad

Las acciones deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades presentadas, documentando cada proceso y resultado de cualquier acción correctiva.

19. MANEJO, ALMACENAMIENTO, PRESERVACIÓN Y ENTREGA

Durante el proceso de la obra, CONSORCIO SAMAR 2025 realiza el manejo, almacenamiento y preservación de los materiales a utilizar en la intervención. Respecto a la entrega final, el Residente de Obra después de realizar la inspección final, realiza la entrega al interventor y a la entidad, de acuerdo a lo establecido en el plan de trabajo. Se realiza un acta de entrega para recibo a conformidad.

20. CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD

La información documentada, durante el proceso del proyecto, tales como procedimientos, formatos, registros y actas, serán identificadas, almacenadas y conservadas, de acuerdo al tiempo de garantía generado en el contrato.
Los registros de inspección y control, serán digitalizados para tener una mayor seguridad de la información en el tiempo.

21. ANÁLISIS DE DESEMPEÑO

21.1. SEGUIMEINTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

Para poder evaluar y dar cumplimiento a los objetivos y metas propuestas en el proyecto, es necesario contar con algunos indicadores que se deberán realizar periódicamente y que deben ir incluidos en los informes mensuales remitidos a la interventoría y que los resultados de estas mediciones o evaluaciones nos conlleven a determinar cumplimiento o incumplimiento y acciones de mejora de nuestro plan.

Se tiene en cuenta para la evaluación la medición del grado de conformidad cada dos meses de acuerdo a los siguientes datos que se plasmaran en el informe mensual interno del consorcio:

● Lograr un alto nivel de satisfacción de los clientes u otras partes interesadas.
Nº de áreas entregados a tiempo / Nº total de áreas asignados*100

● Lograr un mínimo o nulo número de No Conformidades del Plan de calidad de Gestión o algún proceso concreto.
Nº de requisitos que pide el cliente en relación con la calidad / Nº de requisitos cumplidos por la organización*100

● Obtener un mínimo número de reclamaciones de cliente, sanciones o penalizaciones.
Nº de características de calidad cumplidas por el material/ Nº de características de calidad pedidas*100

● Contar con un mínimo o nulo número de No Conformidades asociadas a los Proveedores.
Nº de NC corregidas/ Nº total de NC*100

21.1.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

CONSORCIO SAMAR 2025, mediante métodos eficaces y eficientes identifica las áreas en donde se debe mejorar su desempeño en la búsqueda constante de la satisfacción del cliente del presente proyecto.

21.2. AUDITORÍA INTERNA

La auditoría interna del plan de calidad se programa anualmente y se ha establecido y mantiene un procedimiento documentado para planificar, implementar y registrar auditorías internas, a fin de evaluar la eficacia del plan de Calidad. Las auditorías internas se programan teniendo en cuenta la naturaleza e importancia del sector a auditar, y su ejecución está a cargo de personal independiente de la Gerencia o Área a controlar. Los resultados de las auditorías se registran y se transmiten al responsable de la Gerencia o Área auditada, a fin de que éste adopte las acciones correctivas y preventivas que correspondan, verificando a posterior la efectividad de estas. Los informes de las Auditorías Internas y sus recomendaciones son puestos en conocimiento de las gerencias. El responsable de la programación, preparación, ejecución, análisis y comunicación del cronograma de Auditorías Internas es el responsable del plan de calidad.
En el control, se asegura el cumplimiento de los requisitos necesarios para garantizar la calidad de los servicios realizados. Las auditorias de calidad están a cargo del líder de proceso y se realizarán: auditoría externa una como mínimo cada año y las auditorías internas según los requerimientos o hallazgos encontrados en los procesos Las auditorías realizadas quedarán registradas como evidencia en los documentos.

22. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

CONSORCIO SAMAR 2025, tratará las no conformidades y hallazgos de este proyecto en la revisión por la dirección.

La alta dirección se compromete a revisar el SGC de la empresa anualmente junto con el informe que se recibe por el Residente de obra, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización. Luego de recibir el informe de la auditoria externa, la alta dirección hará un análisis comparativo de la auditoría interna y externa, para tomar decisiones dado a que lo que el consorcio busca es llegar a la satisfacción máxima del cliente.

23. MEJORA

Según la política de la calidad, CONSORCIO SAMAR 2025 su sistema de gestión de calidad, es mejorado de manera continua con el objetivo de lograr un desarrollo sustentable en cuanto a la calidad de sus productos y procesos, como así también la prevención de los riesgos laborales de su personal, proveedores, contratistas, visitas y toda la comunidad. Para llevar a cabo la mejora continua se tienen en cuenta las fuentes de información, incluyendo las revisiones de la dirección de la empresa.

CONCEPTOS Y DEFINCIONES

A

Acción Correctiva. Acción para eliminar la causa de una no conformidad, incidente o situación desagradable y prevenir que vuelva a ocurrir.

Acción Preventiva. Acción para eliminar o mitigar las causas de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Actividad crítica. Aquella que se destaca por las repercusiones que tiene su ejecución, riesgo de pérdida, costo y utilización de recursos en la calidad del producto final.

Alta dirección. Persona o conjunto de personas con el más alto nivel dentro de la organización encargadas de dirigir y controlar.

Aseguramiento de Calidad. Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

Auditoría Interna. Proceso sistemático, independiente y documentado al interior de la organización realizado con evaluación objetiva, con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los estándares de cumplimiento.

C

Calidad. La ISO 9001 la define como “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”, esto va relacionado al conjunto de características de un producto o servicio que logran satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas, conseguido mediante el uso óptimo de los recursos.

Capacitación. Proceso mediante el cual se desarrollan las competencias del personal con la finalidad de asegurar la correcta aplicación de los controles y la gestión de la calidad en los proyectos.

Cliente. Es la persona natural o jurídica, empresa particular o el Estado, que demanda un servicio o producto ofrecido por el CONSORCIO. Parte firmante del contrato que se compromete a realizar la retribución económica pactada por la ejecución del proyecto.

Construcción. Procesos o etapas de trabajo que al ser terminadas dan por resultado la Obra.

Control de Calidad. Conjunto de actividades orientadas a verificar el cumplimiento de los requisitos técnicos del Cliente.

Competencias. Conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y capacidades aplicadas por el trabajador en el desempeño de sus labores.

Copia Controlada. Es una condición de restricción a la reproducción de un documento, la cual es solo viable con la autorización del responsable del documento. El documento en copias se distribuye en medios controlados para garantizar el uso de la versión vigente del documento y prevenir el uso intencionado de documentos obsoletos.

Criterios de Auditoría. Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

D

Documento. Es el soporte material del conocimiento. Es todo escrito o fuente de información materialmente susceptible de ser utilizada para consulta, estudio o prueba. Por ejemplo: registro, especificación, plano, procedimiento, informe, norma.

E

Eficacia. Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Especificación. Es el documento que establece requisitos. Puede estar relacionada a actividades o a productos.

Especificaciones Establecidas. Características requeridas por la empresa en el pedido del suministro, en cuanto a cantidad, calidad y marca de los materiales suministrados al Área de Construcción.

Estándar. Conjunto de políticas, reglas, instrucciones y procedimientos establecidos por la empresa para gestionar los proyectos y que sirven de pautas para que todos los trabajadores y/o empleados

desempeñen sus tareas de tal forma que aseguren eficiencia, buenos resultados, calidad y un desempeño seguro.

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

H

Hallazgos de La Auditoría. Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

I

Inspección. Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.

Instructivo. Es una herramienta que permite desarrollar de manera sistemática y controlada los procesos o procedimientos.

L

Lista de Verificación. Guía que permite establecer los aspectos a evaluar y como se están llevando a cabo cada uno de los procesos.

M

Mejora continua. Acciones recurrentes para aumenta la capacidad de cumplimiento de los requisitos, necesidades y expectativas de las partes interesadas.

N

No Conformidad. Incumplimiento, desviación o ausencia de los requisitos especificados en el plan de calidad del proyecto para el desarrollo de las actividades del CONSORCIO.

O

Objetivo. Un fin, en términos de desempeño de la calidad, que una organización ha establecido para lograrlo.

Oportunidad de mejora. Diferencia detectada entre la situación actual y lo proyectado.

P

Procedimiento. Acción descrita que relaciona la forma específica para llevar a cabo un proceso, definiendo las responsabilidades del personal involucrado durante el desarrollo de un proyecto.

Proceso. Conjunto de actividades o procedimientos mutuamente relacionados o que interactúan, los cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Producto o servicio. Resultado de un proceso.

Producto no Conforme. Producto resultado de un proceso que no cumple con las especificaciones establecidas por el estándar del proyecto, por el estándar del cliente y por el estándar del CONSORCIO, a nivel empresa.

Política. Declaración de los propósitos y principios del CONSORCIO, con relación a su desempeño y que constituye el marco de referencia para la acción y definición de sus objetivos y metas.

Proyecto. Es un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, con un objetivo y requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.

R

Registro. Documento que contiene los resultados obtenidos en el desarrollo de una actividad propia de un proceso y proporciona evidencia que permite la trazabilidad objetiva de las actividades del mismo.

Requisitos. Necesidades o expectativas establecidas por el cliente sean explícitas u obligatorias (contrato, especificaciones, planos, etc.) e implícitas.

S

Satisfacción del cliente. Percepción favorable del cliente en función del cumplimiento de sus requisitos y necesidades, reafirmando sus expectativas.

Sistema de Gestión de la Calidad SGC. Componentes que interactúan de forma coordinada y controlada con el fin de cumplir con directrices preestablecidas orientadas al cumplimiento de los requisitos de un producto y que satisfaga las necesidades y expectativas de las partes interesadas en todas las fases del proceso.

V

Verificación. Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.