PLAN DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD DE LA OBRA

PROCESO INCIVA

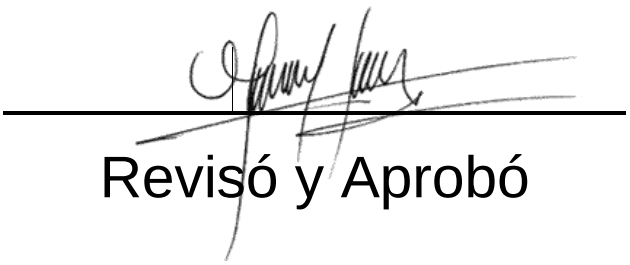
N° SAMC-005-2025

FECHA: 2 DICIEMBRE 2025

PROPONENTE:

MAURICIO HOLGUIN GUERRERO

NIT N° 16.758.135-8



Revisó y Aprobó

Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

Señores:
INCIVA
Calle 6 N°24-80 Avenida Roosevelt Piso 4
Ciudad

ASUNTO: COMPROMISO CON EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

MAURICIO HOLGUIN GUERRERO, identificado con la cedula de ciudadanía N° 16.758.135, en caso de ser seleccionado en la presente Selección Abreviada que tiene por objeto CONTRATAR DE UNA (1) PERSONA NATURAL, JURÍDICA O PLURAL CON EL FIN DE EJECUTAR BAJO LA MODALIDAD DE PRECIOS UNITARIOS FIJOS LAS ADECUACIÓN DE LA FASE 2 DEL SISTEMA ELÉCTRICO Y DE ILUMINACIÓN DEL CENTRO OPERATIVO HACIENDA EL PARAÍSO, CORREGIMIENTO EL POMO, MUNICIPIO EL CERRITO, VALLE DEL CAUCA. manifiesta su compromiso con la calidad en relación con el proyecto, por lo cual realizó el plan de aseguramiento de calidad de la obra (Plan de Calidad), donde están especificadas las políticas, los objetivos, requisitos legales y reglamentarios, y cómo dará cumplimiento a los requisitos de calidad, de acuerdo a las necesidades y requerimientos de INCIVA.

De acuerdo a lo anterior se firma este documento a los DOS (02) días del mes de DIECIEMBRE de dos mil VEINTICINCO (2025).

_____
MAURICIO HOLGUIN GUERRERO
C.C. N° 16.758.135 de Cali
Persona Natural
Dirección: Carrera 49B N°11-04 B/Departamental
Correo e: mholguin@emcali.net.co
Teléfono: 602 – 335 35 45
Ciudad: Cali (Valle)

Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

A. PLAN DE CALIDAD

1. INTRODUCCION

En la actualidad, la creciente competitividad de los servicios, construcciones de las actividades de la ingeniería civil, han obligado a las empresas a proponer en sus ofertas la adopción de sistemas de aseguramiento y control de calidad.

Dando cumplimiento con las expectativas y necesidades a satisfacer las comunidades y con estándares de calidad, se desarrolla el presente documento que hace parte de los documentos habilitantes para el proceso de Selección Abreviada N° SAMC-005-2025, el cual incluirá la elaboración y cumplimiento de un plan específico de calidad para la obra a desarrollar cuyo objeto es CONTRATAR DE UNA (1) PERSONA NATURAL, JURÍDICA O PLURAL CON EL FIN DE EJECUTAR BAJO LA MODALIDAD DE PRECIOS UNITARIOS FIJOS LAS ADECUACIÓN DE LA FASE 2 DEL SISTEMA ELÉCTRICO Y DE ILUMINACIÓN DEL CENTRO OPERATIVO HACIENDA EL PARAÍSO, CORREGIMIENTO EL POMO, MUNICIPIO EL CERRITO, VALLE DEL CAUCA.

Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

2. ALCANCE

Como proponentes del proceso de Selección Abreviada N° SAMC- 005-2025, hemos formulado un sistema del control de la calidad de acuerdo a los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, con el fin de ser implementado, en la ejecución de la obra cuyo objeto es "*CONTRATAR DE UNA (1) PERSONA NATURAL, JURÍDICA O PLURAL CON EL FIN DE EJECUTAR BAJO LA MODALIDAD DE PRECIOS UNITARIOS FIJOS LAS ADECUACIÓN DE LA FASE 2 DEL SISTEMA ELÉCTRICO Y DE ILUMINACIÓN DEL CENTRO OPERATIVO HACIENDA EL PARAÍSO, CORREGIMIENTO EL POMO, MUNICIPIO EL CERRITO, VALLE DEL CAUCA..*"
Como proponentes y futuros contratistas del proceso N° SAMC-005-2025, poseemos la capacidad necesaria de gestión humana y técnica para llevar con éxito la culminación de nuestros proyectos.

Nuestro sistema está basado en la "mejora continua" para estimular la eficiencia de la organización, y así responder con las necesidades de nuestros clientes.

Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

3. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un sistema de control de calidad, bajo los lineamientos de la norma ISO 9001-2015 para el proceso de Selección Abreviada N° SAMC-005-2025 cuyo objeto es "*CONTRATAR DE UNA (1) PERSONA NATURAL, JURÍDICA O PLURAL CON EL FIN DE EJECUTAR BAJO LA MODALIDAD DE PRECIOS UNITARIOS FIJOS LAS ADECUACIÓN DE LA FASE 2 DEL SISTEMA ELÉCTRICO Y DE ILUMINACIÓN DEL CENTRO OPERATIVO HACIENDA EL PARAÍSO, CORREGIMIENTO EL POMO, MUNICIPIO EL CERRITO, VALLE DEL CAUCA."*

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Definir la política y los objetivos de la calidad de la organización.
2. Identificar y describir los procesos operativos del proyecto denominado "*CONTRATAR DE UNA (1) PERSONA NATURAL, JURÍDICA O PLURAL CON EL FIN DE EJECUTAR BAJO LA MODALIDAD DE PRECIOS UNITARIOS FIJOS LAS ADECUACIÓN DE LA FASE 2 DEL SISTEMA ELÉCTRICO Y DE ILUMINACIÓN DEL CENTRO OPERATIVO HACIENDA EL PARAÍSO, CORREGIMIENTO EL POMO, MUNICIPIO EL CERRITO, VALLE DEL CAUCA."* Establecer procedimientos requeridos para la aplicación del sistema de gestión de calidad.

3. Establecer los documentos necesarios para la operación eficaz del sistema de control de la calidad, implementando técnicas de acuerdo a lo planteado en el proyecto.

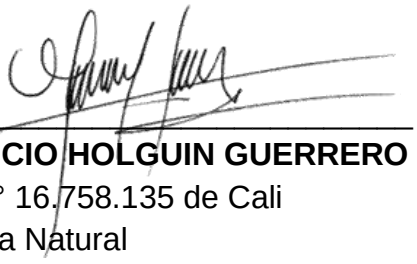
Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

4. POLITICA DE CALIDAD

La política de calidad se ha desarrollado teniendo en cuenta los diferentes parámetros internos de la organización como las necesidades específicas de nuestros clientes, para garantizar la calidad de nuestros proyectos a través de un compromiso enmarcado dentro del cumplimiento de las especificaciones, con un equipo de trabajo calificado y motivado, que participa en la prestación del servicio para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, asegurando el mejoramiento continuo de los procesos que integran el SGC.

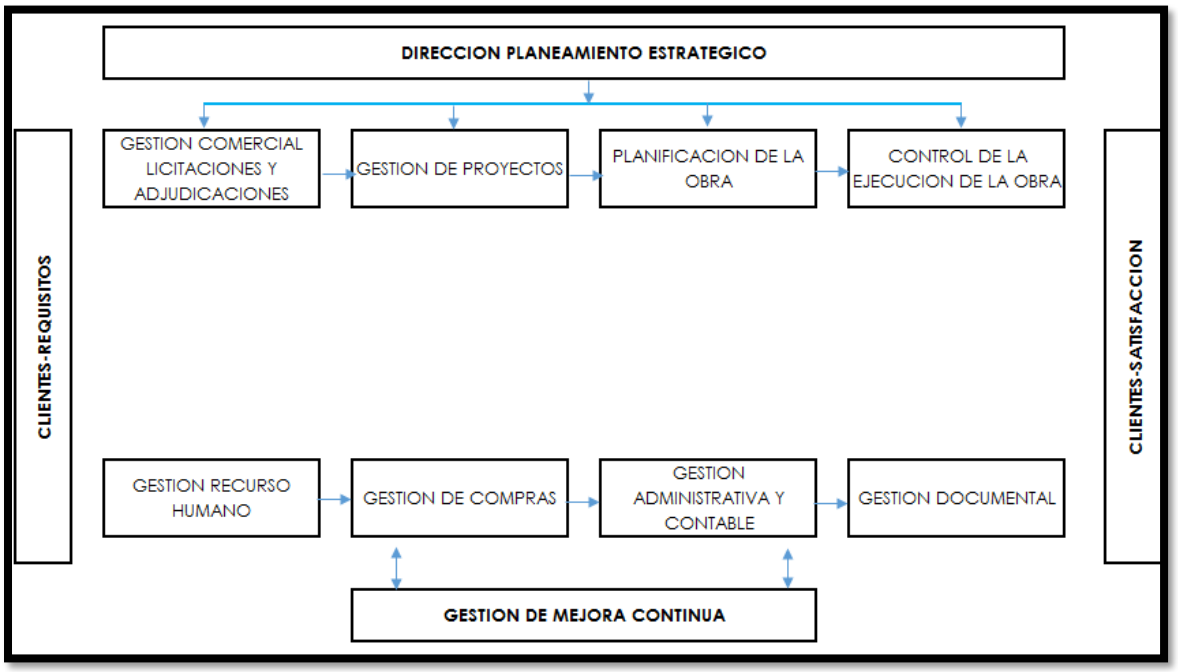
Se ha establecido en la organización los siguientes objetivos que contribuyen a la aplicabilidad y medición de la política de calidad:

- ✓ Cumplimiento de las Especificaciones.
- ✓ Personal Competente.
- ✓ Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.
- ✓ Mejoramiento continuo de los procesos.



MAURICIO HOLGUIN GUERRERO
C.C. N° 16.758.135 de Cali
Persona Natural
Proponente

Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com



Control de calidad en la ejecución de las obras: ensayos, observaciones y funciones relacionadas, que se llevan a cabo durante la instalación del sistema, con el fin de determinar que los trabajos sean conducidos con los planos y especificaciones aprobados por la entidad contratante.

Aseguramiento de la calidad: es el esfuerzo total para cumplir con todas las expectativas, organizar, dirigir y controlar la calidad, con el fin de brindar a INCIVA la calidad esperada, cumpliendo con sus expectativas.

Efectividad: lograr el objetivo propuesto a través del uso adecuado de los recursos

Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

6. RESPONSABLES DEL MANEJO CONTROL DE LA CALIDAD

El representante legal es el responsable de definir y comunicar dentro de la organización, las personas que ocuparan los cargos más relevantes, como también en forma general las responsabilidades y autoridades de ellos.

6.1 CONTROL DE CALIDAD DE LA OBRA

- Respetar todas las normativas vigentes establecidas por los organismos nacionales, regionales y municipales.
- Desarrollar hábitos preventivos con el personal, respecto a los riesgos laborales presentes en nuestras actividades cotidianas.
- Trabajar de manera constante en el control continuo de nuestros procesos.
- Identificar las necesidades de nuestros clientes.

6.2 RESPONSABILIDADES DE LA GERENCIA

- La implementación y desarrollo del SGC.
- Establecer políticas y objetivos de calidad.
- Velar por el adecuado cumplimiento de todo lo que allí se establece, cumpliendo la normatividad vigente y vigilando la completa satisfacción de nuestros clientes.

6.3 ENFOQUE DEL CLIENTE

MAURICIO HOLGUIN GUERRERO, maneja una filosofía de comunicación abierta con sus colaboradores, participándoles e involucrándolos activamente con la política, el cumplimiento de los objetivos de calidad, por lo tanto, como persona natural, realizará el cumplimiento de los requisitos tanto legales y reglamentarios, así como los requeridos por el cliente, para este caso INCIVA.

6.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

MAURICIO HOLGUIN GUERRERO planifica su sistema de gestión de calidad, de acuerdo al alcance de los procesos y actividades a desarrollar. Se comunican todos los cambios y novedades de los diferentes procesos, con el objeto de mantener la integridad del SGC.

6.5 OBJETIVOS DE PLANIFICACIÓN

- Optimizar el nivel de competencia del personal vinculado a la organización.
- Progreso continuo en cada uno de los procesos.
- Desempeñar con las cláusulas e hitos contractuales.
- Manejo óptimo y responsable de los recursos.

Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

7. CONTROL DE LA CALIDAD DE LA OBRA

MAURICIO HOLGUIN GUERRERO mantendrá a disposición de la entidad un sistema de gestión de calidad documentado, para garantizar que los alcances de las obras a desarrollar cumplan con los requisitos solicitados por INCIVA.

7.1 CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS

- Plan de calidad
- Política de calidad
- Objetivos específicos y generales de la calidad
- Procedimientos documentados
- Registros soportes

Manual de calidad del proceso de Selección Abreviada N° SAMC-005-2025, encontramos los procedimientos necesarios para lograr los objetivos y el alcance del manual de calidad.
Todos los documentos técnicos que harán parte del proceso de Selección Abreviada y posterior de la ejecución del contrato como procesos constructivos, registros de modificaciones, programas de puntos de inspección, no conformidades, órdenes de compra, etc., son la base fundamental de la gestión de la información, la que mantiene al día la información en la obra.

7.2 CONTROL DE REGISTROS

Se crea una carpeta llamada “registros” que es el lugar donde se consignan los mismos, los cuales deben estar almacenados en forma consecutiva o por fecha; Cuando el documento es emitido en forma física se elaboran A-Z previamente identificadas con el nombre de los REGISTROS a almacenar, guardándolos de la misma manera que se almacenan en forma virtual.

Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

TABLA N°1 TABLA DE DOCUMENTOS

DOCUMENTOS	SIGLAS
MANUAL	MA
PROCEDIMIENTO	PR
FORMATO	FO
INSTRUCTIVO	IN
TABLA	TA
PLAN DE CALIDAD	PC
NORMA	NO
CARACTERIZACION	CA
GUIA	GU
PLAN	PL
ACTAS	A1
CONTRATOS	C2
ESPECIFICACIONES TECNICAS	E3

8. REQUISITOS

El proponente, considera necesario para ejecutar sus obras, efectuar planificación de las actividades a desarrollar, de manera que se lleve a cabo en tiempo y forma, en conformidad con los objetivos de calidad de la empresa.

En la planificación de la realización de la obra se tendrá en cuenta los siguientes aspectos:
- ✓ Requisito del producto.
- ✓ Disponibilidad de los recursos.
- ✓ Actividades de verificación, validación, seguimiento y ensayo.

9. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

MAURICIO HOLGUIN GUERRERO se asegurará que el cliente se mantenga informado sobre el producto, aclarando aspectos sobre las cotizaciones, contratos, pedidos, modificaciones y trabajos adicionales.

Se realizarán reuniones las veces que sean requeridas por la entidad (en caso de ser adjudicado el contrato).

Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

10. DISEÑO Y DESARROLLO

10.1 PROCESO DE DISEÑO Y DESARROLLO

Se debe realizar seguimiento de las actividades programadas en el proyecto para llevar un control del avance, identificando de esta manera la ruta crítica y proponer las respectivas soluciones.
En el desarrollo del proyecto, se desarrollaron informes de acuerdo a la necesidad del cliente y/o programa propuesto por la alta gerencia.

10.2 CONTROL DE CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Los cambios de diseño pueden darse en cualquier etapa del proyecto a solicitud del cliente. El manejo general de los cambios en la documentación afectada por modificaciones del diseño, se debe plasmar en un documento o procedimiento.

11. PROCESO DE COMPRAS

El proponente MAURICIO HOLGUIN GUERRERO se asegurará que las compras que realice la empresa, se ajusten a los requerimientos internos de calidad establecidos en el SGC, para cumplir los requisitos establecidos con el cliente.

- Solicitar cotizaciones a proveedores y adjudicar compras según la propuesta más favorable.
- Realizar las compras e insumos de acuerdo a los requerimientos.
- Verificar que lo que llega corresponda a lo solicitado.

12. PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO

Se deberá realizar un control durante el proceso de ejecución del contrato de obra, con el objetivo de evitar desvíos y no conformidades durante la ejecución del mismo, donde se contenga la siguiente información:

1. Descripción de las características del proceso y/o producto.
2. Referencia y disponibilidad de procedimientos o instrucciones de trabajo necesarias.
3. Utilización de los dispositivos de control apropiados.
4. Identificación del problema posterior a la entrega de la obra al cliente.

Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

13. IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD DEL PRODUCTO

MAURICIO HOLGUIN GUERRERO realizará la identificación de sus productos, teniendo en cuenta las presentadas por el proveedor por ende en el desarrollo de la obra se implementarán parámetros para hacer la identificación de los materiales críticos o que afecten la calidad del producto terminado, la cual genera una trazabilidad de este. Dicho punto es preparado desde la fase inicial o la legalización del contrato.
Cuando sea necesario o este especificado, se identifican los productos, equipos de medición, maquinarias o instrumentos con algún método fácil de interpretación y que se mantenga inalterable en toda la fase de producción.

14. CONTROL DE PRODUCTO SUMINISTRADO POR EL CLIENTE

Cuando el cliente suministra productos (planos, especificaciones, etc.) se mantendrá bajo control, se verificará y protegerá, manteniéndolos hasta su utilización y/o devolución.

15. MANEJO, ALMACENAMIENTO, PRESERVACION Y ENTREGA

Los insumos independientemente de su naturaleza y procedencia, serán identificados, almacenados, manipulados etc. según corresponda. El proponente garantizara el área de acuerdo a su naturaleza y su posterior utilización, por lo que pueden ser dispuestos en el almacén, en la obra o en la oficina.

16. CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

Establecer los pasos que se realizan en la organización para controlar y evidenciar gestión sobre los productos o servicios NO CONFORMES.

Aplica cada vez que se generan NO CONFORMIDADES ocasionadas por:

- Requisitos de los productos y/o servicios.
- Documentación soporte del sistema.
- Norma ISO-9001 versión, 2015

Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

17. SEGUIMIENTO Y MEDICION

17.1 SATISFACCION DEL CLIENTE

A través de procedimientos eficaces y eficientes se identificarán las áreas en donde se debe mejorar su desempeño en pro de la satisfacción del cliente. La información para el respectivo análisis, se extrae de la encuesta de satisfacción del cliente.

17.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

Se efectúa el control de ejecución de la obra con el objetivo de establecer un marco para la mejora continua. Con ellos garantiza la capacidad de sus procesos para alcanzar los resultados planificados, detectando la necesidad de emplear acciones correctivas necesarias.

17.3 SEGUMIENTO Y MEDICION DEL PRODUCTO

Mediante el control de ejecución de la obra, se efectúa su seguimiento y medición, habiendo fijado los puntos de control de acuerdo a lo indicado. Mediante registro de control de la ejecución de obra, la empresa deberá garantizar el seguimiento y aprobación de todos sus productos durante la etapa de producción y/o fabricación.

17.4 MEJORA CONTINUA

De acuerdo a la política de calidad, y con el objetivo de lograr un desarrollo sustentable en cuanto a la calidad de los productos y procesos, se deberá establecer desde la formulación de la política de calidad, como así también la prevención de los riesgos laborales del personal, proveedores, contratistas, visitas y toda la comunidad.

17.5 ACCIONES CORRECTIVAS

Se toma acciones para eliminar la causa de una no conformidad, requiriendo de un análisis y estudio detallado de los motivos que la generaron, para evitar su repetición.

17.6 ACCIONES PREVENTIVAS

Con el fin de prevenir la ocurrencia de no conformidades potenciales se aplica las acciones preventivas correspondientes en cada caso.

Se deberán tener en cuenta las acciones preventivas, previamente a situaciones que pudieran derivar en no conformidades mayores en la prestación del servicio ofrecido por nuestra empresa, como así también en situaciones que pudieran poner en riesgo la identidad física y la salud de toda persona que trabaje en nuestra empresa.

Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

17.7 AUDITORIA

El proponente MAURICIO HOLGUIN GUERRERO con el fin de evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad conforme a la normatividad legal vigente, implementara y registrara auditorías internas de la calidad, las cuales serán programas teniendo en cuenta la naturaleza e importancia del sector a auditar.

Los resultados de la auditoria se registran y se transmiten al responsable de la gerencia o área auditada, con el fin de que en el área responsable se adopten las medidas correctivas y preventivas que correspondan, verificando la efectividad de las mismas.

Los informes de las auditorías internas y en conjunto con sus recomendaciones, serán puestas a conocimiento de todos los integrantes de MAURICIO HOLGUIN GUERRERO, siendo el representante de la dirección y/o legal el responsable de programar, preparar, ejecutar y comunicar el cronograma de las auditorías internas.

17.8 MAPA DE PROCESOS



Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

18. CARACTERIZACIONES

Muestran en forma detallada los diferentes elementos de entrada que tienen los procesos para transformarlos y convertirlos en salidas, las cuales, pueden interactuar con otros procesos, para pro activar el sistema, el cual busca el cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente, evidenciando lo anterior en la documentación soporte del proceso, así como con los indicadores de gestión de los procesos.

18.1 PROCESO RECURSOS HUMANOS

OBJETIVO: Dar a conocer en forma genérica cuales son las diferentes actividades que se llevan a cabo dentro de la organización con el ánimo de poder establecer ambientes de trabajo adecuados con la interrelación del personal contratado garantizando que lo anterior se realice con personal competente.

RESPONSABLE: Coordinador de recursos humanos.

DOCUMENTACION: evaluación de desempeño, programa de capacitación, formato de confirmación de referencias, asistencias, entrevista, programa de inducción, solicitud de personal, manual de funciones y competencias, guía de recursos humanos y selección, contratación e inducción, programa de mantenimiento preventivo, estado de epp y dotación, entrega de epp y dotación.

INTERACCIONES: Con todos los procesos.

ENTRADAS	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
• Política de calidad. • Necesidad y requerimiento de personal. • Manual de Función y competencias • Políticas de contratación. • Planeación estratégica	Gerencia. Encargados deproceso.	• Recepcionar y tramitar las solicitudes de personal. • Realizar trámites para la contratación del personal. • Realizar la presentación e inducción del nuevo personal. •Evaluación de desempeño. •capacitación y entrenamiento. • Clima organizacional.	• Contribución a la mejora de competencia • Personal seleccionado • Personal contratado • Afiliaciones a seguridad Social. • Contratar personal idóneo. • Desarrollo de personal. Informes de gestión.	Usuarios del Sistema de Gestión de calidad. Gerencia

INDICADORES DE GESTION:

<u>Evaluación de desempeño:</u>

Sumatoria de calificación de aspectos evaluados / 20 (Valor máximo) Meta = 80%

Ausentismo: HH ausentes / HH trabajadas Meta = 90%

Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

18.2 COMPRAS

OBJETIVO: Asegurar que las compras que realiza la empresa se ajustan a los requerimientos internos de calidad establecidos en el SGC, para cumplir los requisitos establecidos con el cliente.
RESPONSABLE: Coordinador del proceso de compras.
DOCUMENTACION: requisición fo-cm-01, lista de proveedores fo-cm-02, selección de proveedores fo-cm-03, evaluación de proveedores fo-cm-04, instructivo de compras in-cm-01, recibido de materiales y/o servicios fo-cm- 005, orden de compra fo-cm-007, hoja de vida fo-cm-008, verificación de manómetros in-cm-002, verificación de cinta métrica in-cm-003, verificación de manómetros fo-cm-009, mantenimiento preventivo apisonador fo-cm-011, horas de trabajo apisonador fo-cm-012, almacenamiento y protección de equipos calibrados fo-cm-009.
INTERACCIONES: Con todos los procesos.

ENTRADAS	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Política de calidad Requerimiento de materiales e insumos. Desarrollo de nuevos proveedores	Gerente Coordinador del proceso	Solicitar cotizaciones a proveedores y adjudicar compras según la propuesta másfavorable. Realizar semestralmentela evaluación de proveedores. Realizar las compras e insumos de acuerdo a los requerimientos. Verificar que lo que llega Corresponda a lo solicitado.	Elaboración de órdenes de compra. Suministro del producto de acuerdo a las especificaciones. Prestación del servicio dentro de la organización. Informes de gestión	Coordinador deproceso. Gerencia

INDICADORES DE GESTION:
Cumplimiento de Fechas: Fechas reales / Fechas programadas. META = 80%

Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

18.3 CALIDAD

OBJETIVO: Establecer la metodología que se tiene para ejercer control y seguimiento, referente a la documentación que soporta el SGC, así como las acciones emprendidas que se desarrollan para solucionar las no conformidades, y las acciones correctivas y preventivas que se realizan para evidenciar mejoramiento de procesos.
RESPONSABLE: Coordinador del proceso de calidad.
DOCUMENTACION: Procedimiento control de documentos PR-CA-01, Procedimiento control de registros PR-CA-02, Producto servicio no conforme PR- CA-03, Procedimiento de AC y AP PR-CA-04, Actas de asistencia FO-CA- 01, Lista de asistencia FO-CA-02, Entrega de documentos FO-CA-03, Solicitud de cambio FO-CA-04, Tiempo de retención de registros FO-CA-05, No conformidad FO-CA- 06, Solicitud de acción FO-CA-07, Programa de Auditoria FO-CA-008, Plan de Auditoria FO-CA-009, Informe de Auditoría FO-CA-010.
INTERACCIONES: Con todos los procesos.

ENTRADAS	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Política de calidad Planeación estratégica (Misión y Visión). Estructurar documentación Planeación de auditorias No Conformidades, Seguimiento a las solicitudes de acción	Gerente Diferentes procesos. Usuarios del Sistema de SGC.	Estructurar documentación. Desarrollo y cambios en la documentación. Planeación y programación de auditorías. Implementación y seguimiento a Mejoramientos.	Seguimiento y control de la documentación del SGC. Informes de auditoría. Informes de gestión Acciones de Mejoramiento. Control de acciones correctivas y preventivas implementadas.	Usuarios del SGC. Gerencia. Coordinador de proceso.

INDICADORES DE GESTION:
Efectividad de Acciones: Acciones Implementadas realmente / No de Acciones correctivas y preventivas. Meta 80%
Realización de auditorías: No de Auditorías realizadas / No de Auditorias programadas.
Meta: 100%

Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

18.4 COMERCIAL

OBJETIVO: Establecer las diferentes actividades que se deben tener en cuenta para ofertar los servicios de instalaciones garantizando cumplimiento y eficacia en el servicio.
RESPONSABLE: Coordinador del proceso Comercial.
DOCUMENTACION: Instructivo comercial IN-CO-001, Encuesta FO-CO-01, Base de datos FO-CO-002, cotización FO-CO-003, Requerimiento del cliente FO-CO- 004, Acta de inicio de obra FO-CO-005, Acta de entrega de obra FO-CO-006, servicio post-venta FO-CO-007.
INTERACCIONES: Con todos los procesos.

ENTRADAS	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Política de calidad Necesidades del mercado. Requerimientos del cliente, Capacidad de cumplir especificaciones técnicas. Ofertas de servicio (instalaciones)	Gerente Cliente Externo	Búsqueda de Clientes. Ofertar serviciode instalaciones hidráulicas, sanitarias, gas y redes especiales. Realizar cotizaciones. Presentación de propuestas. Aprobación de presupuesto. Cerramiento de Contratos.	Contratos Post-venta Niveles de satisfacción. Informes de gestión	Clientes externos Gerencia

INDICADORES DE GESTION:
Eficacia: No de ofertas ganadas / No de ofertas presentadas Meta: 50%
Niveles de satisfacción de cliente externo: igual o mayor a 4. Meta: 4

18.5 GERENCIAL

OBJETIVO: Revisar sistemáticamente cada uno de los diferentes procesos y actividades que conforman el SGC para poder evidenciar el buen funcionamiento de cada uno, para poder cumplir satisfactoriamente los requerimientos de los clientes.
RESPONSABLE: Gerencia.
DOCUMENTACION: Procedimiento de la Revisión por la Dirección PR-GR-001, Revisión por la dirección FO-GR-001.
INTERACCIONES: Con todos los procesos.

Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

ENTRADAS	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Política de calidad Planeación estratégica (Misión y Visión). Desempeño de los procesos Resultados de auditorias Niveles de Satisfacción del cliente Estado de ac y ap Provisión de recursos.	Coordinadores de Proceso. Organización.	Recepción de informes. Análisis. Acciones a seguir. Seguimiento. Retroalimentación Acciones de mejoramiento	Ajustes y mejoras en los diferentes procesos del SGC. Mantenimiento y perdurabilidad del SGC. Eficacia del sistema. Planes de inversión	Organización Clientes

18.6 OPERATIVO

OBJETIVO: Dar a conocer las diferentes actividades que se desarrollan para obtener el producto y/o servicio, requerido por el cliente, garantizando su calidad y cumplimiento de requisitos.
RESPONSABLE: Coordinador del proceso Operativo.
DOCUMENTACION: Procedimiento Operativo PR-OP-001, Instructivos Para prueba No. 1 y 2 IN-OP-001, Instructivos prueba de flujo IN-OP-002, Formato de Prueba No 1 y 2, FO-OP-001, Prueba de flujo FO-OP-002, Plan de seguimiento y control FO-OP- 003, Plan de trabajo FO-OP-004, planos FO-OP-005, Montaje de Aparatos FO-OP- 006, Pruebas de estanqueidad FO-OP-007, entrega de colector de aguas lluvias y cajas de inspección FO-OP-008, Planificación y realización del producto FO-OP- 009.
INTERACCIONES: Con todos los procesos.

ENTRADAS	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Política de calidad Contrato Especificaciones técnicas Normatividad Planos	Organización Coordinador comercial Cliente, estado	Inspección del terreno. Campamento. Inicio de obra (replantear) Dependiendo de las características del proyecto se llevara a cabo cada prueba que se requiera y el proceso constructivo correspondiente	Entrega de obra Informes de gestión	Cliente. Coordinador Comercial. Gerencia.

Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

INDICADORES DE GESTION:
Avance de obra: Acciones realmente realizadas / Acciones programadas. Meta = 100%.
Efectividad: No de pruebas OK / No de pruebas realizadas. Meta = 100%.

19. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

A continuación, se muestra una matriz donde se evidencia la autoridad, responsabilidad y ejecución de los diferentes procesos, así:

PROCESO	AUTORIDAD	RESPONSABILIDAD	EJECUTA
GERENCIAL	GERENCIA	GERENCIA	GERENCIA
COMERCIAL	GERENCIA	GERENCIA	GERENCIA
OPERATIVO	COORDINADOR OPERATIVO	COORDINADOR DE OBRA	OPERATIVO
RRHH	COORDINADOR DE RRHH	COORDINADOR DE RRHH	COORDINADOR DE RRHH
COMPRAS	COORDINADOR DE COMPRAS	COORDINADOR DE COMPRAS	COORDINADOR DE COMPRAS
CALIDAD	COORDINADOR DE CALIDAD	COORDINADOR DE CALIDAD	COORDINADOR DE CALIDAD

LA AUTORIDAD: Tiene la capacidad de delegar quien va hacer las cosas.
LA RESPONSABILIDAD: Acción emprendida por la organización para delegar tareas, encargo o procesos.
EJECUTA: Hacer las tareas.

20. REVISION DEL CONTRATO

MAURICIO HOLGUIN GUERRERO es responsable de revisar y aprobar todo lo que conlleve a la firma del contrato.

21. CONTROL PROCESO

Los procesos están bajo el cargo de un coordinador que debe mantener informado a todos los que componen el sistema de gestión de calidad de todo lo que allí ocurre, este a su vez como primera medida debe informar al gerente para que tenga conocimiento de cómo va cada proceso.

Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

22. INSPECCION Y ENSAYO

MAURICIO HOLGUIN GUERRERO garantiza que todas sus obras se ejecutaran bajo la normatividad vigente, y se le realizaran los ensayos correspondientes que sean solicitados tanto en la normatividad, manuales operativos, planos, especificaciones técnicas etc.

23. ENTRENAMIENTO

Las etapas en el proceso de entrenamiento son las siguientes:

- DISEÑO: Elección de la técnica o estrategia.
- IMPLEMENTACIÓN: Llevar a cabo el proceso de entrenamiento.
- EVALUACIÓN: Conocer los resultados del entrenamiento, verificar sus consecuencias.

Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

B. PLAN DE INSPECCION Y ENSAYO

1. OBJETO

Establecer los pasos que se realizan en la organización para inspeccionar respectivamente cada proceso a llevar a cabo en la obra, velando por la calidad de la misma.

2. ALCANCE

Desde la presunción de un futuro problema o la identificación de una no conformidad potencial por cualquier miembro de la Comunidad, hasta la evaluación de la eficacia de la acción implementada. Su aplicación es para todos los procesos y el seguimiento es responsabilidad del Representante legal.

3. DEFINICIONES

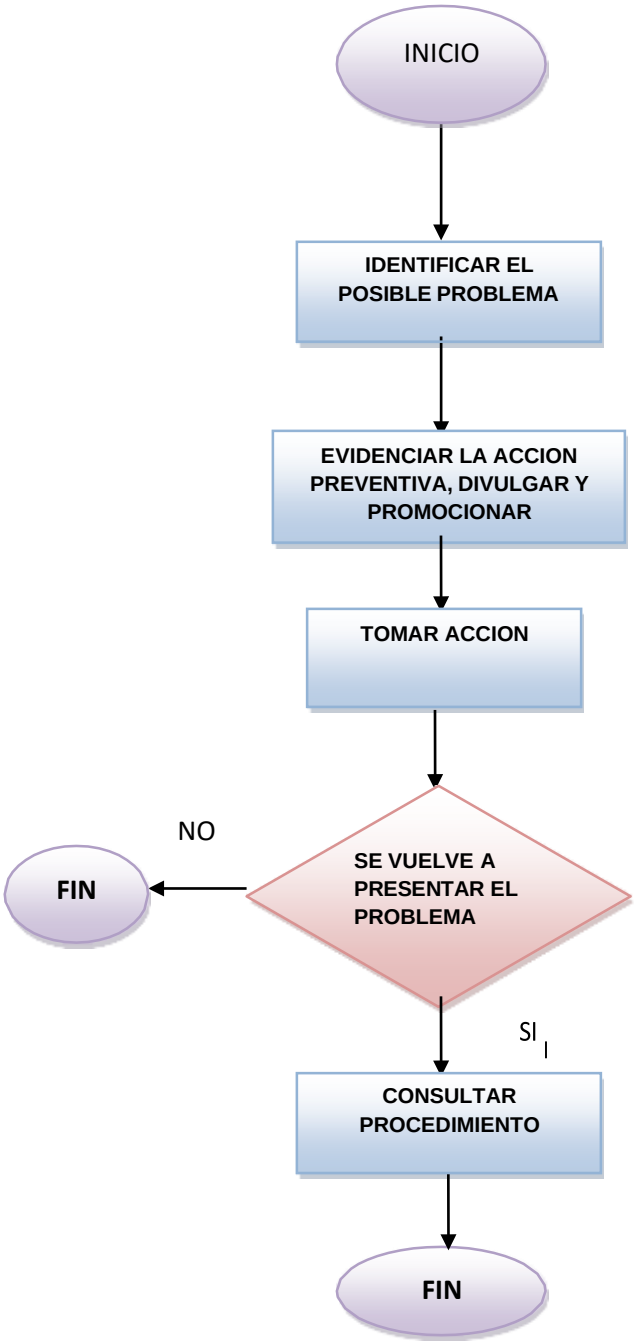
Inspección: Efecto de inspeccionar (examinar, investigar, revisar). Se trata de una exploración física que se realiza principalmente a través de la vista.
Acción preventiva: es una medida o conjunto de medidas que se toman con el fin de eliminar la causa de una no conformidad potencial y prevenir que puedan volver a ocurrir en las mismas situaciones o similares a la problemática.
Ensayar: Probar una cosa para ver si funciona o resulta como se desea

4. GENERALIDADES

- Evaluación de la satisfacción del cliente.
- Observaciones internas de calidad.
- Tendencias en el análisis de indicadores Informes de entes de control.
- Reuniones del Comité de Calidad.
- Revisión por parte de la Dirección Indicadores de desempeño de proveedores Acciones propuestas en reuniones, juntas y comités celebrados en entidad. Identificadas por personal de misma.
- Acciones correctivas de otros procesos.

Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

5. DIAGRAMA DE FLUJO



Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

INICIO:

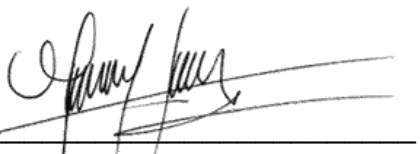
IDENTIFICAR EL POSIBLE PROBLEMA: Los usuarios del SGC validan que es lo que está pasando y si a futuro puede ocasionar inconvenientes en el proyecto.

EVIDENCIAR LA ACCION PREVENTIVA, DIVULGAR Y PROMOCIONAR: cuando se conoce el futuro problema se debe tomar la acción preventiva, divulgarla y promocionarla para que esta no afecte futuros proceso se diligencia el formato.

TOMAR ACCION: El proceso que generó la ACCION PREVENTIVA establece la acción inmediata para prevenir el problema que se presentó.

FIN:

Aprobó



MAURICIO HOLGUIN GUERRERO
C.C. N° 16.758.135 de Cali
Persona Natural
Proponente

Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

C. PLAN DE SEÑALIZACION

1. DESCRIPCIÓN / ALCANCE

Con el propósito de garantizar la seguridad de los usuarios, terceros y personal afectado a la obra, el proponente deberá disponer bajo su exclusiva responsabilidad, el señalamiento adecuado de las zonas en que a raíz de los trabajos realizados o en ejecución, o por causas imputables a la obra, se originen situaciones de riegos tales como: estrechamiento de calzada, desvíos provisorios, banquinas sueltas o descalzadas, excavaciones o cunetas profundas, desniveles en el pavimento o entre trochas adyacentes, riego con material bituminoso, voladuras, máquinas u obreros trabajando, etc.

Los dispositivos y elementos a emplear y el esquema de ubicación de los mismos en el lugar deberán responder como mínimo a las características y formas especificadas. En todos los casos el proponente podrá incorporar dispositivos o elementos de tecnología superior u otros esquemas de señalamiento para aumentar o brindar las condiciones de seguridad que requiera cada caso. Cabe destacar que la señalización transitoria o de obra debe entenderse como un conjunto de medidas tendientes a mejorar la transitabilidad de los usuarios, dando además protección e integridad a los trabajadores que se encuentran en la obra.

2. RESPONSABLE DEL SERVICIO DE SEGURIDAD

De conformidad con lo establecido en las *"Normas de Seguridad e Higiene para Empresas Contratistas y Subcontratistas"* la responsabilidad será encomendada a un profesional con TÍTULO HABILITANTE para ejercer el Servicio de Seguridad e Higiene.

3. DISPOSITIVOS DE SEÑALIZACION (CARTELES)

Tipo/Descripción

- Señales informativas: Están destinadas a identificar, orientar y hacer referencia a servicios, lugares o cualquier otra información que sea útil para el usuario que transita por la zona de obra.

Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

- Señales preventivas: Advierten la proximidad de una circunstancia o variación de la normalidad que puede resultar sorpresiva o peligrosa a la circulación. No imparten directivas, pero ante una advertencia se debe adoptar una actitud o conducta adecuada en la zona de obra.

- Señales reglamentarias o prescriptivas: Señales que trasmiten órdenes específicas, de cumplimiento obligatorio en el lugar para el cual están destinadas, creando excepción a las reglas generales de circulación.

INDICACIÓN	CONTENIDO DE IMAGEN DEL SÍMBOLO	SÍMBOLO
Uso obligatorio de casco	Cabeza portando casco	
Uso obligatorio de protección auditiva	Cabeza llevando elementos de protección auditiva	
Uso obligatorio de protección ocular	Cabeza llevando anteojos de seguridad	
Uso obligatorio de calzado de seguridad	Un zapato de seguridad	
Uso obligatorio de guantes de seguridad	Un par de guantes	

4. UBICACIÓN

Las señales serán ubicadas de manera tal que transmitan sus mensajes en la forma más efectiva con el diseño y alineamiento, horizontal y vertical, de la zona de la obra. Estarán emplazadas de forma tal que cualquier persona tanto de la obra como terceros disponga de un tiempo suficiente como para captar el mensaje, reaccionar y responder a las instrucciones de las mismas.

Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

D. PLAN DE SALUD OCUPACIONAL

1. OBJETO

Crear los requerimientos de seguridad y salud en el trabajo que deben ser aplicados para eliminar los peligros y prevenir los riesgos que en un momento dado pueda causar daño a los trabajadores y así garantizar la buena salud dentro de la obra.

2. DEFINICIONES

- Mejoramiento continuo: Proceso para fortalecer al sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, con el propósito de lograr un mejoramiento en el desempeño del mismo en concordancia con la política de seguridad y salud ocupacional de la organización.

- Política de salud ocupacional: son los lineamientos generales establecidos por la dirección de la empresa, que orientan el curso de acción de unos objetivos para determinar las características y alcances del programa de salud ocupacional.

- Condiciones de trabajo y de salud: Son el conjunto de factores relacionados con las personas y sus acciones, los materiales utilizados, el equipo o herramienta empleados y las condiciones ambientales, que pueden afectar la salud de los trabajadores.

- Accidente de trabajo: Todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte.

- Enfermedad profesional: Todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga como consecuencia obligada y directa de la clase de trabajo que desempeña el trabajador, o del medio en que se ha visto obligado a trabajar y que haya sido determinado como enfermedad profesional por el gobierno nacional.

- EPP: Elemento de Protección Personal.

.

Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

3. GENERALIDADES

- Evaluación de las actividades a realizar por el personal de la obra.

- Hacer Observaciones internas de posibles actividades que puedan conllevar a una enfermedad laboral, respecto a el análisis de indicadores se generan Informes de control.

- Reuniones del Comité para establecer índices de mejora de la calidad de la salud del personal de trabajo.

- Revisión por parte de la Dirección Indicadores y Acciones propuestas en reuniones, juntas y comités celebrados en entidad. Identificadas por personal de misma.

- Acciones correctivas de otros procesos

DOCUMENTOS:

- ✓ Acta de reunión
- ✓ Reportes de Accidentes y/o incidentes de trabajo
- ✓ Panorama de factores de Riesgo
- ✓ Registro de entrega de EPP

Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

E. PLAN DE CONTROL DE RIESGOS

1. OBJETO

Establecer una guía en la organización para controlar de manera efectiva los riesgos que se pueden presentar dentro de la obra, velando de este modo por la integridad de todo el personal de la misma.

2. DEFINICIONES

- Factor de riesgo: Llamado también peligro, se define como aquellos objetos, instrumentos, instalaciones, acciones humanas, que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación o control del elemento agresivo. proyección de virutas, contacto o inhalación de gases y vapores.

- Riesgo: Combinación de la probabilidad y las consecuencias de que ocurra un evento peligroso específico. Las medidas de prevención y control tales como protección de maquinaria, estandarización de procesos, sustitución de sustancias, suministro de elementos de protección personal, tienen como objetivo reducir el grado de riesgo.

- Grado de riesgo (peligrosidad): Es un dato cuantitativo obtenido para cada factor de riesgo detectado, que permite determinar y comparar la agresividad de un factor de riesgo con respecto a los demás.

- Panorama de factores de riesgo: Es una herramienta que se utiliza para recoger en forma sistemática la siguiente información: el factor de riesgo, la fuente generadora, el personal expuesto, el tiempo de exposición, las consecuencias y el grado de control de riesgo del factor de riesgo identificado.

3. GENERALIDADES

- Evaluación de las actividades a realizar por el personal de la obra.
- Hacer Observaciones internas de posibles actividades que puedan conllevar a un riesgo respecto a el análisis de indicadores se generan Informes de control.
- Reuniones del Comité para establecer índices de mitigar los riesgos dentro de la obra.

Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

- Revisión por parte de la Dirección Indicadores y Acciones propuestas en reuniones, juntas y comités celebrados en entidad. Identificadas por personal de misma.
- Acciones correctivas de otros procesos donde se presenten riegos para el personal de la obra o terceros externos a la misma.
- Uso de EPP (elementos de protección personal) para proteger al trabajador de los diferentes riesgos en cada actividad que realizan los cuales se pueden convertir en accidentes laborales.

4. PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA

3.1. OBJETO

Establecer las diferentes actividades que realiza la organización, para evidenciar que se esté cumpliendo con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001, así como los establecidos por la compañía, los reglamentarios y las necesidades específicas del cliente.

3.2. ALCANCE

Aplica cada vez que se realice una auditoría a cada uno de los procesos, o al Sistema de Gestión de la Calidad en su totalidad.

3.3. DEFINICIONES

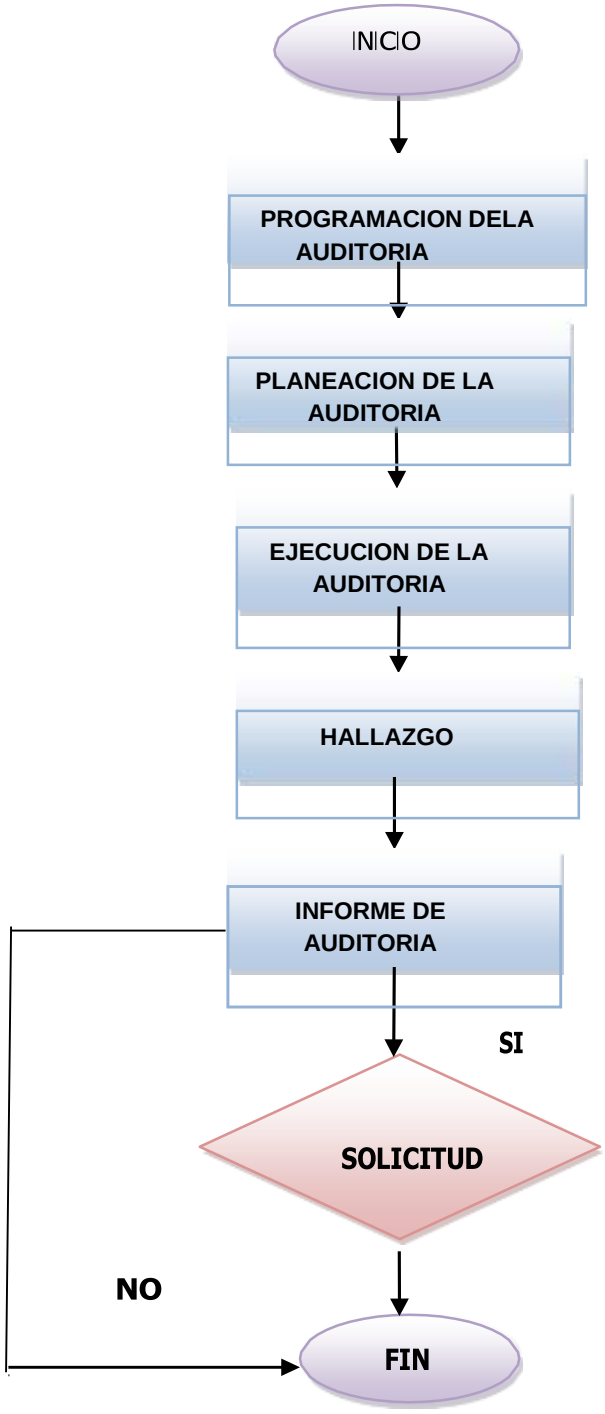
Auditoria: Proceso Sistemático, independiente y documentado para obtener, evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de la auditoria.
Criterios de Auditoria: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.
Programa de Auditoria: Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
Auditado: Organización que es auditada.
Auditor: Personas con los atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoria.

3.4. GENERALIDADES

- El auditor debe evidenciar competencias para desarrollar la auditoria.
- Las auditorías Internas se llevarán a cabo cada tres meses.
- Se recomienda (si es necesario) que el auditor tenga como ayuda una lista de chequeo (LI-CA-001) básicamente para soportar el cuestionario que se va hacer al auditado. En esta lista se puede verificar cumplimientos o no de lo solicitado, así como anotaciones referentes a las respuestas de la auditoria.

Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

3.5. DIAGRAMA DE FLUJO



Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

3.6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

INICIO:

PROGRAMACION DE AUDITORIA: El encargado de Calidad con la Gerencia establece el orden y la secuencia a seguir para auditar los diferentes procesos del SGC, mediante el formato FO-CA- 008.

PLANEACION DE LA AUDITORIA: Se establece por parte del auditor: El objetivo, alcance, criterios de auditoria, tiempos de duración y corresponsabilidad con la norma, con el fin de que el proceso auditado tenga la información necesaria de la planeación de su auditoria, lo anterior se realiza mediante el formato (FO-CA-009), se puede complementar la planeación mediante la elaboración de LISTA DE CHEQUEO.

EJECUCION DE LA AUDITORIA: Realizar preguntas y cuestionamientos referente a la documentación que sustenta el proceso a auditar, tarea que se realiza mediante entrevistas al auditado, observación directa de operaciones y comprobación de lo establecido en la documentación interna y externa soporte del proceso.

HALLAZGO: Evidencia encontrada por el auditor que consiste en comparar lo solicitado contra lo estipulado en la documentación, lo anterior se evidencia en el formato FO-CA- 010.

INFORME: Descripción realizada por el auditor de los hallazgos encontrados en la auditoría realizada al proceso, estos hallazgos pueden ser conformes o no conformes, lo anterior se evidencia en el formato FO-CA-010, si se llegan a presentar No conformidades Se realizará una solicitud de Acción continuando así con el procedimiento; si no va a fin.

SOLICITUD DE ACCION: Cuando en el informe de auditoría se encuentren No Conformidades automáticamente se debe generar una Solicitud de Acción (FO-CA-007) con el fin de eliminar por parte del proceso auditado la causa-raíz que genero la No conformidad, esta acción se debe realizar de manera ágil (que no tome más de tres días), una vez realizada esta S.A. se debe entregar el formato al Coordinador de Calidad para continuar con el procedimiento.

Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

5. PROCEDIMIENTO ACCION PREVENTIVA Y ACCION CORRECTIVA

5.1. OBJETO

Establecer en forma sistemática y ordenada como se realizan actividades dentro de la organización para tomar acciones que eliminen la causa raíz que genere el problema o que potencialmente pueda presentarse.

5.2. ALCANCE

Aplica cada vez que se realice una acción correctiva o preventiva según sea el caso.

5.3. DEFINICIONES

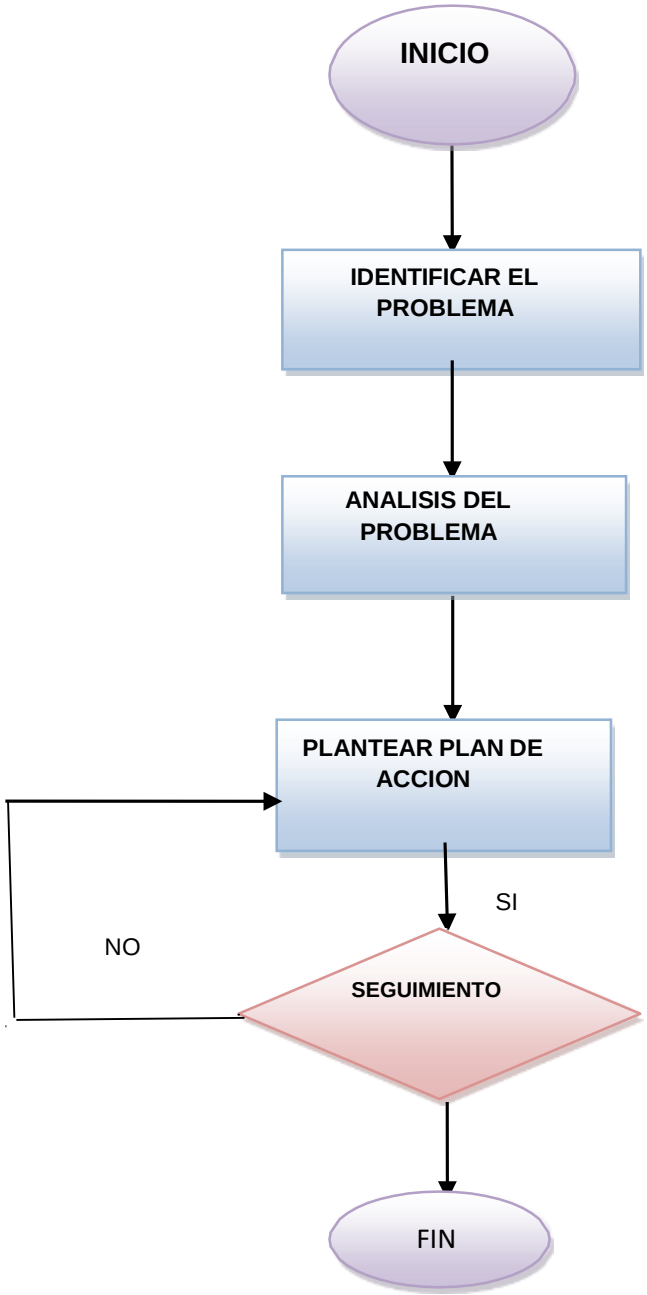
- Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad)
- Potencial u otra situación potencialmente no deseable.

5.4. GENERALIDADES

- En caso de que se presenten NC después de la entrega, la organización verificara el estado de las instalaciones y si se llega a comprobar que está mal la organización responderá, si no se concertara con el contratacante para darle solución.
- Cuando se corrija una instalación la organización realizara las pruebas pertinentes para garantizar que la instalación este acorde a las especificaciones y requerimientos técnicos.
- Para el diligenciamiento del formato FO-CA-007 Solicitud de Acción se procederá de la siguiente forma: El proceso que genera la NC diligencia el formato llenando los siguientes espacios: Fecha, AC o AP Se genera por: Descripción de la NC Proceso Responsable.
- El proceso que genera la NC diligencia: Análisis de causa del problema (Espina de Pescado). Plan de Acción.
- El seguimiento del Plan de Acción será responsabilidad del coordinador de Calidad, el cual validara si la Acción que se tomó elimino la Causa que género o generara la Causa- Raíz del problema. El Coordinador de Calidad diligenciara la parte final del formato FO- CA-007.

Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

5.5. DIAGRAMA DE FLUJO



Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

5.6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

INICIO:

IDENTIFICAR EL PROBLEMA: Los usuarios del SGC, detectan el problema que se está generando.

ANALISIS DEL PROBLEMA: Los usuarios del SGC aplican el diagrama de espina del pescado (Diagrama de Ishikawa), donde se evidencian las causas reales o potenciales del problema a analizar, y esto se realiza por medio del formato (FO-CA-07).

PLANTEAR PLAN DE ACCION: El jefe del proceso establece un plan de acción con el fin de eliminar la causa que genera el problema real o la presentación potencial del problema real o la presentación potencial del problema. Evidenciándolo lo anterior en el formato FO-CA-07.

SEGUIMIENTO: El responsable del SGC hace el seguimiento del plan de acción planteado por el jefe del proceso verificando que la acción tomada haya eliminado la causa raíz (real o potencial del problema) si no es así se le informa nuevamente al jefe del proceso que genera la NC de que tiene que generar otro plan de acción para eliminar la causa- raíz del problema, Si es eficaz la acción tomada por el jefe del proceso se cierra la NC, diligenciando todo lo anterior en el formato de solicitud de acción FO-CA-07, finalizando así el procedimiento.

6. PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

6.1 OBJETO

Establecer los pasos que se realizan en la organización para controlar y evidenciar gestión sobre los productos o servicios NO CONFORMES.

6.2 ALCANCE

Aplica cada vez que se generan NO CONFORMIDADES ocasionadas por Incumplimiento de:

- ✓ Requisitos de los productos y/o servicios.
- ✓ Documentación soporte del sistema.
- ✓ Norma ISO-9001

6.3 DEFINICIONES

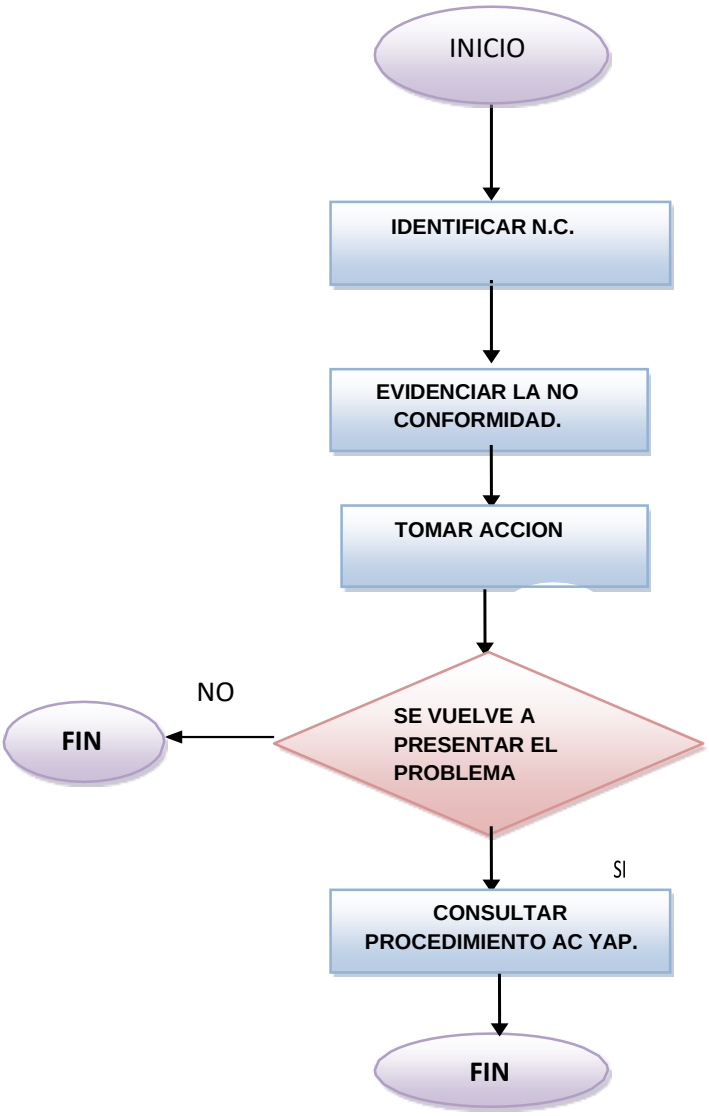
No conformidad: Incumplimiento de un requisito

Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

6.4 GENERALIDADES

- Cada vez que se presente en el proyecto NO CONFORMIDADES, estas se identificarán con pintura color rojo; todos los materiales que estén identificados con este color (Rojo) NO pueden ser utilizados en la obra teniendo en cuenta que no están cumpliendo con las especificaciones exigidos.
- En caso de que se presenten NC después de la entrega, la organización verificara el estado de las instalaciones y si se llega a comprobar lo anterior, la organización responderá, y si no, se concertara con el contratante para darle solución al problema.
- Cuando se corrija una instalación la organización realiza las pruebas pertinentes para garantizar que la instalación este acorde a las especificaciones y requerimientos técnicos.

6.5 DIAGRAMA DE FLUJO



Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

6.6 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

INICIO:

IDENTIFICAR N.C: Los usuarios del SGC validan si se están cumpliendo con los requisitos exigidos por el cliente, documentales y normativos.

EVIDENCIAR LA N.C: Si no se cumple con los anteriores requisitos, el usuario del SGC evidencia la No Conformidad diligenciando el formato Control del Servicio y/o Producto No Conforme.

TOMAR ACCION: El proceso que genero la NC establece la acción inmediata para corregir el problema que se presentó; Si la NC se presenta en la obra, Reprocesar y/o Cambiar.

PROBLEMA REITERATIVO: Si la NC presentada es recurrente y afecta el producto y/o servicio ofertado por la organización se debe generar una solicitud de acción consultando el procedimiento, en dado caso que la NC presentada no sea repetitiva no se genera una solicitud de acción, si no que se realiza la acción que corrige el desfase.

7. PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

7.1 OBJETO

Establecer las diferentes actividades que se desarrollan dentro de la organización para controlar los documentos tanto externos como internos que afecta el SGC.

7.2 ALCANCE

Aplica cada vez que se elabora un documento soporte del SGC.

7.3 DEFINICIONES

Documento: Información y su medio de soporte

Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

7.4 GENERALIDADES

- El encargado de SGC debe mantener los documentos ya sea en red o en físico con la última versión del documento.

- Los documentos externos que afecten de alguna u otra forma el SGC deben ser controlados por el encargado de calidad identificándolos por el nombre del documento o sello "DOCUMENTO EXTERNO" esto en el caso que sea físico, y virtualmente se crea una carpeta llamada "DOCUMENTO EXTERNO" en donde se deben incorporar los documentos referenciados.

- NOTA: Si se llegase a presentar algún deterioro en un documento externo (Propiedad del Cliente) se deberá comunicar en forma inmediata por el coordinador de calidad al cliente respectivo con el fin de evidenciar control y seguimiento sobre los mismos.

- Cuando se presenten documentos obsoletos (que han sufrido cambios) en el SGC y son llevados de manera virtual se procede de la siguiente forma: El documento obsoleto será llevado a la carpeta de "OBSOLETO" por el encargado de calidad, e informando a los jefes de proceso vía e-mail el cambio que se ha efectuado y la versión actualizada con que queda este documento. Si el documento está en forma física el coordinador de calidad recoge el documento a cambiar colocándole el sello "OBSOLETO" evidenciando lo anterior mediante el diligenciamiento del formato FO-CA-003 "Entrega de Documentos", en donde se podrá constatar la entrega física del documento con la versión actualizada.

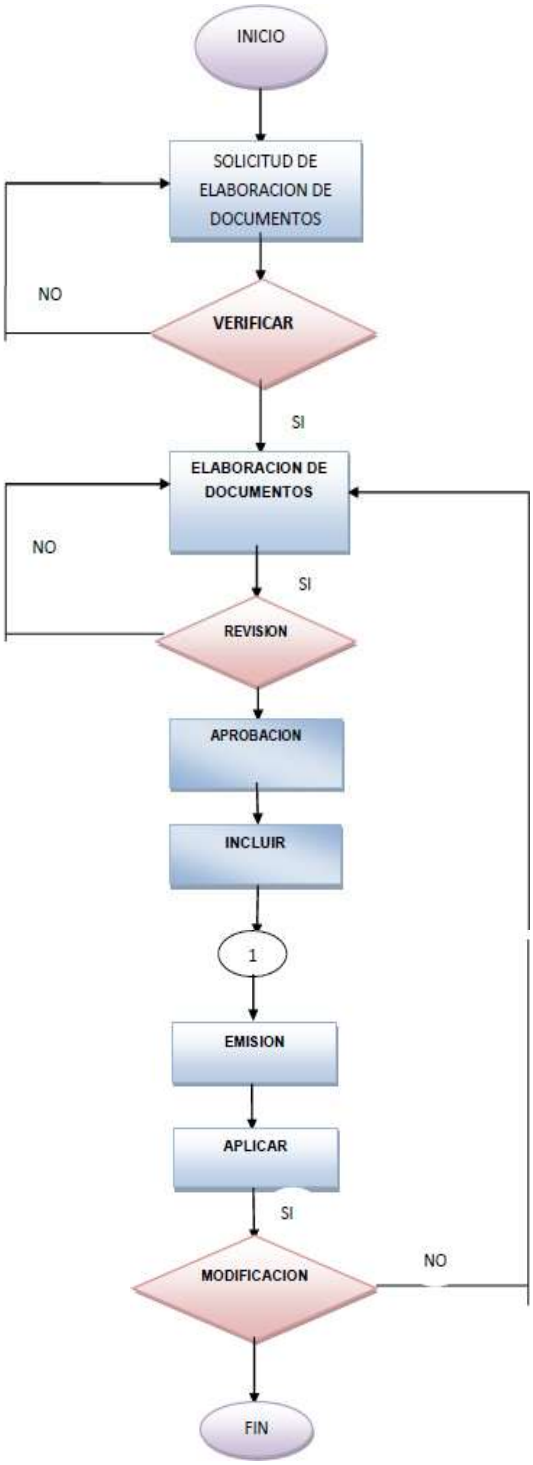
- Todos los documentos de SGC están identificados mediante un código el cual es explicado en la norma elaboración de documentos (NO-CA-001).

- La organización ha determinado realizar BACKAPS a todos los documentos del SGC cada 4 meses, los BACKAPS son para dar seguridad y evitar perdida de la información.

- Los documentos que impactan directamente el sistema de gestión deben permanecer legibles.

Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

7.5 DIAGRAMA DE FLUJO



Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

7.6 DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES DE INICIO

SOLICITUD DE ELABORACION DE DOCUMENTOS: Los usuarios del SGC informan sobre la necesidad de elaborar un documento para respaldar el sistema, al coordinador del SGC.

VERIFICAR: El encargado del SGC confronta la lista maestra de documentos (LI-CA-01) en donde evidencia si el documento está o no; si el documento está elaborado se le informa al usuario de la existencia del mismo y se finaliza el procedimiento; y si no está elaborado, se le informa par que proceda a elaborarlo.

ELABORACION DE DOCUMENTOS: Se elabora el documento que apoya el SGC de acuerdo a la necesidad requerida.

REVISION: La revisión del documento que apoya el SGC será asumida por el jefe del proceso el cual validará que el documento este de acuerdo a lo requerido por la organización. Si el documento no corresponde a la realidad, se devuelve para que se realicen los ajustes pertinentes, y si el documento está bien se continúa con el procedimiento.

APROBACION: La organización ha determinado que los documentos que necesiten aprobación están a cargo de la gerencia y/o el Representante de la Dirección.

8. PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS

8.1 OBJETIVO

Evidenciar el control y seguimiento que se debe tener a los registros que muestren actividades que soportan el Sistema de Gestión de Calidad.

8.2 ALCANCE

Aplica cada vez que se utilice un registro que soporta o evidencia una actividad en el Sistema de Gestión de Calidad.

8.3 DEFINICION

REGISTRO: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

8.4 DIAGRAMA DE FLUJO



Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

8.5 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

INICIO:

IDENTIFICACION: La organización identifica los formatos mediante un código alfanumérico que una vez diligenciado se convierte en registros; ejemplo: (FO-CA-001- Acta)

ALMACENAMIENTO: Si es en forma virtual el Coordinador de cada proceso crea una carpeta llamada “registros” que es el lugar donde se consignan los mismos, los cuales deben estar almacenados en forma consecutiva o por fecha; Cuando el documento es emitido en forma física se elaboran A-Z previamente identificadas con el nombre de los REGISTROS a almacenar, guardándolos de la misma manera que se almacenan en forma virtual.

PROTECCION: Si el registro es virtual el Coordinador de cada proceso asignara una clave para salvaguardarlos y protegerlos de cambios por parte de otros usuarios; Si se llegasen a tener registros en forma física el Coordinador de cada proceso evidenciara una adecuada manipulación para evitar su deterioro o pérdida. La confidencialidad de la información evidenciada en los registros será responsabilidad de uso de cada uno de los coordinadores y/o encargados de cada proceso.

RECUPERACION: Se realiza mediante dos formas: Por fecha o por consecutivo y se aplica para los registros virtual y físico.

RETENCION: Es el tiempo en que se tiene activos los registros físicos y virtuales evidenciándolos en el formato tiempo de retención, establecido por los jefes de proceso

DISPOSICION: Cumplido el tiempo de retención se decide que se hace con los registros físicos, tales como: asignarlos a un archivo muerto, o destruirlos si es el caso. Si es un registro virtual la aplicación de esta disposición no es recurrente.

INCLUIR: El Coordinador del SGC incluye en la lista maestra de documentos (LI-CA-01) el documento que fue aprobado por la gerencia o en la solicitud de elaboración de documentos.

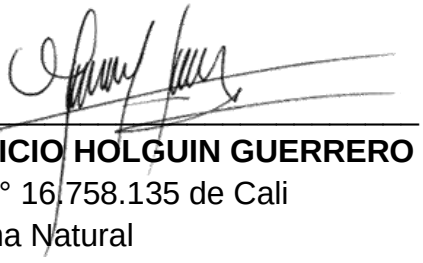
EMISION: Si el documento se emite en forma virtual, El Coordinador del SGC le informa vía e-mail a cada uno de los jefes del proceso la elaboración o cambio del documento; Si es física se debe proceder teniendo en cuenta lo establecido en el formato “FO-CA-003” entrega de documentos.

Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com

APLICAR: El usuario del sistema de gestión de calidad comienza a desarrollar e implementar el documento en mención.

MODIFICACION: Cuando se comienza a aplicar el documento y se presenten cambios, se debe diligenciar el formato “Elaboración y/o solicitud de cambios”, el cual debe ser diligenciado por el usuario del SGC y presentado al encargado del sistema; después de haber sido aceptado el cambio, se debe garantizar que se repitan todas las acciones (revisión, aprobación, inclusión, emisión, aplicación) para garantizar el adecuado control sobre el cambio efectuado.

Revisó y Aprobó,



MAURICIO HOLGUIN GUERRERO
C.C. N° 16.758.135 de Cali
Persona Natural
Proponente

Carrera 49B N°11-04 Barrio Departamental Tele: (602) 335 35 45 Cali – Valle (Colombia)
Celular 3176411166
mholguin@emcali.net.co / mhgoficina@gmail.com