CONTRATO-1122-2023

"CONTRATO DE INTERVENTORIA No. 1122 DEL 04 DE AGOSTO DE 2023 CUYO OBJETO ES: REALIZAR LA INTERVENTORÍA INTEGRAL (TÉCNICA, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, CONTABLE, SOCIAL, AMBIENTAL Y LEGAL) PARA LA CULMINACIÓN Y FINALIZACIÓN DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBRAS PARA LOS MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA RURAL PRIORIZADOS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT"

SEPTIEMBRE 2023

TITULO DEL DOCUMENTO: PLAN DE CALIDAD

Contenido

1. GENERALIDADES DEL SGC 5
1.1. INTRODUCCIÓN 5
1.2. ALCANCE 5
1.3. OBJETIVOS 5
1.3.1. GENERALES 5
1.3.2. ESPECÍFICOS 6
1.4. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO 6
1.5. DATOS GENERALES DEL CONTRATO 6
1.6. LOCALIZACIÓN 7
2. NORMATIVIDAD 9
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES 9
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 9
4.1. CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS DEL PROYECTO 9
4.1.1. CUESTIONES EXTERNAS 9
4.2. PARTES INTERESADAS 11
4.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 11
4.4. MAPA DE PROCESOS 11
5. LIDERAZGO 12
5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO 12
5.1.1. GENERALIDADES 12
5.1.2. ENFOQUE AL CLIENTE 13
5.2. POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN 14
5.2.1. POLÍTICA DE CALIDAD 14
5.2.2. COMUNICACIÓN DE POLÍTICA 14
5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES 14
5.3.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 14
5.3.2. RESPONSABLES DEL MANEJO 15
6. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL 15

6.1. DEFINICIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES 15
6.2. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES 15
6.3. OBJETIVOS 15
6.4. PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS 17
7. APOYO 17
7.1. RECURSOS 17
7.1.1. GENERALIDADES 17
7.1.2. PERSONAS 17
7.1.3. PERSONAL REQUERIDO POR EL CLIENTE 18
7.1.4. INFRAESTRUCTURA 22
7.1.5. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DEL CONTRATO 23
7.1.6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS Y PRODUCTO 23
7.1.7. MEJORA CONTINUA 24
7.1.8. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS 24
7.1.9. CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN 25
7.2. COMPETENCIA 25
7.3. CONCIENCIA 25
7.4. COMUNICACIÓN 26
7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGC 28
7.5.1. GENERALIDADES 28
7.5.3. MANEJO DE LA CORRESPONDENCIA 31
7.6. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE 32
7.6.1. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN 32
7.6.2. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 33
7.6.3. PROPIEDAD DEL CLIENTE 33
8. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 33
8.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 33
8.1.1. GENERALIDADES 34
8.1.2. SATISFACCIÓN AL CLIENTE 34

8.1.3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 34
8.2. AUDITORIA INTERNA 34
8.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 35
9. MEJORAMIENTO 35
9.1. GENERALIDADES 35
9.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN COLECTIVA 36
ANEXOS 36

1. GENERALIDADES DEL SGC

1.1. INTRODUCCIÓN

Este Plan De Calidad se establece con el propósito de asegurarle al cliente: **SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT**, la calidad de los servicios que prestará DIEZ PLUS INGENIERIA S.A.S durante la ejecución del proyecto: "CONTRATO DE INTERVENTORIA No. 1122 DEL 04 DE AGOSTO DE 2023 CUYO OBJETO ES: REALIZAR LA INTERVENTORÍA INTEGRAL (TÉCNICA, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, CONTABLE, SOCIAL, AMBIENTAL Y LEGAL) PARA LA CULMINACIÓN Y FINALIZACIÓN DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBRAS PARA LOS MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA RURAL PRIORIZADOS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT".

Dicho sistema se encuentra documentado por procesos, en los cuales se establecen las políticas, los recursos, métodos, responsables y seguimiento, se presentan las fichas de caracterizaciones de cada uno de los procesos, así como su interrelación mediante el Mapa de procesos.

1.2. ALCANCE

El presente documento aplica para todas las actividades, los responsables y las directrices establecidas para la ejecución del proyecto "CONTRATO DE INTERVENTORIA No. 1122 DEL 04 DE AGOSTO DE 2023 CUYO OBJETO ES: REALIZAR LA INTERVENTORÍA INTEGRAL (TÉCNICA, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, CONTABLE, SOCIAL, AMBIENTAL Y LEGAL) PARA LA CULMINACIÓN Y FINALIZACIÓN DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBRAS PARA LOS MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA RURAL PRIORIZADOS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT". Además, el presente plan cubre todas las exigencias y necesidades del cliente especificadas contractualmente.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. GENERALES

Dar cumplimiento al contrato 1122-2023, por medio de la correcta y oportuna ejecución de las diferentes actividades, que pertenecen a cada componente contractual; con el fin de llevar cabo el proceso de intervención de los segmentos a intervenir, en función de los resultados de los documentos o entregables obtenidos en la etapa del proyecto.

Además, establecer el Plan de Calidad que DIEZ PLUS INGENIERIA S.A.S implementará en el proyecto basados en la Norma ISO 9001:2015, Norma ISO 10005 – 2018 y los requisitos del

pliego de condiciones, servir como plataforma de mejoramiento continuo a través de la política de calidad, y los objetivos de calidad para proporcionar nuestros servicios cumpliendo con los requisitos, necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas.

1.3.2. ESPECÍFICOS

- Realizar las actividades asociadas a la gestión social previas al inicio de actividades del proyecto.
- Realizar las actividades asociadas a las gestiones ambientales; necesarias durante las etapas previas y de ejecución del proyecto.
- Cumplir con los objetivos de calidad y las metas específicas del contrato.

1.4. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La INTERVENTORÍA debe hacer la revisión de las disposiciones legales para la verificación de su respectivo cumplimiento en el desarrollo de los procesos de mejoramiento habitacional rural a cargo del CONTRATISTA de obra. De igual manera, debe realizar la orientación y acompañamiento al CONTRATISTA de obra en los aspectos que se requieran. Se contempla la siguiente normatividad legal colombiana de orden distrital y nacional, así como normas técnicas relacionadas con los sectores de infraestructura, vivienda y ambiental.

1.5. DATOS GENERALES DEL CONTRATO

INTERVENTORIA	DIEZ PLUS INGENIERIA S.A.S
NIT	900.771.072-2
CONTRATO No.	COP-1122-2023
FECHA DE INICIO	26 DE SEPTIEMBRE DE 2023
PLAZO INICIAL	02 MESES
FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO	26 DE NOVIEMBRE DE 2023
ENTIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT
SUBDIRECTOR DE OPERACIONES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE HÁBITAT	ALBA JACQUELINE CELIS HERRERA

1.6. LOCALIZACIÓN

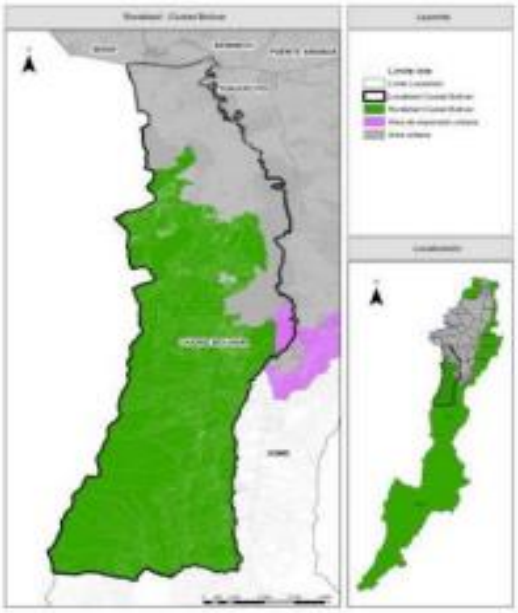
Los territorios en los cuales se desarrollan las intervenciones de mejoramiento habitacional rural y donde la INTERVENTORÍA llevará a cabo el desarrollo de actividades, se localizan en el suelo rural de las localidades de Usme, Ciudad Bolívar y Suba. En el siguiente mapa se relacionan las localidades descritas, donde el color verde corresponde a suelo rural, el color rosa a suelo de expansión y el color gris a suelo urbano.

Imagen 1. Localización Usme. Tomada de la Página 7 del anexo técnico.



Fuente: Subdirección de Operaciones 2023

Imagen 2. Localización Ciudad Bolívar. Tomada de la Página 7 del anexo técnico.



Fuente: Subdirección de Operaciones 2023

Imagen 3. Localización Suba. Tomada de la Página 8 del anexo técnico.



Fuente: Subdirección de Operaciones 2023

2. NORMATIVIDAD

- ISO 9001:2015
- Norma ISO 10005:2018
- Decreto 272 de 2015.
- Resolución 0312 de 2019
- Especificaciones Generales de Construcción IDU –ET- IC-01 y especificaciones particulares del pliego de condiciones.
- Normas de ensayos para carreteras, establecidas por el Instituto Nacional de Vías - INVIAS.
- Normas Colombianas NTC emanadas por el ICONTEC
- Estudios, diseños, planos y especificaciones técnicas del proyecto.
- Ley 80 de 1993 y sus derechos reglamentarios.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Información documentada: Información requerida a ser controlada y mantenida por una organización (3.01) y el medio en el que es contenida.

Partes interesadas: persona u organización que puede afectar, ser afectado, o que crean que están afectadas por una decisión o actividad.

Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Procedimientos: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Riesgo: Efecto de la incertidumbre

Sistema de gestión: conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan de una organización para establecer políticas de objetivos y procesos, para lograr esos objetivos.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS DEL PROYECTO

4.1.1. CUESTIONES EXTERNAS

Respecto al contexto de la organización, DIEZ PLUS INGENIERIA S.A.S realizó un estudio para determinar el contexto de la Organización, con base a este se realizó el Análisis para determinar las estrategias que se abordarían para el proyecto descrito en el Alcance.

- Factores económicos como los tipos de cambio, la situación económica, el propósito de inflación, la disponibilidad de crédito;
- Factores sociales como las tasas de desempleo locales, la percepción de seguridad, los niveles educativos.
- Factores políticos como la estabilidad política, la inversión pública, la infraestructura local, los acuerdos comerciales internacionales.
- Factores tecnológicos como tecnologías, materiales y equipos nuevos en el sector, el vencimiento de patentes, el código ético profesional.
- Factores de mercado como la competencia, incluyendo la cuota de mercado de la organización, productos o servicios similares, las tendencias del líder de mercado, las tendencias de crecimiento de clientes, la estabilidad del mercado, las relaciones de la cadena de suministro.
- Factores legales y reglamentarios que afectan al ambiente de trabajo, como regulación de los sindicatos y regulaciones con una industria.

4.1.2. CUESTIONES INTERNAS

- Desempeño global de la organización.
- Factores de recursos, como infraestructura, entorno para la operación de los procesos, conocimiento organizacional.
- Aspectos humanos como la competencia de las personas, el comportamiento y la cultura organizacional.
- Factores operacionales como capacidades de suministro de proceso o producción y servicio, desempeño del sistema de gestión de la calidad, seguimiento de la satisfacción del cliente.
- Factores en el gobierno de la organización, como protocolos y procedimientos para la toma de decisiones o la estructura organizacional.

DIEZ PLUS INGENIERIA S.A.S realiza el seguimiento y revisión de las cuestiones externas e internas mediante la implementación, seguimiento y control de la Matriz de Riesgos definida para el proyecto.

4.2. PARTES INTERESADAS

Para el seguimiento y revisión de los requisitos y necesidades de las partes interesadas, DIEZ PLUS INGENIERIA S.A.S efectúa encuestas de satisfacción del cliente, reuniones con la comunidad, informes de gestión, recibo parcial de obra, terminación y liquidación del contrato.

Se mantiene información documentada apropiada como evidencia del cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Se han identificado las partes interesadas, las cuales se sintetizan en la siguiente tabla.

Tabla 1. Partes interesadas.

CLIENTE	Entidad contratante	Secretaría Distrital del Hábitat. SDHT
INTERVENTORÍA DIEZ PLUS INGENIERÍA S.A.S	Ejecución del proyecto	Consorcio vivienda D&O
	Proveedores	Insumos, equipos y servicios
	Subcontratistas de Obras civiles	Construcción obras civiles, facilidades, recuperaciones ambientales

4.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El presente plan de Calidad da cobertura a las actividades que se deban desarrollar para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas y la Secretaría Distrital del Hábitat, el sistema de gestión de calidad para este proyecto, se encuentra documentado por procesos y se resumen mediante las caracterizaciones de estos y su interacción se puede observar en el mapa de procesos.

4.4. MAPA DE PROCESOS

En el Mapa de procesos, se describe las actividades de planeación, ejecución y mejoramiento continuo como bases para el direccionamiento estratégico de DIEZ PLUS INGENIERIA S.A.S previa identificación de las necesidades y requisitos del cliente que funcionan de manera sistémica para buscar la satisfacción del cliente, que se apoya en los procesos misionales y de apoyo.

Diagrama 1. Mapa de procesos



5. LIDERAZGO

5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1. GENERALIDADES

La Alta Dirección de DIEZ PLUS INGENIERIA S.A.S manifiesta su compromiso con la implementación, desarrollo y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para el proyecto así:

- Definiendo la política y los objetivos de calidad y sostenibilidad, los cuales se encuentran vigentes y son la razón de ser de la Organización. Además, se asegura de que estén disponibles y que se asignen los recursos necesarios para satisfacer los requisitos, tanto del cliente, como los legales y reglamentarios.
- Identificando los riesgos y los mitigándolos para evitar errores en la cadena productiva, mejorando los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.
- Asignando los recursos necesarios para la implementación, sostenimiento y mejora del sistema de gestión de DIEZ PLUS INGENIRÍA S.A.S.
- Comunicando la importancia del SGC por medio de los Comités y de la inducción a cada uno de los trabajadores.
- Asegurando el cumplimiento de los objetivos y logros por medio de los indicadores de rentabilidad y productividad.

- Asegurando el cumplimiento de las responsabilidades y la obligación de rendición de cuentas mediante el seguimiento del cumplimiento del Manual de Roles, funciones y responsabilidades.
- Promoviendo la mejora en las actividades, realizando seguimiento a los procesos.
- Apoyando a los roles pertinentes, demostrando el liderazgo por medio de la revisión por la dirección.
- La responsabilidad por el Sistema de Gestión, es compartida por la Dirección General y los líderes de los procesos representada en los diferentes comités de la alta dirección. Para facilitar su ejecución se ha designado a la Profesional de Gestión de Calidad quien ejerce la coordinación del Sistema.
- Establece los canales de comunicación efectivos por medio de correos electrónicos, talleres y/o capacitaciones, entre otros.

5.1.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La Alta Dirección promueve el enfoque al cliente, garantizando su satisfacción, cumpliendo con sus requisitos legales y reglamentarios, determinando y considerando los riesgos y oportunidades.
Para el desarrollo, ejecución y cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas del proyecto se han establecido los siguientes documentos:

Tabla 2. Documentos que describen el proyecto.

Documento	Origen	Ubicación
Términos de referencia.	Cliente	Oficina central de la interventoría
Presupuesto	Cliente y/o Consorcio contratista.	Oficina de la interventoría y obra.
Programación de obra	Cliente y/o Consorcio contratista.	Oficina de la obra.
CONSORCIO CONTRATISTA Oficina de la obra Contrato firmado por el Representante Legal de DIEZ PLUSINGENIERIA S.A.S.	Cliente	Oficina central de la interventoría
Plantas de ubicación de las actividades a realizar	DIEZ PLUS INGENIERIA S.A.S	Oficina central de la interventoría
Memorias de cálculo interventoría y	DIEZ PLUS INGENIERIA S.A.S	Oficina central de la interventoría y obra
Especificaciones	Cliente	Oficina central de la interventoría y obra.

5.2. POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN

5.2.1. POLÍTICA DE CALIDAD

Para el desarrollo del contrato de interventoría DIEZ PLUS INGENIERIA S.A.S., aplicará la política de calidad establecida dentro del Sistema de Gestión de la Calidad en la sección Política de DIEZ PLUS INGENIERÍA S.A.S. Para el contrato cuyo objeto es realizar "CONTRATO DE INTERVENTORIA No. 1122 DEL 04 DE AGOSTO DE 2023 CUYO OBJETO ES: REALIZAR LA INTERVENTORÍA INTEGRAL (TÉCNICA, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, CONTABLE, SOCIAL, AMBIENTAL Y LEGAL) PARA LA CULMINACIÓN Y FINALIZACIÓN DE LA EJECUCIÓN DE LAS OBRAS PARA LOS MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA RURAL PRIORIZADOS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT".

Para el cumplimiento de la política y objetivos de calidad el SGC, el control de los procesos se realiza de acuerdo con lo establecido el mapa de procesos.

5.2.2. COMUNICACIÓN DE POLÍTICA

La Alta Dirección de DIEZ PLUS INGENIERIA S.A.S asume el compromiso de difundir esta política de calidad a todo su personal, mediante la distribución de este Plan de Calidad y en los siguientes medios:

- Charlas de Inducción y re inducción.
- Carteleras.
- Folletos e Infografías SGC.
- Correos Electrónicos.

5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

5.3.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

DIEZ PLUS INGENIERIA S.A.S. ha establecido una estructura organizacional para el desarrollo del proyecto, como se muestra en el Anexo A. Para cada uno de los cargos incluidos existe el "Perfil del Cargo" que define: Nombre del cargo, Objetivo, Funciones específicas, Experiencia y Educación requerida. Dichos perfiles se encuentran diligenciados dentro del Compendio de Funciones AA-CO-001 que hace parte del Sistema de Gestión de la Calidad de DIEZ PLUS INGENIERIA S.A.S. Adicional a las funciones descritas en el compendio de funciones las personas involucradas dentro de la estructura organizacional son responsables del desarrollo de todas aquellas actividades incluidas en el presente documento de acuerdo con lo establecido para la ejecución del proyecto.

5.3.2. RESPONSABLES DEL MANEJO

DIEZ PLUS INGENIERIA S.A.S., mediante el Manual de funciones Roles y Responsabilidades, ha determinado las responsabilidades de cada colaborador del proyecto con el Sistema de Gestión de calidad y define como responsables para velar por el cumplimiento y seguimiento del presente Plan de Calidad a:

- Representante Legal de DIEZ PLUS INGENIERIA S.A.S
- Gerente de Proyecto.
- Director de Proyecto.
- Ingeniero Residente.
- Todo el personal administrativo y/o operativo vinculado en el proyecto.

6. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

6.1. DEFINICIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Para la identificación se tuvieron en cuenta los riesgos identificados por el cliente en su documento Matriz de Riesgos, en la que se está discriminando el tipo de riesgo de acuerdo con el área donde se presente la situación y la descripción de éste. En este documento.

6.2. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Los responsables del proceso de planeación de obra (Gerente del Proyecto y director de Proyecto), identifican para cada proyecto de acuerdo a los requisitos del cliente, los procesos de SGC y las actividades a desarrollar, las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición o inspección y ensayo para cumplir con la calidad del producto y la información documentada y documentos externos relacionados, se identifican todos los recursos necesarios. DIEZ PLUS INGENIERIA S.A.S a partir del análisis del contexto y de la identificación de las necesidades y expectativas de las de las partes interesadas, determina los riesgos y oportunidades que es necesario abordar.

6.3. OBJETIVOS

Durante la ejecución del contrato, se asegura el cumplimiento de los requerimientos de calidad, con el fin de garantizar el cumplimiento de su alcance, en el tiempo, costo y calidad determinados.
Para dar cumplimiento a estos requerimientos el proyecto ha definido como mínimo los siguientes objetivos de calidad:

Tabla 3. Objetivos de Calidad

OBJETIVO	INDICADORES	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Cumplir con el programa de facturación establecido	Facturación Ejecutada / Facturación programada	100%	Mensual	Ingeniero residente
Dar trámite y realizar seguimiento a las peticiones o solicitudes manifestadas por las partes interesadas	No. De Solicitudes o peticiones solucionadas de forma efectiva /Solicitudes o peticiones recibidas	95%	Mensual	Director de Proyecto y Profesional social
Asegurar la satisfacción de las partes interesadas	% de satisfacción del cliente	90%	Una vez al 50% de ejecución del contrato y otra al finalizar el contrato	Director de Proyecto y Profesional social
Cumplir con los requerimientos del cliente	Cumplimiento de recursos disponibles / Cumplimiento de recursos Planeados (personal y equipo)	100%	Mensual	Director de Proyecto
	Cumplimiento de entrega de informes	100%	Mensual	Todos los profesionales encargados
Cumplir con el programa de obra establecido	% de avance de obra ejecutada / % de avance	95%	Mensual	Ingeniero residente

	obra planeado.			

6.4. PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS

Cuando DIEZ PLUS INGENIERIA S.A.S determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos se harán de manera planificada considerando:

- El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.
- La integridad del SGC.
- La disponibilidad de los recursos.
- La asignación o re asignación de responsabilidades y autoridades.

7. APOYO

7.1. RECURSOS

7.1.1. GENERALIDADES

Los recursos destinados para la ejecución del proyecto se determinan de acuerdo con lo establecido en la Sección Gestión de Recursos del Manual de Calidad de DIEZ PLUS INGENIERÍA S.A.S.
El presupuesto y la programación que describen claramente las actividades y la secuencia que se seguirá para desarrollar el proyecto se encuentran en la carpeta respectiva del proyecto.

7.1.2. PERSONAS

El personal que participa en el proyecto (cantidad y perfil) se determina durante la planeación del mismo. El director de Proyecto elige al personal partiendo de los requisitos expresados por el cliente contractualmente y de lo descrito en el Compendio de Funciones de acuerdo con lo establecido en la sección Gestión de Recursos del Manual de Calidad.

El personal que no se encuentra definido en dicho documento se selecciona de acuerdo al Manual de perfiles de cargo de la organización. Garantizando así la competencia de todo el personal vinculado al proyecto.

7.1.3. PERSONAL REQUERIDO POR EL CLIENTE

Las principales responsabilidades del personal requerido por el Cliente se encuentran contenidas en los contratos celebrados con cada uno de ellos conforme a las exigencias del Pliego de Condiciones y del Anexo de Personal.

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	PERFIL	RESPONSABILIDADES
Edwin Fernando Cadavid Granada	Director de Interventoría de Obra	Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de una empresa de construcción o departamento dentro de una empresa, bajo la dirección de un gerente general. Están empleados por empresas de construcción residencial, industrial y comercial y por departamentos de construcción en empresas diferentes a la industria de la construcción.	1.Administrar proyectos de construcción y remodelación conforme a programación, especificaciones y presupuesto. 2. Establecer y dirigir los procedimientos operativos y administrativos. 3. Preparar y presentar presupuesto de proyectos de construcción. 4. Desarrollar e implementar estrategias de mercadeo para promover productos y servicios de la empresa. 5. Planear y preparar planes y programas de construcción y controlar su cumplimiento. 6. Preparar contratos y negociar revisiones, cambios y adiciones a los arreglos contractuales con los arquitectos, consultores, clientes, proveedores o subcontratistas. 7.Desarrollar e implementar programas de control de calidad. 8. Representar a la empresa o departamento en sus relaciones de trabajo con otros departamentos o con terceros. 9. Preparar informes de ejecución y avance de las obras 10. Gestionar la compra de materiales de construcción y adquisición de terrenos. 11. Supervisar las actividades de subcontratistas y el rendimiento del personal.

Jonathan Rodríguez peña	Residente de Obra	Planear, diseñar, desarrollar y administrar proyectos e interventorías para la construcción, mejoramiento y reparación de edificaciones, carreteras, aeropuertos, vías férreas, puentes, diques, muelles, autopistas, acueductos y redes. Están empleados por el sector público y privado o pueden trabajar en forma independiente.	01. Participar en planeación de usos de la tierra, ordenamiento urbano y adecuación de terrenos. 02. Planear, diseñar y calcular obras civiles, de concreto, acero y otros materiales; destinadas a vivienda, industria y otros usos. 03. Determinar métodos y materiales de construcción de acuerdo con las normas de calidad establecidas. 04. Interpretar, modelar, revisar, validar y aprobar planos y trabajos de diseño civil según especificaciones, requerimientos técnicos y normativa. 05. Elaborar estructura de datos espaciales de acuerdo con normativa técnica y especificaciones del sistema de información geográfica. 06. Elaborar presupuestos de obra, programas de ejecución, control de inversiones y financiación de los proyectos. 07. Dirigir estudios de factibilidad, análisis económicos, estudios de tráfico vial, planes de transporte, análisis de impacto ambiental y otras investigaciones. 08. Diseñar y dirigir la construcción y comprobar el funcionamiento de redes hidrosanitarias y sistemas de abastecimiento de agua, recolección, tratamiento y disposición final de aguas residuales. 09. Dirigir análisis técnicos de campo para desarrollos topográficos, ensayos y toma de muestras de suelos, hidrológicos y preparar informes relacionados. 10. Vigilar acciones contractuales según marco legal y metodología de interventoría. 11. Organizar y dirigir la inspección de preliminares de obra y conservación de estructuras y acabados. 12. Supervisar personal a cargo, validar actividades y revisar instalaciones técnicas de acuerdo con especificaciones de construcción. 13. Analizar códigos y reglamentos de construcción, requerimientos de espacio y otros documentos e informes técnicos. 14. Coordinar y supervisar la construcción de edificaciones e infraestructuras según especificaciones técnicas, normativa y planos. 15. Elaborar proyectos de vías de comunicación terrestre, edificaciones, infraestructura, coordinar el transporte y dirigir su construcción. 16.Dirigir implementación de soluciones según requerimientos técnicos y plan de intervención. 17. Diseñar, coordinar y controlar instalaciones de redes de acuerdo con manuales, programas, procedimientos técnicos y normativa.

Diana Carolina Santamaria Segura	Profesional Gestión Ambiental	Diagnosticar, diseñar, implementar, investigar, administrar y emprender las posibles soluciones a necesidades que se presentan en la sociedad en la respectiva área de trabajo o esfera de actuación. De igual forma, es un profesional con sólidos conocimientos y actualizada formación científico-técnica, lo cual le permite tener acceso a las tendencias tecnológicas y a las técnicas que se derivan de ella. Se distingue por su liderazgo, actitud innovadora y espíritu empresarial como bases fundamentales para el trabajo en equipo con profesionales de otras disciplinas; todos estos aspectos le sirven para llevar a buen término el desarrollo de proyectos, en especial, los encaminados a promover el crecimiento y desarrollo económico y cultural de la región y el país.	01. Optimizar la producción agropecuaria, implementando biosistemas relacionados con la adecuación de tierras, mecanización agrícola, manejo de recursos hídricos, construcciones rurales, postcosecha y procesamiento de productos agropecuarios, con criterios de sostenibilidad y competitividad. 02. Diseñar, organizar y optimizar procesos en la transformación y distribución de productos de origen primario, ya sean alimentarios o no alimentarios. 03. Garantizar el aprovechamiento de subproductos a partir de materias primas de origen biológico. 04. Diseñar, desarrollar y operar equipos y procesos para el manejo, transformación, conservación y aprovechamiento integral de las materias primas alimentarias bajo parámetros de calidad, desde el momento de su producción primaria hasta su consumo. 05. Diseñar e implementar tecnologías para disminuir la contaminación y minimizar el impacto de la actividad humana en el ambiente. 06. Diseñar, dirigir, operar, mantener y optimizar sistemas de servicios básicos municipales tales como acueductos, alcantarillados, plantas de tratamiento de aguas potables y residuales, recolección y disposición de basuras, reciclaje, mataderos, plazas de mercado y cementerios. 07. Planear, diseñar, instalar, construir, operar y mantener unidades flotantes, buques, embarcaciones y artefactos navales, con aplicación marítima y fluvial. 08. Supervisar la construcción, mantenimiento y reparación de embarcaciones y sistemas marinos. 09. Diseñar e implementar en la pesca industrial, las etapas de producción, extracción, transformación, conservación y mercadeo de la materia prima pescable y de cultivo; optimizando el aprovechamiento de la materia prima pesquera para el consumo humano. 10. Diseñar y desarrollar instrumentación, equipo y procedimientos de diagnóstico médico y clínico; desarrollar aparatos para apoyo a los discapacitados. Asesorar a los administradores hospitalarios sobre la adquisición y uso de equipo médico; ajustar e instalar equipo o supervisar su instalación. 11. Proyectar y diseñar productos que integren tecnologías electrónicas, mecánicas e informáticas, con el fin de aumentar el nivel de inteligencia de los productos; planear y dirigir su fabricación 12. Diseñar y desarrollar procesos, equipos y métodos para la producción de fibras, hilos y textiles.

Johanna Milena García Nieto	Profesional Gestión Social	Participa en proyectos de intervención que buscan mejorar el bienestar de la población, comunidades o ciertas personas. Orientar a personas, tratar dificultades de adaptación y funcionamiento social, brindar consejería, terapia y remiten a otros servicios sociales de apoyo a personas, grupos y familias. Están empleados por hospitales, centros de rehabilitación, empresas y organizaciones de bienestar.	01.Entrevistar a personas individualmente, en familia, o en grupos, para valorar su situación y problemas y determinar el tipo de servicios requeridos. 02. Brindar consejería y terapia para ayudar a personas en el desarrollo de habilidades para tratar y resolver sus problemas sociales y personales. 03. Planear programas de asistencia para personas, familias o grupos, incluyendo remisiones a agencias que suministren ayuda financiera, legal, de vivienda, tratamiento médico y otros servicios. 04. Investigar casos de abuso o descuido infantil y tomar medidas de protección autorizadas, en caso que sea necesario. 05. Desarrollar o ejecutar programas de lucha contra la drogadicción, delincuencia o de rehabilitación de delincuentes. 06. Asesorar y guiar a la familia acerca de sus derechos fundamentales y de las posibles formas de solucionar los conflictos intrafamiliares. 07. Velar por la protección de los derechos del menor. 08. Promocionar la convivencia pacífica de la familia. 09. Darle solución integral y pacífica a los conflictos comunitarios. 10. Desarrollar o asesorar planes de servicio social y comunitario, dirigir investigación social.
Sandra Magnolia Pinto Cárdenas	Profesional SST	Diseñar, investigar, evalúar e implementar sistemas de gestión para reconocer, vigilar, controlar los factores ambientales y de riesgo laboral, que pueden afectar la salud y seguridad humana; planifican y garantizan condiciones de trabajo seguras y saludables con el propósito de prevenir accidentes y enfermedades causadas por agentes químicos, físicos, biológicos y/o lesiones por factores mecánicos, ergonómicos, públicos y demás riesgos presentes en el área de trabajo. Están empelados por empresas,	01.Diseñar, implementar y evaluar sistemas de gestión, programas y políticas para minimizar o controlar los potenciales riesgos laborales y ambientales para la salud y la seguridad en el trabajo de acuerdo con la normatividad legal vigente 02. Elaborar y ejecutar planes y estrategias para controlar y/o mitigar de manera segura, económica y adecuada los agentes de riesgo laboral para sustituir y/o eliminar insumos y residuos comerciales, industriales, médicos y del hogar 03.Desarrollar, implementar y monitorear programas y estrategias para controlar y minimizar la contaminación del lugar de trabajo y ambiental para prevenir enfermedades causadas por agentes químicos (sustancias contaminantes), biológicos (enfermedades transmisibles, seguridad alimentaria, sistemas de tratamiento y eliminación de aguas residuales, calidad del agua de recreación y de uso doméstico) y físicos 04. Identificar, documentar, evaluar e informar peligros para el control de riesgos en el ambiente y lugar de trabajo 05. Reportar e investigar los incidentes y accidentes de trabajo para la revisión e intervención de causa básicas y de causas inmediatas 06.Asesorar sobre métodos para prevenir, eliminar, controlar o reducir la exposición de personas y medio ambiente a los riesgos físicos (radioactivos y otros) 07. Definir lineamientos ergonómicos en el lugar de trabajo tales como: adecuar los puestos de trabajo a las necesidades de los empleados tanto en mobiliario, equipos, herramientas, maquinaria, como la organización del trabajo (actividades y tiempos)

		organizaciones públicas y privadas, administradoras de riesgos laborales, entre otros	08. Brindar educación, información, formación y asesoramiento a empleados y público en general sobre políticas, reglamentos y aspectos de higiene ocupacional, salud pública, seguridad y salud en el trabajo y protección ambiental 09.Inspeccionar sitios de trabajo (instalaciones, equipos, herramientas y materiales) que garanticen la seguridad y salud de los trabajadores como de los visitantes en los diferentes sectores económicos 10. Coordinar las disposiciones para la indemnización, la rehabilitación y la reinserción laboral de los trabajadores lesionados 11. Inspeccionar establecimientos para asegurar el cumplimiento de reglamentos y normas sobre emisión de agentes contaminantes y eliminación de residuos peligrosos para la salud humana o el medio ambiente 12 .Dirigir investigación y asesorar sobre la interrelación entre las personas, equipo y ambiente de trabajo para implementar políticas que maximicen la seguridad, productividad y comodidad en los métodos de trabajo 13 .Asesorar sobre el cumplimiento de las leyes y reglamentos en sistemas de gestión, programas y políticas pertinentes 14. Acompañar y asesorar la investigación de accidentes de trabajo y enfermedades laborales según sus causas y diagnósticos 15. Inspeccionar el reporte e investigación de accidentes y enfermedades de origen laboral

7.1.4. INFRAESTRUCTURA

La infraestructura utilizada en el proyecto se conforma partiendo de las necesidades administrativas y operativas, determinadas durante la etapa de planeación del mismo.

Esta infraestructura incluirá principalmente lo siguiente:

Para el desarrollo del proyecto se cuenta con la oficina principal situada en la Carrera 76 N° 15-13 Apto 202 de Santiago de Cali (V). En la ciudad de Bogotá D.C. se cuenta con una oficina Carrera 72C No 22A74 interior 110, Barrio la Felicidad. Se contará con equipos de oficina y comunicaciones tales como computadores para el personal profesional, con los softwares necesarios, impresora, escáner y teléfonos celulares para la comunicación. Además, todos los materiales e insumos necesarios para lograr el cumplimiento de los requisitos para la prestación de los servicios, incluyendo transporte para el desplazamiento dentro y fuera de la zona objeto del proyecto.

7.1.5. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DEL CONTRATO

La alta dirección de DIEZ PLUS INGENIERÍA S.A.S. Establece la gestión para aquellas condiciones que puedan afectar la calidad del producto y proporciona los medios necesarios para que el ambiente de trabajo tenga una influencia positiva sobre sus colaboradores, generando motivación para el buen desempeño de sus labores, reconocimiento individual y colectivo por el buen desempeño de sus labores.

- Buena comunicación entre todos los funcionarios evitando relacionas jerárquicas que puedan afectar el ambiente de trabajo (encuestas Clima Organizacional).
- Planes de inducción, reinducción, capacitación y entrenamiento fomentando la formación del personal.
- Seguridad de los equipos e instalaciones, incluyendo elementos de protección individual.

7.1.6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS Y PRODUCTO

El seguimiento y medición a los procesos involucrados durante el desarrollo del proyecto se efectuará de acuerdo con lo establecido en los procedimientos internos mencionados en el presente Plan de Calidad.
Nota: Cada uno de los documentos elaborados por el Consorcio, tiene estructurada una sección de medición y seguimiento según se ha considerado aplicable.

El seguimiento estructurado para verificar la conformidad del proyecto se encuentra descrito dentro de la sección 10. Realización del Producto del presente Plan de Calidad.

Los resultados de los seguimientos y las mediciones se utilizan, según sea aplicable, como entradas para los procesos descritos en:

- Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas PRC-ACP-17
- Procedimiento Auditorías Internas PRC-15
- Procedimiento Control de Producto No Conforme
- Manual de requisitos y evaluación para proveedores y contratistas

Si durante la ejecución del proyecto se detecta producto no conforme respecto a las características pactadas con el CLIENTE, el Consorcio actuará de acuerdo con las disposiciones:

- Contractuales
- Del Procedimiento Control de Producto No Conforme AG-PC-003

- Del CLIENTE o su representante

Hasta llegar a una determinación, a partir del momento en el que se detecta la no conformidad en el producto, se suspenderán labores (según gravedad) en la actividad afectada hasta tomar una decisión definitiva, lo anterior bajo responsabilidad directa del Coordinador de Proyecto quien informa al personal del proyecto acerca de la interrupción temporal de la etapa en cuestión hasta tomar una determinación final.

La resolución en primera instancia es tomada por la Interventoría y en segunda instancia por el comité de proyecto (según sea el caso). El registro del producto no conforme detectado durante la ejecución del proyecto y de las acciones tomadas se realiza en el Libro de Obra.

La responsabilidad de solicitar derogaciones recae sobre el Coordinador o encargado de Proyecto y la
autoridad para aceptar dicha solicitud es del CLIENTE o de su representante quienes incluirán sus conceptos en los registros antes mencionados.

El Procedimiento Control de Producto No Conforme AG-PC-003 interactúa directamente con los procesos descritos en:

- Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas AG-PC-006
- Procedimiento Auditorías Internas AG-PC-007.

7.1.7. MEJORA CONTINUA

Los resultados obtenidos en los diferentes procesos realizados durante la ejecución del proyecto son utilizados para retro–alimentar el sistema, a partir de los hallazgos se estructuran acciones de mejoramiento mediante la aplicación de los diferentes procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad de DIEZ PLUS INGENIERÍA S.A.S.

7.1.8. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Las acciones correctivas y/o preventivas que se estructuren a partir de los hallazgos relativos al proyecto con el fin de eliminar las causas de no conformidades (reales o potenciales) se desarrollaran de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas AG-PC-006.
Los datos generados a partir de lo encontrado en los procesos y los detalles de las actividades dispuestas a partir de lo hallado se incluyen como entrada de información para

la Revisión por la Dirección según como se describe en la sección Responsabilidad de la Dirección del Manual de Calidad.

7.1.9. CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

Para la correcta operación de sus procesos y garantizar la conformidad de los productos y servicios, se ha determinado que los conocimientos necesarios son:

- Experiencia, lecciones aprendidas.
- Conocimientos técnicos relativos a la actividad.
- Forma de operar los procesos, riesgo de fallo y acciones de contingencia cuando sean requeridas.
- Para el aprovechamiento de la experiencia y el aprendizaje de los éxitos y errores, se mantendrá una base de datos con los incidentes generados a lo largo de la historia de la Compañía, su resolución y evaluación

7.2. COMPETENCIA

La gestión del recurso humano, se tendrá en cuenta lo establecido en el “Procedimiento de selección y contratación de talento humano”.

Conjuntamente, el área de calidad y el área de SST, se determinan el programa de capacitación, formación y entrenamiento. Los programas de formación son ajustados de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas especificando el tema de formación, objetivo, cargo y duración.

Se mantiene información documentada en Registro de Asistencia a formación.

7.3. CONCIENCIA

La Alta Dirección establece los mecanismos y acciones necesarias para que las personas que trabajan bajo su control sean conscientes de la política de calidad, los objetivos de calidad, de cuál es su aporte para implementar y lograr la eficacia del sistema de gestión de calidad, los beneficios de una mejora del desempeño o lo que implicaría un incumplimiento de los requisitos.

Las acciones permanentes en este sentido incluyen la exhibición de la política de calidad en lugares clave de la empresa, las jornadas de inducción al ingreso, la evaluación de la eficacia

de las capacitaciones y las auditorías internas. Sin una periodicidad definida, se realizan reuniones con diferentes sectores y niveles de la empresa, con el mismo propósito.

7.4. COMUNICACIÓN

DIEZ PLUS INGENIERÍA S.A.S. Proporciona a los clientes la información relativa a los productos y servicios en forma clara, veraz y suficiente. Esta información se expresa en contratos escritos, actas de comité, oficios, actas de Obra y comunicaciones masivas.

Igualmente se hará la revisión del grado de satisfacción del cliente mediante la aplicación de una encuesta de satisfacción con el fin de lograr la mejora continua y la plena satisfacción de nuestros clientes.
El proyecto tiene establecido el Plan de Comunicaciones mediante el cual se definen las comunicaciones (¿Qué se comunica? ¿Quién comunica? ¿Cuándo comunica? ¿Cómo? ¿A quién comunica?) que deberán mantenerse con las partes interesadas del proyecto.

El director de Proyecto es el encargado de la comunicación con el cliente o su representante. La comunicación se realizará de manera verbal, correspondencia digital y física.

Los medios utilizados para la comunicación con el cliente serán:

- Correspondencia digital y/o física
- Actas de comité de obra
- Libro de Obra o Bitácora, en el cual se consignarán las respuestas a las anotaciones realizadas por representantes de la Interventoría, de la entidad contratante o de cualquier parte interesada.

En caso en que se presente una queja, petición, reclamo o sugerencia del cliente o de las partes interesadas, ésta se documenta en el formato de Quejas y Reclamos (Formato acordado con la interventoría), dando una descripción detallada de la misma; en el formato seguimiento a PQR'S, se registra la solución implementada, fecha y encargado de seguimiento, el encargado de recibirlas y tramitarlas será el Residente Social.

El director de Proyecto es el encargado de la comunicación con el cliente o su representante. La comunicación se realizará de manera verbal, correspondencia digital y física.

Permanentemente se mantendrá una comunicación interna entre todos los niveles de la organización, a través de reuniones formales e informales, tableros o carteleras que

contengan la información relativa al Sistema de Gestión de Calidad, correos electrónicos y/o memorandos internos. Esto con el fin que todo el personal tenga conocimiento de la política y objetivos de calidad, los manuales, la documentación del SGC y los requisitos del cliente.

Comités de obra:
Se realizarán con la frecuencia convenida por la Entidad. La función de este comité será la de realizar el seguimiento al proyecto y dentro de sus atribuciones están las de definir y aclarar las especificaciones, aprobar cambios en la programación y demás actividades necesarias para el correcto desarrollo del proyecto.

Se diligenciará acta de estos comités de obra, adicionalmente se realizarán comités de obra internos, registrándola en el formato "Acta de Reunión". Las demás comunicaciones escritas se ejecutan de acuerdo con lo definido en el Manejo de la correspondencia.

En el siguiente cuadro se relacionan las generalidades de la comunicación interna y con el cliente:

CARGO	A QUIÉN COMUNICA	QUÉ COMUNICA	MEDIO DE COMUNICACIÓN
DIRECTOR DE PROYECTO	• Entidad contratante • Interventoría • Autoridades ambientales y Gubernamentales	Información técnica, administrativa, financiera y legal del contrato	Correspondencia, Actas de reunión, correos electrónicos, informes, actas de obra
	• Proveedores y subcontratistas	Requisitos técnicos y administrativos	Cotizaciones, contratos u órdenes de compra, formatos de salidas no conformes, actas de obra o cuentas de cobro

	• Residente de obra	-Contratos y documentos contractuales -Presupuestos y programas de trabajo -Información sobre acuerdos o modificaciones pactadas con el cliente	Actas de reunión, comunicaciones internas, correo electrónico
INGENIERO RESIDENTE	• Director de Proyecto	-Necesidades de recursos -Inquietudes técnicas o asociadas con el desarrollo del proyecto. -Informe de cantidades de obra y cumplimientode especificaciones o requerimientos de calidad, ambientales o SST	Actas de reunión, comunicados internos, correos electrónicos, seguimiento de programación y presupuesto, resultados de indicadores
PROFESIONAL DE SGC	• Todo el personal	Disposiciones del SGC	Plan de calidad, capacitaciones,

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGC

7.5.1. GENERALIDADES

El sistema de Gestión de la Calidad tiene definida la planeación estratégica, que se implementa para este proyecto, que está soportada, por los siguientes documentos que se

difunden y aplica en DIEZ PLUS INGENIERÍA S.A.S, las cuales son publicadas para conocimiento de todos los colaboradores del proyecto:

- Visión
- Misión
- Política de calidad y objetivos de calidad
- Manual de calidad
- Procedimientos e Instructivos de trabajo propios de la organización

7.5.2. CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS

La forma de elaborar y controlar los documentos y datos se describe en el "Procedimiento Gestión de la información documentada", el cual abarca el control de documentos internos y externos (Incluyendo producto suministrado por el cliente referente a documentos). Los responsables de este procedimiento son: el Director de Proyecto, así como los funcionarios que elaboran, revisan, aprueban, implementan y utilizan documentos y datos del sistema de gestión de calidad.

Una vez los documentos son elaborados, se revisan y aprueban según se describe en el documento "Gestión de la información documentada", son aprobados, se incluyen en el listado maestro de documentos, que es controlado por el Director de Proyecto. El responsable de la elaboración del Plan de Calidad es el Director de Proyecto.

En caso de ser necesario realizar cambios a los documentos, estos se registrarán al inicio de los documentos. Los cambios son revisados y aprobados por las mismas funciones u organizaciones que efectúen la revisión y aprobación original, salvo que se estipule de otra manera.

La elaboración de los documentos, cambios y/o ajustes a los mismos se archivan en el computador del área de calidad, el servidor o la carpeta compartida que se tenga para los documentos de gestión de calidad. Los documentos y datos serán identificados con el número del contrato y su codificación será implementada de acuerdo con el procedimiento "Procedimiento Gestión de la Información documentada".

Los documentos del sistema de calidad serán revisados y aprobados por el Director de Proyecto, los documentos y datos del contrato serán revisados y aprobados por el Director de Proyecto y/o y el Representante Legal.

Los documentos obsoletos y/o anulados se retiran con prontitud de todos los puntos de edición o utilización según las copias controladas entregadas.

Los registros corresponden a formatos diligenciados los cuales se diseñan según el documento “Gestión de la información documentada”. También son registros las actas, bitácora de obra, carteras de topografía, reportes de tiempo de operadores, remisiones, reportes de equipo, actas de reunión, fotos, videos, informes, planos, memorias de cálculo, correspondencia la cual se elabora y controla, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Gestión de la Información documentada, “Manejo de correspondencia” y otros que evidencien la ejecución de una actividad.

El control de registros incluye identificación, recolección, indización, acceso, clasificación, almacenamiento, conservación y disposición. Se mantiene actualizado un Listado Maestro de Registros por parte del responsable de cada proyecto, en que se especifica la forma de controlar cada uno de los registros y la ubicación de los mismos en obra. En caso de que se acuerde contractualmente, los registros de calidad se ponen a disposición del cliente o de su representante para evaluación durante un periodo estipulado.

Los registros demuestran la conformidad con los requisitos especificados y la operación eficaz del sistema de gestión de calidad. Los registros de calidad de los subcontratistas que forman parte de los registros propios se incluyen en el listado maestro de registros para garantizar su control.

Teniendo en cuenta que los registros son la evidencia de la ejecución de una actividad, en el caso que se presenten errores en la trascripción de los datos, errores de sumas y restas o errores de otra índole, no se deberán corregir ni con tachones ni con enmendaduras.

Manejo de archivo: Tanto en obras como en oficina se deben acatar las siguientes disposiciones, para organizar y archivar la documentación que reciben y generan las diferentes áreas de la empresa, con el fin de unificar criterios y lineamientos de aplicación general que permitan mejorar el desempeño de las tareas documentales en cada una de las áreas.

El primer paso para la organización del archivo es dividir la documentación en grupos, y éstos a su vez, en subgrupos. La organización más común de los documentos es en orden ascendente de acuerdo con la fecha o la numeración si es que la posee, en caso de usar otra forma de archivo se debe estipular en el “Listado de registros”. Se recomienda que para cada tema se maneje una carpeta individual, si se crea la necesidad de abrir una carpeta con varios temas, NO SE DEBE MARCAR COMO VARIOS, se debe especificar cada tema en el lomo o colocar una portada.

El objetivo del control de documentos dentro del proyecto es proporcionar el uso, la disponibilidad y el archivo eficaz de la información y documentación pertinentes para la adecuada operación del sistema de gestión.

Cada documento debe mantener un identificador único y un estado de revisión. Los documentos generados en el proyecto serán distribuidos, transmitidos, codificados, archivados y mantenidos de acuerdo con los documentos del proyecto y a los lineamientos de control documental.

Los documentos requeridos en el marco del contrato (Incluyendo documentos contractuales y legales) se almacenarán en una carpeta llamada “Contractuales”.

7.5.3. MANEJO DE LA CORRESPONDENCIA

Se establecen los lineamientos bajo los cuales se maneja la correspondencia en el proyecto, reconociendo su importancia como documento que evidencia el desarrollo de las actividades y constancia de las comunicaciones con el Cliente y terceros.

CORRESPONDENCIA ENVIADA (CARTAS)
Para el manejo de la correspondencia se dan las siguientes directrices:

- Toda comunicación que tenga carácter contractual, es decir, se derive de los requisitos del contrato o conlleve a la comunicación con el Cliente y/o Interventoría, debe ser firmada por el Representante Legal y/o director de Proyecto y/o quien él autorice en caso de no poderlo hacer.
- En el caso de comunicaciones con terceros (Ej.: Subcontratistas, Proveedores, etc.), quienes tienen la autorización de firmar son el Director de Proyecto e Ingenieros residentes, cabe anotar, que cada uno de ellos debe ser notificado a la Dirección de Proyecto antes de ser enviados. Lo anterior de acuerdo con lo establecido en el procedimiento “Gestión de la información documentada”.

Se debe mantener actualizados los controles realizados a estos “Registro de correspondencia recibida”, “Registro de correspondencia enviada”, generadas por el proyecto con sus respectivos recibidos o su equivalente.

Los correos electrónicos son documentos contractuales. Es responsabilidad de cada uno de los participantes en el proyecto, mantener el archivo de estos documentos.

CORRESPONDENCIA RECIBIDA

Toda comunicación externa deberá ser radicada y será controlada en el "Registro de correspondencia recibida", esta actividad estará a cargo del área administrativa.

Los correos electrónicos (de la Interventoría o viceversa) son documentos contractuales. Es responsabilidad de cada uno de los participantes en el proyecto, mantener el archivo de estos documentos.

NORMAS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

El Director de Proyecto es responsable de mantener disponibles las especificaciones técnicas dadas por el cliente y las normas técnicas generadas para el proyecto. Igualmente, la información documentada generada por DIEZ PLUS INGENIERÍA S.A.S. Debe permanecer legible y almacenada de tal forma que se conserven y se consulten con facilidad. La información documentada no son solo formatos diligenciados del SGC sino también aquellos suministrados por los proveedores (ensayos de laboratorio, certificados de calibración etc.) sobre el cumplimento de los requisitos, por los contratistas como soporte de los controles exigidos y de las encuestas realizadas.

7.6. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

7.6.1. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

El Director de Proyecto se comunica de manera personalizada con los especialistas y profesionales, los cuales hacen llegar las solicitudes y/o necesidades, con el fin de que este haga las aclaraciones y/o cambios necesarios a las especificaciones.

Respecto a la comunicación con el Cliente, para el proyecto en particular se han establecido como mecanismos de comunicación la correspondencia y los comités de obra que se realizan conjuntamente con la Interventoría y los comités realizados internamente, además de la bitácora, las actas de recibo parcial de obra y de modificaciones (cuando aplique).

El mecanismo de comunicación entre las diferentes áreas del proyecto para planificar actividades, solicitar apoyo o buscar soluciones para el mejoramiento de las actividades del proyecto son los comités de obra y las reuniones de calidad, en donde se tratan aspectos relevantes para mejorar los procesos y el producto entregado. En el desarrollo del proyecto se programarán los diversos comités, y su realización se ajusta acorde a las diferentes etapas de obra.

7.6.2. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los profesionales asignados al proyecto junto con la Alta Dirección realizan una revisión de todos los documentos del contrato mediante la cual se asegura de que los requisitos de los servicios quedan definidos, que concuerdan con los requisitos del cliente y que se tiene capacidad para cumplir con ellos. De igual manera, de acuerdo con esta revisión se contempla y se asegura que los cambios en los requisitos del producto y los servicios sean comunicados, controlados y planificados.

7.6.3. PROPIEDAD DEL CLIENTE

Los documentos, materiales y demás elementos propiedad del cliente serán salvaguardados de acuerdo con los requisitos internos de la interventoría para que estos sean devueltos en las mismas condiciones en que fueron recibidos.

En este proyecto se identifica que como propiedad del cliente se tienen diseños que han sido entregados por éste (documentos y planos) que son identificados y preservados de acuerdo con lo definido en el procedimiento de Gestión de la información documentada, preservándolos de la forma que se describe en el ítem almacenamiento y protección.

Almacenamiento: Los documentos propiedad del cliente que se encuentran en medio físico se preservan ya sea en carpetas, AZ o fólderes y de forma magnética; están debidamente identificados, legibles y fácilmente recuperables, así mismo se mantienen resguardados en condiciones que eviten el deterioro o daño:

- Archivarlos en lugares secos, en los que la humedad no los deteriore.
- Los discos extraíbles no deben almacenarse cerca de fuentes de calor.
- A los formatos en medio magnético se les debe hacer una copia de seguridad.
- Todos los registros se deben proteger contra robo o pérdida durante su tiempo de retención.

Protección: Los documentos de propiedad del cliente en papel se mantienen en lugares limpios y en condiciones apropiadas que no permiten el deterioro del archivo, es decir, libres de polvo, humedad o cualquier otro factor que afecte su legibilidad y conservación. Para el caso de documentos magnéticos estos se mantienen lejos de humedad y fuentes de calor, por otro lado, se cuenta con sistemas actualizados de antivirus para protegerlos.

8. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

8.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

8.1.1. GENERALIDADES

DIEZ PLUS INGENIERÍA S.A.S. Busca mejorar continuamente la eficiencia y eficacia de los procesos a través del seguimiento mensual de los indicadores de gestión, resultados de la encuesta al Cliente, los resultados de las auditorías internas, los informes que se realizan en el proyecto con el análisis de datos, las acciones correctivas y de mejora, principalmente y a través de las revisiones del sistema por parte de la Dirección con base en la política y objetivos de calidad.

8.1.2. SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Para conocer la percepción del Cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos e identificar los puntos de mejoramiento, se tramita el formato de “Encuesta de satisfacción del cliente”, esta encuesta la gestiona la Interventoría (como representante del Cliente). El obtener oportunamente estos resultados permite identificar oportunidades de mejora sobre la gestión de los procesos en la Compañía.

El Residente social y el Director de Proyecto, gestionan el trámite de diligenciamiento de esta encuesta cada vez que por parte de la Dirección del Proyecto se quiera conocer esta percepción y mínimo una vez a la mitad de ejecución del proyecto y otra al finalizar.

La Alta Dirección y el Ingeniero Residente obtienen información sobre la satisfacción del cliente a través de las comunicaciones recibidas y de la encuesta de satisfacción del cliente.

8.1.3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

Los responsables de los distintos procesos del sistema están encargados de recopilar y analizar los datos para identificar oportunidades de mejora en el Sistema de Gestión de calidad, a través de los indicadores de gestión y los indicadores de cumplimiento de los objetivos de calidad.

8.2. AUDITORIA INTERNA

La forma de planear, realizar y registrar las auditorías se describe en el documento de “Procedimiento para Auditorías Internas”.

Las auditorías son verificaciones rutinarias y sistemáticas para vigilar que los procesos se ejecuten según lo establecido en los documentos del sistema de gestión de calidad y que

sean eficaces.

Las auditorías internas se realizan para verificar el cumplimiento de los siguientes objetivos: determinar el grado de conformidad del plan de gestión de calidad con los criterios de la auditoría, evaluar la capacidad del plan de gestión de calidad para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales, evaluar la eficacia del Plan de gestión de calidad para lograr los objetivos especificados e identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión de calidad.

El (los) auditor(es) internos deben preparar, realizar e informar los resultados de auditorías internas de acuerdo con el programa de auditorías y en el informe de Auditorías.

La interventoría cuenta con auditores debidamente capacitados quienes tienen a cargo la realización de auditorías internas bajo la coordinación del Director de Proyecto.

En el proyecto se realizará mínimo una auditoría interna, durante la ejecución del proyecto, realizando el respectivo seguimiento a la eficacia de las acciones tomadas.

8.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Dirección revisa el Sistema de Gestión cada año, para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con el direccionamiento estratégico con el fin de mejorar la prestación de los servicios y aumentar la satisfacción de los clientes y partes interesadas. El resultado de la revisión se registra en el informe de la dirección y será socializado a todos los colaboradores del proyecto por medio de charlas de formación.

9. MEJORAMIENTO

9.1. GENERALIDADES

DIEZ PLUS INGENIERÍA S.A.S. Determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.

Para ello, mejora sus productos y servicios con el fin de cumplir con los requisitos actuales y con las necesidades y expectativas futuras que hubieran sido relevadas, además de corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados que se hubieran detectado. También mejora el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad. Lo anterior implementado acciones de mejora; que son el resultado de la revisión por la dirección, las cuáles serán socializadas a través de charlas de formación.

9.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN COLECTIVA

Las acciones correctivas y preventivas son detectadas por diversas fuentes en la empresa. Una vez se define una NC, debe ser reportada al área de calidad, con el respectivo análisis de causas y la generación del plan de acción. Lo anterior teniendo en cuenta lo establecido en el "Procedimiento para acciones correctivas, peticiones, quejas y reclamos y gestión del cambio".

Si se implantó correctamente la acción, se continúa el proceso. De lo contrario, se plantea un nuevo plan de acción y se hace seguimiento a su cumplimiento, se verifica que la acción correctiva o de mejora fue eficaz, comprobando que no ocurre otra no-conformidad por las mismas causas. La verificación de la implantación la realiza el Especialista de Calidad en oficina y el director del Proyecto en campo.



_____

ING. EDWIN FERNANDO CADAVID GRANADA
DIEZ PLUS INGENIERIA S.A.S.
Representante Legal

ANEXOS

- Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas PRC-ACP-17
- Procedimiento Auditorías Internas PRC-15
- Procedimiento Control de Producto No Conforme
- Manual de requisitos y evaluación para proveedores y contratistas