PLAN DE CALIDAD PARA PROYECTO DENOMINADO "ADECUACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SEDE DE LA REGISTRADURÍA MUNICIPAL DE PRADO - TOLIMA"

SOLICITÓ:

ALBERTO H. CACABELOS MONSALVE
REP. LEGAL DALCONS S.A.S

REALIZÓ:

JORGE MARIO CARRILLO FUENTES
ING. ESPECIALISTA EN CALIDAD

OCTUBRE 2025

TABLA DE CONTENIDO

1. GENERALIDADES 5
1.2 DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE LA ENTIDAD PRETENDE SATISFACER CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN 5
1.3 ALCANCE DEL PROYECTO 6
2. ALCANCE DEL PLAN DE CALIDAD 7
3. ENTRADAS DEL PLAN DE CALIDAD 7
4. IDENTIFICACION DE LAS PARTES INTERESADAS DEL PROYECTO Y SUS REQUISITOS 8
5. POLITICA DE CALIDAD 8
6. OBJETIVOS DE CALIDAD 9
7. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN. 9
8. FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DEL PERSONAL DE OBRA: 10
9. residente de obra 11
10. CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS 11
11. RECURSOS 12
12. REQUISITOS 14
13. COMUNICACION CON EL CLIENTE 15
14. DISEÑO Y DESARROLLO: PROCESO Y CONTROL DE CAMBIOS 15
14.1 ALCANCE 15
14.2 CONSIDERACIONES GENERALES 15
14.3 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES 16
14.4 COMPRAS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS 17
14.5 EJECUCIÓN 17
14.6 CLASIFICACIÓN DEL PROVEEDOR 18
15. PRODUCCION Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO 19
16. IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD DEL PRODUCTO 19
17. PROPIEDAD DEL CLIENTE 20
18. PRESERVACION DEL PRODUCTO 20
19. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME 20
20. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN. 21
21. AUDITORIAS 22
22. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA. 24
23.1 OBJETO 24
23.2 ALCANCE 24
23.3 DESARROLLO 24
23.3.1 CONDICIONES GENERALES 24
23.3.2 CONTROL DE DOCUMENTOS 24
23.3.3 CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS 25
23.3.4 ODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS 25
23.3.5 RESPONSABILIDADES 26

23.3.6 DOCUMENTOS DE REFERENCIA O FORMATOS 26
23. PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES 28
24.1 OBJETIVO 28
24.2 ALCANCE 28
24.3 CONSIDERACIONES GENERALES 28
24.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES 28
24.5 RESPONSABLE 29
24.6 DOCUMENTOS DE REFERENCIA O FORMATOS 29
24. PROCEDIMIENTO PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME 31
25.1 OBJETO 31
25.2 ALCANCE 31
25.3 DEFINICIONES Y/O BREVÍATURAS 31
25.4 PROCEDIMIENTO 32
25.5 RESPONSABLE 33
25.6 DOCUMENTOS DE REFERENCIA O FORMATOS 33

TABLA DE FIGURAS

FIGURA N° 1 Registro fotográfico 6
FIGURA N° 2 Organigrama para la ejecución de la obra 10

1. GENERALIDADES

El plan de calidad es el documento que detalla los procedimientos y recursos asociados, que deben aplicarse por parte del Contratista para la ejecución del contrato. Lo anterior, teniendo en cuenta las políticas y la articulación con los procesos y procedimientos coordinados conjuntamente para la ejecución de la línea de estructuración de proyectos. Este documento se constituye como una herramienta y consulta, que permite apoyar la organización y gestión, reuniendo la información general del mismo, para definir en detalle los procesos, procedimientos, etapas, fases, actividades, productos, recursos requeridos, tiempos estimados, gestión de calidad, responsables y toma de decisiones, mecanismos de seguimiento y control de los componentes para la ejecución del contrato. El presente plan de calidad está elaborado de conformidad a los parámetros establecidos en la última actualización de las normas NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 10005:2018.

ACEPTACIÓN DE OFERTA	CONTRATO DE OBRA 099 DE 2025
Objeto:	ADECUACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SEDE DE LA REGISTRADURÍA MUNICIPAL DE PRADO - TOLIMA
Sitio de Ejecución de la obra:	SEDE DE LA REGISTRADURÍA DISTRITAL DE PRADO - TOLIMA
Valor Estimado delContrato:	CIENTO VEINTICUATRO MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA MIL QUINIENTOS SETENTA Y TRES PESOS ($124.490.573) M/CTE
Contratante:	FONDO ROTATORIO DE LA REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL
Plazo de ejecución delproyecto:	UN (01) MESES QUINCE (15) DÍAS

1.2 DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE LA ENTIDAD PRETENDE SATISFACER CON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN

Considerando que la Registraduría posee con un inmueble de su propiedad ubicado en la Carrera 7 # 5 - 40/42, con matrícula inmobiliaria No. 368-814, en Prado departamento de Tolima, el cual cuenta con un (01) nivel sobre la vía, donde funciona la Registraduría Municipal de Prado- Tolima , y que según el levantamiento previo realizado por el Grupo de Mantenimiento y Construcciones, dicho inmueble presenta un deterioro producto del paso del tiempo y uso legítimo como se evidencia en el siguiente registro fotográfico, por lo que requiere con urgencia actividades de adecuación y mantenimiento para conservar su infraestructura física, proporcionar mejores áreas de trabajo para los funcionarios y condiciones locativas adecuadas para la atención al ciudadano.

Por lo anterior y en cumplimiento del plan anual de adquisiciones vigencia 2025, se requiere que a través del proyecto de inversión “Adecuación y mantenimiento a la infraestructura de las sedes de la Registraduría Nacional del Estado Civil” a nivel nacional vigencia 2025, se contrate la adecuación, mantenimiento y reparaciones locativas de las instalaciones en las que actualmente la Registraduría Municipal de Prado – Tolima, presta sus servicios al ciudadano, contribuyendo con ello a la optimización en la prestación del servicio en las instalaciones adecuadas que potencien de manera significativa la productividad del personal técnico y administrativo.

FIGURA N° 1 Registro fotográfico



1.3 ALCANCE DEL PROYECTO

Todos los procesos realizados por **DALCONS S.A.S** incluidos en el presente Plan de Calidad, para entender los servicios contratados por el **FONDO ROTATORIO DE LA REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL** que permitan asegurar la planificación, aseguramiento, control de calidad y mejora continua del respectivo contrato. Dentro del alcance del objeto, se contempla ejecutar las actividades de mantenimiento de acuerdo con lo determinado en las especificaciones

técnicas de los estudios previos que hacen parte del presente proceso de selección, para lo cual el futuro contratista deberá ejecutar las siguientes actividades:

• Suministro e instalación de cielo raso.
• Cambio de Cubierta.
• Revisión, Ajuste de la red eléctrica, y mantenimiento puntos.
• Suministro e instalación de Puerta Principal.
• Mantenimiento de puertas y ventanas.
• Pañete, resane y pintura interior e impermeabilización de muros deteriorados.
• Cambio de piso.
• Mantenimiento de Aires Acondicionados.

CUADRO DE ÁREAS		
Área Lote	**Área Construida**	**Área Intervenida**
209,35 m2	209,35 m2	209,35 m2

2. ALCANCE DEL PLAN DE CALIDAD

El alcance del presente plan de calidad se ajusta a las actividades de control de calidad a desarrollar para la realización del objeto del contrato 099 DE 2025, con el propósito de entregar un proyecto que cumpla los requisitos del cliente. El alcance de los servicios cubre las necesidades técnicas y administrativas requeridas para la ejecución de los trabajos para el correcto y eficaz desarrollo de la obra de **"ADECUACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SEDE DE LA REGISTRADURÍA MUNICIPAL DE PRADO - TOLIMA",** teniendo en cuenta lo que estipula la norma ISO 9001:2015. Este documento es de obligatorio cumplimiento y aplicación por el personal que ejecute actividades relacionadas con el desarrollo de este contrato.

3. ENTRADAS DEL PLAN DE CALIDAD

El presente plan de calidad debe revisar los documentos de entrada provenientes de los documentos publicados por la entidad contratante.

1. Pliego de Condiciones
2. Anexos de licitación
3. Contrato de obra
4. Especificaciones técnicas del proyecto.
5. Posibilidades de actividades importantes que no se tuvieron en cuenta.
6. Requisitos adicionales que se considere necesarios.
7. Personal idóneo para realizar las respectivas actividades.
8. Equipos de construcción.
9. Ficha técnica y calidad materiales de construcción.
10. Tiempo de ejecución del proyecto.
11. Documento de caracterización de la necesidad

4. IDENTIFICACION DE LAS PARTES INTERESADAS DEL PROYECTO Y SUS REQUISITOS

Partes Interesadas	Rol en el proyecto	Necesidades / Requisitos	Expectativas
Fondo Rotatorio de la Registraduría Nacional del Estado Civil	EntidadContratante	Ejecución del proyecto, de acuerdo con los requisitos establecidos para la ejecución del contrato de obra, pliego de condiciones, especificaciones técnicas, planos, estudios y diseños.	Cumplimiento del contrato de obra en términos de tiempo, cantidades de obra y calidad.
		Pago de estampillase impuestos	Pago oportuno
	Corregimiento de localizacióndel proyecto – usuario final	Ejecución del proyecto, de acuerdo con los requisitos establecidos para la ejecución del contrato de obra, pliego de condiciones, especificaciones técnicas, planos, estudios y diseños.	Cumplimiento delcontrato de obra entérminos de tiempo, cantidades de obra ycalidad. Pago oportuno
Gobierno Nacional	Ente de control	Requisitos legales aplicables al proyecto	Cumplimiento de los requisitos legales aplicables al proyecto.
Comunidad	Veedurías	Ejecución del proyecto de acuerdo con los requisitos establecidos en el contrato de obra, Pliego de condiciones, especificaciones técnicas, planos, estudios y diseños.	Cumplimiento delcontrato de obra entérminos de tiempo, cantidades de obra y calidad.
		Generación de empleo.	Condiciones de trabajo seguras. Pago oportuno del salario / honorarios, y el valor pactado.
Proveedores	Suministro de recursos	Ordenes de pedido claras, en la que se especifique las características de los productos.	Pago oportuno
SG-SS (ARL,AFP, EPS) y parafiscales	Seguridad social de los trabajadores	Afiliación de la empresa y los trabajadores al SGSS y parafiscales. Requisitos legales en materia laboral.	Pago oportuno de los aportes al SGSS. Cumplimiento de los requisitos legales enmateria laboral.
Trabajadores	Realización de las actividades del proyecto.	Trabajo digno.	Condiciones de trabajo seguras. Pago oportuno del salario / honorarios, y el valor pactado.
Consorciados	Empresa o persona natural que conforman la empresa.	Rentabilidad del negocio	Recibir al final del ejercicio la utilidad esperada.

5. POLITICA DE CALIDAD

DALCONS S.A.S se compromete a ejecutar obras civiles con los más altos estándares de calidad, cumpliendo con los requisitos legales, normativos, contractuales y las expectativas de nuestros clientes y partes interesadas. Nuestra gestión se fundamenta en la mejora continua del Plan de Calidad (PDC), garantizando procesos eficientes, seguros y sostenibles.

Nos orientamos a asegurar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los plazos establecidos, el uso responsable de los recursos, la aplicación de tecnologías adecuadas y la participación de un equipo humano competente y comprometido con la excelencia.

La organización promueve una cultura de calidad basada en la planificación, el control y la evaluación constante de los procesos constructivos, con el fin de prevenir errores, minimizar riesgos y optimizar resultados. Asimismo, mantenemos una comunicación permanente con proveedores, contratistas y

clientes, buscando relaciones de confianza que fortalezcan la calidad de nuestras obras y contribuyan al desarrollo sostenible del entorno y por ello establece las siguientes directrices para asegurar la calidad de la obra:

1. Se ejecutarán las actividades contempladas en el alcance del proyecto, cumpliendo con las especificaciones técnicas previstas, respetando las cantidades de obras contempladas, teniendo como eje principal de ejecución los diseños y las especificaciones técnicas previamente concebidas.
2. Se entregará el proyecto en el término establecido.
3. Se realizará cualquier sugerencia o modificación con miras a optimizar la ejecución y calidad del proyecto.
4. Estar enmarcados dentro de los requisitos legales vigentes

Publíquese y firmase a los diez (10) días del mes de octubre de 2025.

ALBERTO H. CACABELOS MONSALVE
REP. LEGAL DALCONS S.A.S

6. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Cumplir con los requisitos contractuales y normativos al asegurar que todas las actividades de la obra se ejecuten conforme a los planos, especificaciones técnicas, normas legales y reglamentarias aplicables, garantizando la satisfacción del cliente y las entidades de control.

- Garantizar la calidad en la ejecución de los procesos constructivos con la implementación de controles de calidad durante todo el proyecto, para prevenir no conformidades y asegurar la conformidad del producto final.

- Optimizar el uso de los recursos buscando la eficiencia en el consumo de materiales, equipos y mano de obra, reduciendo desperdicios y costos sin comprometer la calidad del proyecto.

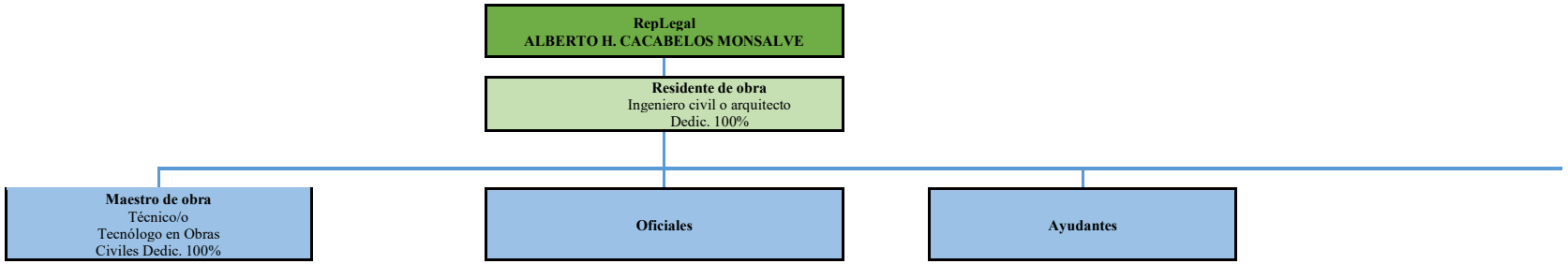
- Cumplir con los plazos establecidos logrando ejecutar las actividades del proyecto dentro de los tiempos programados, asegurando la entrega oportuna de los productos y servicios contratados.

7. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

DALCONS S.A.S establece una estructura organizacional adecuada para llevar a cabo el objeto del contrato, con la que se permite definir la autoridad y responsabilidad, así como la comunicación para el personal que interviene en la ejecución de las obras. Es importante tener en cuenta, que se debe mantener durante la ejecución del Contrato el personal mínimo requerido en los términos del proceso, so pena de inicio de procedimiento de la aplicación de la cláusula penal de apremio establecida en el contrato por este concepto.

8. FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DEL PERSONAL DE OBRA:

FIGURA N° 2 Organigrama para la ejecución de la obra



9. RESPONSABILIDADES DEL RESIDENTE DE OBRA

1. Elaborar la documentación del Plan de calidad y velar porque se ponga en ejecución y se cumpla.
2. Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el plan de calidad, verificando que la documentación existente sea implementada de manera consistente por el personal responsable.
3. Informar a la representante legal sobre el desempeño del Plan de calidad y de cualquier necesidad de mejora.
4. Comunicar y motivar al interior de **DALCONS S.A.S** la implementación y posterior mantenimiento del plan de calidad.
5. Mantener la documentación del plan de calidad actualizado.
6. Verificar el estado y hacer seguimiento a los procesos del plan de calidad.
7. Participar en el análisis y realizar el seguimiento al tratamiento de las no conformidades, el estado de las acciones correctivas y de mejoras, además de las quejas, reclamos y sugerencias que se hayan formulado.
8. Coordinar y organizar reuniones y/o actividades diversas relacionadas con el funcionamiento del plan de calidad.
9. Mantener y controlar la documentación correspondiente al plan de calidad, asegurando el resguardo de la información, el control de cambios, control de versiones e integración de todos los documentos externos.
10. Asegurar la toma de conciencia del personal involucrado en el plan de calidad, promoviendo el conocimiento e interpretación de la política de calidad, el cumplimiento de los objetivos y la documentación soporte por área de responsabilidad.
11. Realizar la planeación y programación de las auditorías, organizando los procesos de ejecución de acuerdo a las fechas establecidas.
12. Mantener actualizada la base de datos del personal.
13. Mantener banco de hojas de vida actualizado.
14. Apoyar al proceso de Gestión Humana en las actividades de formación del personal y evaluaciones de desempeño.
15. Las demás funciones inherentes al cargo que le señale su jefe inmediato.

10. CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS

Para el desarrollo del proyecto **ADECUACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SEDE DE LA REGISTRADURÍA MUNICIPAL DE PRADO - TOLIMA**, toda la documentación que se utilice se normalizará y controlara de acuerdo con el Plan de calidad, los documentos y formatos que se requieran para implementar un control específico se identificaran antecediendo al código establecido CRH-.

DALCONS S.A.S describe en el **PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA**, la metodología como se realizará el control de la documentación para el proyecto.

11. RECURSOS

- **Materiales, productos y servicios**
- **Materiales productos y servicios. sustancias químicas**

Debido a las características propias de las sustancias químicas, tales como la facilidad para ser absorbida por el organismo a través de las diferentes vías de entrada y su capacidad de producir daños, las cuales están relacionadas con estas distintos tipos de riesgos que actúan sobre las personas, se debe determinar las actividades del proyecto en las que intervienen sustancias químicas, y en qué puestos de trabajo puede tener lugar la exposición de los trabajadores/as, con el fin de tomar las medidas de control necesarias para prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales, así como impactos negativos sobre el medio ambiente. Las sustancias químicas deberán ser verificadas y actualizado de manera mensual por el responsable del SG-SST. Una vez identificadas las sustancias químicas que se utilizan en obra, se debe obtener la información toxicológica de dichas sustancias, que nos permitan conocer sus efectos sobre la salud, normas de seguridad para el uso, transporte y almacenamiento, etc.

- **Materiales pétreos**

Los materiales pétreos que sean utilizados en el proyecto deberán se provenientes de una Cantera legalizada, que cuente con Licencia Ambiental emitido por la Corporación Autónoma Regional y permiso Minero de Ingeominas.
En cuanto a la calidad, estos deberán cumplir con las características establecidas en las especificaciones técnicas del proyecto, y se deberán realizar los ensayos de laboratorio para verificar su cumplimiento.

- **Materiales de construcción prefabricados**

Los materiales prefabricados y suministros que sean utilizados en el proyecto deberán cumplir con los requisitos de calidad establecidos en el proyecto, y como registro de verificación se solicitará al proveedor de dichos materiales un certificado de calidad de estos o garantías según sea aplicable.

- **Transporte, almacenamiento, protección y distribución de los materiales.**

Para asegurar el adecuado manejo, almacenamiento, preservación y entrega de los materiales de construcción que sean utilizados en obra se debe cumplir con las directrices establecidas en la siguiente tabla:

PRODUCTO	DIRECTRICES PARA ELMANEJO, ALMACENAMIENTO, PRESERVACIÓN Y ENTREGA (PARA EVITAR SU DETERIORO)	DIRECTRICES PARA EL MANEJO, ALMACENAMIENTO, PRESERVACIÓN Y ENTREGA(PARA EVITAR DAÑOS OLESIONES)	DIRECTRICES PARA EL MANEJO, ALMACENAMIENTO, PRESERVACIÓN YENTREGA (PARA EVITAR ACCIDENTES AMBIENTALES)
Cemento gris	Transportar en su empaque original,en vehículos con señalizaciónpertinente del tipo de producto. Almacenar en lugar seco, cubierto, sobre estibas de madera. Separar por lotes (usar el más antiguo primero)	Mantener a la vista en la zona de almacenamiento la Hoja deSeguridad proporcionada por el fabricante. Altura máxima la equivalente a 10 sacos de 50 kg. Distancia entre arrume y pared mínimo 1 m para facilitar manipulación entre dosoperarios	Mantener y almacenar en su empaque original para hacerdisposición final con proveedor concertificado de garantía y de calidad. Si se efectúa mezclado en obra se debe evitar la manipulación en ambientes abiertos y su dispersiónen el aire.
Materialpétreo	Transporte en volquetas con cubierta de lona u otro materialimpermeable resistente. Almacenamiento separado de otros materiales. Identificación pordel material.	Descarga directa del vehículo sinrepaleos.	Cuando se almacenen a laintemperie, deben estar cubiertos para evitar arrastre y generación de material particulado.

	El proveedor suministra el transporte hasta el lugar de la obra, cumpliendo con las normas vigentes para este tipo de material.		
Acero de refuerzo	En la ejecución de las obras de construcción de las estructuras paralas diversas estaciones obra este material se apilará según diámetro ypeso de las varillas, y deberá estar protegido de la intemperie para evitaroxidación. El acero deberá ser almacenado enforma ordenada por encima del nivel del terreno, sobre plataformas, largueros u otros soportes de material adecuado y deberá ser protegido, hasta donde sea posible,contra daños mecánicos y deterioro superficial, incluyendo los efectos de la intemperie y de ambientes corrosivos.	Para evitar accidentes se debe mantener identificado y señalizado elsitio de almacenamiento, así como ordenado y limpio.	Se verificará el estado de la cubierta para evitar lavado y oxidación del mismo que genere fluidos que puedan contaminar fuentes de agua.
Tuberías y accesorios.	El proveedor suministra el transporte hasta el lugar de la obra, cumpliendo con las normas vigentes para este tipo de material. Los tramos de tubería deben almacenarse en forma horizontal usando una superficie plana o bloques de madera que permitan que el apoyo sea de 9 cm de ancho y espaciados un máximo de 1.50 m. Durante el transporte los tubos deben amarrarse para protegerlos, usando amarres no metálicos. No debe ponerse carga adicional sobre tubos. Para almacenamiento en obra deben separarse los tubos por tamaño y arrumarse en alturas de máximo 1.50 m de alto. Cuando la tubería va a estar expuesta al sol, debe protegerse con un materialopaco, manteniendo adecuada ventilación. Durante el cargue y descargue de los tubos no los arroje al piso ni los golpee.	El sitio de almacenamiento de latubería debe estar debidamente identificado y señalizado. No se debe superar arrumes de 1.50 m de altos y deben estaramarrados para evitar caídas de alturas.	Cuando la tubería va a estar expuesta al sol, debe protegerse con un materialopaco, manteniendo adecuadaventilación.
Sustancias químicas	Serán transportados por cuenta del proveedor en lacapacidad suficiente permitida por las autoridades y en elrecipiente establecido por el fabricante.	El área de almacenamientolas sustancias químicasdeben ser de acceso restringido, con aireación y luz natural pero protegidode la luz directa del sol y sus paredes deben ser secas. El almacén debeestar bien señalizado (con mensajes de prohibición,cuidado e informativos) y elorden dentro de él es indispensable para que no ocurran accidentes. Debe estar dotado de extintores, elegidos de acuerdo con las características de los productos que sealmacenan. Tener en cuenta la incompatibilidad de los productos químicos de tal forma que aleje los productos incompatibles por medio de separadores, productos no incompatibles de la misma clase o una distancia prudente. Para realizar un almacenamiento adecuado con las mayores precauciones, es necesario contar con la información que contienen las hojas de seguridad de cada uno de los productos.	Se debe contar en elalmacén de sustancias químicas con un kit de material absorbente para atender fugas oderrames.

De manera semanal el residente de obra o a quien este designe, deberá realizar una inspección del cumplimiento de los requisitos para el almacenamiento de los materiales. Para el almacenamiento de los materiales se contará con un área de almacén y campamento temporal. Para asegurar el cuidado y conservación de las obras finalizadas se realizará el debido cerramiento y vigilancia.

Para la entrega de las obras finalizadas, se realizará con la interventoría la inspección y control para garantizar que la calidad y el cumplimiento de las especificaciones técnicas de la obra sean realizadas tanto para materiales como para actividades. La aprobación o rechazo de la obra dependerá de la inspección visual que realice, del cumplimiento de los diseños y especificaciones técnicas y se hará según los parámetros establecidos. Así mismo los resultados de la medición y ensayo son determinantes para la aceptación de las obras.

- **Servicio de ensayos de laboratorio.**

De requerirse ensayos de laboratorios, estos deberán cumplir con las especificaciones técnicas del proyecto.

- **Personal**

Para la ejecución del proyecto necesitamos un equipo de trabajo, conformado por el residente de obra, maestro de obra y obreros, los cuales están vinculados con la empresa por subcontratistas o en forma directa, este personal que a va a ser parte del proyecto, no sin antes estar vinculado a un sistema de seguridad social como lo establece la ley. Contaran con una afiliación a riegos laborales en nivel de riego V.

- **Infraestructura y ambiente para la operación de los procesos**

Teniendo en cuenta la envergadura del proyecto necesitamos:

- Una Oficina
- Equipos de cómputo.
- Teléfono, Internet.
- Vehículos para el transporte a la obra.
- Equipos y Herramientas

12. REQUISITOS

- **Requisitos contractuales**

Los requisitos establecidos por el Cliente o entidad contratante son los establecidos en el Pliego de condiciones del proceso de selección y sus anexos (Especificaciones técnicas, Presupuesto Oficial que contiene las actividades, unidades y cantidades, los análisis de precios unitarios, estudios, diseños, planos generales y de detalles, etc.)., así como los que establezca en el contrato de obra.

- **Requisitos internos**

Los requisitos propios del proyecto se encuentran establecidos en el Sistema Integrado de Gestión a través de los siguientes documentos.

- Mapa de Procesos
- Caracterizaciones
- Políticas y objetivos
- Reglamentos
- Planes
- Procedimientos
- Instructivos.
- Oficios o comunicados.
- Actas de comités y reuniones.

13. COMUNICACION CON EL CLIENTE

Se establecen los lineamientos y directrices de cómo se realizará la comunicación interna y externa entre las diferentes partes interesadas del Proyecto **ADECUACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SEDE DE LA REGISTRADURÍA MUNICIPAL DE PRADO - TOLIMA** para dar cumplimiento al objeto del contrato, cuya metodología está consignada en el **PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES.**

En este procedimiento se incluye el Plan de comunicaciones en el cual se establece:

- Qué comunicar.
- Cuando comunicar.
- A quién comunicar.
- Cómo comunicar.
- Quién comunica.

Las comunicaciones de **DALCONS S.A.S** serán manejadas a través del correo dalconssas@gmail.com, donde el representante legal hará la recepción de dichos correos.

14. DISEÑO Y DESARROLLO: PROCESO Y CONTROL DE CAMBIOS

Establecer los lineamientos para realizar de manera planificada los cambios que puedan afectar el Plan de calidad, identificando los peligros y riesgos relacionados a la Seguridad y Salud en el Trabajo, aspectos ambientales, consecuencias potenciales para la entidad, disponibilidad de recursos y asignación de responsabilidades.

14.1 ALCANCE

Aplica para todos los cambios que se presenten en la organización y que afecten el Plan de aseguramiento de calidad.

14.2 CONSIDERACIONES GENERALES

La Gestión de Cambio debe considerar las consecuencias potenciales relacionadas con:

- La identificación de los peligros, evaluación de los riesgos e implementación de las medidas de control.
- Todo cambio o propuesta de cambio en la organización, actividades o materiales, incluyendo nuevos proyectos.
- Modificaciones al Plan de aseguramiento de calidad (organización/actividades).
- Cambios temporales y sus impactos sobre las operaciones, procesos y actividades.
- Impactos ambientales generados por los cambios procesos administrativos y operativos de la Organización.
- Nuevos servicios en los procesos administrativos y operativos de la Organización.
- Desarrollos nuevos o planificados y las actividades, productos y servicios nuevos o modificados.

Cada vez que se genere algún cambio en los procesos de la organización se deberá informar con anticipación al proceso de mejora continua, con el fin de realizar el análisis del impacto en la organización.

La Gestión de Cambio debe ser aplicada como un proceso continuo previo a la introducción del nuevo proyecto. Los cuales se clasifican en cambios a nivel externo e interno:

14.3DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	IDENTIFICAR EL TIPO DE CAMBIO Y LA AFECTACIÓN QUE GENERA:	residente de obra		Definir si el cambio es de orden interno o externo, las causas y consecuencias o impacto que genera.
2	REALIZAR LA VALORACIÓN DEL IMPACTO Y PROBABILIDAD DE LOS RIESGOS QUE GENERA EL CAMBIO	residente de obra	N/A	Identificar y evaluar el impacto y probabilidad de los riesgos a los que se enfrenta el proceso, con la implementación del cambio previsto, teniendo en cuenta los efectos o consecuencias del cambio en cada uno de los componentes del Plan de aseguramiento de calidad.
3	ELABORAR PLAN DE GESTIÓN DEL CAMBIO	residente de obra	N/A	Luego de identificados los posibles riesgos en cada uno de los componentes del SIG, se realiza el Plan de intervención o Plan de Gestión del Cambio, para ser implementado antes, durante y después del cambio, teniendo en cuenta la siguiente jerarquía de controles, los cuales pueden ser: Eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos y equipos de protección. El Plan de Gestión de Cambio, debe incluir además de las acciones, los responsables y el cronograma de implementación de dichas acciones, así como el indicador a partir del cual, se realizará su seguimiento.
4	COMUNICAR EL PLAN DE GESTIÓN DE CAMBIO A LOS INTERESADOS	residente de obra		Se debe comunicar a los diferentes equipos de trabajo del proceso, el Plan de Gestión del cambio, para que conjuntamente trabajen con el responsable del Proceso y el residente de obra.
5	IMPLEMENTAR PLAN DE GESTIÓN DEL CAMBIO	residente de obra		De acuerdo con las acciones y controles identificados en el Plan de Gestión del Cambio, se debe realizar su ejecución. Los Trabajadores y/o Empleados que hacen parte del Equipo de Trabajo del Proceso, deben informar al representante legal, sobre las novedades que se generen en el proceso de ejecución de las acciones y los controles definidos en el respectivo Plan de Gestión de Cambio.

6	REALIZAR SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN DEL CAMBIO	residente de obra	N/A	Periódicamente, se debe realizar un monitoreo o seguimiento a la ejecución de las acciones y/o controles establecidos como consecuencia del cambio que se generó en el proceso.

14.4 COMPRAS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

- **OBJETO**

Describir el sistema a seguir para asegurar que las órdenes de compras, alquileres y contratación de servicios efectuados por **DALCONS S.A.S** se realizan de acuerdo con los requisitos especificados.

- **ALCANCE**

Este procedimiento aplica para todas las compras de materiales y/o servicios de todos los procesos del consorcio.

- **RESPONSABILIDADES**

FUNCIÓN / LABOR	DEPTO. RESPONSABLE
Responsables del proceso de compras	Residente de obra
Asegurar la conformidad con la reglamentación de los productos comprados, alquilados o contratados.	Residente de obra
Evaluación de los proveedores.	Residente de obra

14.5 EJECUCIÓN

- **PROCESO DE COMPRAS**

El representante legal efectúa la compra, alquiler o contratación de servicios a los proveedores definidos en el alcance de este procedimiento, mediante el pedido de compra.
El representante legal aprueba las compras, alquileres o contratación de servicios antes de transmitir el pedido al proveedor.

- **CONFORMIDAD CON LA REGLAMENTACIÓN**

El representante legal se asegurará que todos los productos o materiales comprados, alquilados o servicios contratados utilizados en la obra satisfacen las regulaciones aplicables y requisitos del cliente.

- **DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROVEEDOR**

Todos los proveedores de la obra deben tener como mínimo su sistema de calidad certificado ISO 9001:2015. Para ello, a todos los proveedores se les solicita que cumplimenten el cuestionario de evaluación de proveedores, solicitándole las certificaciones correspondientes.

- **FUENTES DE SUMINISTRO APROBADAS POR EL CLIENTE**

Cuando se especifica en el contrato con el cliente, la empresa comprará, alquilará el producto a las fuentes de suministro aprobadas por el cliente.

- **EVALUACIÓN INICIAL**

A todos los proveedores se les pasa el cuestionario de evaluación de proveedor.

1. En el caso de que el proveedor disponga de ISO 9001:2015, el proveedor se clasifica como mínimo como proveedor a.
2. En el caso, de que los proveedores sin ISO 9001:2015 contesten el cuestionario, si la nota resultante del cuestionario es superior al 80%, se clasifican como proveedores b.
3. En otro caso el proveedor se clasifica como proveedor c.

- **SEGUIMIENTO DEL PROVEEDOR**

El seguimiento del proveedor se efectúa en base al programa seguimiento de proveedores.
Anualmente, coincidiendo con la revisión del sistema por parte de la empresa, se procede a la reevaluación de los proveedores, en base al análisis y estudio de las incidencias habidas durante el periodo considerado.
El responsable de calidad calcula, para cada proveedor, el índice de calidad del proveedor (ICP), que se valorarán mediante 3 tipos de indicadores mensualmente:

1. **Devoluciones por producto no conforme ppm's**

Ppm’s mensuales = nº unidades recibidas no conformes x 1.000.000 nº unidades recibidas

2. **Incumplimientos de plazo de entrega en %**

% mensual incumplimiento de plazos = nº de entregas fuera de plazo x 100 nº de entregas

3. **Incidencias en las entregas en %**

% mensuales incidencias en las entregas = nº de entregas con incidencias x 100 nº de entregas
En la revisión del sistema por parte de la dirección, se marcan los objetivos anuales para cada proveedor y para cada uno de los indicadores.

A. sí cumple con el objetivo todos los meses y el promedio acumulado
B. sí cumple con el objetivo promedio acumulado, pero no algún mes
C. si no cumple con el objetivo ni algún mes ni el promedio acumulado

14.6 CLASIFICACIÓN DEL PROVEEDOR

Los proveedores se clasifican en el programa seguimiento de proveedores de acuerdo con los resultados obtenidos y según los criterios siguientes:

1. PROVEEDORES PREFERENTES A, LOS QUE OBTENGAN (PUNTUACIÓN INICIAL, DEVOLUCIONES, INCUMPLIMIENTOS, INCIDENCIAS) = AAAA ENTRE AAAC.
2. PROVEEDORES ACEPTABLES B, LOS QUE OBTENGAN (PUNTUACIÓN INICIAL, DEVOLUCIONES, INCUMPLIMIENTOS, INCIDENCIAS) = AABB ENTRE BBBC
3. PROVEEDORES NO RECOMENDABLES C, LOS QUE OBTENGAN (PUNTUACIÓN INICIAL, DEVOLUCIONES, INCUMPLIMIENTOS, INCIDENCIAS) = ABCC ENTRE CCCC.

En caso de presentarse un proveedor con una clasificación b ó c, se le notificará su situación y se le solicitarán acciones correctivas, si la clasificación es c el responsable de calidad propone al comité de calidad el decidir sobre una de las siguientes acciones:

1. Eliminación de la "lista de proveedores homologados" y sustitución por un nuevo proveedor.
2. Advertir documentalmente al proveedor de la imposibilidad de mantenerlo homologado si no mejora su situación y requerir la adopción de las acciones correctivas apropiadas a cada caso. asimismo, se determina y documenta en la ficha de evaluación del proveedor, las acciones de seguimiento necesarias y el periodo de tiempo en que permanecerá en estado de "proveedor homologado provisionalmente" hasta que no haya resuelto definitivamente su situación inicial.

15. PRODUCCION Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

DALCONS S.A.S tiene que implementar la producción y la provisión del servicio siempre bajo condiciones controladas.
en la ejecución del proyecto se estableció un plan de aseguramiento de la calidad, el cual se basa en un modelo de gestión por procesos dando cumplimiento a los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2015 y la resolución 0312 del 2019 del ministerio del trabajo, a través del cual se establece los requisitos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para Colombia.

LAS CONDICIONES CONTROLADAS SE APLICAN:
La disponibilidad de información documentada en la que se definan:

a) Las características o especificaciones técnicas de las actividades a realizar, los servicios que se tienen que prestar y las actividades que van a realizar. todos los resultados que se desean alcanzar.
b) La disponibilidad y la utilización de recursos de seguimiento y las mediciones adecuadas.
c) La implantación de las actividades de seguimiento y medición de las etapas apropiadas para que se verifique el cumplimiento de los criterios para el control de los procesos y los criterios de aceptación para los productos y servicios que ofrece.
d) La utilización de la infraestructura, adecuada a la operación de los procesos.
e) Se designan personas competentes, en lo que se debe incluir la calificación que se requiera.
f) Se tiene que validar y revalidar de forma periódica la capacidad de conseguir los resultados planificados en todos los procesos de producción y en los que se prestan servicios, en caso de que las salidas no puedan ser verificadas realizando actividades de seguimiento y medición.
g) La implantación de acciones de prevención para los posibles errores humanos.
h) La implantación de actividades para realizar la liberación, entrega y post entrega.

16. IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD DEL PRODUCTO

Se debe identificar y planificar la documentación manejada en el proyecto que afecte directamente la calidad, asegurando que esta documentación se maneje en condiciones controladas.

- Revisión: los documentos técnicos, ambientales, sociales y administrativos son revisados por el residente de obra con el fin de realizar las correcciones y ajustes pertinentes. **DALCONS S.A.S** con el ánimo de medir la calidad y hacer un seguimiento de los productos elaborados y entregados, en este caso informes, ha implementado un listado de chequeo para los informes mensuales y finales de acuerdo con las exigencias del cliente.

1. Aprobación: los documentos técnicos, ambientales, sociales y administrativos son aprobados por la representante legal antes de su emisión o por quien ésta autorice previamente. adicionalmente todo informe lleva una hoja de control en donde se deja evidencia de quién lo elaboró, quién lo revisó y quién lo aprobó, junto con las respectivas fechas. sin estas firmas ningún informe puede ser liberado.

2. Estado de revisión: se identificará el estado de revisión a través de numeración creciente comenzando desde cero. este estado se identificará en la hoja de actualización de informes, así mismo cuando un documento sufra cambio de versión en la hoja de actualización se registrará la naturaleza del cambio.

El control del proceso se evidencia a través de todos los registros de la obra, los cuales se encuentran en el plan de calidad, reflejando este último todas las actividades técnicas, administrativas, establecidas en los términos de referencia, manuales, especificaciones del cliente y plan de calidad del proyecto.

17. PROPIEDAD DEL CLIENTE

DALCONS S.A.S tendrá en cuenta lo siguiente:

Propiedad perteneciente a clientes o proveedores externos.							
IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO	**CRITERIO DE ACEPTACIÓN**	**FRECUENCIA**	**TIPO DE PROTECCIÓN**	**MÉTODO DE CONTROL**	**EQUIPO DE MEDICIÓN/ TRAMATIENTO NO CONFORME**	**REGISTRO**	**RESPONSABLE**
Zonas a intervenir	Revisar estado de la zona al momento de intervenir Contar con los permisos de intervención.	Antes de iniciar los trabajos en los sitios de su ubicación	Demarcar la zona a intervenir	Inspección visual	N.A.	Registro fotográfico, actas de vecindad.	Residente de obra

18. PRESERVACION DEL PRODUCTO

Con el fin de conservar en óptimas condiciones la obra finalizada hasta la fecha de entrega, se dispondrá de cerramiento y elementos de protección y limpieza que eviten el deterioro o daño de este.

19. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Durante la prestación del servicio, se pueden presentar diversos servicios no conformes, los cuales se deben identificar adecuada y oportunamente, antes de pasar a etapas posteriores que lleven al no cumplimiento de los requisitos especificados, teniendo en cuenta el **PROCEDIMIENTO PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME.**

Cuando se determine que existe algún servicio no conforme se establece la causa que la generó y su solución inmediata, luego se evalúa dicha no conformidad y acorde con esto se establece la acción correctiva a seguir, el responsable de implementarla y la fecha límite.
El servicio no conforme de **DALCONS S.A.S** queda documentado en el formato de no conformidades.

Las no conformidades son detectadas por las quejas presentadas por el cliente o alguna entidad externa, por los informes de gestión de los procesos, por las auditorías internas y externas, o durante la realización de las actividades propias de cada proceso.

20. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

Se deben garantizar recursos necesarios para la validez y veracidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de la obra con los requisitos y especificaciones durante la ejecución de proyecto.
Se deben asegurar que los recursos son apropiados para el tipo de actividad de seguimiento y medición.
Se guardará la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.
Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; Cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación; identificarse para determinar su estado; protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.
Se debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.
La identificación de la necesidad de realizar seguimiento y medición, los equipos a utilizar y los controles a implementar a las actividades de obra, se determina en las especificaciones técnicas de cada actividad constructiva.
En la siguiente tabla se identifica a que se le realizará seguimiento y medición y el método que se utilizará.

A que se le realizará seguimiento ymedición	Método de Seguimiento y medición
Cumplimiento del plazo de ejecución de laobra.	Verificación del cumplimiento del cronograma de obra.
Cumplimiento de los requisitos del producto establecidos en las Especificaciones técnicas y diseños y el contrato.	Verificación del cumplimiento de las medidas de control de calidad establecidas
La implementación de acciones correctivas y preventivas para la mejora.	Reuniones para verificación del cumplimiento de la implementación de acciones.
Cumplimiento de los objetivos de calidad.	Indicadores de gestión.
Las percepciones de los clientes del grado enque se cumplen sus necesidades y expectativas.	Reuniones de comités de obra.

21. AUDITORIAS

DALCONS S.A.S debido al plazo de ejecución del proyecto **ADECUACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SEDE DE LA REGISTRADURÍA MUNICIPAL DE PRADO - TOLIMA**, no se realizará auditoría interna, pero se presentará un informe final de cumplimiento del plan de calidad en la obra.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE

JORGE M. CARRILLO FUENTES
INGENIERO AMBIENTAL Y SANITARIO
ESP. EN GESTIÓN DE LA CALIDAD
MP: 20260132923CES
C.C. 77.146.893 DE VALLEDUPAR

ALBERTO H. CACABELOS MONSALVE
INGENIERO CIVIL
REP. LEGAL DE DALCONS S.A.S.
NIT. 901.603.369-9

PROCEDIMIENTOS

22. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA.

23.1 OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer las medidas necesarias para asegurar que los documentos que componen el Plan de Calidad de **DALCONS S.A.S** sean adecuadamente identificados, emitidos, revisados, aprobados, distribuidos, utilizados, conservados y actualizados bajo condiciones controladas, previniendo el uso no intencionado de documentos obsoletos.
Asimismo, se establecen las medidas para asegurar que los registros generados por el Plan de Calidad sean adecuadamente identificados, almacenados, protegidos, recuperados, retenidos y dispuestos.

23.2ALCANCE

Este procedimiento se aplica a los siguientes documentos del Plan de Calidad:

- Procedimientos Generales,
- Planes de calidad,
- Procedimientos específicos
- Formatos y Registros que se generan como consecuencia de la implementación del Plan de Calidad.

23.3 DESARROLLO

23.3.1 CONDICIONES GENERALES

Para el adecuado manejo y control de los documentos y registros se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

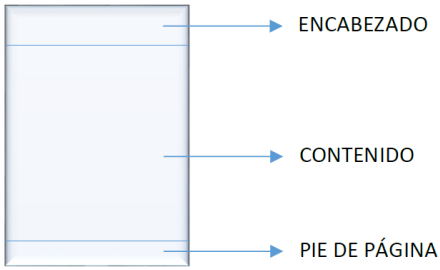
- Quien elabora un documento, no podrá revisar y/o aprobar el documento.
- Corresponde al residente de obra asegurar el trámite adecuado de las solicitudes de elaboración, modificación o eliminación de documentos.
- Para las solicitudes de aprobación de documentos por elaboración, modificación o eliminación, tener en cuenta la simplificación (eliminación de actividades que no agregan valor) y las oportunidades de mejora, para el proceso y/o subproceso al que este asociado el documento.
-

23.3.2 CONTROL DE DOCUMENTOS

A continuación, se detalla las actividades que describen el procedimiento para la elaboración y control de documentos.

- **Elaboración de documentos.**

La estructura general del documento está compuesta por:



- **Encabezado**

Los documentos de los Sistemas de Gestión se identifican con un encabezamiento que contiene, los siguientes elementos:

a) Logo Institucional.
b) Nombre del documento.
c) Código del documento.
d) Versión del documento.
e) Fecha de aprobación del documento.
f) Número de página. (Para los formatos no aplica este ítem).

a. DALCONS S.A.S INGENIERÍA CON RESPONSABILIDAD SOCIAL	b. OFICIO PARA INTERVENTORÍA	c. CRH-XXX (x en números) d. Versión: 0 (inicia en 0) e. 21/10/2024 f. Página 1 de 1

Las responsabilidades generales del área de calidad ante el control documental son las siguientes:

- Asegurar que todos los documentos sean revisados y aprobados por el personal autorizado para ello, antes de emitirlos o liberarlos para su utilización.
- Asegurar que todas las ediciones pertinentes de los documentos estén disponibles en todos los lugares donde son efectuadas las operaciones.
- Asegurar que todos los documentos obsoletos sean retirados del proyecto para consulta y asegurar que se mantengan actualizados de acuerdo con la versión vigente del documento.
- Documentos Propios de la Construcción:
- Plan de Calidad.
- Contratos y Anexos

23.3.3 CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

El residente de obra mantiene un listado de documentos internos y externos de obra. El listado registra el nombre del documento, código, revisión, lugar de archivo, medio de soporte. Asimismo, mantiene un listado de registros de obra en donde se identifica el nombre del registro, la revisión, tiempo de retención, responsable de su archivo y recuperación, disposición final.

Si se requiere, el residente de obra distribuye documentos en papel a todas las áreas, subcontratistas o terceros que correspondan, utilizando para ello el registro distribución de documentos en papel. En dicho registro se detalla el documento entregado, la fecha de entrega, su revisión, número de copias y receptor. Al entregar las copias el residente de obra debe retirar y destruir copias obsoletas, quedando siempre con una copia como respaldo histórico, esa copia debe ir timbrada con la palabra OBSOLETO.

23.3.4 ODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

Al introducir una modificación se aumenta en uno (1) el número que indica el estado de revisión del documento, siendo uno (1) la primera versión.

Toda modificación que se realice en un documento o registro da origen a una nueva revisión, aprobación y distribución. Las modificaciones a los documentos y registros deben ser efectuadas por

las personas que los elaboran o, en su defecto, por quienes estén autorizados para cumplir sus funciones.

23.3.5 RESPONSABILIDADES

- Residente de obra:
  - Elaborar, revisar, aprobar, modificar y distribuir los documentos bajo su responsabilidad.
  - Mantener actualizada la documentación vigente del PGC y comunicar a las áreas cuando se aprueba documento con una nueva versión.
  - Conservar la documentación del Plan de Calidad bajo su responsabilidad.
  - Velar por la aplicación del presente procedimiento en **DALCONS S.A.S.**

23.3.6 DOCUMENTOS DE REFERENCIA O FORMATOS

- R-PGC001 Listado Maestro de documentos
- R-PGC002 Listado Maestro de registros

CONTROL DE CAMBIOS:

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	**Descripción del Cambio**	**Fecha**
01	Formulación del procedimiento de control de la información documentada	15/10/2025

DALCONS S.A.S	**LISTADO MAESTRO DE REGISTROS**	CODIGO: R-PGC002	
		VERSION 1	
		FECHA: 25/10/2024	
PROCESO:			
LÍDER DE PROCESO:			
ÚLTIMA FECHA DE MODIFICACIÓN:			
CÓDIGO	**TITULO**	**EDICIÓN VIGENTE**	**FECHA DE APROBACIÓN**

	FORMATO: LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS	Versión: 1.0
		Fecha: 25/10/2024
		Código: R-PGC001

TIPO DE PROCESO	PROCESO	COMPONENTE	CÓDIGO			NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA			ESTADO DEL DOCUMENTO
			P	I	C						AAA	

23. PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES.

24.1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos y directrices para asegurar el desarrollo de una correcta comunicación a la comunidad, a los proveedores, clientes y diferentes trabajadores de **DALCONS S.A.S.**

24.2 ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las actividades durante la ejecución del proyecto.

24.3 CONSIDERACIONES GENERALES

1. La unión temporal debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro y fuera de la obra y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del Plan de Calidad.
2. La comunicación debe ser completa, clara y oportuna, logrando que todas las partes interesadas la conozcan.
3. Para dar a conocer la información de tipo general se puede utilizar, según criterio del emisor, el correo electrónico, la comunicación personalizada o reuniones informativas.
4. Las comunicaciones con información sobre el Plan de Calidad se manejarán a través del residente de obra.
5. Si las comunicaciones de trámite se constituyen en quejas o reclamos, deberán ser reportadas al residente de obra para el correspondiente seguimiento, pero de todas maneras se preparará la respuesta de acuerdo con lo establecido en este procedimiento.

24.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

- ***Comunicaciones internas***

QUÉ COMUNICAR	QUIÉN DEBE COMUNICAR	A QUIÉN COMUNICAR	POR QUÉ MEDIO	CUANDO	REGISTRO ASOCIADO
Política de calidad	residente de obra.	Personal nuevo. A todo el personal. Contratistas	En la inducción. Capacitaciones Correo electrónico	Al ingresar. Reinducciones. Cuando se realicen cambio de las políticas.	PGC - ENt -01 Acta de inducción y reinducción PGC - ENt -02 Lista de asistencia.
Objetivos y metas	Representante Legal. residente de obra.	Responsables de Procesos. Personal nuevo. Al personal encargado.	Inducción Verbal o escrita. Correo electrónico	Cuando se identifique la necesidad. Cuando haya modificaciones Al ingresar.	Inducción y reinducción. Lista de asistencia
Identificación de peligros, evaluación y control de no conformidades.	Representante Legal. residente de obra.	Todo el personal	Registros de asistencia, documentos publicados	Al ingresar. Reinducciones. Cuando se adicionen o modifiquen perfiles de cargo.	PGC - ENt -02 Lista de asistencia. Documentos publicados.

- ***Comunicaciones externas***

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Recibir Comunicaciones	Representante Legal.	Comunicación - oficio	Tanto la comunicación especial, como la comunicación de interventoría son recibidas en el correo electrónico consorciocentrosguajiragrupovi@gmail.com o física, en el punto puesto cerca del lugar de ejecución del proyecto; allí de acuerdo con las características de cada una, son enviadas a la correspondiente área, para recibir atención oportuna.
2	Establecer clase de comunicación existente	Representante Legal.	NA	En el ámbito de la comunicación externa, se consideran dos clases de comunicaciones que se refieren a respuestas bien sea a requerimientos de entidades de control o interventoría (comunicaciones especiales) o bien a consultas, sugerencias y/o reclamos de comunidad y beneficiarios (comunicaciones de trámite).
3	Verificar si es una queja o reclamo	residente de obra	Revisión por parte del residente de obra	Se debe verificar si la información recibida es una queja o un reclamo, la cual es recibida en el correo electrónico consorciocentrosguajiragrupovi@gmail.com o física, en el punto puesto cerca del lugar de ejecución del proyecto; allí de acuerdo con las características de cada una, son enviadas al proceso correspondiente, para recibir atención
4	Enviar comunicación al residente de obra	Representante Legal.	Correo electrónico.	Según sea el caso la información debe enviarse al residente de obra, con el fin de dar respuesta a dicha comunicación en los plazos establecidos para ejecutarlo.

24.5 RESPONSABLE

Residente de obra

24.6DOCUMENTOS DE REFERENCIA O FORMATOS

PGC - ENt -01 Acta de inducción y reinducción
PGC - ENt -02 Lista de asistencia.

CONTROL DE CAMBIOS:

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	**Descripción del Cambio**	**Fecha**
01	Formulación del procedimiento de comunicaciones	15/10/2025

PGC - ENt -01 ACTA DE INDUCCION - REINDUCCION PLAN DE CALIDAD

DALCONS S.A.S te da la bienvenida. Para nosotros es de suma importancia que usted cuente con una inducción – reinducción en temas relacionados con la calidad en el proyecto a ejecutar.

DATOS DEL COLABORADOR	
NOMBRE:	APELLIDOS:
No DE CEDULA:	CARGO :
FECHA:	CIUDAD:

TEMAS	RESPONSABLE
1. Política de Calidad 2. Misión y Visión 3. Valores corporativos 4. Organigrama 5. Perfil del cargo. 6. Aspectos e Impactos ambientales inherente a la actividad 7. Normatividad 8. Plan de Emergencia 9. Seguridad Basada en el Comportamiento	Director de obra
10. Procedimientos Operativos	Representante legal

Divulgado SI ☐ NO ☐ **Entendido SI ☐ NO ☐**

OBSERVACIONES:

Firma del Trabajador: **No. De Cedula:**	**Firma Director de obra :** **No. De Cedula:**	**Firma del Representante legal :** **No. De Cedula:**

PGC - ENt -02 LISTA DE ASISTENCIA

TIPO DE ACTIVIDAD						
Capacitación ___ Reunión Semanal ___ Divulgación ___ Sensibilización ___ Otro:						
TEMA:						
LUGAR:		FECHA:		HORA INICIO:		HORA FIN:
AREA DE ACTIVIDAD:				NOMBRE DEL EXPOSITOR:		
ASISTENTES						
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	CARGO	TELÉFONO	CORREO	FIRMA
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						

24. PROCEDIMIENTO PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

25.1OBJETO

Describir la metodología a seguir para identificar, controlar y dar tratamiento a los productos y/o servicios que no sean conformes con los requisitos establecidos en el Plan de calidad de **DALCONS S.A.S** y que puedan afectar la satisfacción del cliente.

25.2ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las no conformidades que se identifiquen internamente en los procesos operativos o misionales antes, durante y después de la realización de una construcción, que puedan afectar la satisfacción del cliente o la conformidad con los requisitos de la obra, también aplica a los materiales y servicios comprados considerados como críticos.

25.3DEFINICIONES Y/O BREVÍATURAS

NO CONFORMIDAD: Se define No Conformidad como aquel producto, servicio, proceso o actividad que no cumple con los requisitos especificados en la normativa legal, reglamentaria, en documentos contractuales y/o internos.

Las No Conformidades pueden ser detectadas por cualquier persona de la organización, mediante las actividades previstas de supervisión, revisión, auditoria o inspección interna, definidas en la documentación aplicable o bien pueden ser detectadas y comunicadas por el cliente.
Las no conformidades podrán declararse como:
Mayor: Consiste en una falla completa o la ausencia de un requisito exigido por la norma o por el Sistema Es aquella que si no es corregida puede ocasionar que el cliente de la organización reciba servicios o productos no conformes.
Menor: falla aislada en el cumplimiento de un requisito especificado por la norma se manejará como una observación.
Las desviaciones catalogadas como no conformidades se deben registrar en el formato RNC- 01-01.
OBSERVACIONES: Declaración de un hecho efectuado durante una auditoria, supervisión interna, revisión o inspección interna: sustentada en evidencia objetiva y que no se constituye en el incumplimiento de un requisito.
CORRECCIÓN: Acción tomada para eliminar una no conformidad u observación detectada puede realizarse junto con una acción correctiva.
REPROCESO: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.
CONCESIÓN: Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados. Esta deberá tener límites definidos por un tiempo o cantidad acordada.
PERMISO DE DESVIACIÓN: Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto antes de su realización Este es limitado en tiempo y/o cantidad.
SERVICIO NO CONFORME: Es aquel servido que no cumple con las expectativas ni las especificaciones de los clientes.
CORRECCIÓN (TRATAMIENTO INMEDIATO A NC): Acción para eliminar una no conformidad detectada.
ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
NO CONFORMIDAD (NC): incumplimiento de un requisito.
DOCUMENTOS RELACIONADOS
PC-04 Procedimiento de Acciones Correctivas v Acciones Preventivas
REGISTROS ASOCIADOS

- Control de No Conformes - Acciones Correctivas - Acciones Preventivas (RNC 01-02)

25.4PROCEDIMIENTO

ACTIVIDADES	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
INICIO	Este procedimiento aplica en las obras civiles como a las diferentes áreas de la organización.	
DETECCION DE NO CONFORMIDAD	CUANDO SE DETECTA UN PRODUCTO NO CONFORME POR cualquier persona de la empresa, este es reportado en el formato Control de No Conformes – Acciones Correctivas – Acciones Preventivas (RNC 01-02), y entregado al jefe del área involucrado en el proceso donde se detectó.	Todo el personal de la Obra.
ANALISIS DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	El representante legal se reúne con sus colaboradores y aplican las acciones pertinentes para eliminar el producto o servicio no conforme, esta acción puede estar dada bajo los siguientes parámetros: Se evalúa la situación presentada y se toman las decisiones pertinentes para eliminar el producto o servicio no conforme. En reunión con el cliente o representante autorizado del mismo, se	Residente de obra

	expone el producto no conforme mediante pruebas físicas (registros fotográficos u otros), y se determina el uso o no del producto o servicio en cuestión.	
DETECCIÓN Y REPORTE DE NO CONFORMIDAD	Cualquier persona de la empresa puede detectar y registrar las no conformidades en el formato Control de No Conformes – Acciones Correctivas – Acciones Preventivas (RNC 01-02), estas son remitidas al responsable de la obra o área donde se encontró la no conformidad para su corrección inmediata.	Todo el personal de la Obra.
TRATAMIENTO NO CONFORMIDADES	El representante legal es quien analiza y formula las posibles causas de origen y la corrección inmediata del problema, esto con el fin de eliminar la no conformidad y se consignan en los formatos de Control de No Conformes – Acciones Correctivas – Acciones Preventivas (RNC 01-02) cuando ha sucedido la no conformidad o acciones preventivas cuando esta ha sido detectada antes de que suceda el hecho.	Todo el personal de la Obra.
TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES CON TERCEROS	Para aquellos casos donde la solución del problema requiere del concurso de terceros o de la evaluación y aprobación de la gerencia; se coordina una reunión específica para tal fin en aras de plantear soluciones acertadas, designando en todos los casos responsables y fechas de cumplimiento.	Residente de obra
MANEJO DE NO CONFORMIDADES	Estas no conformidades son archivadas por obras o áreas de manera independiente para la información derivada de ellas se analice y presente por los coordinadores de área u obras en los comités de calidad o en los comités de obras que realiza periódicamente en la empresa.	Residente de obra
PRODUCTO NO CONFORME COMPRAS - SUBCONTRATACIÓN	Los responsables de recibir productos comprados o servicios subcontratados deben verificar las especificaciones de éstos y analizar si éstas cumplen. En caso de no cumplir deben identificar el producto o servicio como no conforme y solicitar las acciones necesarias al proveedor para que se cumplan. Cuando se reciban productos no conformes para la prestación del servicio, deben ser autorizados por el jefe del proyecto / servicio, y determinar cuál es el tratamiento a seguir con éstos. Los productos no conformes identificados que no sean autorizados para su uso son devueltos de forma inmediata al proveedor.	Residente de obra

25.5 RESPONSABLE

Residente de obra

25.6DOCUMENTOS DE REFERENCIA O FORMATOS

RNC- 01-01 Revisión y análisis de la No Conformidad
RNC 01-02 Control de No Conformes – Acciones Correctivas – Acciones Preventivas.

CONTROL DE CAMBIOS:

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	**Descripción del Cambio**	**Fecha**
01	Formulación del procedimiento producto y/o servicio no conforme.	15/10/2025

FORMATO RNC- 01-01 Revisión y análisis de la No Conformidad

REVISIÓN Y ANÁLISIS DE LA NO CONFORMIDAD									
Fecha							Folio		
FUENTE DE ORIGEN									
Folio de la SNC	SGI						Retroalimentación del Cliente	Satisfacción del Cliente	Otro
	Auditoría Interna	Auditoría Externa	Revisión por la Dirección	Seguimiento y Medición	Resultado de Indicadores	Análisis y Evaluación	Quejas	Resultado de Mediciones	
Descripción: Hecho y evidencia (claro y completo).									
Requisito de la norma o elemento del SGI incumplido:									
DETERMINACIÓN DE LA CAUSA DE LA NC									
Investigación y análisis de las causas que originaron la no conformidad: Involucrar a todos los actores del proceso en el análisis de la causa raíz de la NC. Utilizar las técnicas estadísticas y administrativas de la calidad, tales como: lluvia de ideas, técnicas del porqué, diagrama causa-efecto (pescado o Ishikawa), o cualquier otra que sea necesaria de acuerdo a la naturaleza de los procesos									
Existen NC similares o que potencialmente pueden ocurrir	**Si**		**No**		**Folio**		**Requisito**		
ACCIONES NECESARIAS									
Descripción de la(s) Corrección(es)									
Describir las acciones que deben llevarse a cabo para eliminar la NC.									
Descripción de la(s) Acción(es) Correctiva(s)									
Describir las acciones que deben llevarse a cabo para eliminar la causa raíz de la NC.									
Responsable de implementación:							**Fecha propuesta de cumplimiento.**		
PARA COMPLETAR POR EL RESPONSABLE DE REVISAR CUMPLIMIENTO									
Fecha de verificación	**Eficacia de las Acciones:** Impacto de los resultados obtenidos de las acciones implementadas para eliminar la NC								
Responsable de revisar el cumplimiento:							**Firma:**		**Fecha de aceptación**

	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA								Código: RNC 01-02 Versión: 01 Fecha De Elaboración: 25/10/2024		
PROCESO U OBRA							RESPONSABLE:				
ORIGEN			REVISIÓN GERENCIAL			AUDITORIAS		RECLAMOS	DESEMPEÑO DE PROCESOS		
CONSECUTIVOS			NUMERO DE NC					NUMERO DE	SAC		
DESCRIPCION DE LA POSIBLE NO CONFORMIDAD											
CAUSAS			1. ¿POR QUÉ?			2. ¿POR QUÉ?		3. ¿POR QUÉ?	4. ¿POR QUÉ?		
ACCIONES PROPUESTAS											
1.											
2.											
3.											
RESPONSABLE DE LA EJECUCION			FECHA			RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO			FECHA		
1.											
2.											
3.											
CUMPLIDA			SI		NO	CIERRE DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS					
REPROGRAMADA											
FECHA				FIRMAS DE APROBACIÓN							
	D	M	A								
1											
2											
3											
4						RESPONSABLE			FECHA		