

DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA UNA
EMPRESA CONSTRUCTORA DE TIPO MIPYMES LLAMADA INGENIERIA & DISEÑOS
INTEGRALES S.A.S CON BASE EN LA NORMA ISO NTC 6001:2017

DANIEL ARIZA MARIN
ROBINSON SILVA TAPIERO

UNIVERSIDAD CATOLICA DE MANIZALES
FACULTAD DE ADMINISTRACION
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE LA CALIDAD
MANIZALES
2020

DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA UNA
EMPRESA CONSTRUCTORA DE TIPO MIPYMES LLAMADA INGENIERIA & DISEÑOS
INTEGRALES S.A.S CON BASE EN LA NORMA ISO NTC 6001:2017

DANIEL ARIZA MARIN
ROBINSON SILVA TAPIERO

PROYECTO DE GRADO PARA OBTENER TITULO DE:
ESPECIALISTA EN GERENCIA DE LA CALIDAD

TUTORES:
ERICK MARCELO SEPULVEDA – JULIAN ANDRES VALENCIA

UNIVERSIDAD CATOLICA DE MANIZALES
FACULTAD DE ADMINISTRACION
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE LA CALIDAD
MANIZALES
2020

TABLA DE CONTENIDO

NOMBRE DEL PROYECTO	9
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
JUSTIFICACION.....	9
OBJETIVO GENERAL	10
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	10
METODOLOGIA	11
Estructura y procedimientos	11
Instrumentos	11
ACTIVIDADES.....	12
CRONOGRAMA	12
PRESUPUESTO	12
INDICADORES.....	13
MARCO TEORICO	14
GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	20
Reseña histórica	20
Misión	20
Visión	20
Valores corporativos	20
Organigrama	21
DIAGNOSTICO ESTRATEGICO DE LA EMPRESA	21
Descripción detallada del plan de negocio.....	21
Modelo de negocio (MODELO CANVAS)	22
Análisis externo – Análisis PESTAL y Análisis Interno - Auditoría Organizacional ..	22
Matriz de impactos.....	26
Analisis DOFA	28
Análisis del sector: matriz análisis de las cinco fuerzas de Michael Porter	29
Matriz análisis de las cinco fuerzas de Michael Porter	29
Matriz DOFA.....	31
RESULTADO DEL DIAGNOSTICO INICIAL.....	34
EVALUACIÓN DE REQUISITOS DE LA NORMA	35
CONCLUSIONES DE LA EVALUACION DE REQUISITOS	36

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION	39
Alcance del sistema de gestión	39
Revisión e identificación de procesos	39
Matriz correlación de requisitos	40
Mapa de procesos	40
DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION	41
PROCESOS ESTRATEGICOS:	41
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA:	41
Direccionamiento estratégico y liderazgo:	41
Política de la calidad	41
Objetivos de la calidad	41
Representante de la Dirección	42
Planificación del Sistema de Gestión de Calidad	42
Responsabilidad y Autoridad	42
Marco legal.....	43
MEJORA CONTINUA	44
PROCESOS OPERACIONALES	44
GESTIÓN COMERCIAL Y DE PROYECTOS	44
PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN Y ENTREGA DE OBRAS	44
SERVICIO POST-VENTA	45
PROCESOS DE APOYO	45
GESTIÓN FINANCIERA Y COMPRAS	45
Gestión financiera	45
Gestión de compras	45
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y RECURSOS FÍSICOS	46
Talento humano	46
Ambiente de Trabajo.....	46
RECURSOS FÍSICOS	47
GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA INFORMACIÓN	47
Gestión de la información	47
Control de documentos y Registros	47
GESTIÓN DE LA CALIDAD	48
Auditorías Internas de Calidad	48

Acciones Correctivas y Preventivas	48
Seguimiento y Medición de los Procesos	48
CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES.....	51
BIBLIOGRAFIA	51
ANEXOS	52

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1(cronograma)	12
Tabla 2 (presupuesto)	12
Tabla 3 (indicadores)	13
Tabla 4 (modelo canvas)	22
Tabla 5 (Análisis externo – Análisis PESTAL y Análisis Interno – Auditoría Organizacional).....	22
Tabla 6 (Matriz de impactos)	26
Tabla 7(analisis DOFA)	28
Tabla 8(matriz analisis cinco fuerzas de michael porter)	29
Tabla 9 (matriz DOFA)	31
Tabla 10 (escala de calificacion)	35
Tabla 11 (evaluacion de requisitos)	35
Tabla 12 (identificacion de procesos).....	39
Tabla 13 (matriz corelacion de requisitos)	39

LISTA DE GRAFICAS

Grafica 1 (scopus 1)	15
Grafica 2 (Scopus 2)	16
Grafica 3 (organigrama).....	21
Grafica 4 (mapa de procesos)	40

LISTA DE ANEXOS

- ANEXO 1.** (Evaluación de requisitos de la norma)
- ANEXO 2.** (Matriz análisis del contexto)
- ANEXO 3.** (Matriz partes interesadas)
- ANEXO 4.** (Manual de funciones)
- ANEXO 5.** (Manual de calidad)
- ANEXO 6.** (Matriz de indicadores de la compañía)
- ANEXO 7.** Procedimiento planificación estratégica PPE-001
- ANEXO 8.** Procedimiento Comercial PGC-002
- ANEXO 9.** Procedimiento de planificación ejecución y entrega de obras PPO-003
- ANEXO 10.** Procedimiento control y entrega de la contabilidad de la empresa PFC-004
- ANEXO 12.** Procedimiento compras PFC-005
- ANEXO 13.** Procedimiento de mantenimiento de los recursos PRF-011
- ANEXO 14.** PCD-006 Procedimientos Control de Documentos
- ANEXO 15.** PCD-007 Procedimientos Control de Registros
- ANEXO 16.** Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad PAC-009
- ANEXO 17.** Procedimiento PAP-010 Acciones Correctivas y Preventivas
- ANEXO 18.** IND-008 Instructivo Edición de Documentos
- ANEXO 19.** Formato FPE-001 planificación estratégica.
- ANEXO 20.** Evaluación de satisfacción del cliente FMC-002
- ANEXO 21.** Planes de mejora FMC-003.
- ANEXO 22.** Formato FGC-004 solicitud de proyectos;
- ANEXO 23.** Formato FGC-005 seguimiento proyectos.
- ANEXO 24.** Acta de inicio de obra formato FGC-006
- ANEXO 25.** Formato acta planificación de obra FPO-007
- ANEXO 26.** Formato acta entrega de obra FPO-008
- ANEXO 27.** Formato recibo a satisfacción contabilidad IDI FFC- 009
- ANEXO 28.** Formato informes financieros FFC-010
- ANEXO 29.** Formato FFC-011 Matriz de Selección de proveedores,
- ANEXO 30.** Formato solicitud de materiales. FFC - 012
- ANEXO 31.** FFC-013 Matriz Evaluación de proveedores
- ANEXO 32.** Formato entrevista FTH-014.

- ANEXO 33.** Formato FTH-015
- ANEXO 34.** Formato Lista de Chequeo Inducción Nuevo Personal FTH-016
- ANEXO 35.** Formato Necesidades de Capacitación FTH-017,
- ANEXO 36.** Formato Plan de Capacitación FTH-018.
- ANEXO 37.** Registro de Asistencia a capacitaciones FTH-019
- ANEXO 38.** Evaluación del desempeño del Personal FTH-020
- ANEXO 39.** Lista de chequeo FRF-021
- ANEXO 40.** Formato acta condición de recursos FRF-022
- ANEXO 41.** FAC-023 Calendario auditoras internas
- ANEXO 42.** FAC-024 Plan de auditorias
- ANEXO 43.** FAC-025 Lista de verificación de auditorias
- ANEXO 44.** FAC-026 Informe de auditorias
- ANEXO 45.** Formato reporte acciones correctivas – preventivas FAP-027
- ANEXO 46.** Formato control de emisión o modificaciones FCD-028
- ANEXO 47.** Acta de reuniones FPE-029
- ANEXO 48.** Formato control de obra FPO- 030

RESUMEN

Las micro y pequeñas empresas se han convertido en un sector de gran influencia en la economía de nuestro país, contribuyen significativamente al crecimiento, al desarrollo económico y a la generación de empleo; aunque estas tienen un buen funcionamiento aún no se encuentran orientadas a operar bajo estándares de calidad, que permitan trabajar de una manera más organizada, es tan alta la informalidad que manejan este tipo de empresas que van a la quiebra al poco tiempo de su creación. El gran referente de calidad es la Norma ISO 9001, que identifica los requisitos necesarios para que una organización se rija bajo los estándares de calidad y pueda tener un sistema de gestión óptimo. Aunque es una excelente opción para las grandes empresas, se convierte en un modelo demasiado robusto para las MIPYMES; es por ello que la Norma ISO NTC 6001, define un modelo de gestión dirigido a estas empresas, tomando como referente a ISO 9001, con el objetivo de que puedan forjar una estructura que se rija por los estándares universales de calidad que les permita orientar sus procesos, y mejorar en toda su cadena de valor, y así poder destacarse en el mercado.

ABSTRACT

Micro and small businesses have become a highly influential sector in the economy of our country, they contribute significantly to growth, economic development and job creation; Although these have a good operation, they are not yet oriented to operate under quality standards, which allow working in a more organized manner, the informality of these types of companies is so high that they go bankrupt shortly after their creation. The great quality benchmark is the ISO 9001 Standard, which identifies the necessary requirements for an organization to abide by quality standards and to have an optimal management system. Although it is an excellent option for large companies, it becomes too robust a model for MIPYMES; That is why the ISO NTC 6001 Standard defines a management model aimed at these companies, taking ISO 9001 as a reference, with the aim that they can forge a structure that is governed by universal quality standards that allows them to guide their processes, and improve throughout its value chain, and thus be able to stand out in the market.

NOMBRE DEL PROYECTO

Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad para una empresa constructora de tipo MIPYMES llamada ingeniería & diseños integrales s.a.s con base en la norma ISO NTC 6001:2017

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S es una constructora dedicada a la realización de obras civiles para entidades públicas, es decir, la empresa solo realiza proyectos que se ofertan a través de la plataforma oficial de contratación pública en Colombia llamada (SECOP), la cual es vigilada y controlada por la entidad nacional llamada Colombia compra eficiente, para salir favorecidos con alguno de los muchos contratos ofertados por este medio se deben cumplir una serie de requisitos de carácter financiero, técnico y jurídico, la selección se da bajo la modalidad de sorteo y de las condiciones que cada entidad estatal proponga para dichas ofertas, la empresa no cuenta con estrategias y lineamientos definidos para ejercer un buen control a los procesos que presenta ante las entidades públicas, tampoco, cuenta con una buena estructura organizacional, por ende la empresa carece de un sistema de gestión de calidad, lo que genera falta de control en todos sus procesos tanto administrativos como operativos y técnicos, lo que no permite avanzar en el crecimiento y expansión de la empresa, y afecta la posibilidad de generar más proyectos con las entidades públicas de Colombia e imposibilita que se pueda incursionar en nuevos mercados que permitan conseguir nuevos clientes. De acuerdo a esto, la empresa debe adaptarse a las necesidades que se presentan actualmente en el país y en el mundo, sin dejar a un lado lo que se ha generado debido a la pandemia mundial por el virus COVID-19 y debe orientar su mirada hacia la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO NTC 6001 como un primer paso para la evolución del negocio donde la calidad sea un elemento diferenciador que permita que la empresa mejore en todos sus procesos y áreas de trabajo que se lleve un control eficiente de los mismos y se aplique la mejora continua en la organización.

JUSTIFICACION

Desde la gerencia de la empresa INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S., se entiende que es necesario adaptarse a las necesidades que presenta el sector económico de la construcción actualmente y el declive de la economía mundial en general a causa de la pandemia generada por el virus COVID - 19; su propósito, es enfocarse en poder realizar la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO NTC 6001 como un primer paso para la evolución del negocio, el cual, requiere cambios en toda su estructura organizacional, esto, con el deseo de conseguir nuevos clientes y comenzar a posicionarse en el sector de la

construcción en el país y así mismo poder darle una mejor organización interna y tener un mayor control en los procesos que se llevan a cabo dentro de la empresa. Llevar a la compañía a tener un SGC permite dar una imagen positiva de la organización en el sector, permite que la empresa tenga una ventaja competitiva contra otras constructoras, permite que los clientes cuenten con el respaldo de una empresa organizada, que ejerce controles en todas las etapas de sus procesos y que les genere confianza y calidad en las obras que se realizan; para los proveedores se garantiza una relación mutuamente beneficiosa que impulsa la venta tanto de sus productos como los de la empresa. Todo esto generaría un alto impacto en los indicadores financieros de la compañía, ayudaría a aumentar las ventas y esto permitirá un crecimiento comercial y económico significativamente alto, posibilitaría el obtener muchos más proyectos con entidades públicas que los que se generan actualmente, desde lo social, se ayudaría a generar muchos más empleos en cada región donde se realice un proyecto, desde lo ambiental, se llevaría a cabo un control más exhaustivo de los residuos generados en las obras, por lo tanto el plan estratégico propuesto desde la alta gerencia de la organización a través de la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO NTC 6001 una norma diseñada para este tipo de empresas clasificada como Mipymes, articula aspectos muy importantes no solo para el crecimiento de la organización sino también para el mejoramiento de la economía del país, el cuidado del medio ambiente y la generación de empleos.

OBJETIVO GENERAL

Diseño y documentación de un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO NTC 6001:2017 para la empresa ingeniería & diseños integrales s.a.s., que proyecte la mejora de la organización, su productividad y su competitividad en el mercado.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Realizar un diagnóstico inicial de para identificar el contexto en el que se encuentra la organización y que determine los aspectos que se deben ajustar para la implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa.

Identificación y evaluación de los requisitos exigidos por la norma ISO NTC 6001:2017

Documentación de los procesos necesarios exigidos por la norma ISO NTC 6001:2017 para la implementación del sistema de gestión de calidad.

METODOLOGIA

El estudio desarrollado es de tipo exploratorio, descriptivo y de documentación con el fin de identificar, describir y documentar los elementos y características necesarias en los procesos de gestión que se requieren para obtener una correcta implementación de un sistema de gestión de calidad; El trabajo se apoyó en estrategias como la observación, la investigación documental y la aplicación de instrumento para recolección de la información que permitiera obtener un diagnóstico inicial, identificación de problemas y soluciones que ayuden a la mejora de la empresa.

Estructura y procedimientos

Etapa I: Descripción e identificación del problema. Se procede a definir el instrumento de medición para recolección de la información.

Etapa II: Descripción de la situación actual y el contexto en el que se encuentra la empresa, identificación de los involucrados en los procesos, se determina a través de entrevistas, con el fin de conocer la operación y lo que sucede a fondo, contado por los involucrados de los procesos y la observación respecto a cómo se lleva a cabo la gestión de dirección, los procesos operativos y los procesos de apoyo.

Etapa III: Análisis. Luego de determinar posibles explicaciones de lo qué está pasando, se establecen con los involucrados, posibles causas generadoras del problema, principalmente en las diversas actividades de los procesos misionales.

Etapa IV: Se propone la utilización de herramientas de gestión básicas para identificación y mejora de problemas a partir de la utilización de una matriz DOFA donde se encuentran las posibles causas y posibles soluciones para la mejora en la organización.

Etapa V: Definición de recomendaciones y acciones para la situación actual y se establece la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en la microempresa.

Instrumentos

Matriz DOFA, matriz factores claves del éxito, matriz de impactos, análisis DOFA, modelo de negocio (MODELO CANVAS).

Guía para la implementación de un sistema de gestión de calidad NTC 6001.

Matriz de evaluación de requisitos necesarios para el cumplimiento de la norma.

ACTIVIDADES

Diagnóstico estratégico inicial de la organización (matriz DOFA, análisis del sector, modelo de negocio).

Diseño y documentación del sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO NTC 6001:2017.

Presentación y capacitación a los empleados de la organización el diseño, documentación y plan de implementación del sistema de gestión de calidad.

CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE PROYECTO							
ACTIVIDADES	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
	SEMANAS						
Diagnóstico estratégico inicial de la organización (matriz DOFA, análisis del sector, modelo de negocio).	█	█	█	█	█	█	█
Diseño y documentación del sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO NTC 6001:2017.			█	█	█	█	█
Presentación y capacitación a los empleados de la organización el diseño, documentación y plan de implementación del sistema de gestión de calidad.						█	█
AVANCE PROYECTO	█						

Tabla 1. (Elaboración propia)

PRESUPUESTO

PRESUPUESTO ESTIMADO		
PRESUPUESTO	\$ 5.000.000	
FUENTE DE FINANCIACION	PROPIA	
PROPOSITO DEL GASTO	PORCENTAJE (%)	VALOR (\$)
DISEÑO Y DOCUMENTACION DEL SGC NTC 6001	40%	\$2.000.000
IMPLEMENTACION DEL SGC NTC 6001	40%	\$2.000.000
CAPACITACION EN EL SGC NTC 6001	15%	\$750.000
IMPREVISTOS	5%	\$250.000

Tabla 2. (Elaboración propia)

INDICADORES

Objetivo específico	meta	indicador	Fuente verificación
Realizar un diagnóstico de la empresa para identificar los aspectos que se deben ajustar para la implementación de un SGC	Tener identificados todos los aspectos a ajustar en la organización	Diagnóstico del 100% de la organización para identificación de los aspectos	Cuestionarios de diagnóstico implementado entrevistas con la dirección y encargados de las áreas de la organización
Definir la metodología y la documentación de los procesos de acuerdo con los requisitos del cliente, Requisitos legales, requisitos de la norma y los establecidos por la organización para el análisis de la organización y la implementación del SGC	Tener las metodologías necesarias para el análisis de la organización y la implementación del sistema. Conocimiento de los documentos necesarios para una buena implementación	Utilizar las metodologías adecuadas para un buen análisis y una buena implementación del sistema. Obtención de los documentos que van a interferir en el proceso de implementación	Documento donde se detallen los resultados de los análisis y la implementación. Check list de los documentos necesarios
Documentación de los procesos necesarios e implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma NTC 6001 para obtener evidencias del SGC	Documentación de todos los formatos y requisitos del sistema Evidenciar el cumplimiento de los requisitos de la norma	Obtener documentado todo el sistema de gestión de calidad de la organización	Verificación de los requisitos en la norma NTC 6001 Auditorías internas evidencias

Tabla3. (Elaboración propia)

MARCO TEORICO

La construcción en Colombia al igual que en toda la civilización tuvo sus orígenes en tiempos remotos de colonización y asentamiento de la humanidad en las diferentes comunidades. Sin embargo, este término se constituye "oficialmente" a partir de la revolución industrial puesto que la demanda por la invención de refugio, industrias y demás se hizo insaciable.

La construcción de obras civiles es una de las labores más conservadoras existentes en el mundo; puesto que por mucho que se innove en cuanto a metodologías y tecnologías, sus principios son iguales a los aplicados en el siglo XIX incluyendo las diferentes herramientas demandadas para dicha labor. Sin embargo, las obras civiles acarrear consigo la explotación de recursos naturales que van desde fuentes hídricas hasta la vegetación y desplazamiento de la fauna silvestre, así como la generación de residuos contaminantes emitidos por ello.

Según el portal financiero de inversión en Colombia, en el país "El sector de la construcción es uno de los sectores con mayor crecimiento en la economía colombiana, es una industria dinámica y superior a otros importantes sectores del país como la minería o las actividades de servicios." De igual forma dicho mercado se ubica como el tercero más grande de Latinoamérica con proyección a subir un puesto más en el escalafón, y no es para menos puesto que en Colombia el sector de la construcción cuenta con un fuerte apoyo del gobierno como de entidades privadas y todo ello se refleja en los diferentes programas de vivienda que ofrece el gobierno nacional. De igual forma las entidades constructoras privadas hacen su parte ayudando al crecimiento de zonas urbanas en todo el territorio nacional. El foco económico de la construcción es de gran importancia para el país puesto que este brinda generosos aportes a la economía del mismo incluyendo el PIB, Según CAMACOL que es la cámara de construcción de Colombia habla de que existe un amplio consenso sobre el importante aporte del sector de la construcción en Colombia en los últimos años al dinamismo de la actividad económica nacional. De hecho, la contribución promedio del sector al crecimiento en los años recientes está en el orden de 0,8 puntos porcentuales, cifra que es superada por la industria manufacturera, el comercio y el transporte con: 1,8; 1,3; y 1,0. Todo sin descartar la cantidad de empleos que genera; sobre todo a personas de la clase social media-baja puesto que son personas vulnerables y de gran utilidad para el sector.

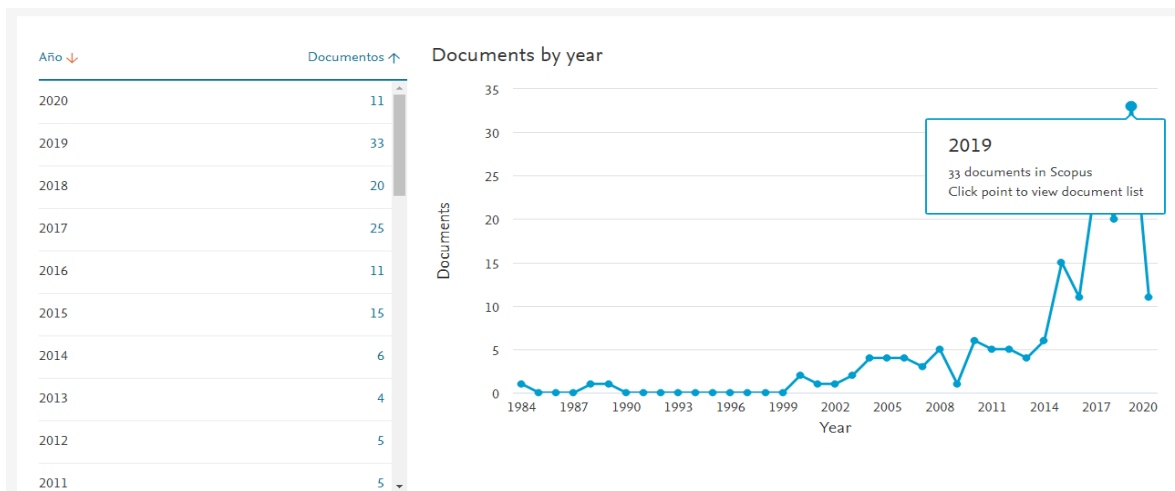
El DANE que es el departamento administrativo nacional de estadística según informa los Indicadores económicos alrededor de la construcción (IEAC) en Colombia para el periodo comprendido entre octubre de 2019 y febrero de 2020, Al analizar el crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB), para el cuarto trimestre de 2019 (octubre-diciembre) frente al cuarto trimestre del año anterior para algunos países de América Latina, si bien se observan tasas de crecimiento positivas, el mayor incremento es presentado por Colombia (3,4%) y Perú (1,8%). en cuanto lo que tiene que ver con el empleo generado desde el sector de la construcción en Colombia en el trimestre móvil (noviembre 2019 - enero 2020), el

número de ocupados en el total nacional fue 22.393 miles de personas. La Construcción como rama de actividad económica participó con el 7,1% de los ocupados. Respecto al trimestre móvil (noviembre 2018 - enero 2019), la población ocupada en el total nacional aumentó 0,2%, mientras que los ocupados en la rama de Construcción aumentaron 2,1%. Para el trimestre móvil (noviembre 2019 - enero 2020), 1.587 miles de personas estaban ocupadas en la rama de la Construcción; de estos el 83,9% estaban ubicados en las cabeceras (1.332 miles de personas) y el 16,1% (255 miles de personas) en centros poblados y rural disperso, Sin embargo, empresas multinacionales fichan a Colombia como el país ideal para llevar a cabo sus inversiones en el ámbito de la construcción siendo esta otra razón más por la que se posiciona en los primeros lugares del continente.

Analizando estas cifras entregadas por el DANE se observa el crecimiento del sector de la construcción en Colombia en comparación con otros países latinoamericanos, además de como aporta este sector para la generación de empleo en el país, de allí parte la importancia de tener empresas competitivas y consolidadas en el sector, empresas que gestionen muy bien sus procesos y que estén a la altura de la demanda que viene tiene este sector económico. En Colombia existen un sinnúmero de empresas dedicadas al sector de la construcción (constructoras) las cuales se clasifican como grandes, medianas o pequeñas empresas siendo algunas de carácter público, privado y/o mixto puesto que en la mayoría de casos dichas empresas licitan contrataciones con el gobierno nacional, así como también existen momentos en los que se valen de sus propios recursos para generar algún tipo de proyecto de interés "social" en busca de un beneficio particular. De igual manera existen ocasiones en el que las empresas constructoras se benefician de socios particulares que a su vez cuentan con el capital necesario para la satisfacción del interés de ambas partes generando proyectos de interés propio.

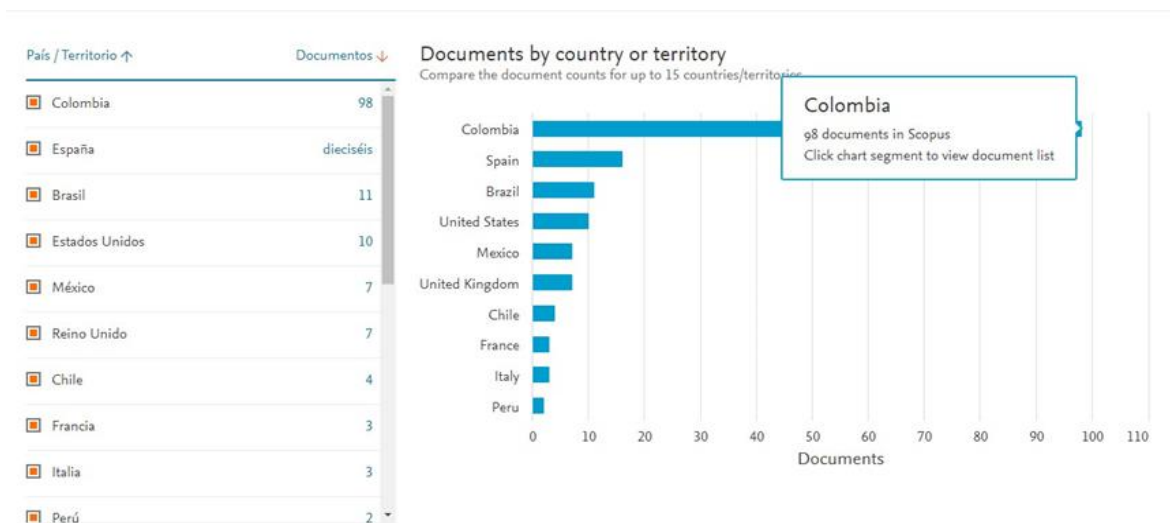
Un factor notable en lo que respecta a las empresas constructoras es el tipo de contratación al que están regidas en su mayoría el cual es de carácter público. Según la "ley 80 de 1993", contratación pública hace alusión a: "Generalmente la contratación pública se realiza mediante convocatorias por concurso de méritos, licitación pública, contratación directa o selección abreviada, es decir que se realiza una elección imparcial del contratista que más convenga a los intereses del estado considerando previamente los criterios que han sido establecidos por la entidad para calificar y escoger en igualdad de condiciones a la mejor propuesta presentada o al mejor perfil personal de quienes participen de dichas convocatorias", todo ello para las empresas del país se encuentra ligado con el secop que se traduce como "sistema electrónico de contratación pública" y que según la plataforma de "Colombia compra eficiente" este se encarga de "Desde su cuenta, las Entidades Estatales (Compradores) pueden crear y adjudicar Procesos de Contratación, registrar y hacer seguimiento a la ejecución contractual. Los Proveedores también pueden tener su propia cuenta, encontrar oportunidades de negocio, hacer seguimiento a los Procesos y enviar observaciones y Ofertas. Así como también permite a compradores y proveedores realizar todas las

modalidades de contratación, excepto por la compra al amparo de Acuerdos Marco y otros instrumentos de agregación de demanda, que se realiza a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano con un usuario y contraseña diferentes. Así mismo, le permite al público en general consultar la actividad contractual de las Entidades Estatales. Así el proceso de contratación gana en transparencia." sin embargo para el desamparo de muchas empresas existen casos en los que este tipo de contratación ya tiene preestablecido a su mejor ponente por el motivo que más convenga desmeritando el trabajo de cada empresa, así como este sistema. Las empresas constructoras en Colombia al igual que los temas relacionados con ellas se han vuelto tendencia prácticamente lo que va corrido del siglo XXI reflejando el crecimiento de las urbes no solo en Colombia sino también en el mundo permitiendo el crecimiento y expansión de empresas constructoras, así como el surgimiento de otras. Para evidenciar lo anteriormente mencionado se han tomado algunos indicadores de la plataforma "scopus" tal y como lo muestra la siguiente gráfica:



Grafica 1. (Elaboración propia)

Como es evidente el año 2019 ha sido el año pico en lo que respecta a temas relacionados con compañías constructoras alcanzando un total de 33 documentos citados por diferentes autores. Así como también se puede observar que a partir del año 2000 el tema de construcción en el país ha tenido un incremento notable. De igual manera es de destacar que Colombia es el país que según scopus registra el mayor número de documentos artículos referentes a temas de construcción; por lo que se justifica todo lo mencionado durante el marco teórico de presente proyecto destacando la gran influencia del sector en todo el territorio colombiano.



Grafica 2. (Elaboración propia)

En resumen, dentro de estas empresas existen las llamadas (MiPymes) que hace alusión a la capacidad que tienen las empresas para generar empleo siendo estas las micro, pequeñas y medianas empresas en todos los sectores económicos del país sumando un mayor porcentaje (99%) al número de grandes empresas en el país (1%). Para tener mayor claridad sobre las MiPymes y su clasificación se ha tomado un artículo del diario AS de Colombia el cual dice que los parámetros a cumplir por cualquier empresa para ser catalogada como MiPymes son los siguientes:

“Microempresa: Personal no superior a 10 trabajadores. Activos totales inferiores a 501 salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Pequeña Empresa: Personal entre 11 y 50 trabajadores. Activos totales mayores a 501 y menores a 5.001 salarios mínimos mensuales legales vigentes. Mediana: Personal entre 51 y 200 trabajadores. Activos totales entre 5.001 y 15.000 salarios mínimos mensuales legales vigentes.”

Las empresas constructoras también se clasifican dentro de las MiPymes siempre y cuando cumplan con los parámetros mencionados anteriormente. Las pymes que son las micro, pequeñas y medianas empresas en Colombia también aportan mucho para el crecimiento del sector económico de la construcción interviniendo en la generación de empleo y en el crecimiento de los índices ya mencionados para este sector económico, las pymes se echan al hombro el 35 % del producto interno bruto en Colombia, representan el 80% del sector productivo nacional, según el DANE el 26% de las empresas pymes tienen entre 10 a 19 empleados; el 18% de las empresas de tres a cinco empleados y el 11% de 50 a 100 empleados, el grupo Bancolombia indica de que en Colombia existen alrededor de 1.500.000 micro pequeñas y medianas empresas, las ventajas de ser reconocida como una mi pyme sirve Para impulsar el crecimiento de este segmento empresarial, además, el gobierno ha diseñado diferentes mecanismos de apoyo que solo se pueden otorgar a las empresas que cumplen con los criterios establecidos por la Ley Mi

pyme como lo es las líneas de crédito, garantías para facilitar accesos a créditos, programas de apoyo al crecimiento y a la innovación, programas de crecimiento empresarial entre otros; Pero un punto que opaca este peso económico de las MiPymes es su bajo nivel de competitividad que en promedio estaba en un 58% en el país, cuando el mínimo aceptable es de un 70% .Bogotá presentó en este índice un nivel del 60%, que muestra la necesidad de mejorar sustancialmente el perfil competitivo de las MiPymes del país, tal como lo plantea el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010.

Estos niveles bajos de competitividad de las MiPymes también se pueden ver expresados a través de la gran cantidad de ellas que fracasan, sobre todo en sus primeros años de existencia, y lo cual se constituye en una pesada carga para las economías nacionales, destacan que el 55 % de los emprendimientos fracasan en los tres primeros años debido a fallas de gestión e "incompetencia". Reportan datos con tasas de mortalidad de 33% en los dos primeros años y 60% en el primer quinquenio, probablemente relacionadas. Con la falta de comprensión de la disciplina de mercadeo en algunas organizaciones.

Es por esto que para evitar el fracaso empresarial y para poder que las empresas sean competitivas en el sector económico de la construcción se ve necesario trabajar bajo una estandarización de procesos, "Para Sousa y Voss (2002) "la gestión de la calidad cada día se enriquece más con la evidencia empírica que han proporcionado las diferentes prácticas dentro de las organizaciones, por ejemplo, los gerentes tratan de implementar los principios soportándose en procesos de gestión, utilizando técnicas como el control estadístico de la calidad. Al respecto se afirma que las futuras investigaciones pueden estar orientadas desde principios, técnicas o prácticas de la gestión de la calidad, para lo cual es necesario tener un vocabulario estandarizado y contar con instrumentos de medición reconocidos. Desafortunadamente, se tiene una existencia de diferencias tan notorias en la implementación de las prácticas que hace necesario la definición precisa de las dimensiones de la calidad de acuerdo con el contexto de la firma. Muchos autores reconocen las virtudes que logran las firmas al implementar un sistema de gestión de la calidad, pero atribuyen los fracasos que tienen muchas otras en parte a las fallas en la conceptualización de los diferentes componentes de la gestión de la calidad.

Según lo afirmado anteriormente buscar una buena implementación de un sistema de gestión de calidad es primordial para realizar un trabajo más enfocado a la realidad empresarial, por eso, la norma que se adapta al contexto de este proyecto es la NTC 6001; La Norma Técnica Colombiana (NTC), establece los requisitos fundamentales para implementar un sistema de gestión en este tipo de empresas sin importar su línea de negocios o sector económico. La NTC 6001 está basada en la ISO 9001 pero más simple y más fácil de aplicar, de esta forma es claro que para una pequeña empresa es casi imposible tener acceso a estos tipos de certificaciones. En etapas posteriores ya encontrándose madura la MYPIME colombiana, la aplicación de la norma 6001 facilitará la implementación de los modelos internacionales de los sistemas de gestión, tales como ISO 9001 (Sistema

de Gestión de Calidad), ISO14001 (Sistema de Gestión medioambiental), OHSAS 18001 (Seguridad y Salud Ocupacional), entre otros. En 2009, Flores Altagracia, empresa dedicada a la producción y comercialización de flores, radicada en la vereda el Tablazo del Municipio de Rionegro, es la primera empresa en todo el país en certificarse en la NTC 6001". "En Colombia hay 182 micro y pequeñas empresas certificadas en la NTC 6001 por ICONTEC hasta octubre de 2011. Sin embargo, se enfrentan a muchas amenazas cuando recién se lanzan al mercado; según el Dane, el índice de mortalidad de las pymes asciende a 78% cada año. Con base en la importancia económica que tienen estas empresas al interior del país, el Ministerio de Industria y Comercio le solicitó al Icontec crear una norma que tuviera en cuenta las condiciones estructurales de las pymes, con el propósito de reforzar los procesos de gestión que le permitan a este sector productivo ser más competitivo, lo que a su vez le posibilitará alcanzar estándares internacionales.

La estructuración de esta norma demoró poco menos de tres años, en su consolidación participaron representantes del Gobierno, productores, consumidores, el sector académico y empresas de consultoría, lo que garantiza una estructuración completa de la norma dado que tiene en cuenta los diferentes sectores económicos que de una manera u otra intervienen en el proceso productivo, en la actualidad existe una profunda brecha de productividad entre las pymes y las empresas grandes colombianas. Estas últimas tienen hoy una productividad relativa cuatro veces mayor que la de las pymes. Frente a este panorama, se desarrolla la Norma Técnica Colombiana NTC 6001, la cual, busca estandarizar procesos administrativos, operativos y de apoyo para incrementar la eficiencia de las pymes y hacerlas más competitivas en el mercado nacional e internacional. Uno de los principales problemas a los que se enfrentan los empresarios de las micro y pequeñas empresas es la dificultad de atender mercados de un tamaño mediano o grande. Para suplir esta falencia se han creado esquemas de redes empresariales o de asociativismo, que surgen desde las cadenas productivas que permiten desarrollar un trabajo conjunto. Muchas pymes ven el tema de la certificación como inalcanzable por razones financieras y operativas, sin embargo, esta nueva norma procura ajustarse a las estructuras de este tipo de empresas, tratando de hacerlas viables desde el punto de vista gerencial, por lo tanto la implementación de la NTC ISO 6001 es una norma diseñada para el crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas del país promoviendo un equilibrio competitivo de estas para con las grandes empresas y la mejora continua para todas, así como el mejoramiento de su imagen brindándole realce frente a las demás.

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

Reseña histórica

INGENIERÍA & DISEÑOS INTEGRALES es una empresa constituida en 13 de mayo del 2015, que cuenta con una amplia experiencia en el campo de la construcción, donde le proporcionamos a nuestros clientes el asesoramiento desde el diseño y planificación del proyecto hasta su culminación, INGENIERÍA & DISEÑOS INTEGRALES trabaja en dos conceptos que son parte fundamental al abordar cualquier proyecto y se relaciona con la sustentabilidad y la constructibilidad, donde nos enfocamos en el acompañamiento directo e indirecto en las diferentes etapas del proyecto.

Misión

Somos una empresa de construcción de obras civiles que tiene como fin proporcionar a todos nuestros clientes la gestión, desarrollo y ejecución de proyectos de construcción, basándonos en la calidad cumplimiento y satisfacción de sus necesidades, utilizando materiales de calidad y mano de obra calificada que trabaja con esfuerzo y dedicación, asumiendo el compromiso de fortalecer día a día la confianza de nuestros clientes al culminar los servicios adquiridos con nosotros.

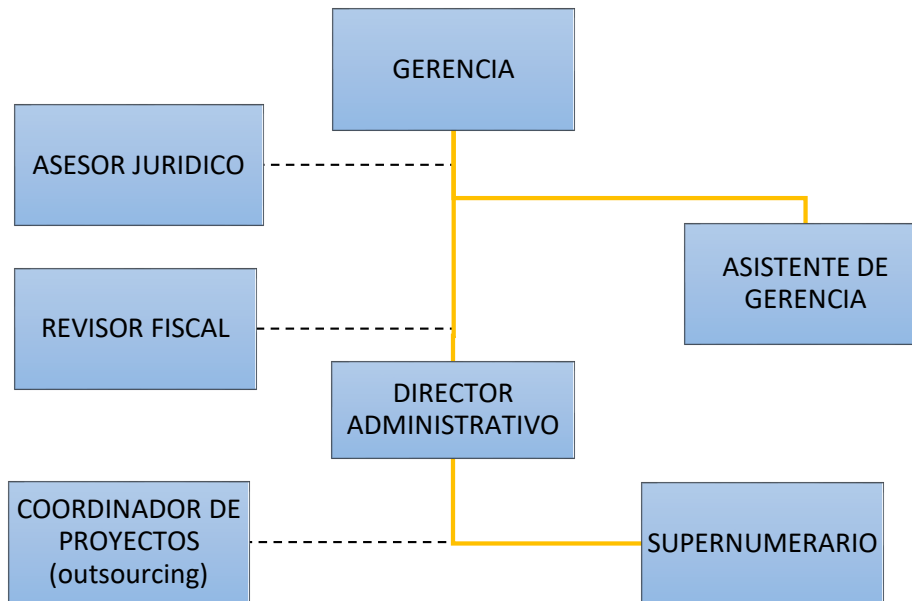
Visión

Para el 2022 queremos ser una empresa líder en la construcción consolidándonos a nivel regional y nacional, manteniendo nuestro compromiso hacia el progreso de nuestra sociedad, siendo una empresa competitiva y sostenible, aplicando mejoramiento continuo en todas sus actividades y servicios.

Valores corporativos

Responsabilidad
Trabajo en equipo
Respeto
Compromiso
Lealtad

Organigrama



Grafica 3. (Elaboración propia)

DIAGNOSTICO ESTRATEGICO DE LA EMPRESA

Como primer paso para la creación e implementación de un sistema de gestión de calidad, es realizar un diagnóstico estratégico inicial de la empresa, se presentarán algunas características o información de la empresa objeto de estudio las cuales permitirán comprender de manera más amplia sus principios de funcionamiento y las razones por las cuales se determinará un análisis situacional en los enfoques tanto internos como externos por medio de la utilización de la matriz DOFA, análisis del sector, plan de negocio que pretenden ayudar a mejorar a la empresa en su parte interna, a conocer como generar ventaja competitiva con sus rivales, a plantearse objetivos más claros y ayudar al crecimiento de la organización por medio de estrategias que se van a proponer a partir de la realización de este trabajo.

Descripción detallada del plan de negocio

Nuestro cliente principal son las entidades del sector público de todo el país donde por medio de la plataforma secop (Colombia compra eficiente) se presentan las ofertas en las cuales y según los requisitos que proponen las entidades participamos para salir elegidos y poder realizar las obras en las cuales seamos los oferentes más idóneos y cumplamos a cabalidad con cada ítem requerido por las entidades públicas, los requisitos exigidos por las entidades son de carácter jurídico económico y técnico; después de salir favorecidos pasamos a la realización de las obras donde se contrata el personal según lo solicitado por las entidades.

Modelo de negocio (MODELO CANVAS)

Aliados Clave -PROVEEDORES: FERRTERIAS -PERSONAL DE LA CONSTRUCCION: MAESTROS DE OBRA, INGENIEROS CIVILES, ARQUITECTOS.	Actividades Clave -PRESENTACION DE PROPUESTAS OFERTADAS POR LAS ENTIDADES PUBLICAS POR MEDIO DE LA PLATAFORMA SECOP -SOLUCION A LAS OBRAS OFERTADAS	Propuesta de Valor - REALIZACION DE TODO TIPO DE OBRA CIVIL OFERTADAS POR LAS ENTIDADES PUBLICAS DE COLOMBIA	Relación con el Cliente - INDIRECTA - TRANSACIONAL - AUTOMATIZADA	Segmentos de Clientes - ENTIDADES PUBLICAS Y MIXTAS (PUBLICO- PRIVADAS) DE TODO EL TERRITORIO NACIONAL COLOMBIANO
	Recursos Clave -FISICOS -HUMANOS -INTELECTUALES -PROPIOS -ALQUILADOS		Canales PLATAFORMA COLOMBIA COMPRA EFICIENTE (SECOP), SISTEMA DE CONTRATACION ESTATAL	
Estructura de Costes COSTOS POR REALIZACION DE OBRAS: COSTOS INDIRECTOS: ADMINISTRACION UTILIDAD IMPREVISTOS IVA COSTOS DIRECTOS: ACTIVIDADES Y CANTIDADES DE OBRA			Estructura de Ingresos - SUBASTA (SE DETERMINA EL PRECIO POR UNA LICITACION PUBLICA)	

Tabla 4. (Elaboración propia)

Análisis externo – Análisis PESTAL y Análisis Interno - Auditoría Organizacional

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Aprovechamiento con la mejora de la calidad: la empresa espera que a partir de la implementación de un sistema de gestión de calidad pueda mejorar en todos los ámbitos de la organización.	Disminución de la demanda de trabajo: el cliente principal de la empresa son las entidades públicas donde la competencia es bastante fuerte por esto la empresa pretende tener cuentas privadas para evitar una disminución de la demanda de trabajo.
Crecimiento de la empresa: la empresa pretende crecer a partir de la mejora de sus procesos y su planificación estratégica, realizadas a partir de la aplicación de herramientas como esta y la implementación de un sistema de gestión de calidad.	Posibles incrementos de materiales: que se presente un alza en el precio de los materiales de la construcción y que pueda afectar la economía de la empresa al momento de realizar sus proyectos
Posicionamiento de la empresa: la	Poco flujo de dinero: que la

<p>empresa quiere posicionarse y ser visible en el mercado por medio de un plan de mercadeo y publicidad que permita a la empresa captar muchos más clientes.</p>	<p>empresa no pueda contar con el dinero necesario para realizar sus obras y quede mal con sus clientes.</p>
<p>Competitividad: la organización aspira que al estar certificados en una norma de calidad pueda convertirse en una organización más competitiva en el sector económico de la construcción en Colombia.</p>	<p>Filtración de la información de la empresa: el mal manejo de la información y la poca seguridad que se maneja actualmente puede llevar a una filtración de la información que los competidores puedan utilizar a su favor, como por ejemplo en el precio con los que cotiza la empresa.</p>
<p>Rentabilidad: la empresa quiere que a partir de la organización de todos sus procesos y al encontrar una forma más formal de trabajo por medio de la implementación de un sistema de gestión de calidad, obtener mucha más rentabilidad en sus proyectos.</p>	<p>Competencia: el sector económico es uno de los más importantes de la economía del país y por ende uno de los más competidos y as cuando la mayoría de empresas del sector son certificadas como MiPymes.</p>
<p>Visibilidad en redes sociales y página web: la empresa pretende aprovechar al máximo la tecnología y el marketing digital es por eso que quiere mostrar lo realizado dentro de la organización por los medio digitales como lo son las redes sociales y también contar con una página web.</p>	<p>Mal manejo de los recursos de las obras: debido a la mala planificación que tienen las obras que realiza la empresa pueda llevar a que las obras tengan sobrecostos y no se genere la rentabilidad esperada.</p>
<p>Registro en organizaciones del área: una oportunidad que ve la empresa en su idea de expansión y crecimiento es afiliarse a entidades del sector económico de la construcción como camacol que es la cámara colombiana de la construcción o acopi que es la Asociación Colombiana de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas.</p>	<p>Informalidad en las construcciones: no es desconocido la informalidad que existe en las construcciones donde las personas prefieren contratar con maestros de obra y no con empresas esto se convierte en una amenaza para la supervivencia de las empresas constructoras.</p>
<p>Obtener clientes nuevos: la organización quiere captar nuevos clientes que ayuden al crecimiento, por eso está dispuesto a generar cambios internos que ayuden a atraer nuevos clientes.</p>	<p>Personal poco preparado para le realización de las obras: la empresa deposita toda su confianza en los profesionales que se contratan para la realización de las obra, pero la empresa no realiza un filtro riguroso para la contratación de los mismos y esto puede llevar tener personal que no</p>

	cumpla con las expectativas.
Alianzas estratégicas: a parte de las asociaciones mencionadas como camacol o acopi, la empresa también quiere generar alianzas con entidades financieras ferreterías en cada ciudad empresas de alquiler de maquinaria, para el buen desarrollo de sus proyectos.	No obtener créditos financieros: debido a un endeudamiento alto de la empresa puede que se le cierren las puertas de los bancos a la hora de solicitar nuevos créditos.
	Retraso en los pagos por parte de los clientes: en el sector público es muy recurrente que los plazos de pagos sean a 30 días o 45 días después de la entrega a satisfacción de las obras, esto puede llevar a que la empresa no pueda tener un punto de equilibrio económico y la pueda llevar a la quiebra.
FORTALEZAS	DEBILIDADES
Capacidad para ejecución de obras: en los 5 años de existencia de la empresa nunca se ha tenido una mala calificación de sus clientes por sus obras.	No existe planificación en la empresa: la empresa trabaja de manera muy informal y empírica y no planifica nada e ninguna área ni administrativa ni de obras.
Agilidad en la resolución de problemas: debido al personal administrativo tan preparado con que cuenta la empresa la agilidad para resolver problemas es muy alta	Poco reconocimiento de la empresa: aunque la empresa cuenta con una trayectoria de 5 años no es tan reconocida en el medio
Recurso humano preparado e idóneo: la empresa cuenta con un excelente personal para las labores administrativas y de obras	No existe controles: la empresa no evalúa y tampoco realiza seguimiento a todo lo que realiza en todas sus áreas que puedan llevar a tomar acciones mejorar continuamente y evitar errores futuros.
Calidad en las obras: la empresa tiene excelentes calificaciones en todas las obras realizadas.	Mal manejo administrativo: la empresa no controla su información ni sus pagos no destina eficientemente sus dineros ni tampoco los controla, no valora riesgos, no tiene metas claras y tampoco trabaja bajo objetivos claros.
Variedad de servicios: el sector de la construcción tiene muchas áreas como los son vías acueductos alcantarillados	No existen procesos ni áreas de trabajo establecidos: la empresa no cuenta con áreas de trabajo

<p>intervención de sitios críticos mantenimientos de talud de tierras construcción remodelación y adecuaciones a edificaciones residenciales y no residenciales, la empresa cuenta con toda la experiencia para la realización de cualquier obra.</p>	<p>bajo roles y responsabilidades definidas cualquiera de sus colaboradores puede trabajar en cualquier cosa.</p>
<p>Las obras realizadas cumplen con las fechas establecidas: la empresa siempre ha cumplido con las fechas para la realización de sus obras y con los más altos estándares de calidad.</p>	<p>Mal manejo de los recursos de la empresa: la empresa no optimiza bien sus recursos físicos y financieros, no les lleva un control óptimo</p>
<p>Servicio post venta: es un fuerte de la empresa el acompañamiento realizado al cliente hasta mucho después de terminada las obras</p>	<p>No se realizan capacitaciones a los empleados: aunque la empresa cuenta con un personal calificado la empresa no cuenta con un plan de capacitaciones para mejorar las actitudes y aptitudes de su personal y puedan estar mucho más calificado.</p>
<p>5 años de experiencia en el mercado: la empresa existe hace 5 años y se mantiene como uno de los grandes competidores en el sector</p>	<p>No se cuenta con un sistema de publicidad: la empresa nunca ha realizado publicidad</p>
<p>La empresa cumple con todas sus obligaciones y pagos: la empresa se encuentra al día con todas sus obligaciones a proveedores, entidades financieras, pago de impuestos y pago de nóminas de sus empleados.</p>	<p>La empresa no cuenta con un plan de mercadeo: la empresa nunca ha tenido un plan de mercadeo que ayude a mejorar su rentabilidad o a obtener clientes nuevos</p>
<p>Buen clima laboral: la empresa cuenta con un excelente clima laboral donde todos sus colaboradores y los que entran nuevos se sienten en familia.</p>	<p>No realiza trazabilidad a sus obras y procesos: la empresa no le hace seguimiento a nada dentro de la organización y esta propensa a cometer los mismos errores.</p>

Tabla 5. (Elaboración propia)

Matriz de impactos

OPORTUNIDADES	IMPACTO			AMENAZAS	IMPACTO		
	Alto	Medio	Bajo		alto	Medio	Bajo
Aprovechamiento con la mejora de la calidad	X			Disminución de la demanda de trabajo	X		
Crecimiento de la empresa	X			Posibles incrementos de materiales	X		
Posicionamiento de la empresa	X			Poco flujo de dinero	X		
Competitividad		X		Filtración de la información de la empresa.			X
Rentabilidad	X			Competencia	X		
Visibilidad en redes sociales y página web			X	Mal manejo de los recursos de las obras	X		
Registro en organizaciones del área		X		Informalidad en las construcciones		X	
Obtener clientes nuevos	X			Personal poco preparado para la realización de las obras			X
Alianzas estratégicas		X		No obtener créditos financieros	X		
Puede computarse su sistema contable			X	Retraso en los pagos por parte de los clientes		X	
FORTALEZAS	IMPACTO			DEBILIDADES	IMPACTO		
	alto	medio	bajo		alto	medio	bajo

Capacidad para ejecución de obras.	X			No existe planificación en la empresa.	X		
Agilidad en la resolución de problemas.		X		Poco reconocimiento de la empresa.	X		
Recurso humano preparado e idóneo.	X			No existen controles.		X	
Calidad en las obras		X		Mal manejo administrativo	X		
Variedad de servicios	X			No existen procesos ni áreas de trabajo establecidos	X		
Las obras realizadas cumplen con las fechas establecidas			X	Mal manejo de los recursos de la empresa		X	
Servicio post venta	X			No se realizan capacitaciones a los empleados		X	
5 años de experiencia en el mercado	X			No se cuenta con un sistema de publicidad			X
La empresa cumple con todas sus obligaciones y pagos			X	La empresa no cuenta con un plan de mercadeo			X
Buen clima laboral		X		No realiza trazabilidad a sus obras y procesos	X		

Tabla 6. (Elaboración propia)

Analisis DOFA

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>Aprovechamiento con la mejora de la calidad: la empresa espera que a partir de la implementación de un sistema de gestión de calidad pueda mejorar en todos los ámbitos de la organización.</p>	<p>Disminución de la demanda de trabajo: el cliente principal de la empresa son las entidades públicas donde la competencia es bastante fuerte por esto la empresa pretende tener cuentas privadas para evitar una disminución de la demanda de trabajo.</p>
<p>Crecimiento de la empresa: la empresa pretende crecer a partir de la mejora de sus procesos y su planificación estratégica, realizadas a partir de la aplicación de herramientas como esta y la implementación de un sistema de gestión de calidad.</p>	<p>Posibles incrementos de materiales: que se presente un alza en el precio de los materiales de la construcción y que pueda afectar la economía de la empresa al momento de realizar sus proyectos</p>
<p>Posicionamiento de la empresa: la empresa quiere posicionarse y ser visible en el mercado por medio de un plan de mercadeo y publicidad que permita a la empresa captar muchos más clientes.</p>	<p>Poco flujo de dinero: que la empresa no pueda contar con el dinero necesario para realizar sus obras y quede mal con sus clientes.</p>
<p>Rentabilidad: la empresa quiere que a partir de la organización de todos sus procesos y al encontrar una forma más formal de trabajo por medio de la implementación de un sistema de gestión de calidad, obtener mucho más rentabilidad en sus proyectos.</p>	<p>Competencia: el sector económico es uno de los más importantes de la economía del país y por ende uno de los más competidos y as cuando la mayoría de empresas del sector son certificadas como MiPymes.</p>
<p>Obtener clientes nuevos: la organización quiere captar nuevos clientes que ayuden al crecimiento, por eso está dispuesto a generar cambios internos que ayuden a atraer nuevos clientes.</p>	<p>Mal manejo de los recursos de las obras: debido a la mala planificación que tienen las obras que realiza la empresa pueda llevar a que las obras tengan sobrecostos y no se genere la rentabilidad esperada.</p>
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Capacidad para ejecución de obras: en los 5 años de existencia de la empresa nunca se ha tenido una mala calificación de sus clientes por sus obras.</p>	<p>No existe planificación en la empresa: la empresa trabaja de manera muy informal y empírica y no planifica nada e ninguna área ni administrativa ni de obras.</p>
<p>Recurso humano preparado e idóneo: la empresa cuenta con un excelente personal para las labores</p>	<p>Poco reconocimiento de la empresa: aunque la empresa cuenta con una trayectoria de 5 años no es tan</p>

administrativas y de obras	reconocida en el medio
Variación de servicios: el sector de la construcción tiene muchas áreas como los son vías acueductos alcantarillados intervención de sitios críticos mantenimientos de talud de tierras construcción remodelación y adecuaciones a edificaciones residenciales y no residenciales, la empresa cuenta con toda la experiencia para la realización de cualquier obra.	Mal manejo administrativo: la empresa no controla su información ni sus pagos no destina eficientemente sus dineros ni tampoco los controla, no valora riesgos, no tiene metas claras y tampoco trabaja bajo objetivos claros.
Servicio post venta: es un fuerte de la empresa el acompañamiento realizado al cliente hasta mucho después de terminada las obras	No existen procesos ni áreas de trabajo establecidos: la empresa no cuenta con áreas de trabajo bajo roles y responsabilidades definidas cualquiera de sus colaboradores puede trabajar en cualquier cosa.
5 años de experiencia en el mercado: la empresa existe hace 5 años y se mantiene como uno de los grandes competidores en el sector	No realiza trazabilidad a sus obras y procesos: la empresa no le hace seguimiento a nada dentro de la organización y esta propensa a cometer los mismos errores.

Tabla 7. (Elaboración propia)

Análisis del sector: matriz análisis de las cinco fuerzas de Michael Porter

Matriz análisis de las cinco fuerzas de Michael Porter

	PERCEPCION			IMPACTO		
	BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO
PODER DE NEGOCIACION DE LOS CLIENTES						
Concentración de clientes		X			X	
Muchos proveedores			X			X
Acuerdo de precios		X			X	
PODER DE NEGOCIACION DE LOS PROVEEDORES						
Cantidad de proveedores en la industria			X		X	

Poder de decisión en el precio por parte del Proveedor			X			X
Nivel de organización de los proveedores	X					X
AMENAZA DE NUEVOS COMPETIDORES						
Economías de escala		X			X	
Diferenciación de producto		X				X
Inversiones de capital	X				X	
Desventajas en costes	X				X	
Acceso a canales de distribución			X			X
Política gubernamental			X			X
Barreras de entrada		X			X	
AMENAZA DE PRODUCTOS SUSTITUTOS						
Propensión del consumidor a sustituir			X			X
Precios relativos de los productos sustitutos		X				X
Coste o facilidad del comprador			X			X
Nivel percibido de diferenciación de producto o servicio	X				X	
Disponibilidad de sustitutos cercanos			X		X	
Suficientes proveedores		X				X
RIVALIDAD ENTRE LOS COMPETIDORES						

Gran número de competidores			X			X
Costos fijos	X					X
Falta de diferenciación		X				X
Competidores diversos			X			X

Tabla 8. (Elaboración propia)

Matriz DOFA

		OPORTUNIDADES	AMENAZAS
		Aprovechamiento con la mejora de la calidad	Disminución de la demanda de trabajo
		Crecimiento de la empresa	Posibles incrementos de materiales
		Posicionamiento de la empresa	Poco flujo de dinero
		Rentabilidad	Competencia
		Obtener clientes nuevos	Mal manejo de los recursos de las obras
FORTALEZAS			
Capacidad para ejecución de obras	ESTRATEGIAS (FO)	A partir de que la empresa comienza a implementar su Sistema de gestión de calidad se podrá potencializar mucho más las ejecuciones de obras obteniendo una mejor rentabilidad y poder realizar un seguimiento que permita que la empresa obtenga mejores resultados.	ESTRATEGIAS (FA)
Recurso humano		Mantener personas preparadas para las labores a realizar dentro	
			En el momento en el que ocurra una posible disminución de trabajo y por ende la probabilidad de bajar la capacidad de ejecución de las obras por la falta de recursos, la empresa debe contar con una planificación estratégica oportuna que ayude a mitigar estos problemas.
			Así se llegase a dar un incremento en los materiales utilizados en las

preparado e idóneo	de la organización la empresa va tener un continuo crecimiento y podrá alcanzar todos sus objetivos propuestos.	obras la empresa al tener un personal preparado podrá afrontar la crisis de la mejor manera y gestionar mejor los recursos de la organización.
Variedad de servicios	La organización al tener unos altos estándares de calidad en cada uno de los servicios que brinda, podrá lograr el posicionamiento deseado de la empresa.	Realizar un buen plan de mercadeo que ayude a que la empresa pueda mostrar la variedad de servicios que presta y poder contrarrestar de que exista poco flujo de caja.
Servicio post venta	Una de las características más importantes de la empresa es el acompañamiento que realiza al cliente durante la ejecución del proyecto, la empresa ha generado una buena rentabilidad al mantener esta característica es por eso que la empresa pretende seguir realizándolo y desea poder mejorarlo más.	El servicio post-venta es una ventaja competitiva que genera una fidelización de los clientes es por eso que la empresa tiene muy claro este concepto y pretende seguir utilizando este servicio que ayude a contrarrestar un poco la competencia tan difícil que se vive en este mercado.
5 años de experiencia en el mercado	Una de las oportunidades más grandes para la empresa de generar nuevos clientes es su experiencia en el mercado esto se convierte en un factor determinante para los clientes, la empresa debe mostrarle eso al cliente y hacerle saber	La experiencia que tiene la empresa en el mercado ayuda a que en la empresa no se cometan errores en las obras pero la empresa no realiza una buena gestión de la misma es por eso que la empresa debe añadirle a esta experiencia una organización y una gestión de sus procesos para

		por qué es la mejor opción.		controlar estos posibles errores que puedan surgir.
DEBILIDADES				
No existe planificación en la empresa	ESTRATEGIAS (DO)	La organización debe implementar un sistema de gestión de calidad que ayude a mejorar la planificación de la empresa y que permita llevar procesos más controlados es por eso de la importancia de aprovechar la mejora por medio de la gestión de la calidad.	ESTRATEGIAS (DA)	Es uno de los problemas más recurrentes en la empresa, por la falta de planificación se han perdido obras importantes, y se ha generado una disminución de trabajo una de las estrategias más urgentes que la empresa pretende implementar es trabajar por procesos que se puedan medir, evaluar y generar mejoras que mitiguen la disminución
Poco reconocimiento de la empresa		Para que la empresa pueda lograr un crecimiento debe darse a conocer para captar nuevos clientes, la empresa debe aprovechar el marketing digital y las redes sociales para ganar mucha más visibilidad que genere un crecimiento de la empresa.		Para mitigar una posible alza de materiales sabiendo que la empresa cuenta con poco reconocimiento, la empresa debe generar alianzas estratégicas con proveedores y realizar una buena gestión de compras que permita sobrellevar la crisis que pueda presentar en el momento.
Mal manejo administrativo		Si la empresa pretende posicionarse en el mercado y entrar a competir en el mismo debe mejorar y controlar su gestión administrativa para esto la empresa de implementar un sistema de gestión de calidad y certificarse en alguna norma de calidad que se convierte en una solución más factible, rápida y eficaz para el logro de sus objetivos		Al realizar la empresa un mal manejo administrativo puede llevarla a la generación de sobrecostos en sus servicios que puede generar un déficit de dinero en la empresa, para que la empresa no caiga en un déficit la empresa debe controlar todos sus procesos administrativos evaluarlos y trazar metas que permitan el buen funcionamiento de la organización

<p>No existen procesos ni áreas de trabajo establecidos</p>	<p>Puede la empresa ser mucho más rentable estableciendo procesos que ayuden a evaluar y realizar acciones correctivas y preventivas que eviten sobrecostos en sus servicios y se genere una mayor rentabilidad.</p>	<p>Al ver los clientes como la empresa gestiona y responde a todos sus requerimientos va ayudar a que la empresa sea más competitiva en el mercado de allí parte la importancia de establecer procesos que ayuden a tener más productividad más dinamismo y que la empresa sea fuerte en el mercado</p>
<p>No realiza trazabilidad a sus obras y procesos</p>	<p>La poca gestión que se realiza en los servicios que presta la empresa puede incurrir a errores futuros que lleven a la pérdida de un cliente por eso la empresa a partir de herramientas de gestión debe realizar trazabilidad de sus procesos estandarizarlos y mejorar el día a día para la obtención de más clientes</p>	<p>La empresa es muy propensa a repetir errores debido a que no le realiza seguimiento a los errores que ha cometido en obras pasadas, es por eso que la empresa debe implementar una herramienta de evaluación que ayude a generarle una trazabilidad a los errores cometidos y pueda realizar una mejora continua en sus procesos.</p>

Tabla 9. (Elaboración propia)

RESULTADO DEL DIAGNOSTICO INICIAL

A partir de este diagnóstico se obtiene un mejor conocimiento de la organización que sirven para guiar más fácilmente a la empresa en el cumplimiento de sus objetivos, analizar mejor sus competidores y a generar una ventaja competitiva, se muestran los principales problemas que se tienen en la organización y ayuda a generar las estrategias necesarias para mitigarlos, ayuda a que la empresa fortalezca más sus procesos identifique sus debilidades, aproveche sus oportunidades y mitigue sus amenazas. Ayuda a que la organización tome las decisiones correctas que puedan generar un alto impacto para la organización, le presenta a la organización que la mejor manera de volverse competitivo en la actualidad es trabajando bajo un enfoque sistémico, con un enfoque basado en procesos que generan eficacia, eficiencia una mejor productividad, a partir de este análisis se genera la información necesaria para determinar el porqué de este proyecto y la importancia que tiene la creación y posterior implementación de un

sistema de gestión de calidad, desde lo recolectado en este análisis tenemos lo necesario para continuar hacia el cumplimiento de los objetivos de este proyecto.

EVALUACIÓN DE REQUISITOS DE LA NORMA

Una vez realizado el Diagnóstico Estratégico inicial por medio de un análisis situacional en los enfoques tanto internos como externos por medio de la utilización de la matriz DOFA, análisis del sector, plan de negocio; se procede a realizar la estimación del cumplimiento de la norma ISO NTC 6001:2017 al interior de la organización, con la idea de verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma que nos permita evaluar cada numeral y poder determinar el estado de la empresa con lo exigido por la misma, para tal fin, se decide utilizar una escala de calificación que permita cuantificar el cumplimiento de la norma y posteriormente concluir en términos porcentuales cual es el cumplimiento de los requisitos planteados por la norma.

Nivel de cumplimiento	Descripción	Puntaje
Cumple	Se cumple con el criterio en la empresa y esta se encuentra documentada formalizada y conocida por sus interesados	5
Parcialmente cumple	El criterio se cumple verbalmente pero no se encuentra documentado y formalizado	3
No cumple	No se realiza la actividad	1
No aplica	No es necesaria en la organización	0

Tabla 10. (Elaboración propia)

Una vez se establece la escala de valoración de los requisitos de la norma, se procede a realizar la asignación de puntaje de cumplimiento de cada uno de los numerales, como se muestra a continuación: **(ANEXO 1 evaluación de requisitos de la norma)**



INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S

EVALUACION DE REQUISITOS BASADO EN LA NORMA ISO NTC 6001:2017

NUMERAL DE LA NORMA	REQUISITOS	C	P	N	TOTAL	AVANCE %	OBSERVACIONES
---------------------	------------	---	---	---	-------	----------	---------------

Tabla 11. (Elaboración propia)

CONCLUSIONES DE LA EVALUACION DE REQUISITOS

Numeral 3 planificación estratégica 48%: este numeral es el de más alto cumplimiento en la empresa ya que desde hace un año la empresa viene trabajando en la realización de su estructura organizacional identificando riesgos, partes interesadas y planteándose objetivos, para el total cumplimiento de este numeral se debe realizar seguimiento revisión y evaluación para ello se pretende:

Realizar matriz análisis del contexto **(anexo 2)**

Realizar matriz partes interesadas **(anexo 3)**

Realizar manual de calidad para asegurar que la política y los objetivos de gestión sean de acuerdo al contexto de la organización, asegurar la disponibilidad de recursos para el sistema de gestión, asignar responsables y autoridad a las personas y apoyarlas en la estrategia, realizar seguimiento y evaluación de resultados, como también plasmar los requisitos legales y técnicos aplicables a la organización. **(Anexo 5)**

Numeral 4 soporte 43%: el soporte de la organización se encuentra en un 38% según la evaluación de requisitos de la norma para darle cumplimiento a este numeral para cada proceso se pretende realizar lo siguiente como lo exige la norma:

Gestión del talento humano: Determinar definir y documentar los procedimientos de selección contratación retiro capacitación e inducción, identificar las causas de rotación del personal, realizar un formato de procedimientos y de caracterización de procesos, así como un formato para evaluar los requisitos de la selección del personal, la empresa ya cuenta con un manual de funciones. **(Manual de funciones anexo 4)**

Recursos físicos: realizar un formato de procedimientos y de caracterización de procesos, así como una lista de chequeo donde se evalué el estado de los recursos físicos de la empresa y un acta donde se evidencie lo encontrado en el chequeo que ayude a la organización a tomar decisiones al respecto.

Gestión de la información: realizar un formato de procedimientos y de caracterización de procesos, realizar una lista de documentos donde se lleve el control de los documentos exigidos por la norma y una lista de registros donde se evidencien los formatos a usar en la organización, se realizará un encabezado y un pie de página que permita controlar y ordenar todos los documentos del sistema de gestión, asignar responsables y poder realizar una trazabilidad de la misma.

Gestión de compras: realizar un formato de procedimientos y de caracterización de procesos, se va a realizar un formato para evaluar los proveedores un formato para solicitud de materiales, lista de verificación de productos.

Gestión financiera: realizar un formato de procedimientos y de caracterización de procesos, se estandarizara un documento para presentar informes financieros a la gerencia, documentar El nivel mínimo de operación (punto de equilibrio) para no generar pérdidas y mantenerlo actualizado, por su parte se establece un formato de procedimientos para la entrega de la contabilidad a la empresa proactivos que es la que se encarga de llevar la contabilidad de la empresa se registra dicha entrega en el formato entrega a satisfacción contabilidad IDI

Gestión comercial: realizar un formato de procedimientos y de caracterización de procesos, Realización de un plan de negocio que se plasmara en documento plan de negocio, formato para analizar la competencia, actas de inicio de obra, contrato de obra y acta de entrega de obra, lista de chequeo donde se evalúe el cumplimiento de los requisitos pactados, formato lista especificaciones técnicas de la obra

Numeral 5 operación 26%: para el cumplimiento de este numeral la empresa ya cuenta con un mapa de procesos que se encuentra plasmado en el manual de calidad donde se evidencia la forma de cómo trabaja la organización posterior se van a añadir los siguientes documentos:

Realizar un formato de procedimientos y de caracterización de procesos

Indicadores de gestión. **(Anexo 6)**

Documento planificación de obra.

Documento seguimiento de la ejecución de la obra

Acta de entrega de obra

Numeral 6 seguimiento y medición 20%: La empresa no evalúa la satisfacción del cliente se pretende elaborar un documento que me permita evaluar la satisfacción del cliente y no hace procesos de autoevaluación es por eso que se van a realizar indicadores de gestión que permitan evaluar la gestión de los procesos de la organización como también formatos que permitan realizar el seguimiento de los mismos, también, actas de reuniones donde se plantean las acciones de mejora y objetivos a cumplir, por último se van a realizar auditorías internas donde se van a verificar las no conformidades y las acciones correctivas o preventivas a aplicar.

Numeral 7 mejora 16%: a partir del proceso de la mejora continua se van a implementar planes a partir de los hallazgos encontrados en las autoevaluación y auditorías internas se van a establecer actas donde se plasme los proyectos a realizar, responsables, duración, cronograma y demás requisitos estipulados en la norma, también, se va establecer un documento para realizar dichos proyectos.

El cumplimiento total de los requisitos de la norma ISO NTC 6001:2017 en la empresa ingeniería & diseños integrales s.a.s es del **31%**, esto debido a que en la empresa no existe una cultura organizacional definida hacia la mejora continua la satisfacción del cliente la estandarización de los proceso, la gestión comercial el servicio post venta y el control de sus operaciones; por lo cual la empresa no demuestra que pueda cumplir con las exigencias del mercado y los demás requisitos reglamentarios, es por eso de la importancia de que la Empresa comience a implementar un sistema de gestión que ayude a la empresa a ser competitiva y puede tener un objeto diferenciador a partir de la implementación de esta norma, pero para lograrlo la empresa debe cumplir con el 100% de los requisitos exigidos por la norma y logre el crecimiento y el desarrollo empresarial que espera.

Los requisitos de mayor porcentaje de cumplimiento son los estratégicos y los de soporte es de aclarar que la empresa desde aproximadamente 1 año se encuentra en un proceso de un cambio interno organizacional y trabajado en todos estos procesos de planificación estratégica y del contexto de la organización para el proceso de soporte es importante decir que se da un cumplimiento relativamente alto debido a que desde ese cambio en que la empresa ha venido trabajando a potenciado su recurso humano y financiero con estrategias que ayuden al mejoramiento de la organización a partir de la creación de herramientas como lo son la creación de un manual de funciones desde el talento humano la obtención de software financieros para la gestión financiera y con los recursos físicos necesarios para la realización de su trabajo.

Los requisitos de menor cumplimiento fueron operación, seguimiento y medición y mejora, el primero por la falta de control y planificación de lo que se realiza en la empresa para los otros dos es la falta de seguimiento y trazabilidad para encontrar posibles errores que ayuden a la organización a mejorar

En el diagnostico se determinó que la empresa no cuenta con la estructura documental necesaria para darle cumplimiento a las exigencias de la norma como esta lo requiere para cada uno de sus numerales, ya que no se encuentra evidencia, documentación e implementación de los procedimientos documentados requeridos.

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTION

Alcance del sistema de gestión

Se proyecta un sistema de gestión para la empresa INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S., conforme a la Norma ISO NTC 6001:2017, cuyo alcance este orientado al diseño y Ejecución de Obras de Arquitectura e Ingeniería. Se pretende que el SGC sea implementado, mantenido y mejorado continuamente para incrementar su eficiencia y eficacia. Con las revisiones por la dirección la organización se asegura de contemplar las cuestiones internas y externas que son pertinentes para el propósito de la organización, INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S., posee la capacidad necesaria de recursos para llevar a cabo sus obras como así también para efectuar el seguimiento, medición y análisis de los procesos que se realizan en esta empresa.

Revisión e identificación de procesos

A partir de lo evaluado en el diagnóstico inicial de la empresa y los requisitos exigidos por la norma, se definen los siguientes procesos de gestión:

Tabla 12. (Elaboración propia)

Procesos estratégicos	Planificación estratégica
	Mejora continua
Procesos misionales	Gestión comercial y de proyectos
	Planificación ,ejecución y entrega de las obras
	Servicio post venta
Procesos de apoyo	Gestión financiera y compras
	Gestión del talento humano y recursos físicos
	Gestión de la calidad y la información

Tabla 12. (Elaboración propia)

Matriz correlación de requisitos

Nº	ISO NTC 6001:2017	PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA	MEJORA CONTINUA	GESTIÓN COMERCIAL Y DE PROYECTOS	PLANIFICACIÓN ,EJECUCIÓN Y ENTREGA DE LAS OBRAS	SERVICIO POSVENTA	GESTIÓN FINANCIERA Y COMPRAS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y RECURSOS FISICOS	GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA INFORMACION
CAPITULO 3.	PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA	X	X						
CAPITULO 4.	SOPORTE			X	X		X	X	X
CAPITULO 5.	OPERACIÓN			X	X		X	X	X
CAPITULO 6.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	X	X	X	X	X	X	X	X
CAPITULO 7.	MEJORA		X		X	X			

Tabla 13. (Elaboración propia)

Mapa de procesos

Los procesos del Sistema de Gestión de Calidad están identificados en el siguiente mapa de procesos al igual que su interacción se muestra en las respectivas caracterizaciones:



Grafica 4. (Elaboración propia)

DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION

PROCESOS ESTRATEGICOS:

Los procesos de dirección constan de dos componentes la planificación estratégica y la mejora continua, para darle cumplimiento a los requisitos de estos procesos se realizan los siguientes documentos:

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA:

Matriz contexto de la organización donde se relacionan las cuestiones internas y externas que puedan afectar la capacidad de la organización, se identifican las debilidades y las fortalezas de la empresa y se identifican las oportunidades y las amenazas de la empresa. **(Anexo 2 PE-01).**

Matriz partes interesadas donde se tienen en cuenta las necesidades y expectativas que afecten el logro de la estrategia organizacional y el cumplimiento de sus objetivos. **(Anexo 3 PE-02).**

Direccionamiento estratégico y liderazgo:

Política de la calidad

Se define la siguiente Política de Calidad:

INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S. es una empresa, comprometida con sus clientes en ofrecerles servicios de calidad. Constantemente velamos por la calidad de los procesos y seguridad de los trabajadores; adoptando una filosofía de gestión de la calidad, de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, prevención de incidentes y enfermedades laborales. INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S. vigila el cumplimiento de todos los requisitos internos, reglamentarios, normas y legislaciones aplicables, proporcionando los recursos necesarios para el funcionamiento y mejoramiento de todos sus procesos.

Objetivos de la calidad

Para el cumplimiento de la política de Calidad, se han definido los siguientes objetivos:

Incrementar la calidad de los servicios prestados a través de proyectos de construcción con diseños exclusivos que le apunten a la satisfacción de los clientes.

Mantener proveedores, contratistas y personal de altos estándares que proporcionen talento humano, equipos, materiales y tecnología de alta confiabilidad para el desarrollo de los proyectos.

Mantener la accidentalidad laboral en menos del 10% con respecto al número de colaboradores durante el año.

IncurSIONAR en nuevos mercados a nivel local, nacional e internacional para asegurar la sostenibilidad del negocio.

Mejorar continuamente los procesos y la eficacia del Sistema de Gestión.

Estos objetivos son desplegados en indicadores que se describen por cada proceso y conforman la Matriz de indicadores de la compañía. **(ANEXO 6 MPE-03)**

Representante de la Dirección

El Gerente de la empresa actúa como Representante de la Dirección; quien, con el apoyo del Coordinador del Sistema, debe realizar la revisión de la planificación estratégica y la mejora continua de la organización y analizar los aspectos y toda aquella necesidad de mejoramiento del sistema, así como proveer los recursos necesarios para la ejecución de las actividades del Sistema.

Para llevar a cabo la Revisión de la planificación estratégica se le propone a la organización seguir los lineamientos establecidos en el documento creado para tal fin llamado **procedimiento planificación estratégica PPE-001** y posterior consignar el informe de la revisión en el **formato FPE-001 planificación estratégica**.

Por su parte se crea el formato **acta de reuniones FPE-029** para allí consignar lo establecido en las reuniones que tenga la organización

Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

Como uno de los elementos claves de la planificación de sistema de gestión se crea la estructuración de las caracterizaciones que constituye el soporte para ejecutar actividades de manera ordenada y sistémica, en la cual se establecen las entradas, las salidas, los requisitos por cumplir y los indicadores que permiten medir la eficacia de cada uno de ellos.

Es responsabilidad de la alta Dirección, y del Comité de Calidad verificar el cumplimiento de los objetivos y por mantener la integridad del Sistema de Gestión de Calidad cuando se requieran cambios al mismo.

Responsabilidad y Autoridad

A través de las **caracterizaciones y los perfiles de los cargos (MF-02) ANEXO 4** se establece, el alcance y las responsabilidades frente al sistema. Las responsabilidades y autoridades se dan en la práctica también a través de los procedimientos y registros del sistema de gestión de calidad.

Marco legal

Para el diseño y aplicación de los procesos de la industria de la construcción, es necesario tener en cuenta las leyes, decretos, acuerdos y resoluciones que el estado ha emitido para regular la actividad. INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S, debe acatarlas y promover su conocimiento. Entre estas normas oficiales se tienen, entre muchas, las siguientes:

Decreto 926 de 2010 (MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DE DESARROLLO TERRITORIAL, 2010). Por el cual se adoptan normas sobre construcciones sismo resistente.

Ley 9 de 1979 (CONGRESO DE LA REPÚBLICA - COLOMBIA, 1979). Prevención de daños para la salud propia de las condiciones laborales.

Decreto 1713 de 2002 (PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA - COLOMBIA, 2002). Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, la Ley 632 de 2000 y la Ley 689 de 2001, en relación con la prestación del servicio público de aseo, y el Decreto Ley 2811 de 1974 y la Ley 99 de 1993 en relación con la Gestión Integral de Residuos Sólidos. En el artículo 44 de este Decreto, los productores de escombros son responsables de su recolección, transporte y disposición en las escombreras autorizadas, por la autoridad municipal competente. Así mismo, el Municipio o distrito y las personas prestadoras del servicio de aseo son responsables de coordinar estas actividades en el marco de los programas establecidos para el desarrollo del respectivo Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos.

Resolución 1016 de 1989 (MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL, MINISTERIO DE SALUD, 1989). Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.

Resolución 541 de 1994 (MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE, 1994). Por medio de la cual se regula el cargue, descargue, transporte, almacenamiento y disposición final de escombros, materiales, elementos, concretos y agregados sueltos, de construcción, de demolición y capa orgánica, suelo y subsuelo de excavación.

Resolución 2413 de 1979 (MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL, 1979). Por la cual se dicta el Reglamento de higiene y seguridad para la industria de la construcción.

Resolución 2400 DE 1979 (MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL, 1979). Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.

Ley 100 de 1993 (CONGRESO DE LA REPÚBLICA - COLOMBIA, 1993). Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.

Guía técnica colombiana - GTC 118 de 2004 (INSTITUTO COLOMBIANO DE 27 NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN - ICONTEC, 2004). Acabados de la construcción, ventanas y puertas aspectos generales. Recomienda aplicaciones para la construcción, instalación y cuidados de ventanas, puertas con vidrio para uso residencial, comercial e institucional en interiores y exteriores.

Lo anterior mencionado se encuentra plasmado **en el manual de calidad de la empresa MC-01 (anexo 5)**.

MEJORA CONTINUA

Para asegurar la satisfacción de los clientes y la eficacia de los procesos, se propone a la empresa utilizar diferentes mecanismos, para percibir lo que piensan sus clientes y mejorar continuamente, para ello se realiza encuesta de satisfacción del cliente y se crea formato **Evaluación de satisfacción del cliente FMC-002**, documento para realización de **planes de mejora FMC-003**.

PROCESOS OPERACIONALES

GESTIÓN COMERCIAL Y DE PROYECTOS

Para el desarrollo de este proceso, se propone a la organización establecer el **procedimiento Comercial PGC-002**, y se apoya en la divulgación de su plan de negocio donde se evidencia: portafolio de servicios, redes sociales. etc.

Se consolida la información del proyecto a cotizar en el **formato FGC-004 solicitud de proyectos**; sirve de base para verificar los requisitos jurídicos técnicos y económicos; Adicionalmente se realiza un seguimiento permanente a los proyectos consignando las observaciones del seguimiento en el **formato FGC-005 seguimiento proyectos**.

Durante el proceso comercial, se aclara con los clientes las diferencias existentes, se considera que el cliente acepta y conoce las condiciones del proyecto, cuando aprueba el proyecto por la empresa, se establecen las fechas y los pagos se prosigue con la planificación y ejecución de las obras a contratar, previamente suministrado por el cliente. Se establece acta de inicio de obra **formato FGC-006**

PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN Y ENTREGA DE OBRAS

Para el desarrollo de este proceso se le propone a la organización realizar un **procedimiento de planificación ejecución y entrega de obras PPO-003** y consolidar la información de la planificación del proyecto en el **formato acta planificación de obra FPO-007**, consignar en el **formato control de obra FPO- 030** y en el **formato acta entrega de obra FPO-008**, donde se pueda verificar que se cumplió con todo lo planteado desde la planificación hasta la entrega de las obras

SERVICIO POST-VENTA

Para el proceso de servicio post-venta se mide la satisfacción del cliente donde se consolida la información del cumplimiento de lo pactado en todo el proceso de la obra desde la gestión comercial y de proyectos hasta la entrega de las obras, se le propone a la organización realizar **formato evaluación de satisfacción del cliente FMC-002**, para darle cumplimiento a dicho proceso.

PROCESOS DE APOYO

GESTIÓN FINANCIERA Y COMPRAS

Gestión financiera

Para el desarrollo de este proceso se le propone a la organización realizar un **procedimiento control y entrega de la contabilidad de la empresa PFC-004** y Se consolida la información de entrega de la contabilidad en el **formato recibo a satisfacción contabilidad IDI FFC- 009**

Por su parte se le propone a la organización realizar un seguimiento detallado de su situación financiera en intervalos establecidos donde se establezcan la identificación de los riesgos potenciales según los informes financieros que puedan llegar afectar sus activos fijos y corrientes estableciendo controles para mitigarlos, los costos de sus bienes o servicios y mantener registro de los cálculos, los recursos económicos y financieros que se disponen para la mejora de los procesos los productos y los servicios, el nivel mínimo de operación (punto de equilibrio) para no generar pérdidas. Para el desarrollo de este proceso, se le propone a la organización realizar consolidar la información en el **formato informes financieros FFC-010**

Gestión de compras

Para el desarrollo de este proceso se le propone a la organización realizar una **selección de proveedores mediante el formato FFC-011 Matriz de Selección de proveedores**, donde se encuentran definidos los criterios de selección. Por otra parte, se le propone a la organización realizar el **procedimiento PFC-005 Compras**, y registrarlas en el **formato solicitud de materiales. FFC - 012**

Se propone a la empresa realizar evaluación del desempeño de los proveedores y registrar los resultados en **el formato FFC-013 Matriz Evaluación de proveedores**; la cual es enviada a cada proveedor, para informarle los resultados, programar reevaluación en caso de que la categoría de evaluación sea Regular o Deficiente.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y RECURSOS FISICOS

Talento humano

Los requisitos de competencia del personal, con base en la educación, formación, habilidades y experiencia, necesarias para los diferentes cargos de la empresa, se encuentran definidos en el **formato Perfil de cargos (MF-02) ANEXO 4**

Se le propone a la entidad que la selección del personal según los requisitos de competencia del cargo, se debe verificar con la revisión de la hoja de vida del aspirante, y los soportes asociados. Adicionalmente se realiza una entrevista donde participan el líder del proceso y el Gerente y se le propone a la entidad que sigan lo establecido en el **formato entrevista FTH-014**.

Los registros para evidenciar la educación, formación, habilidades y experiencia, reposan en las hojas de vida de cada empleado o en las carpetas de capacitación, que se archivan en oficina del líder del proceso. Se sugiere a la organización que para realizar la contratación del aspirante se debe recopilar los documentos referenciados en el **formato FTH-015 Condiciones de admisión de personal**. Se sugiere a la empresa que la inducción al nuevo personal sea orientada por el Gerente, el Líder del proceso y el Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad y que tenga en cuenta los ítems definidos en el formato **Lista de Chequeo Inducción Nuevo Personal FTH-016**, Por otra parte, se sugiere que se tenga en cuenta los temas sugeridos por cada empleado mediante el **Formato Necesidades de Capacitación FTH-017**, se propone a la organización que el consolidado final se describa dentro del **formato Plan de Capacitación FTH-018**. En cualquier caso, ya sea inducción, capacitación o entrenamiento y se evidencie mediante el uso de un formato denominado **Registro de Asistencia a capacitaciones FTH-019**.

A la organización se le propone que la evaluación de desempeño del personal sea realizada por la dirección administrativa en periodos mensuales, según formato **Evaluación del desempeño del Personal FTH-020**; y que, a su vez, el Gerente evalúa a la dirección administrativa.

Ambiente de Trabajo

La organización ya tiene establecido que a través de la ARL y por medio del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo se gestionan actividades relacionadas con prevención de riesgos en la empresa y el soporte para accidentes. Las características ambientales generales de empresa (iluminación, infraestructura, temperatura, etc.) permiten la natural gestión del proceso y la normal interacción de los empleados.

Se pretende que desde la Gerencia promueve el buen clima laboral desarrollando actividades de motivación y bienestar de los empleados; permitiendo inclusive, en condiciones normales, que haya una estabilidad laboral considerable.

RECURSOS FÍSICOS

La infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos en la prestación del servicio, se evidencia en las instalaciones de la empresa.

Para garantizar el correcto funcionamiento de los equipos de cómputo y los sistemas de información se le propone a la organización planear el mantenimiento de los mismos, estableciendo un **procedimiento de mantenimiento de los recursos PRF-011** consolidados la información con una **lista de chequeo FRF-021** donde se evalué el estado de los recursos físicos de la empresa y un **formato acta condición de recursos FRF-022** donde se evidencie lo encontrado en el chequeo que ayude a la organización a tomar decisiones al respecto.

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA INFORMACIÓN

Gestión de la información

la información documentada requerida en esta norma y la que la ley exija como necesaria debe estar vigente disponible y para su consulta y aplicación por quien lo requiera, determinar el ciclo de vida de la información, establecer mecanismos de clasificación administración y almacenamiento, estipular funciones y responsabilidades para su uso y acceso, proteger la información relevante para las actividades de la empresa, mantener la trazabilidad de la información documentada, determinar su conservación y disposición final.

Control de documentos y Registros

La documentación que posee el Sistema de Gestión de Calidad se relaciona en el **Listado maestro de documentos y Listado maestro de registros F-002 y F-004** respectivamente.

El control de los documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad se encuentra definido dentro de los siguientes documentos:

PCD-006 Procedimientos Control de Documentos

PCD-007 Procedimientos Control de Registros

IND-008 Instructivo Edición de Documentos

FCD-028 formato control de emisión o modificaciones

Los procedimientos se encuentran disponibles en medio magnético en el PC del Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad.

GESTIÓN DE LA CALIDAD

Auditorías Internas de Calidad

Con el propósito de determinar si el Sistema de Gestión de Calidad es conforme con las actividades planificadas en el presente Manual de Calidad, con los requisitos de la Norma ISO 6001 y con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad establecidos en los procesos y procedimientos documentados, se llevan a cabo Auditorías Internas de calidad, según se describe en el **procedimiento de Auditorías Internas de Calidad PAC-009** y los formatos relacionados como lo son:

FAC-023 Calendario auditoras internas

FAC-024 Plan de auditorias

FAC-025 Lista de verificación de auditorias

FAC-026 Informe de auditorias

Se establece para la organización un ciclo de Auditorías internas de calidad como mínimo cada año, bajo la responsabilidad del Coordinador de calidad y el equipo de Auditores Internos, quienes gestionan el proceso de auditoría. Es responsabilidad de Gerente suministrar los recursos necesarios para llevar a cabo el proceso. Los resultados de las auditorias son presentados en la Revisión por la Gerencia, la implementación de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas, revisiones por la Gerencia y presentación de propuestas para la mejora continua.

Acciones Correctivas y Preventivas

Para llevar a cabo las acciones correctivas o preventivas requeridas con el fin de eliminar las causas de las no conformidades detectadas o evitar la ocurrencia de las mismas, se ha definido en el **Procedimiento PAP-010 Acciones Correctivas y Preventivas**. El equipo auditor y el Representante de la Dirección consolidan las no conformidades del Sistema de Gestión de Calidad y realizan el análisis de los procesos para eliminar las causas de estas desviaciones. En la Revisión por la Gerencia se realizan el seguimiento y medición de la eficacia de las acciones implementadas. **El registro de Acciones Correctivas y Preventivas, con el análisis de causas y el respectivo seguimiento se diligencia formato reporte acciones correctivas – preventivas FAP-027**

Seguimiento y Medición de los Procesos

Para el seguimiento y medición de los procesos se han establecido indicadores de gestión, definidos para los procesos dentro de la Matriz de Indicadores y demás mecanismos de seguimiento y control que se establecen en la caracterización de cada proceso **(ver ANEXO 3 MPE-03)**.

CONCLUSIONES

El diseño y documentación de un sistema de gestión de calidad en la empresa INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S., le va a permitir a la empresa la mejora de la organización, su productividad y su competitividad en el mercado.

Por medio del diagnóstico inicial que se estableció en la empresa se pudo analizar el estado en el que se encontraba la empresa sus principales debilidades y fortalezas lo que permitió definir la importancia de la creación de un sistema de gestión de calidad el cual pueda ayudar al crecimiento de la empresa.

A través de la evaluación de requisitos de la norma se pudo determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos y sirvió como base para definir la documentación y el diseño de la norma para el buen funcionamiento del sistema de gestión.

La documentación creada para y que se definió como necesaria y base de todo este trabajo fue la siguiente:

Se diseñaron 9 documentos con procedimientos y caracterizaciones establecidas para un mejor control de los procesos propuestos como diseño del sistema de gestión para la empresa los cuales son:

Procedimiento planificación estratégica PPE-001

Procedimiento Comercial PGC-002

Procedimiento de planificación ejecución y entrega de obras PPO-003

Procedimiento control y entrega de la contabilidad de la empresa PFC-004

procedimiento PFC-005

Procedimiento de mantenimiento de los recursos PRF-011

PCD-006 Procedimientos Control de Documentos

PCD-007 Procedimientos Control de Registros

Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad PAC-009

Procedimiento PAP-010 Acciones Correctivas y Preventivas

Se diseñó un instructivo para la edición de documentos **IND-008 Instructivo Edición de Documentos**

Se diseñaron 28 formatos los cuales le servirán a la organización para el registro control y evidencia del sistema de gestión y la mejora continua de la organización, los formatos son:

Formato FPE-001 planificación estratégica.

Evaluación de satisfacción del cliente FMC-002

Planes de mejora FMC-003.

Formato FGC-004 solicitud de proyectos;

Formato FGC-005 seguimiento proyectos.

Acta de inicio de obra formato FGC-006

Formato acta planificación de obra FPO-007

Formato acta entrega de obra FPO-008
Formato recibo a satisfacción contabilidad IDI FFC- 009
Formato informes financieros FFC-010
Formato FFC-011 Matriz de Selección de proveedores,
Formato solicitud de materiales. FFC - 012
FFC-013 Matriz Evaluación de proveedores
Formato entrevista FTH-014.
Formato FTH-015
Formato Lista de Chequeo Inducción Nuevo Personal FTH-016
Formato Necesidades de Capacitación FTH-017,
Formato Plan de Capacitación FTH-018.
Registro de Asistencia a capacitaciones FTH-019
Evaluación del desempeño del Personal FTH-020
Lista de chequeo FRF-021
Formato acta condición de recursos FRF-022
FAC-023 Calendario auditoras internas
FAC-024 Plan de auditorías
FAC-025 Lista de verificación de auditorías
FAC-026 Informe de auditorías
Formato reporte acciones correctivas – preventivas FAP-027
formato control de emisión o modificaciones FCD-028
Acta de reuniones FPE-029
Formato control de obra FPO- 030

Toda la documentación diseñada que posee el Sistema de Gestión de Calidad se relaciona en el **Listado maestro de documentos y Listado maestro de registros F-002 y F-004** respectivamente.

Finalmente se diseñaron 5 anexos los cuales se espera ayuden al fortalecimiento y crecimiento de la empresa

Anexo 2 partes interesadas
Anexo 3 matriz contexto de la organización
Anexo 4 manual de funciones
Anexo 5 manual de calidad
Anexo 6 Indicadores de gestión

El compromiso por parte de la gerencia de la empresa y su personal administrativo resulto ser un factor clave para el desarrollo de este proyecto, desde el inicio hasta su fin siendo garantes durante el proceso y aportando toda su experiencia y conocimiento para que este proyecto se cumpla con total éxito en la organización.

A partir de la presentación de este proyecto en la empresa se espera que la organización lo adopte y llegue a una certificación bajo esta norma, la cual

sabemos que va a ser muy beneficioso para la organización para el logro de sus objetivos al corto plazo.

Gracias a lo aprendido durante los dos semestres de la especialización se pudo obtener herramientas de gestión que sirvieron como base para el desarrollo de este proyecto aplicando cada una de ellas, herramientas aprendidas en diferentes materias de la especialización.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la organización implementar el sistema de gestión en la organización ya que como se demostró en este trabajo es una solución muy precisa eficaz y pertinente para el mejoramiento de la empresa.

La organización debe manejar toda la documentación generada en este proyecto de una manera controlada para obtener una trazabilidad que permita el mejoramiento continuo.

Se le recomienda a la empresa implementar un plan de mercadeo y un plan financiero, estos serían un complemento perfecto al sistema de gestión de calidad y ayudaría a que se cumplieran con más eficacia los objetivos propuestos por la empresa.

Es importante que la empresa destine los recursos financieros necesarios para el mantenimiento del sistema de gestión.

Se recomienda a la organización disponer de otra persona dentro de la organización que permita la optimización de los procesos y actividades que se realizan en ella.

BIBLIOGRAFIA

El sector de la construcción en Colombia, (2008), "hechos estilizados y principales determinantes del nivel de actividad", Departamento de Estudios Económicos de CAMACOL.

Vega Rodríguez, R. A. (2011). "PYMES: reflexiones para la pequeña y mediana empresa en Colombia." Bogotá, Colombia, Editorial Politécnico Gran colombiano.

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA, (2013), "Estandarización de los procesos empresariales".

INFORIENTE, (2013), "Rionegro pionero en Colombia en la implementación de la NTC 6001 para las Mypes."

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, (2008) "Modelo de gestión para micro empresas y pequeñas empresas (MYPES). NTC 6001." Bogotá ICONTEC.

Departamento administrativo nacional de estadística DANE, (2019), "boletín técnico indicadores económicos alrededor de la construcción en Colombia."


Gorbaneff & Cabarcas, (2009), "Equilibrio económico y la contratación pública en Colombia"

(Tutorial - Sistema Electrónico para la Contratación Pública, s. f.)

Sousa, R. y Voss, C. 2002. "Quality Management Re-Visited: A Reflective Review and Agenda for future Research", en: Journal of Operations Management, v. 20, n. 1, pp. 91-109.

ANEXOS

NÚMERO DE LA NORMA	REQUISITOS	INGENIERA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S				OBSERVACIONES
		C	F	N	AVANCE %	
PLAN DE CALIDAD ESTADÍSTICA		20	3	31	48%	
3.1	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
3.1.1	<p>COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO</p> <p>La alta dirección debe determinar las cuestiones internas y externas que puedan afectar la capacidad de la organización.</p> <p>Identificar las debilidades y las fortalezas de la empresa.</p> <p>Identificar las oportunidades y las amenazas de la empresa.</p>	1	1			La empresa cuenta con las cuestiones internas y externas que puedan afectar la organización a partir de una matriz contexto de la organización donde también se identifican las debilidades y las fortalezas de la empresa las oportunidades y las amenazas de la empresa.
3.1.2	<p>COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</p> <p>La alta dirección debe identificar las partes interesadas teniendo en cuenta las necesidades y expectativas que afecten el logro de la estrategia organizacional y el cumplimiento de sus objetivos se debe documentar la información.</p> <p>Se debe hacer seguimiento y revisión.</p>	1	1			La empresa cuenta con una matriz de partes interesadas donde se tienen en cuenta las necesidades y expectativas que afectan el logro de la estrategia organizacional y el cumplimiento de sus objetivos.
3.1.3	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO					La empresa ya cuenta con: política de gestión, Objetivos estratégicos, Riesgos y oportunidades, documentados.
3.1.3.1	Política de gestión.	4				
3.1.3.2	Objetivos estratégicos.	4				
3.1.3.3	Riesgos y oportunidades.	4	1			Inmerso en la matriz de partes interesadas.
3.2	<p>RECURSOS</p> <p>Identificar los requisitos reglamentarios y técnicos aplicables a la organización.</p> <p>asegurar que la política y los objetivos de gestión sean de acuerdo al contexto de la organización.</p> <p>asegurar la disponibilidad de recursos para el sistema de gestión.</p> <p>asignar responsables y autoridad a las personas y apoyarlas en la estrategia.</p> <p>Realizar seguimiento y evaluación de resultados.</p>	3	5	1		Inmerso en el manual de calidad de la empresa.
4	SOPORTE	46	21	36	91	43%
4.1	PROCESOS DE APOYO					
4.1.1	<p>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</p> <p>La empresa debe planificar e implementar un proceso de gestión del talento humano que permita contar con colaboradores competentes empoderados y comprometidos en la organización.</p> <p>Determinar definir y documentar los procedimientos de selección contratación <u>plena capacitación e inducción.</u></p> <p>Identificar las causas de rotación del personal.</p> <p>Identificar las necesidades de competencia en cuanto a educación formación y experiencia que constituye la idoneidad del caso.</p> <p>Asignar funciones tareas específicas y responsabilidades según las competencias.</p> <p>Identificar las necesidades de formación <u>antes del cargo.</u></p> <p>Definir y medir las competencias del personal.</p> <p>Realizar periódicamente el desempeño del personal.</p> <p>Realizar la contratación del personal directo o indirecto según lo estipulado en la ley.</p>	3	1	1		Para este proceso solo se cuenta con el manual de funciones y la evaluación periódica del desempeño del personal que la organización tiene ya establecido, pero no ha definido: procedimientos de selección contratación pleno capacitación e inducción, identificar las causas de rotación del personal, lo cual se pretende realizar en el diseño de este proyecto por medio de procedimiento y caracterización de este proceso donde también se pretende definir estudios que midan las competencias del personal.
4.1.2	<p>GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS</p> <p>Disponer de la infraestructura maquinaria equipos y condiciones necesarias para cumplir los requisitos.</p> <p>Determinar y planificar el mantenimiento de la infraestructura de los recursos.</p>	5	1			La empresa cuenta con los recursos necesarios para cumplir con sus actividades pero no realiza mantenimiento de los mismos es por eso que se pretende crear un formato por medio de la creación de procedimientos, caracterización de procesos y registros que ayuden a mejorar el mantenimiento.
4.1.3	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN					
4.1.3.1	<p>INFORMACIÓN DOCUMENTADA</p> <p>La información documentada requerida en esta norma y la que la ley exija como necesaria debe estar vigente disponible y para su consulta y aplicación por quien lo requiera.</p> <p>Determinar información documentada.</p> <p>Determinar el ciclo de vida de la información.</p> <p>Establecer mecanismos de clasificación administración y almacenamiento.</p> <p>Estipular funciones y responsabilidades para su uso y acceso.</p> <p>Proteger la información relevante para las actividades de la empresa.</p> <p>Mantener la trazabilidad de la información documentada.</p> <p>Determinar su conservación y disposición final.</p>	1	1	1		La empresa no cuenta con procesos establecidos para realizar una buena gestión de este numeral por eso se pretende por medio de herramientas como la caracterización de procesos y la creación de procedimientos que cumplan con los requisitos necesarios para darle cumplimiento a este numeral.
4.1.4	<p>GESTIÓN DE COMPRAS</p> <p>Definir y documentar el proceso de compra de productos (materias primas insumos productos o requerimientos del servicio).</p> <p>Definir y documentar previamente las necesidades o los requerimientos de compra de materias primas insumos productos o servicios.</p> <p>Definir las características de los productos o servicios a comprar que afecten las calidades de los productos e la organización.</p> <p>Definir y documentar las especificaciones del producto o requerimientos del servicio teniendo en cuenta los normos nacionales.</p> <p>Definir y documentar los criterios de selección y evaluación de proveedores y registro de su cumplimiento.</p> <p>Verificar que el producto adquirido cumple con los requisitos.</p> <p>Definir y mantener las condiciones adecuadas de almacenamiento para la preservación y la conservación de los productos.</p>	1	1	1	N.A	La empresa no cuenta con procesos establecidos para realizar una buena gestión de este numeral por eso se pretende por medio de herramientas como la caracterización de procesos y la creación de procedimientos que cumplan con los requisitos necesarios para darle cumplimiento a este numeral.

		MATERIA DE ANÁLISIS DE CONSENTIDO				Fecha: 11/07/2020
		INGENIERA & DISEÑO INTEGRALES S.A.S				Código: P-01
						Hoja: 1 de 1
TIPO DE CONVENIO	TIPO DE FACTOR	DESCRIPCIÓN DE FACTOR	CAIFICACION DE IMPACTO EN LA EMPRESA	CAIFICACION DOPA	SITUACION PRESUMIDA	COMO SE GESTIONA LA SITUACION COMO SE EVOLUCIONA
INTERNO	CALIDAD	PERSONAL SOBREADO	POSITIVO	FORTALEZA	Se cuenta con personal capacitado para la realización de las actividades que demandan cada una de las áreas de la empresa.	se realiza un constante proceso de selección de personal interno y cuando no basta las capacidades exigidas para las labores se obtiene la experiencia al cumplimiento de ellas y se realiza el reclutamiento de corto mediano y largo plazo.
EXTERNO	ECONOMICO	INCREMENTO DE LOS PRECIOS DE LOS MATERIAS	NEGATIVO	AMENAZA	se presenta un alza en los precios de los materiales primos debido a los aumentos de la inflación generados por el covid-19	se fundamenta los alientos con los proveedores a partir de la negociación y el compromiso de mantener la calidad en el tiempo.
INTERNO	NORMATIVO	CUMPLIMIENTO DE TODA LA LEGISLACION AMBIENTAL, APPLICADA PARA EL SECTOR ECONOMICO DE LA CONSTRUCCION	POSITIVO	OPORTUNIDAD	aplicar en la obra todo lo dispuesto en las leyes ambientales del país.	conocer aplicar y evaluar el cumplimiento de la normativa ambiental dispuesta para el sector de la construcción en el país.
EXTERNO	BIOLOGICO	RESISTENCIA SÚBITA	NEGATIVO	DEBILIDAD	alta disposición de los recursos generados en las obras.	realización de un plan ambiental que ayude a regular la liberación de los recursos estables.
INTERNO	ESTRATEGICO	CUMPLIMIENTO DEL SGSS	POSITIVO	FORTALEZA	Cumplimiento de todos los dispuesto en el decreto 1073 de 2015 y la resolución 029 de 2016 en materia de gestión de seguridad y salud en el trabajo.	establecimiento para el desarrollo adecuado de las actividades, evaluación de los riesgos y cumplimiento de lo exigido en materia de seguridad.
EXTERNO	SEGURIDAD	ACCIONES DE TRABAJO	NEGATIVO	AMENAZA	accidentes de trabajo de los trabajadores al momento de realizar sus labores.	capacitación para el desarrollo adecuado de las actividades junto con la utilización de todos los elementos de protección personal.
INTERNO	CALIDAD	APROVECHAMIENTO CON LA REDONDA DE LA CALIDAD	POSITIVO	OPORTUNIDAD	la empresa espera que a partir de la implementación de un sistema de gestión de calidad genere beneficios en todos los ámbitos de la organización.	implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 y todo lo demás relacionado con los requisitos exigidos con los requisitos.
INTERNO	CALIDAD	CRECIMIENTO DE LA EMPRESA	POSITIVO	OPORTUNIDAD	la empresa pretende crecer a partir de la mejora de su gestión y la aplicación de estrategias, métodos y procesos de la aplicación de herramientas como antes a la implementación de un sistema de gestión de calidad.	reforzar la empresa en un sistema de gestión de gestión de calidad que genere un mejor desempeño.
EXTERNO	ESTRATEGICO	POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA	POSITIVO	OPORTUNIDAD	la empresa quiere posicionarse y ser líder en el mercado por medio de un plan de marketing y publicidad que permita al empresa captar muchos más clientes.	se pretende realizar un plan de marketing que permita la visibilidad de la empresa por medio de acciones y otros plataformas publicitarias.
INTERNO	ECONOMICO	RENTABILIDAD	POSITIVO	OPORTUNIDAD	la empresa quiere que a partir de la organización de todas las actividades y el desarrollo de nuevas formas de trabajo por medio de la implementación de un sistema de gestión de calidad genere muchos más rentabilidad en sus proyectos.	organización en cada uno de los procesos de la organización para tener sobre todo en su línea y controlar mejor sus finanzas.
EXTERNO	TECNOLOGICO	VISIBILIDAD EN REDES SOCIALES Y PAGINA WEB	POSITIVO	OPORTUNIDAD	la empresa pretende aprovechar al máximo la tecnología y el marketing digital para así que genere muchos más rentabilidad dentro de la organización y también contar con un página web.	creación de página web y redes sociales de la organización.
EXTERNO	ESTRATEGICO	RECTOR EN ORGANIZACIONES DEL AREA	POSITIVO	OPORTUNIDAD	una oportunidad que ve la organización al momento de desarrollar y consolidar la oficina o entidades del sector relacionadas de construcción como concejal que es la cámara colombiana de la construcción o algo que en la Asociación Colombiana de la Construcción, Paquetaje y Medios.	realizar procesos de inscripción ante estas entidades cumplir con los requisitos necesarios para participar.
EXTERNO	ESTRATEGICO	OBTENER CLIENTES NUEVOS	POSITIVO	OPORTUNIDAD	la organización quiere captar nuevos clientes que ayuden al desarrollo, por lo tanto se desea generar contenidos nuevos que ayuden a atraer nuevos clientes.	generar contenidos en pro de la organización que ayude a atraer nuevos clientes.
EXTERNO	ESTRATEGICO	ALIANZA ESTRATEGICAS	POSITIVO	OPORTUNIDAD	a partir de las relaciones, negociaciones como comités o alianzas. la empresa también quiere generar alianzas con otras entidades involucradas en cada ciudad empresa de edificios de vivienda para el buen desarrollo de sus proyectos.	realizar evaluación de propuestas y escoger las mejores para el buen desarrollo de sus actividades.
EXTERNO	ECONOMICO	DISMINUCIÓN DE LA DEMANDA DE TRABAJO	NEGATIVO	AMENAZA	el cliente principal de la empresa son las entidades públicas como lo son las compañías de agua pero por esta la empresa pretende hacer nuevos planes para evitar una disminución de la demanda de trabajo.	FOCUSAR en nuevos mercados para atraer nuevos clientes involucrando planes que permitan evitar del mismo.
INTERNO	ECONOMICO	MAL MANEJO DE LOS RECURSOS DE LAS OBRAS	NEGATIVO	AMENAZA	debido a la mala planificación que hacen los clientes que es de la empresa puede hacer o que los otros trabajos relacionados no se genere la rentabilidad esperada.	implementar herramientas que permitan controlar los recursos en la organización para poder tener una buena gestión de pérdidas.
EXTERNO	ECONOMICO	NO OBTENER CREDITOS FINANCIEROS	NEGATIVO	AMENAZA	debido a un endeudamiento alto de la empresa puede que se le deneguen los créditos de los bancos a la hora de solicitar nuevos créditos.	es por eso que la empresa a partir del buen manejo de su flujo financiero de la utilización financiera de los recursos que permita tener un nivel de endeudamiento bajo y disponer de punto de equilibrio.
EXTERNO	ECONOMICO	RETRASO EN LOS PAGOS POR PARTE DE LOS CLIENTES	NEGATIVO	AMENAZA	en el sector público se muy frecuente que la gestión de pagos sea de 30 días a 45 días después de la entrega de los trabajos, por lo tanto se desea evitar esto para evitar que se genere un punto de equilibrio negativo y se pueda tener a lo quebras.	la empresa pretende planificar mejor sus obras y manejar del flujo de los recursos para evitar algún tipo de retrasos en el mismo.
INTERNO	CALIDAD	CAPACIDAD PARA EJECUCIÓN DE OBRAS	POSITIVO	FORTALEZA	en los 5 años de existencia de la empresa nunca se ha tenido una mala calificación de sus clientes por sus obras.	a partir de la mejora de sus procesos se pretende seguir mejorando estas calificaciones y disponerse en herramientas de gestión que permitan la mejora continua.
INTERNO	CALIDAD	AGUDAS EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	POSITIVO	FORTALEZA	debido al personal administrativo bien preparado que cuenta la empresa la agilidad para resolver problemas en muy alta.	se pretende seguir contando con personal interno en la organización por eso la empresa pretende seguir mejorando sus procesos de construcción para seguir siendo con personal capacitado.
INTERNO	ESTRATEGICO	VARIEDAD DE SERVICIOS	POSITIVO	FORTALEZA	el sector de la construcción tiene muchos de los servicios como los son los consultorías, administración de obra, otros tipos de mantenimiento de obra, otros tipos de mantenimiento y edificaciones, mantenimiento y restauración, la empresa cuenta con todo lo que se requiere para la realización de cualquier obra.	la empresa cuenta con calificaciones de los trabajos realizados en estas obras que se realizan en estas obras.
INTERNO	CALIDAD	SERVICIO POST VENTA	POSITIVO	FORTALEZA	es un fuerte de la empresa el acompañamiento realizado al cliente hasta mucho después de haberse terminado las obras.	la empresa sigue mejorando este servicio de la mejor manera involucrando al cliente en todo el proceso con herramientas que permitan la calificación en todos los niveles de la obra.
INTERNO	ESTRATEGICO	5 AÑOS DE EXPERIENCIA EN EL MERCADO	POSITIVO	FORTALEZA	la empresa está hace 5 años en el mercado como uno de los grandes competidores en el sector.	para seguir en el mercado la empresa se ha dado cuenta de que la experiencia es lo más importante para poder estar en el sector por eso que pretende mejorar el nivel de la calificación en un proceso de calidad como innovación y mejora para el futuro de la organización.
INTERNO	FORMACION	NO SE REALIZAN CAPACITACIONES A LOS EMPLEADOS	NEGATIVO	DEBILIDAD	cuando la empresa cuenta con un personal capacitado la empresa no cuenta con un plan de capacitación para mejorar los conocimientos y habilidades de su personal y poder estar mejor preparados.	la empresa cuenta con un plan de capacitación que permite mejorar el nivel de la calificación en un proceso de calidad como innovación y mejora para el futuro de la organización.

TIPO DE PARTE INTERESADA	PORTE INTERESADA	NECESIDADES (Como se satisface el cliente)	EXPECTATIVAS (Que esperaba recibir el cliente)	REQUISITO EN EL SIG (Como cumpla dentro del SIG)
Interna	COLABORADORES	INCENTIVOS	CUMPLIMIENTO DE METAS	MANTENER A LOS COLABORADORES DE LA ORGANIZACIÓN MOTIVADOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE METAS OBJETIVOS Y DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN
Interna	PROVEEDORES	CALIDAD EN LOS PRODUCTOS	PRODUCTO ALTAMENTE CERTIFICADOS Y LEGALES	TODOS LOS PRODUCTOS CUMPLEN CON LA DOCUMENTACION NECESARIA DENTRO DEL MARCO LEGAL
Externa	COMUNIDAD	EMPLEOS	CGENERACION DE EMPLEOS	REALIZACION DE TODOS LOS PROCESOS NECESARIOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA
Externa	GOBIERNO	PAGO DE IMPUESTOS	PAGAR LOS IMPUESTOS EN LAS FECHAS ESTABLECIDAS	CUMPLIMIENTO DEL MARCO NORMATIVO TRIBUTARIO Y LEGAL DEL PAIS
Interna	ORGANIZACIÓN	RECICLAR	CONTRIBUIR AL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE	CAPACITACIONES SOBRE EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE
Interna	CLIENTE	CUIDADO Y BUEN MANEJO DE LOS RECURSOS	CUIDAR EL ECOSISTEMA DONDE HABITA	SOLUCIONES AMBIENTALES
Externa	MEDIO AMBIENTE	MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA	CUIDAR LA CALIDAD DEL AIRE	ACCION PREVENTIVA
Interna	EPS	PRESTACION DE SERVICIOS DE CALIDAD	RAPIDA RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	ACCIONES PREVENTIVAS
Externa	ARL	BUENA PRESTACION DE REQUERIMIENTOS	CAPACITACIONES PARA EVITAR ACCIDENTES	IMPLEMENTACION DEL SGSST
Externa	MINISTERIO DEL TRABAJO	VISITAS PERTINENTES	QUE EL MARCO LEGAL SE ESTE CUMPLIENDO EN LA PRGANIZACION	SISTEMA DE INCENTIVOS
Interna	INFRAESTRUCTURA	MANTENER LOS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA CUMPLIR CON LOS PROCESOS LLEVADOS ACABO EN LA ORGANIZACIÓN	EQUIPOS EN EXCELENTE CONDICIONES PARA EL CUMPLIMNETO DE SUS REQUISITOS	EVIDENCIAS DE MANTENIMIENTO Y REVISION DEL ESTADO DE LSO EQUIPOS DE LA ORGANIZACIÓN
Interna	TECNOLOGICOS	HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS NECESARIAS PARA CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN	HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS QUE FACILITEN EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS POR EL CLIENTE	CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA ORGANIZACIÓN
Externa	FINANCIERO	CONTAR CON EL PRESUPUESTO NENCESARIO PARA LA REALIZACION DE LAS OBRAS	CUMPLIR CON LOS PLAZOS ESTABLECIDOS Y ENTREGA DE OBRAS DE CALIDAD	REDUCCION DE SOBRE COSTOS DE LA EMPRESA, ALCANZAR PUNTO DE EQUILIBRIO



MANUAL DE FUNCIONES

DIRECCION ADMINISTRATIVA
VERSIÓN 001
1 DE DICIEMBRE DE 2020

INTRODUCCION

El presente documento constituye el Manual de Funciones , el cual se constituye como parte de la gestión y responsabilidad de la dirección administrativa relacionada con definir la estructura organizacional de la empresa, respondiendo además a la normatividad legal vigente y al sistema de gestión de calidad que se ha implementado en la empresa, para lo cual parte de la definición y estructuración de un organigrama, en el que se plasman todos los cargos existentes y que son los responsables de ejecutar los procesos tanto gerenciales, claves como de apoyo, dando así un orden y estructura a las ejecuciones de las operaciones de la empresa que apunten y sean coherentes con las expectativa del cliente, de esta forma se ha asignado a los responsables de cada proceso un perfil de cargo que determina las competencias requeridas para su desempeño idóneo, como también su nivel de formación y experiencia requeridos, definiendo además cuales son las funciones, autoridad y responsabilidades propias de cada cargo.

JUSTIFICACIÓN

INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S., en la formulación de estrategias organizacionales tendientes a controlar los procesos, mejorar la calidad del producto y servicios y el logro de resultados encaminados a garantizar la excelencia de su misión, ha diseñado este Manual De Funciones, el cual, constituye una herramienta fundamental para el desarrollo de una cultura organizacional enmarcada en los valores Corporativos.

Igualmente es el soporte para la formulación de objetivos en el área de Coordinación del talento humano, en aspectos tales como:

- Diseño de un sistema de evaluación de desempeño que permitan medir la productividad, el compromiso y las necesidades de desarrollo individual.
- Diseño de planes de capacitación y mejoramiento para los funcionarios administrativos y de apoyo de acuerdo con los requerimientos Corporativos.
- Diseño de programas para el mejoramiento de las habilidades y competencias del personal de la empresa.

ESTRUCTURA DEL MANUAL

Este documento contiene el perfil de todos los cargos existentes y necesarios tanto en el área administrativa y área operativa, en sus niveles directivos, mandos medios y Operativo.

Cada perfil del cargo incluye los siguientes elementos:

- **Identificación del Cargo:** En el cual se relacionan denominación del cargo, la dependencia del cargo, el Nivel del cargo, el cargo Superior Inmediato, los cargos que le reportan (o subordinados)
- **Objetivo del cargo:** Breve resumen del cargo, que identifica la razón de su existencia dentro de la operación y procesos de la empresa.
- **Perfil Del Cargo:** Aquí se identifica los requerimientos del cargo en términos de educación y formación, Habilidades y Experiencia laboral requerida.
- **Funciones:** Se plantea la descripción de las actividades, tareas a realizar en el cargo de forma detallada.
- **Escala de Responsabilidades:** En esta se enumeran las responsabilidades que debe asumir quien ocupa el cargo, que le que aplican directamente por la gestión del mismo, estableciendo una escala genérica para todos los cargos.
- **Escala de Autoridad:** Hace referencia al tipo de autoridad ejercida por el cargo incluyendo la toma de decisiones que le sean permitidas.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Especificar la estructura , requerimientos y características de cada uno de los cargos existentes y necesarios en la empresa INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S, conforme con sus procesos, y dando respuesta a la normatividad legal vigente y al sistema de gestión de calidad implementado, y como parte de la gestión de apoyo y orientación a la organización que brinda el área de gestión de Talento Humano, constituyendo además un soporte a los procesos de selección y contratación del personal, gestión del desempeño, y alimentación de los procesos de formación para que la ejecución de los cargos sea cada vez más idónea frente a las expectativas de desempeño.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Verificar que todos los cargos de la Organización se encuentren claramente definidos con funciones y requisitos específicos que contribuyan al cumplimiento de la misión y objetivos de INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S.
- Establecer y precisar de manera clara y formal la razón de ser de cada cargo, determinando sus funciones, responsabilidades, autoridades y competencias requeridas, y los requisitos para ocuparlo tales como educación, formación y experiencia.
- Instrumentar la marcha de procesos administrativos tales como: selección de personal, inducción de nuevos trabajadores, capacitación y entrenamiento en los puestos de trabajo y evaluación del desempeño.

- Aumentar la efectividad y compromiso de los trabajadores de la Empresa a través del conocimiento y desempeño eficiente de las funciones propias del cargo.
- Servir de apoyo a los procesos de autoevaluación permanente, a fin de lograr la adaptación a los cambios, así como el trabajo cooperativo y solidario de los planes de acción entre la gestión de calidad y la gestión administrativa a corto, mediano y largo plazo.

LINEAMIENTOS DE APLICACIÓN

El presente Manual es de carácter normativo y por lo tanto su aplicación y cumplimiento es general y obligatorio en todas las áreas y procesos de la Empresa.

El proceso de selección de personal de la organización y sus centros de trabajo, deberán aplicar los criterios señalados en los perfiles para identificar a los candidatos idóneos para cubrir cada puesto vacante o de nueva creación.

Los programas de capacitación y desarrollo de INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S., deberán considerar, entre otros factores, el fortalecimiento de las habilidades indicadas en los perfiles para cubrir plenamente los requerimientos indicados en cada caso.

Manejo de excepciones en requisitos mínimos planteados en los cargos relacionados con educación, formación o experiencia:

a) **Educación y/o formación:** Para los casos en que la educación o formación de quien ocupa actualmente el cargo no cumple con lo exigido en el manual, pero cuenta con la experiencia laboral idónea, se establece la siguiente equivalencia en el ítem de educación o formación:

- Cada año de experiencia laboral, con que cuente el empleado o candidato se validará en el ítem de formación así:
- Si se requiere formación técnica, tecnológica o profesional titulada, y no la posee en su totalidad, se validarán con dos años de experiencia, comprobada en cargos similares al cargo.

b) **Experiencia laboral requerida:** Para los casos que el empleado o aspirante al cargo no cuente con la experiencia requerida, pero sí con la titulación exigida, se le tendrá en cuenta la evaluación al finalizar el período de prueba, una vez cumplido el entrenamiento otorgado por su superior inmediato. Así mismo se tendrá en cuenta los resultados de su evaluación de desempeño durante su permanencia en el cargo dentro de la empresa.

ACTUALIZACION DEL PRESENTE MANUAL

RESPONSABILIDAD

Del Director Administrativo, su aprobación.

De la dirección administrativa, La elaboración, actualización, divulgación y revisión con el fin de dar cumplimiento en su aplicación de la Norma ISO 9001.

Los cambios que se presenten en un cargo como agregar, modificar o quitar funciones o responsabilidades, o en la organización de la empresa y que afecten su contenido son realizados por Coordinación del director administrativo.

De todo el personal en su aplicación y cumplimiento.

FORMA

La presentación del Manual en forma física será en carpeta de tal forma que permita el intercambio de hojas, para facilitar su actualización al cambiar únicamente las hojas requeridas. De igual forma se mantendrá en archivo magnético.

Los cambios son registrados en un histórico de actualizaciones al final del documento y se evidencia su elaboración, revisión y aprobación por quienes intervienen

DEFINICIONES

Autonomía laboral: Grado en que un trabajador tiene libertad e independencia para tomar decisiones sin consultar con el superior inmediato.

Cargo: Conjunto de funciones con posición definida en la estructura organizacional, en el organigrama. La posición define las relaciones entre el cargo y los demás cargos de la organización. En el fondo, son relaciones entre dos o más personas.


Competencias: Son aquellas condiciones que debe poseer un individuo para el desempeño eficaz y eficiente en un determinado contexto laboral, además de los conocimientos básicos y la experiencia.

Educación: Nivel mínimo de instrucción escolar, técnica o profesional que requiere una persona para ocupar un puesto determinado.

Experiencia: Tiempo mínimo que requiere haber desempeñado funciones similares para ser considerado como idóneo para ocupar un puesto.

Función: Es un conjunto de tareas o atribuciones que el ocupante del cargo ejecuta de manera sistemática y reiterada. También puede ejecutarlas un individuo que, sin ocupar un cargo, desempeña una función de manera transitoria o definitiva. Para que un conjunto de tareas o atribuciones constituyan una función, se requiere que se ejecuten de modo repetido.

Habilidad: Se refiere a las capacidades requeridas por una persona para el desempeño general de su trabajo y/o manejo de equipos, herramientas o materiales.

	INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S			
CODIGO: MF-02	VERSIÓN: 01	FECHA: 1/12/2020	PAGINA: 9 DE 30	MANUAL DE FUNCIONES

Horario: Es el número de horas diarias que demanda un puesto para desarrollar las funciones asignadas, pueden ser continuos, alternos o por turnos.

Nivel: Se refiere a la jerarquía laboral que denota el grado de superioridad o subordinación del empleado en la empresa.

Perfil Del Cargo: Características profesionales, técnicas y personales que debe tener un candidato para cubrir en forma idónea un puesto específico en la Empresa.

Responsabilidad: Diversidad y complejidad de asuntos y problemas a resolver en el ejercicio del puesto. Define el grado de dificultad con el que puede suplirse la ausencia del trabajador que ocupa el puesto.

HISTÓRICO DE ACTUALIZACIÓN

En este queda registrado todos y cada uno de los cambios que se realizaran al documento con el fin de controlarlos y así verificar la funcionalidad y mejora del mismo. De igual manera queda registrado quien elabora, revisa y aprueba el Manual de funciones y Perfiles de cargos de Constructora Sierra Caballero S.A.S.

Se identificará de la manera como aparece a continuación y se colocará al final del presente Manual.

VERSION

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

FECHA

000

Creación del documento
Fecha de creación

**Tabla 1.
Histórico de Actualización**

Cargos que intervienen en la elaboración del presente Manual:

CARGO: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	CARGO: LÍDER SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD	CARGO: GERENTE
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

LISTADO DE CARGOS

1. Gerente
2. Director administrativo
3. Asistente de gerencia
4. Supervisor de obra

GERENTE

DESCRIPCIÓN DEL CARGO:

Nombre del Cargo	Gerente
Área	Gerencia
Personal a cargo	Todos los cargos de la empresa subordinados según organigrama
Cargos a supervisar	Todos los cargos

OBJETIVO GENERAL:

Ejercer la dirección general, la administración y la representación legal de la empresa fijando el rumbo estratégico de la compañía.

PERFIL DEL CARGO:

EDUCACIÓN:

Profesional en Ingeniería Civil, Ingeniería Eléctrica, Arquitectura o afines y/o Abogado, Administrador de Empresas, Ingeniero Industrial; profesional con especialización o experiencia en Administración en Construcción de Obras Civiles y Eléctricas

FORMACIÓN:

- Conocimiento en Administración de Obras Civiles y Eléctricas y/o experiencia en cargos administrativos de Obras Civiles y Eléctricas.

EXPERIENCIA:

Mínimo cinco (5) años en gestión empresarial y/o cargos administrativos.

HABILIDADES:

Valoración Características	BAJO	MEDIO	ALT O
Organización			X
Planeación			X
Liderazgo			X
Trabajo en Equipo			X
Don de Mando			X
Toma de decisiones			X
Responsabilidad			X
Iniciativa			X
Relaciones Interpersonales			X
Tolerancia			X
Comunicación			X
Pro actividad			X

FUNCIONES:

planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, analizar, calcular y deducir el trabajo de la empresa, además de contratar al personal adecuado, efectuando esto durante la jornada de trabajo.

Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo.

Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos.

Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta.

Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.

Coordinar con el Ejecutivo de Venta y la Secretaria las reuniones, aumentar el número y calidad de clientes, resolver sobre las reparaciones o desperfectos en la empresa.

Decidir respecto de contratar, seleccionar, capacitar y ubicar el personal

adecuado para cada cargo.

Analizar los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable entre otros.

Realizar cálculos matemáticos, algebraicos y financieros.
Deducir o concluir los análisis efectuados anteriormente.

AUTORIDADES GENERALES DEL CARGO:

Definir el rumbo estratégico de la compañía.

Revisar y aprobar los diferentes documentos de la empresa. Nombrar al Representante de la Dirección ante el SGI.

Asignar las responsabilidades y autoridades de todo el personal.

Establecer los mecanismos de comunicación dentro de la compañía.

Autorizar el uso o la gestión de los recursos humanos, físicos, técnicos, tecnológicos, financieros, de información, de conocimiento, etc, necesarios para el adecuado funcionamiento de la empresa.

RESPONSABILIDADES:

SOBRE BIENES Y SERVICIOS	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Equipos de oficina	X		
Muebles	X		
Instalaciones	X		
Maquinaria			X
Herramientas			X
Materiales			X
Servicios	X		
SOBRE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Contratos	X		
Investigaciones	X		
Decisiones sobre personal	X		
Costos	X		
Procesos	X		
Correspondencia	X		
Datos contables	X		
FONDOS, VALORES Y PRESUPUESTOS	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Efectivo	X		
Cheques	X		
PERSONAL	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Cliente	X		
Proveedores	X		
Personal a cargo	X		
Relaciones comerciales	X		

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES FRENTE AL SGI:

Comunicar a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.

Designar un miembro dentro de la Dirección de la compañía como representante del SGI.

Llevar a cabo las revisiones por la dirección.

Asegurar la disponibilidad de recursos para el funcionamiento del Sistema.

Asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción.

Asegurarse de que la política del Sistema de Gestión Integrado – SGI es adecuada al propósito de nuestra organización.

Asegurarse de que la política del Sistema de Gestión Integrado – SGI incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente su eficacia.

Asegurarse de que la política del Sistema de Gestión Integrado – SGI proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos del sistema.

Asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

Asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados y que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Gestión Integrado – SGI.

Revisar el SGI a intervalos planificados, asegurándose de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

DIRECTOR ADMINISTRATIVO**DESCRIPCIÓN DEL CARGO:**

Nombre del Cargo	Director Administrativo
Área	Administrativa
Jefe Inmediato	Gerente
Personal a cargo	Todos los cargos que competen al área Administrativa y Operativa
Cargos supervisar	a Todos los cargos

OBJETIVO GENERAL:

Vigilar, controlar y coordinar que la administración de los recursos humanos, financieros y materiales, se ejerzan de acuerdo a las políticas internas, con la finalidad de hacer más eficiente el aprovechamiento de los recursos de la Constructora INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S

PERFIL DEL CARGO:**EDUCACIÓN:**

Profesional en, Administración de empresas, Ingeniería Industrial, Psicología, Derecho y/o afines.

FORMACIÓN:

- Conocimiento en manejo de personal
- Conocimiento y manejo de presupuesto
- Conocimiento administrativo, Comercial y Financiero

EXPERIENCIA:

- Mínimo tres (2) años en manejo de personal, presupuesto, Administrativo, Comercial y Financiero.

HABILIDADES

Valoración Características	BAJO	MEDI O	ALT O
Organización			X
Planeación			X
Liderazgo			X
Trabajo en Equipo			X
Don de Mando			X
Toma de decisiones			X
Responsabilidad			X
Iniciativa			X
Relaciones Interpersonales			X
Tolerancia		X	
Comunicación			X
Pro actividad			X

FUNCIONES:

Vigilar, controlar y coordinar que la administración de los recursos humanos, financieros, y materiales, que se ejerzan de acuerdo a las políticas internas, con la finalidad de hacer más eficiente el aprovechamiento de los recursos de la constructora INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S.

Llevar a cabo procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal. Diseñar, gestionar, analizar evolución de desempeño.

Atender las inquietudes de los contratistas en todo lo relacionado con los contratos. Seguimiento a contratista y al cumplimiento de sus compromisos.

Presentar informes de gestión a la Gerencia. Participar en los comités de obra interdisciplinarios.

Proponer estrategias de mejora continua en lo relacionado con el talento

humano, calidad y seguridad y salud en el trabajo.

Formular planes de gestión y planes operativos, que garanticen los objetivos y metas periódicas de la organización, Garantizar el cumplimiento de las metas e indicadores de la gestión administrativa de la organización.

Controlar las actividades administrativas de la organización o las asignadas

Administrar el recurso humano de la planta de la organización.

Presentar a la gerencia, informes periódicos de gestión y seguimiento de los planes y recursos de la gestión administrativa de la organización.

Velar por el buen uso y optimización de los recursos tecnológicos, logísticos y locativo de la oficina.

Otras responsabilidades y funciones, relacionadas con la gestión administrativa y operativa de la organización.

Hacer despliegue de objetivos estratégicos y operacionales de las metas mensuales y anuales institucionales, comprometiéndolo a todos los colaboradores, seleccionado y diseñando indicadores de gestión que permitan hacer seguimiento, controlar y evaluar la gestión, focalizados con la visión y misión de la organización.

Elaborar, presentar y sustentar informes de gestión oportunos al superior inmediato y ejercer el control interno de la oficina.

Otras responsabilidades y funciones, relacionadas con la gestión administrativa y operativa de la organización.

Las demás funciones inherentes a su cargo.

AUTORIDADES GENERALES DEL CARGO:

Levantar no conformidades en los procesos por incumplimiento de los criterios de auditoría.

Presentar informes oportunos y diseñar indicadores que permitan evaluar la gestión de la entidad y sus resultados.

Mantener en el desempeño de su cargo excelentes relaciones humanas, capacidad de coordinar el trabajo en equipo, receptividad al cambio, mejoramiento continuo, calidad en la gestión, orientación y servicio integral al cliente.

RESPONSABILIDADES:

SOBRE BIENES Y SERVICIOS	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Equipos de oficina		X	
Muebles		X	
Instalaciones		X	
Maquinaria			X
Herramientas			X
Materiales			X
Servicios	X		
SOBRE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Contratos		X	
Investigaciones			X
Decisiones sobre personal			X
Costos			X
Procesos	X		
Correspondencia			X
Datos contables			X
FONDOS, VALORES Y PRESUPUESTOS	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Efectivo			X
Cheques			X
PERSONAL	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Cliente		X	
Proveedores		X	
Personal a cargo		X	
Relaciones comerciales		X	

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES FRENTE AL SGI:

Ser el Coordinador del SGI.

Cumplir con los objetivos, normas, políticas y lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión Integrado, Reglamento Interno de Trabajo, Higiene y Seguridad Industrial.

Colaborar activamente en el desarrollo de las actividades de Higiene y Seguridad de la empresa.

Establecer la política del Sistema de Gestión Integrado - SGI. Establecer los objetivos del Sistema de Gestión Integrado – SGI.

Asegurarse de que la política del Sistema de Gestión Integrado – SGI es comunicada y entendida dentro de la organización.

Asegurarse de que la política del Sistema de Gestión Integrado – SGI es revisada para su continua adecuación.

Asegurarse de que los objetivos del Sistema de Gestión Integrado – SGI se establecen en las funciones y en los niveles pertinentes dentro de nuestra organización.

Asegurarse de que la planificación del Sistema de Gestión Integrado – SGI se realiza con el fin de cumplir con los requisitos de la norma.

Asegurarse de que se mantiene la integridad del Sistema de Gestión Integrado – SGI cuando se planifican e implementan cambios en éste.

ASISTENTE DE GERENCIA

DESCRIPCIÓN DEL CARGO:

Nombre del Cargo	Asistente de gerencia
Área	Administrativa
Jefe Inmediato	Gerente
Personal a cargo	N.A.
Cargos a supervisar	N.A.

OBJETIVO GENERAL:

Ejecutar actividades pertinentes al área de asistente y prestar asistencia a los demás cargos de la compañía con eficiencia y eficacia

PERFIL DEL CARGO:

EDUCACIÓN:

Universitarios y/o Técnicos.

Títulos: Secretariado Ejecutivo Bilingüe o Secretariado Gerencial.

Estudios complementarios: herramientas básicas de office, estudios en finanzas

FORMACIÓN:

- Conocimiento en Secretariado, Administración y/o afines
- Servicio al cliente.

EXPERIENCIA:

Mínimo un (1) año en conocimientos de secretariado y servicio al cliente.

HABILIDADES

Características	Valoración		
	BAJ ○	MEDI ○	ALT ○
Organización			X
Planeación			X
Liderazgo		X	
Trabajo en Equipo			X
Don de Mando		X	
Toma de decisiones	X		
Responsabilidad			X
Iniciativa			X
Relaciones Interpersonales			X
Tolerancia		X	
Comunicación		X	
Pro actividad			X

FUNCIONES:

Colaborar con el Gerente General en el área administrativa, es la encargada de la documentación de la empresa y de la atención del público, efectuando esto durante la jornada de trabajo.

Tomar notas o apuntes de las indicaciones que le entregue su superior.

Confeccionar cartas, certificados y otros documentos.

Recibir la documentación que llega a la empresa.

Atender al público, en forma personal o vía correo electrónico

Formular y controlar el cumplimiento de presupuestos económicos de funcionamiento de la organización.

Generar comunicados, circulares y memorandos

Generar órdenes de trabajo según las requisiciones operativas. (Compras)

Validar las cuentas de cobro de los contratistas según órdenes generadas y el cumplimiento de los requisitos Seguimiento y control de descuentos de nómina.

Manejar los movimientos contables de la empresa realizando lo respectivos formatos para cada movimiento.

Realizar los pagos de: nómina, al personal que labora en la empresa, a los contratistas y deudas con las que cuenta la empresa

Realizar informes mensuales de la situación financiera de la empresa, gastos, deudas, ingresos, etc.

Ordenar el archivo documental de la empresa y mantenerlo actualizado

Otras responsabilidades y funciones, relacionadas con la gestión administrativa y operativa de la organización. Escoger el personal de trabajo para las diferentes obras que ejecute la empresa.

AUTORIDADES GENERALES DEL CARGO:

Exigir el buen manejo de todos los recursos de la empresa

Hacer cumplir las políticas y los objetivos de INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S., y su implementación y conservación.

RESPONSABILIDADES:

SOBRE BIENES Y SERVICIOS	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Equipos de oficina	x		
Muebles	x		
Instalaciones	x		
Maquinaria	x		
Herramientas	x		
Materiales	x		
Servicios	x		
SOBRE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Contratos		x	
Investigaciones		x	
Decisiones sobre personal			x
Costos			x

Procesos			X
Correspondencia	X		
Datos contables		X	
FONDOS, VALORES Y PRESUPUESTOS	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Efectivo			X
Cheques			X
PERSONAL	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Cliente	X		
Proveedores	X		
Personal a cargo			X
Relaciones comerciales	X		

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES FRENTE AL SGI:

Asistir a las reuniones que sean convocadas por el Coordinador del SGI.

Cumplir con los objetivos, normas, políticas y lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión Integrado, Reglamento Interno de Trabajo, Higiene y Seguridad Industrial.

Conocer los factores de riesgo propios de su oficio, como los efectos derivados de la exposición, las medidas preventivas y de protección establecidas por la organización.

Mantener los lineamientos de ética y rigor en cada una de las funciones realizadas en su cargo.

Colaborar activamente en el desarrollo de las actividades de Higiene y Seguridad de la empresa.

Informar al COPASST sobre cualquier Factor de Riesgo que exista en el sitio de trabajo o cualquier área de la empresa.

Informar la ocurrencia de accidentes e incidentes de trabajo en forma oportuna a su superior inmediato.

Mantener su lugar de trabajo en orden y limpio.

SUPERNUMERARIO

DESCRIPCIÓN DEL CARGO:

Nombre del Cargo	SUPERNUMERARIO
Área	Administrativa
Jefe Inmediato	Director administrativo
Personal a cargo	N.A.
Cargos a supervisar	N.A.

OBJETIVO GENERAL:

Apoyar las labores de los diferentes departamentos, colaborando con los trámites internos y externos.

PERFIL DEL CARGO:

EDUCACIÓN:

Bachiller

EXPERIENCIA:

Mínimo un (1) año en conocimientos de servicio al cliente.

HABILIDADES

Valoración Características	BAJ ○	MEDI ○	ALT ○
Organización			X
Planeación		X	
Liderazgo	X		
Trabajo en Equipo			X
Don de Mando	X		
Toma de decisiones	X		
Responsabilidad			X
Iniciativa		X	
Relaciones			X

Interpersonales			
Tolerancia	X		
Comunicación		X	
Pro actividad			X

FUNCIONES:

- Realizar los pagos de los servicios públicos y demás obligaciones de la empresa
- Gestionar los envíos de mercancía a nivel nacional, con la compañía transportadora elegida por el cliente
- Realizar las vueltas administrativas de la compañía
- Atender a los clientes en los casos en que se requiera
- Organizar por consecutivo y archivar las copias de las facturas de venta de la organización.
- Conocer, mantener y administrar la documentación (procesos, procedimientos y formatos) del Sistema de Gestión referente a su cargo.
- Mantener en orden la bodega de la empresa con su respectivo inventario e informar sobre el mismo
- Realizar supervisión técnica de las obras y estar pendiente de lo solicitado por los contratistas


AUTORIDADES GENERALES DEL CARGO:

Exigir el buen manejo de todos los recursos de la empresa.

Hacer cumplir las políticas y los objetivos de INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S., y su implementación y conservación.

RESPONSABILIDADES:

SOBRE BIENES Y SERVICIOS	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Equipos de oficina	X		
Muebles	X		
Instalaciones	X		
Maquinaria	X		
Herramientas	X		
Materiales	X		
Servicios	X		
SOBRE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Contratos			X
Investigaciones			X
Decisiones sobre personal			X
Costos		X	X
Procesos	X		
Correspondencia			
Datos contables			X
FONDOS, VALORES Y PRESUPUESTOS	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Efectivo	X		
Cheques	X		
PERSONAL	NIVEL		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Cliente		X	
Proveedores		X	
Personal a cargo			X
Relaciones comerciales			X

	INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S			
CODIGO: MF-02	VERSIÓN: 01	FECHA: 1/12/2020	PAGINA: 30 DE 30	MANUAL DE FUNCIONES

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES FRENTE AL SGI:

Asistir a las reuniones que sean convocadas por el Coordinador del SGI.

Cumplir con los objetivos, normas, políticas y lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión Integrado, Reglamento Interno de Trabajo, Higiene y Seguridad Industrial.

Conocer los factores de riesgo propios de su oficio, como los efectos derivados de la exposición, las medidas preventivas y de protección establecidas por la organización. Mantener los lineamientos de ética y rigor en cada una de las funciones realizadas en su cargo.

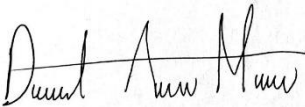
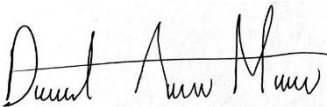

Colaborar activamente en el desarrollo de las actividades de Higiene y Seguridad de la empresa.

Informar al COPASST sobre cualquier Factor de Riesgo que exista en el sitio de trabajo o cualquier área de la empresa.

Informar la ocurrencia de accidentes e incidentes de trabajo en forma oportuna a su superior inmediato.

Mantener su lugar de trabajo en orden y limpio.

Versión	Fecha	Descripción del cambio
00	26/06/2020	Elaboración del documento
01	1/12/2020	Se establece un manual de cargos que contiene las funciones, autoridades y responsabilidades de cada cargo en un solo documento


CARGO: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	CARGO: LÍDER SISTEMA INTEGRADO DE CALIDAD	CARGO: GERENTE
FIRMA: 	FIRMA: 	FIRMA: 

CODIGO: MC-01	VERSIÓN: 01	FECHA: 1/12/2020	PAGINA: 1 DE 11	MANUAL DE CALIDAD
----------------------	--------------------	-----------------------------	------------------------	--------------------------

TABLA DE CONTENIDO

1	GENERALIDADES	2
1.1	INTRODUCCIÓN.....	2
1.2	EMPRESA, PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	2
1.3	RESEÑA HISTÓRICA.....	2
1.4	GESTIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD.....	2
2	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION Y SUS EXCLUSIONES.....	3
2.1	ALCANCE DEL SISTEMA.....	3
2.2	EXCLUSIONES.....	3
2.3	MAPA DE PROCESOS.....	3
3	PROCESOS ESTRATEGICOS.....	4
3.1	PLANIFICACION ESTRATEGICA	4
3.2	MEJORA CONTINUA.....	4
3.3	POLITICA DE LA CALIDAD	4
3.4	OBJETIVOS DE LA CALIDAD	5
3.5	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN.....	5
3.6	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	5
3.7	ORGANIGRAMA.....	6
3.8	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	6
3.9	MARCO LEGAL.....	6
4	PROCESOS OPERACIONALES.....	7
4.1	GESTION COMERCIAL Y DE PROYECTOS	7
4.2	PLANIFICACION EJECUCION Y ENTREGA DE OBRAS.....	8
4.3	SERVICIO POST-VENTA.....	8
5	PROCESOS DE APOYO	8
5.1	GESTION FINANCIERA Y COMPRAS.....	8
5.1.1	<i>gestión financiera</i>	8
5.1.2	<i>gestión de compras</i>	8
5.2	GESTION DEL TALENTO HUMANO Y LA INFORMACION.....	9
5.2.1	<i>Ambiente de Trabajo</i>	9
5.2.2	<i>recursos físicos</i>	10
5.3	GESTION DE LA CALIDAD Y LA INFORMACION.....	10
5.3.1	<i>gestión de la información</i>	10
5.3.2	<i>Control de documentos y Registros</i>	10
5.4	GESTION DE LA CALIDAD	11
5.4.1	<i>Auditorías Internas de Calidad</i>	11
5.4.2	<i>Acciones Correctivas y Preventivas</i>	11
5.4.3	<i>Seguimiento y Medición de los Procesos</i>	11

ELABORADO POR: Responsable Documentación	REVISADO POR: Coordinador de Calidad	APROBADO POR: Gerencia
---	---	---------------------------

		INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S		
CODIGO: MC-01	VERSIÓN: 01	FECHA: 1/12/2020	PAGINA: 2 DE 11	MANUAL DE CALIDAD

1 GENERALIDADES

1.1 INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene el propósito fundamental de establecer y describir el Sistema de Gestión de Calidad de **INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S.**, basado en la norma ISO 6001, buscando proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente.

1.2 EMPRESA, PRODUCTOS Y SERVICIOS

INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S. es una empresa dedicada a realizar Diseños arquitectónicos, construcción de obras civiles y restauración, comprometida con sus clientes en ofrecerles servicios de calidad, con más de 5 años de experiencia en el mercado de la construcción, La organización tuvo una gran evolución manteniendo su filosofía inalterable: el talento, la creatividad, el respeto y una vocación de superación permanente, permitiendo mejorar el servicio a sus clientes. IDI ha mantenido su visión de futuro a lo largo de estos años, mediante el cumplimiento de plazos, la calidad de terminación de sus obras y brindando seguridad para sus trabajadores, con tanta definición, que dio forma a su propia "obra", construyéndola idea sobre idea y sostenida por la estructura más sólida: su amplia concepción de negocios y su impecable trayectoria.

Nuestra compañía se encuentra ubicada en Manizales (Colombia) en la calle 22 # 21-40 edificio Jaramillo oficina 301 sector plaza de bolívar Teléfono (5/7)- 880 90 40 Celular: 300-612 6814, nuestros correos electrónicos: gerencia@idiingenieria.com, administrativo@idiingenieria.com, asistentegerencia@idiingenieria.com


1.3 RESEÑA HISTÓRICA

INGENIERÍA & DISEÑOS INTEGRALES es una empresa constituida en 13 de mayo del 2015, que cuenta con una amplia experiencia en el campo de la construcción, donde le proporcionamos a nuestros clientes el asesoramiento desde el diseño y planificación del proyecto hasta su culminación, INGENIERÍA & DISEÑOS INTEGRALES trabaja en dos conceptos que son parte fundamental al abordar cualquier proyecto y se relaciona con la sustentabilidad y la constructibilidad, donde nos enfocamos en el acompañamiento directo en las diferentes etapas del proyecto.

1.4 GESTIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

El Manual del sistema de gestión de Calidad es elaborado y revisado por el responsable del Sistema de Gestión y aprobado por el Gerente antes de su edición, para asegurar que su contenido sea claro, preciso y apropiado. Se ha establecido disponer de una copia controlada en la oficina de Gestión de Calidad para consulta de cualquier miembro de la organización. Las modificaciones se realizan cuando se crean nuevos procedimientos que soportan el Sistema de Gestión de Calidad, cambios en su estructura o cambios en la Norma ISO 9000, entre otros. Los capítulos de este manual se controlan como documentos independientes según lo determina el procedimiento de Control de los Documentos para facilitar sus ajustes.

ELABORADO POR: Responsable Documentación	REVISADO POR: Coordinador de Calidad	APROBADO POR: Gerencia
--	--	----------------------------------

		INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S		
CODIGO: MC-01	VERSIÓN: 01	FECHA: 1/12/2020	PAGINA: 3 DE 11	MANUAL DE CALIDAD

2 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION Y SUS EXCLUSIONES

2.1 ALCANCE DEL SISTEMA

INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S ha implementado un Sistema de Gestión de Calidad conforme a la Norma ISO NTC 6001:2017, que alcanza Diseño y Ejecución de Obras de Arquitectura e Ingeniería. El SGC se encuentra implementado, es mantenido y mejorado continuamente para incrementar su eficiencia y eficacia. Con las revisiones por la dirección la organización se asegura de contemplar las cuestiones internas y externas que son pertinentes para el propósito de la organización, INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES posee la capacidad necesaria de recursos para llevar a cabo sus obras como así también para efectuar el seguimiento, medición y análisis de los procesos que se realizan en esta empresa.

2.2 EXCLUSIONES

Para el Sistema de Gestión de Calidad de INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES, no aplica los siguientes numerales de la norma ISO 6001.

4.1.4 gestión comercial

Definir las características de los productos o servicios a comprar que afecten las calidades de los productos e la organización.

Definir y mantener las condiciones adecuadas de almacenamiento para la preservación y la conservación de los productos.

5.3 elaboración de productos o prestación del servicio

Definir una metodología para el control de inventarios de materias primas productos en procesos o productos terminados.


Definir las condiciones adecuadas de almacenamiento.

La empresa no maneja inventario de materias primas de productos en proceso o terminados

2.3 MAPA DE PROCESOS

Los procesos del Sistema de Gestión de Calidad están identificados en el siguiente mapa de procesos al igual que su interacción se muestra en las respectivas caracterizaciones:

ELABORADO POR: Responsable Documentación	REVISADO POR: Coordinador de Calidad	APROBADO POR: Gerencia
--	--	----------------------------------

		INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S		
CODIGO: MC-01	VERSIÓN: 01	FECHA: 1/12/2020	PAGINA: 4 DE 11	MANUAL DE CALIDAD



3 PROCESOS ESTRATEGICOS

3.1 PLANIFICACION ESTRATEGICA

La alta dirección de INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S se compromete para cumplir con la planificación estratégica de la empresa, con el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad a través del cumplimiento de la política y objetivos de calidad definidos para nuestra compañía garantizando a su vez su continua adecuación a los propósitos generales y buscando constantemente su entendimiento entre todos los colaboradores bajo la consolidación de una cultura de mejoramiento continuo y la provisión de recursos necesarios para el mantenimiento del Sistema De Gestión de Calidad. . (Anexo 1 PE-01) y (Anexo 2 PE-02).

Para llevar a cabo la Revisión de la planificación estratégica se le propone a la organización seguir los lineamientos establecidos en el documento creado para tal fin llamado procedimiento planificación estratégica PPE-001 y posterior consignar el informe de la revisión en el formato FPE-001 planificación estratégica.

3.2 MEJORA CONTINUA

Para asegurar la satisfacción de los clientes y la eficacia de los procesos, la empresa se apoya en la comunicación permanente con sus clientes, para detectar sus necesidades, Aumentar la satisfacción del cliente, realizar oportunamente la ejecución de las obras, disminuir el número de reclamos de los clientes. Por otra parte, utiliza diferentes mecanismos, para percibir lo que piensan sus clientes y mejorar continuamente. (Evaluación de satisfacción del cliente FMC-002, documento para realización de planes de mejora FMC-003.)

3.3 POLITICA DE LA CALIDAD

La Alta Dirección ha definido la siguiente Política de Calidad

ELABORADO POR: Responsable Documentación	REVISADO POR: Coordinador de Calidad	APROBADO POR: Gerencia
--	--	----------------------------------

INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S. es una empresa, comprometida con sus clientes en ofrecerles servicios de calidad. Constantemente velamos por la calidad de los procesos y seguridad de los trabajadores; adoptando una filosofía de gestión de la calidad, de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, prevención de incidentes y enfermedades laborales. INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S. vigila el cumplimiento de todos los requisitos internos, reglamentarios, normas y legislaciones aplicables, proporcionando los recursos necesarios para el funcionamiento y mejoramiento de todos sus procesos.

3.4 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Para el cumplimiento de la política de Calidad, se han definido los siguientes objetivos:

- ***Incrementar la calidad de los servicios prestados a través de proyectos de construcción con diseños exclusivos que le apunten a la satisfacción de los clientes.***
- ***Mantener proveedores, contratistas y personal de altos estándares que proporcionen talento humano, equipos, materiales y tecnología de alta confiabilidad para el desarrollo de los proyectos.***
- ***Mantener la accidentalidad laboral en menos del 10% con respecto al número de colaboradores durante el año***
- ***Incursionar en nuevos mercados a nivel local, nacional e internacional para asegurar la sostenibilidad del negocio.***
- ***Mejorar continuamente los procesos y la eficacia del Sistema de Gestión.***

Estos objetivos son desplegados en indicadores que se describen por cada proceso y conforman la Matriz de indicadores de la compañía.

3.5 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN


El Gerente de la empresa actúa como Representante de la Dirección; quien, con el apoyo del Coordinador del Sistema, debe realizar la revisión de la planificación estratégica y la mejora continua de la organización y analizar los aspectos y toda aquella necesidad de mejoramiento del sistema, así como proveer los recursos necesarios para la ejecución de las actividades del Sistema.

3.6 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

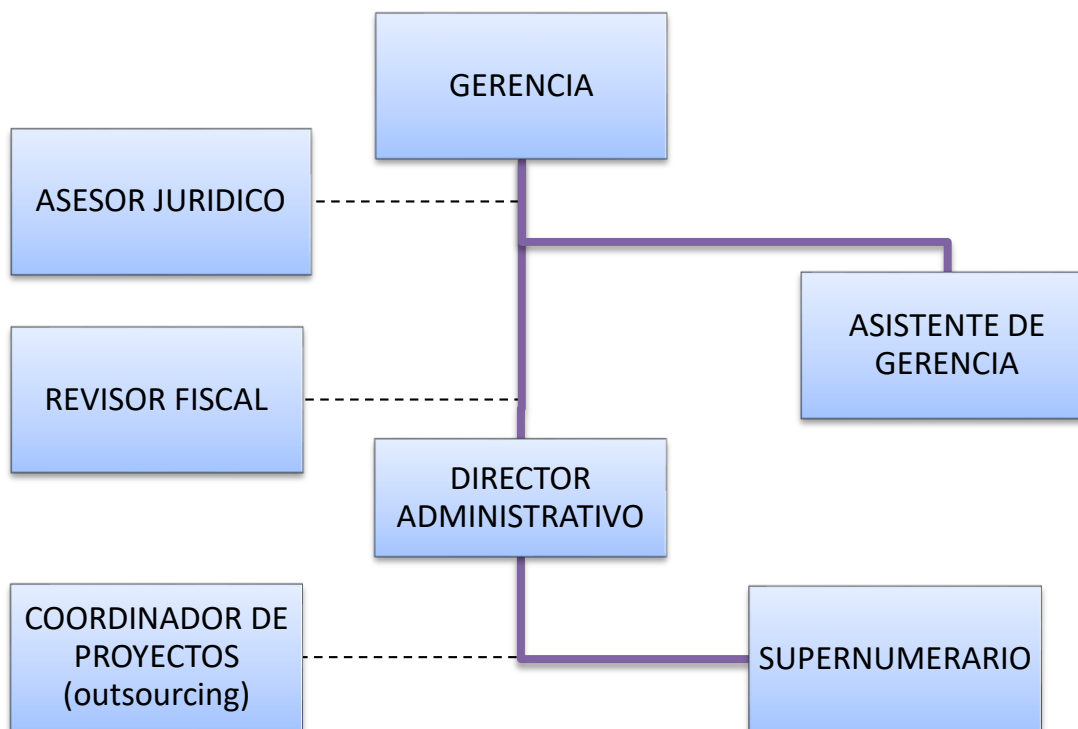
Como uno de los elementos claves de la planificación de sistema de gestión se tiene la estructuración de las caracterizaciones que constituye el soporte para ejecutar actividades de manera ordenada y sistémica, en la cual se establecen las entradas, las salidas, los requisitos por cumplir y los indicadores que permiten medir la eficacia de cada uno de ellos.

Es responsabilidad de la alta Dirección, y del Comité de Calidad verificar el cumplimiento de los objetivos y por mantener la integridad del Sistema de Gestión de Calidad cuando se requieran cambios al mismo.

ELABORADO POR: Responsable Documentación	REVISADO POR: Coordinador de Calidad	APROBADO POR: Gerencia
---	---	---------------------------

	INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S			
CODIGO: MC-01	VERSIÓN: 01	FECHA: 1/12/2020	PAGINA: 6 DE 11	MANUAL DE CALIDAD

3.7 ORGANIGRAMA



3.8 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

A través de caracterizaciones y los perfiles de los cargos (MF-02) ANEXO 4 se establece, el alcance y las responsabilidades frente al sistema. Las responsabilidades y autoridades se dan en la práctica también a través de los procedimientos y registros del sistema de gestión de calidad.

3.9 MARCO LEGAL

Para el diseño y aplicación de los procesos de la industria de la construcción, es necesario tener en cuenta las leyes, decretos, acuerdos y resoluciones que el estado ha emitido para regular la actividad. INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S, debe acatarlas y promover su conocimiento. Entre estas normas oficiales se tienen, entre muchas, las siguientes:

Decreto 926 de 2010 (MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DE DESARROLLO TERRITORIAL, 2010). Por el cual se adoptan normas sobre construcciones sismo resistente.26

Ley 9 de 1979 (CONGRESO DE LA REPÚBLICA - COLOMBIA, 1979). Prevención de daños para la salud propia de las condiciones laborales.

Decreto 1713 de 2002 (PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA - COLOMBIA, 2002). Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, la Ley 632 de 2000 y la Ley 689 de 2001, en relación con la prestación del servicio público de aseo, y el Decreto Ley 2811 de 1974 y la Ley 99 de 1993 en relación con la Gestión Integral de Residuos Sólidos. En el artículo 44 de este

ELABORADO POR: Responsable Documentación	REVISADO POR: Coordinador de Calidad	APROBADO POR: Gerencia
--	--	----------------------------------

Decreto, los productores de escombros son responsables de su recolección, transporte y disposición en las escombreras autorizadas, por la autoridad municipal competente. Así mismo, el Municipio o distrito y las personas prestadoras del servicio de aseo son responsables de coordinar estas actividades en el marco de los programas establecidos para el desarrollo del respectivo Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos.

Resolución 1016 de 1989 (MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL, MINISTERIO DE SALUD, 1989). Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.

Resolución 541 de 1994 (MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE, 1994). Por medio de la cual se regula el cargue, descargue, transporte, almacenamiento y disposición final de escombros, materiales, elementos, concretos y agregados sueltos, de construcción, de demolición y capa orgánica, suelo y subsuelo de excavación.

Resolución 2413 de 1979 (MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL, 1979). Por la cual se dicta el Reglamento de higiene y seguridad para la industria de la construcción.

Resolución 2400 DE 1979 (MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL, 1979). Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.

Ley 100 de 1993 (CONGRESO DE LA REPÚBLICA - COLOMBIA, 1993). Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones

Guía técnica colombiana - GTC 118 de 2004 (INSTITUTO COLOMBIANO DE 27 NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN - ICONTEC, 2004). Acabados de la construcción, ventanas y puertas aspectos generales. Recomienda aplicaciones para la construcción, instalación y cuidados de ventanas, puertas con vidrio para uso residencial, comercial e institucional en interiores y exteriores.


4 PROCESOS OPERACIONALES

4.1 GESTIÓN COMERCIAL Y DE PROYECTOS

La Gestión comercial y de proyectos de **INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S** es realizada por el ADMINISTRATIVA Y DE PROYECTOS, Para el desarrollo de este proceso, la organización ha establecido procedimiento Comercial PGC-002, y se apoya en la divulgación de su plan de negocio donde se evidencia: portafolio de servicios, publicidad, redes sociales, etc.

Se consolida la información del proyecto a cotizar en el formato FGC-004 solicitud de proyectos; sirve de base para verificar los requisitos jurídicos técnicos y económicos; Adicionalmente se realiza un seguimiento permanente a los proyectos consignando las observaciones del seguimiento en el formato FGC-005 seguimiento proyectos. Durante el proceso comercial, se aclara con los clientes las diferencias existentes, se considera que el cliente acepta y conoce las condiciones del proyecto, cuando aprueba el proyecto por la empresa, se establecen las fechas y los pagos se prosigue con la planificación y ejecución de las obras a contratar, previamente suministrado por el cliente. Se establece acta de inicio de obra formato FGC-006

ELABORADO POR: Responsable Documentación	REVISADO POR: Coordinador de Calidad	APROBADO POR: Gerencia
--	--	----------------------------------

		INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S		
CODIGO: MC-01	VERSIÓN: 01	FECHA: 1/12/2020	PAGINA: 8 DE 11	MANUAL DE CALIDAD

4.2 PLANIFICACION EJECUCION Y ENTREGA DE OBRAS

Para el desarrollo de este proceso la organización ha establecido un procedimiento de planificación ejecución y entrega de obras PPO-003 y consolidar la información de la planificación del proyecto en el formato acta planificación de obra FPO-007 y en el formato acta entrega de obra FPO-008, donde se pueda verificar que se cumplió con todo lo planteado desde la planificación hasta la entrega de las obras

4.3 SERVICIO POST-VENTA

Para el proceso de servicio post-venta se mide la satisfacción del cliente donde se consolida la información del cumplimiento de lo pactado en todo el proceso de la obra desde la gestión comercial y de proyectos hasta la entrega de las obras, formato evaluación de satisfacción del cliente FMC-002

5 PROCESOS DE APOYO

5.1 GESTION FINANCIERA Y COMPRAS

5.1.1 gestión financiera

La gestión financiera se realiza por la asistente de gerencia y por la empresa contable proactivos Para el desarrollo de este proceso, la organización ha establecido procedimiento control y entrega de la contabilidad de la empresa PFC-004 y Se consolida la información de entrega de la contabilidad en el formato recibo a satisfacción contabilidad IDI FFC- 009.


Por su parte la organización realiza un seguimiento detallado de su situación financiera en intervalos establecidos donde se establece la identificación de los riesgos potenciales según los informes financieros que puedan llegar afectar sus activos fijos y corrientes estableciendo controles para mitigarlos, los costos de sus bienes o servicios y mantener registro de los cálculos, los recursos económicos y financieros que se disponen para la mejora de los procesos los productos y los servicios, el nivel mínimo de operación (punto de equilibrio) para no generar pérdidas. Para el desarrollo de este proceso, se le propone a la organización realizar consolidar la información en el formato informes financieros FFC-010

5.1.2 gestión de compras

Con el fin de asegurar la calidad de los materiales comprados, se seleccionan los proveedores en función de las necesidades de la empresa. La selección de proveedores es realizada por el área financiera mediante selección de proveedores mediante el formato FFC-011 Matriz de Selección de proveedores, donde se encuentran definidos los criterios de selección.

Las compras son realizadas siguiendo el procedimiento PFC-005 Compras, y registrarlas en el formato solicitud de materiales. FFC – 012; La empresa realiza evaluación del desempeño de los proveedores y registrar los resultados en el formato FFC-014 Matriz Evaluación de proveedores; la cual es enviada a cada proveedor, para informarle los resultados, programar reevaluación en caso de que la categoría de evaluación sea Regular o Deficiente.

ELABORADO POR: Responsable Documentación	REVISADO POR: Coordinador de Calidad	APROBADO POR: Gerencia
--	--	----------------------------------

		INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S		
CODIGO: MC-01	VERSIÓN: 01	FECHA: 1/12/2020	PAGINA: 9 DE 11	MANUAL DE CALIDAD

5.2 GESTION DEL TALENTO HUMANO Y RECURSOS FISICOS

5.2.1 talento humano

Para gestionar los Recursos Humanos, cada líder de proceso es responsable de gestionar ante la Gerencia el personal necesario dentro de su proceso.

Los requisitos de competencia del personal, con base en la educación, formación, habilidades y experiencia, necesarias para los diferentes cargos de la empresa, se encuentran definidos en el formato Perfil de cargos (MF-02) ANEXO 4

La selección del personal según los requisitos de competencia del cargo, se debe verificar con la revisión de la hoja de vida del aspirante, y los soportes asociados. Adicionalmente se realiza una entrevista donde participan el líder del proceso y el Gerente, siguiendo lo establecido en el formato entrevista FTH-015.

Los registros para evidenciar la educación, formación, habilidades y experiencia, reposan en las hojas de vida de cada empleado o en las carpetas de capacitación, que se archivan en oficina del líder del proceso. Se sugiere a la organización que para realizar la contratación del aspirante se debe recopilar los documentos referenciados en el formato FTH-016 Condiciones de admisión de personal.

la empresa realiza la inducción al nuevo personal sea orientada por el Gerente, el Líder del proceso y el Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad y que tenga en cuenta los ítems definidos en el formato Lista de Chequeo Inducción Nuevo Personal FTH-017, Por otra parte, se tiene en cuenta los temas sugeridos por cada empleado mediante el Formato Necesidades de Capacitación FTH-018, el consolidado final se describe dentro del formato Plan de Capacitación FTH-019.

En cualquier caso, ya sea inducción, capacitación o entrenamiento y se evidencie mediante el uso de un formato denominado Registro de Asistencia a capacitaciones FTH-020.


La organización realiza evaluación de desempeño del personal por la dirección administrativa en periodos mensuales, según formato Evaluación del desempeño del Personal FTH-021; y que, a su vez, el Gerente evalúa a la dirección administrativa.

5.2.1 Ambiente de Trabajo

A través de la ARL y por medio del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo se gestionan actividades relacionadas con prevención de riesgos en la empresa y el soporte para accidentes. Las características ambientales generales de empresa (iluminación, infraestructura, temperatura, etc.) permiten la natural gestión del proceso y la normal interacción de los empleados.

La Gerencia promueve el buen clima laboral desarrollando actividades de motivación y bienestar de los empleados; permitiendo inclusive, en condiciones normales, que haya una estabilidad laboral considerable.

ELABORADO POR: Responsable Documentación	REVISADO POR: Coordinador de Calidad	APROBADO POR: Gerencia
--	--	----------------------------------

		INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S		
CODIGO: MC-01	VERSIÓN: 01	FECHA: 1/12/2020	PAGINA: 10 DE 11	MANUAL DE CALIDAD

5.2.2 recursos físicos

La infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos en la prestación del servicio, se evidencia en las instalaciones de la empresa.

Para garantizar el correcto funcionamiento de los equipos de cómputo y los sistemas de información se planea el mantenimiento de los mismos, estableciendo un procedimiento de mantenimiento de los recursos PRF-011 consolidando la información con una lista de chequeo FRF-022 donde se evalué el estado de los recursos físicos de la empresa y un formato acta condición de recursos FRF-023 y se evidencia lo encontrado en el chequeo que ayudé a la organización a tomar decisiones al respecto.

Periódicamente, el Coordinador del Sistema de gestión de Calidad realiza copia de seguridad a la información la cual queda consignada en backups y en el servidor.

5.3 GESTION DE LA CALIDAD Y LA INFORMACION

5.3.1 gestión de la información

La gestión de la información de la empresa es controlada por la asistente de gerencia, la información documentada requerida en esta norma y la que la ley exija como necesaria debe estar vigente disponible y para su consulta y aplicación por quien lo requiera, determinar el ciclo de vida de la información, establecer mecanismos de clasificación administración y almacenamiento, estipular funciones y responsabilidades para su uso y acceso, proteger la información relevante para las actividades de la empresa, mantener la trazabilidad de la información documentada, determinar su conservación y disposición final.

5.3.2 Control de documentos y Registros


La documentación que posee el Sistema de Gestión de Calidad se relaciona en el Listado maestro de documentos y Listado maestro de registros F-002 y F-004 respectivamente.

El control de los documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad se encuentra definido dentro de los siguientes documentos:

PCD-006 Procedimientos Control de Documentos
 PCD-007 Procedimientos Control de Registros
 IND-008 Instructivo Edición de Documentos
 FCD-028 formato control de emisión o modificaciones

Los procedimientos se encuentran disponibles en medio magnético en el PC del Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad.

ELABORADO POR: Responsable Documentación	REVISADO POR: Coordinador de Calidad	APROBADO POR: Gerencia
--	--	----------------------------------

		INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S		
CODIGO: MC-01	VERSIÓN: 01	FECHA: 1/12/2020	PAGINA: 11 DE 11	MANUAL DE CALIDAD

5.4 GESTION DE LA CALIDAD

5.4.1 Auditorías Internas de Calidad

Con el propósito de determinar si el Sistema de Gestión de Calidad es conforme con las actividades planificadas en el presente Manual de Calidad, con los requisitos de la Norma ISO 6001 y con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad establecidos en los procesos y procedimientos documentados, se llevan a cabo Auditorías Internas de calidad, según se describe en procedimiento de Auditorías Internas de Calidad PAC-009 y los formatos relacionados como lo son:

FAC-023 Calendario auditoras internas
 FAC-024 Plan de auditorias
 FAC-025 Lista de verificación de auditorias
 FAC-026 Informe de auditorias

Se establece para la organización un ciclo de Auditorías internas de calidad como mínimo cada año, bajo la responsabilidad del Coordinador de calidad y el equipo de Auditores Internos, quienes gestionan el proceso de auditoría. Es responsabilidad de Gerente suministrar los recursos necesarios para llevar a cabo el proceso. Los resultados de las auditorias son presentados en la Revisión por la Gerencia, la implementación de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas, revisiones por la Gerencia y presentación de propuestas para la mejora continua.


5.4.2 Acciones Correctivas y Preventivas

Para llevar a cabo las acciones correctivas o preventivas requeridas con el fin de eliminar las causas de las no conformidades detectadas o evitar la ocurrencia de las mismas, se ha definido en el Procedimiento PAP-010 Acciones Correctivas y Preventivas. El equipo auditor y el Representante de la Dirección consolidan las no conformidades del Sistema de Gestión de Calidad y realizan el análisis de los procesos para eliminar las causas de estas desviaciones. En la Revisión por la Gerencia se realizan el seguimiento y medición de la eficacia de las acciones implementadas. El registro de Acciones Correctivas y Preventivas, con el análisis de causas y el respectivo seguimiento se diligencia formato reporte acciones correctivas – preventivas FAP-027

5.4.3 Seguimiento y Medición de los Procesos

Para el seguimiento y medición de los procesos se han establecido indicadores de gestión, definidos para los procesos dentro de la Matriz de Indicadores y demás mecanismos de seguimiento y control que se establecen en la caracterización de cada proceso (ver ANEXO 3 MPE-03).

ELABORADO POR: Responsable Documentación	REVISADO POR: Coordinador de Calidad	APROBADO POR: Gerencia
--	--	----------------------------------

	MATRIZ DE INDICADORES					Código:	MPE-03
						Versión:	01
						Fecha Elaboración:	1/12/2020

	INDICADORES DE PROCESO	TIPO	FÓRMULA PARA CÁLCULO	Fuente de información	Frecuencia	Meta	Responsable
PLANIFICACION ESTRATEGICA	Cumplimiento de Compromisos de la Revisión de la planificación estrategica	Eficacia	(No de compromisos ejecutados)/ (No de compromisos planteados en la última revisión)*100%	Acta Revisión planificación estrategica	Anual	≥ 80 %	Representante de la Dirección Coordinador de Calidad
MEJORA CONTINUA	realizacion de planes de mejora	Eficacia	(No de planes de mejora ejecutados)/ (No de planes de mejora planteados)*100%	Acta planes de mejora	trimestral	≥ 80 %	Representante de la Dirección Coordinador de Calidad
GESTION COMERCIAL Y DE PROYECTOS	Crecimiento en Ventas	Eficiencia	$\frac{[(\text{Ventas del periodo actual} - \text{Ventas del periodo anterior}) / \text{Ventas del periodo anterior}] * 100\%}{}$	Reporte de Ventas (suministrado por el contador)	trimestral	> 20%	Asistente de gerencia
	errores en la presentacion de procesos	Efectividad	Promedio de calificación de errores en los procesos	Encuesta de satisfacción Clientes	Semestral	≥ 4	
PLANIFICACION EJECUCION Y ENTREGA DE OBRAS	Cumplimiento de los requisitos establecidos para las obras	Eficacia	(No de cumplimineto de requisitos)/ (No de requisitos planteados en la obra)*100%	acta entrega de obra	semestral	≥ 80 %	Representante de la Dirección Coordinador de Calidad
SERVICIO POST VENTA	Nivel de satisfacción del cliente	Efectividad	Promedio de calificación de los clientes hacia los ss de la empresa	Encuesta de satisfacción Clientes	Semestral	≥ 4	coordinador de calidad
GESTION FINANCIERA Y DE COMPRAS	Nivel de satisfacción de contabilidad	efectividad	Promedio de calificación de la contadora hacia la empresa	recibo a satisfacción contabilidad	Semestral	≤ 1%	asistente de gerencia
	Promedio de calificación de Proveedores	Eficiencia	Promedio de Calificación	Evaluaciones de proveedores	semestral	≥ 4	jefe de mantenimiento y compras
GESTION DEL TALENTO HUMANO Y RECURSOS FISICOS	Nivel de cumplimiento del programa de formación	Eficacia	(No de Actividades de Formación ejecutadas)/ (No de Actividades de Formación programadas)*100%	Programa de Formación	Anual (Seguimiento semestral)	≥70%	Secretaria de Gerencia
	Promedio de calificación del desempeño del Personal	Eficacia	Promedio de clificación del personal	Evaluaciones de Desempeño de Personal	Semestral	≥ 4	
	estado de los recursos fisicos de la empresa		(No de recursos en buen estado)/ (No de recursos verificados)*100%	acta condición de recursos	Semestral	≥ 80 %	jefe de mantenimineto y compras
GESTION DE LA INFORMACION Y LA CALIDAD	Cumplimiento metas de indicadores	Eficacia	# de indicadores que cumplen la meta / total de indicadores	Informe de Indicadores	Anual	≥ 80 %	Coordinador de Calidad
	Nivel de ejecución de auditorias	Eficacia	Número de auditorias realizadas sobre número de auditorias programadas	Evidencias de Auditorías	Anual	100%	

1. OBJETO

Establecer un procedimiento para la revisión de la planificación estratégica del Sistema de Gestión de Calidad en **INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S**, con el fin de garantizar su conveniencia, adecuación y eficacia permanentes.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todo el Sistema de Gestión de Calidad y comprende desde la definición de las condiciones generales hasta la evaluación y seguimiento de las decisiones y acciones surgidas de la planificación estratégica, incluyendo los registros correspondientes.

3. DEFINICIONES

Consultar la última versión de ISO 9000 en términos relacionados con el contenido de este documento.

4. GENERALIDADES

-La revisión de la planificación estratégica es realizada por el comité de calidad; mínimo una vez al año; éste comité está conformado por los Líderes de proceso, el Coordinador de Calidad y el Representante de la Dirección.

- Los resultados de la planificación estratégica incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad
- La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y,
- Las necesidades de recursos

Descripción	Gerente	Coordinador de Calidad	Comité de Calidad
<p>El Gerente convoca como mínimo una vez al año a una reunión para realizar la revisión del sistema de Gestión de Calidad, a través de un comunicado a los miembros del comité.</p> <p>El Coordinador de calidad recopila la información que muestra el desempeño del sistema de Gestión de Calidad y de las necesidades o propuestas de mejora. Dentro de la información requerida se encuentra: 1) Política y objetivos de calidad, 2) Resultados de auditorias, 3) Retroalimentación del cliente, 4) Desempeño de Procesos y Conformidad del producto. 5) Informe de estado de las Acciones correctivas y preventivas implementadas. 6) Cambios que afectan al Sistema de Gestión de la Calidad. 7) Recomendaciones para la mejora. 8) Informes de Resultados de la Gestión. 9) Acciones 10) Informes de seguimiento de las revisiones por la Dirección anteriores.</p> <p>Con la información anterior, el Coordinador de Calidad elabora un informe del estado del Sistema de Gestión de la Calidad y lo analiza con el Representante de la Dirección, siguiendo el formato FPE-001 Informe revisión planificación estratégica”</p>			

Descripción	Gerente	Coordinador de Calidad	Comité de Calidad
<p>El comité de calidad revisa el informe presentado por el Coordinador de Calidad y el Representante de la Dirección, y si es necesario la información soporte para la revisión , evaluando los compromisos y las mejoras realizadas, y dejando por escrito la evidencia de la reunión en el Acta de Reunión”</p> <p>De acuerdo con el análisis del estado del SGS, el comité de Calidad define si se requiere tomar acciones; el Coordinador de Calidad documenta las acciones correctivas, preventivas o de mejora que permita el ajuste y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad, siguiendo el formato FAP-028 Reporte Acción correctiva-preventiva y realiza el seguimiento y evaluación a las acciones propuestas.</p> <p>El Coordinador de Calidad recopila y mantiene todos los registros que evidencien el cumplimiento de los requisitos de la Revisión de la planificación estratégica, tales como: Citaciones a reunión, Actas de Reunión, acciones Informe de Revisión por la Dirección y otras evidencias según sea el caso.</p>		<pre> graph TD A((A)) --- D{Se requiere toma de acciones?} D -- SI --> B[Documentar Acciones C/P] D -- NO --> E[Mantener los registros de la Revisión de la planificación estratégica] B --> C[Verificar cumplimiento de las acciones] C --> E E --> F((Fin)) </pre>	

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

Responsable Documentación

Líder del Proceso

Gerencia

1. OBJETO: Ofrecer con el mejor servicio, los proyectos de ingeniería & diseños integrales s.a.s a los clientes atendiendo sus necesidades y requerimientos.
2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN: Éste proceso inicia con la planificación de la obra posteriormente se comienza con la ejecución de la obra y cierra con la entrega de la misma.
3. DEFINICIONES: Consultar la última versión de ISO 9000 en términos relacionados con el contenido de este documento.
4. CONDICIONES GENERALES

Descripción	Área administrativa	Gerente
<p>A partir de la firma del acta de inicio de obra se procede desde el área administrativa a planificar la obra donde se definen temas de proveedores a contratar, quien va a ser el coordinador del proyecto, el encargado de la seguridad y salud en el trabajo y el personal necesario para la obra, temas administrativos como contratos y afiliaciones del personal y los costos y gastos derivados del proyecto, también se realizan proyecciones para prevenir los sobre costos en las obras, se consigna lo planeado en el formato FPO-008 planificación de obra.</p> <p>se realiza un seguimiento permanente al proyecto controlando la ejecución de la obra donde se evidencie el cumplimiento e los plazos establecidos y donde el coordinador del proyecte realice un informe de lo realizado en la obra semanalmente, la información se consigna en el formato control de obra FPO-030.</p> <p>Después de haber cumplido con todo lo establecido en la obra y las actividades a realizar se realiza una acta de entrega final de obra para dar como culminado el proceso</p>	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Se establecen los recursos necesarios para la realización de la obra] A --> B[Se verifica que se este cumpliendo con lo pactado por el cliente] B --> C[Realizar acta final de obra] C --> Fin([Fin]) </pre>	<pre> graph TD M1[/Planificación de la obra/] M2[/Control de obra/] M3[/Acta final de obra/] </pre>

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

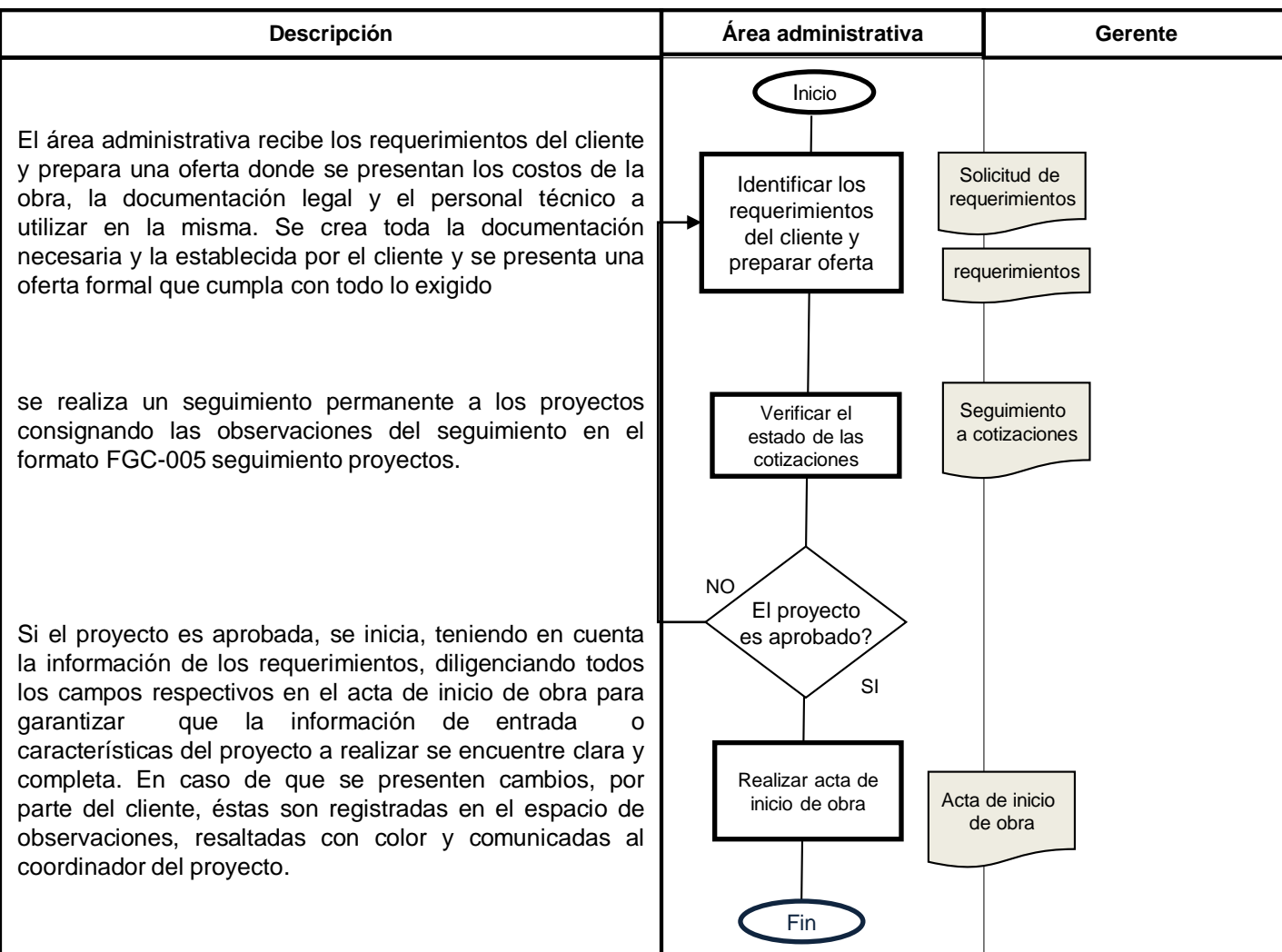
APROBADO POR:

Responsable Documentación

Líder del Proceso

Gerencia

1. OBJETO: Ofrecer con el mejor servicio, los proyectos de ingeniería & diseños integrales s.a.s a los clientes atendiendo sus necesidades y requerimientos.
2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN: Éste proceso inicia con la solicitud de proyecto y/o lista de requerimientos por parte del cliente, seguimiento de los proyectos, hasta la planificación de la obra
3. DEFINICIONES: Consultar la última versión de ISO 9000 en términos relacionados con el contenido de este documento.
4. CONDICIONES GENERALES



ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

Responsable Documentación

Líder del Proceso

Gerencia

1. OBJETO: entregar la contabilidad de la empresa de forma ordenada al grupo contable contratado por la empresa para su registro y cumplimiento de los requisitos tributarios establecidos por la ley colombiana
2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN: Éste proceso inicia con la organización control de la contabilidad de la empresa hasta su entrega a la empresa acsi s.a.s encargada de llevar la contabilidad de la organización
3. DEFINICIONES: Consultar la última versión de ISO 9000 en términos relacionados con el contenido de este documento.
4. CONDICIONES GENERALES

Descripción	Área administrativa	Gerente
<p>Por parte del área financiera de la empresa se generan todos los documentos legales exigidos por la ley tributaria colombiana para realizar la contabilidad de la organización, dicha contabilidad se va organizando en el archivo dispuesto para el control de la contabilidad.</p> <p>Se hace entrega de la contabilidad de la organización a la empresa contratada que lleva la contabilidad se hace firmar formato de recibo a satisfacción de entrega de la contabilidad IDI FFC- 009 , se sugiere que si la contabilidad no esta bien organizada se comunique en la pestaña de observaciones</p> <p>Después de que el grupo contable ACSI s.a.s realice el registro de la contabilidad de la empresa se lleva al archivo de la organización para su disposición final, se hace firmar formato de recibo a satisfacción de entrega de la contabilidad IDI FFC- 009</p>		

ELABORADO POR:
Responsable Documentación

REVISADO POR:
Líder del Proceso

APROBADO POR:
Gerencia

1. OBJETO

Identificar adecuadamente los requerimientos de materia prima para los proyectos.

2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

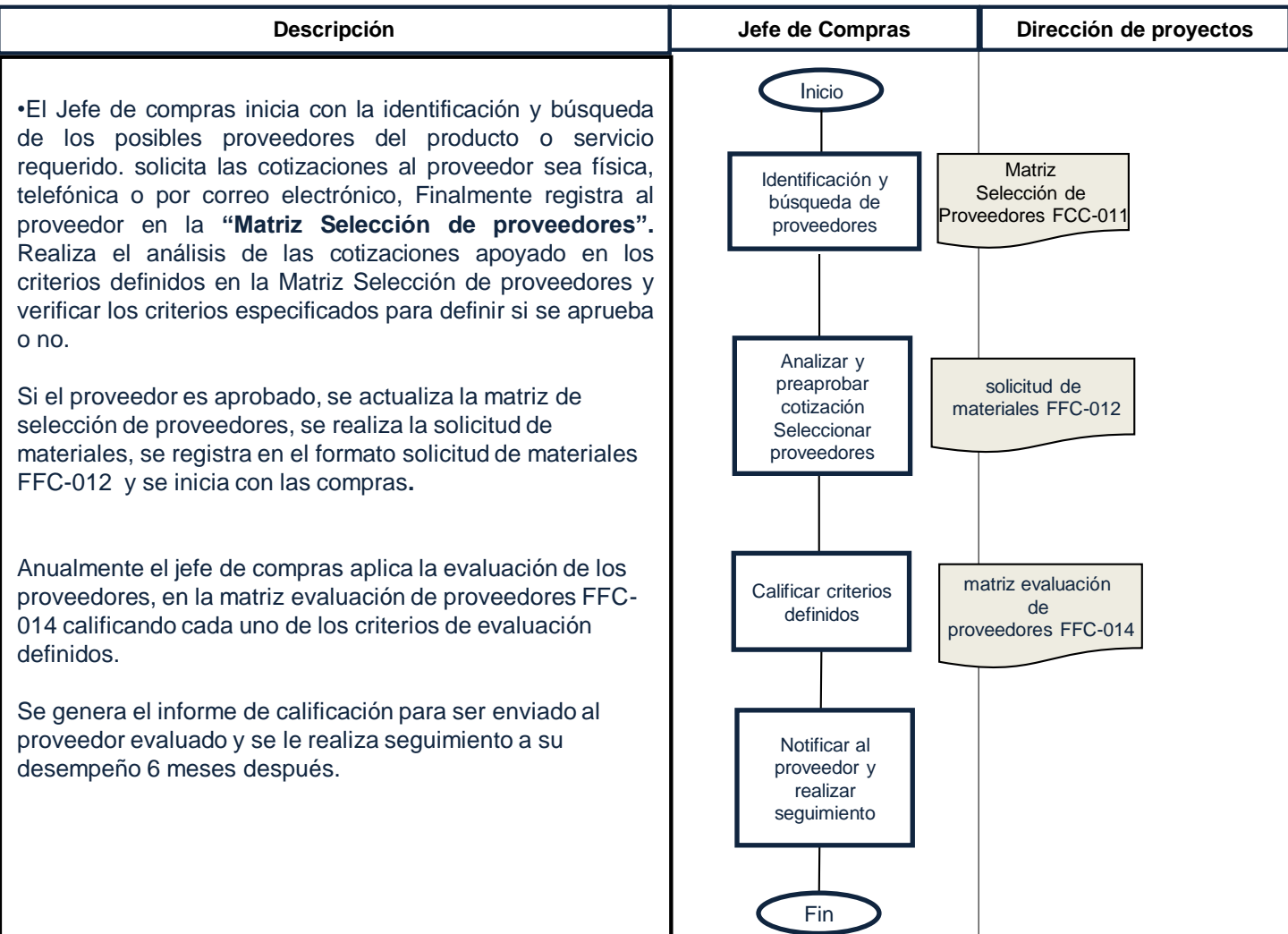
El proceso inicia con la identificación de materias primas basado en los proyectos, y la información de los requisitos mínimos establecidos, y finalizar con la verificación de la materia prima comprada.

3. DEFINICIONES

Consultar la última versión de ISO 9000 en términos relacionados con el contenido de este documento.

4. CONDICIONES GENERALES

Es responsabilidad del Jefe de compras, garantizar oportunamente el suministro de materias primas necesarias para la producción. Las compras son realizadas de acuerdo a los mínimos establecidos por cada tipo de materia prima, de acuerdo a los informes mensuales del estado del inventario y la demanda en la producción.



ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

Responsable Documentación

Líder del Proceso

Gerencia

1. OBJETO

Verificar el estado de los recursos físicos que posee la empresa y realizar los mantenimientos preventivos y correctivos pertinentes.

2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

El proceso inicia con la verificación de los recursos físicos de la empresa, hasta establecer en el estado que se encuentran en el acta condición de recursos.

3. DEFINICIONES

Consultar la última versión de ISO 9000 en términos relacionados con el contenido de este documento.

4. CONDICIONES GENERALES

Es responsabilidad del Jefe de mantenimiento, garantizar que los recursos físicos de la empresa se encuentren en excelentes condiciones para el correcto funcionamiento de la organización.

Descripción	Jefe de mantenimiento	Jefe de mantenimiento
<p>•El Jefe de mantenimiento inicia con la verificación de los recursos existentes en la organización, consignado la información en el formato lista de chequeo FRF-021.</p> <p>semestralmente el jefe de mantenimiento debe preparar un informe de lo hallazgos encontrados en la verificación de los recursos físicos de la organización y consignarlo en el formato acta condición de recursos FRF-022.</p> <p>Se debe notificar lo encontrado a los directivos de la empresa donde son ellos los encargados de definir las acciones preventivas o correctivas a realizar como los recursos físicos existentes en la empresa.</p>	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Verificacion[Verificación de los recursos físicos] Verificacion --> Reportar[Reportar los hallazgos presentados] Reportar --> Notificar[Notificar al proveedor y realizar seguimiento] Notificar --> Fin([Fin]) </pre>	<p>lista de chequeo FRF-021</p> <p>formato acta condición de recursos FRF-022</p>

ELABORADO POR:

Responsable Documentación

REVISADO POR:

Líder del Proceso

APROBADO POR:

Gerencia

1. OBJETO: El propósito del presente procedimiento es regular la forma de controlar los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S.

2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN: Este documento aplica para todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S.

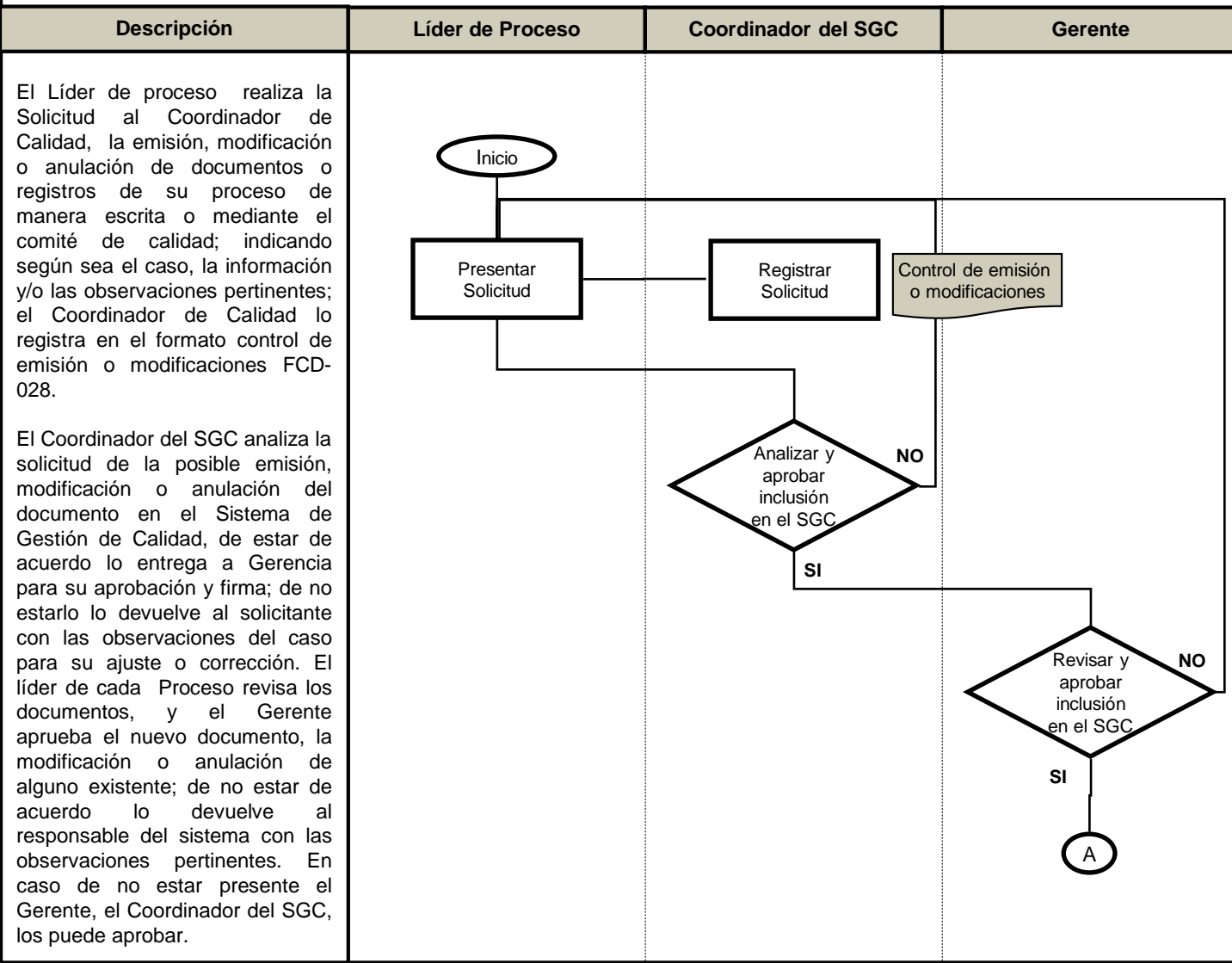
3. DEFINICIONES: Consultar la última versión de ISO 9000 en términos relacionados con el contenido de este documento.

4. CONDICIONES GENERALES: La responsabilidad de administrar la documentación del SGC es del Coordinador de Calidad y de los líderes de Proceso. Los usuarios de los documentos son responsables de garantizar que las versiones que poseen o acceden sean las vigentes por comparación con la "Listado maestro de Documentos". De igual manera son responsables de informar cualquier inconsistencia que pudieran llegar a encontrar. En general, sólo se consideran versiones oficiales aquellas que se encuentren en la red interna.

Los documentos del sistema de gestión deben conservarse de tal manera que se garantice su legibilidad como protegiéndolos contra el polvo, la humedad y su alteración.

El manual de calidad puede ser objeto de control bajo los lineamientos del presente documento.

Los documentos de origen externo que vayan a ser controlados se gestionan de manera similar a la de documentos internos.



Descripción	Líder de Proceso	Responsable del SGC	Gerente
<p>Si la solicitud corresponde a la emisión de un nuevo documento, el Coordinador del SGC le asigna el código según lo definido en el Instructivo “Edición de documentos”, y lo incluye en el “Listado maestro de Documentos” con versión uno (1). Si la solicitud corresponde a la modificación o anulación de un documento, el Coordinador del SGC realiza las observaciones en el “Control de modificaciones FCD-028”; si es modificación, asigna el consecutivo siguiente en la versión; si es anulación, cambia el estado del documento y el código puede ser reutilizado posteriormente.</p> <p>Donde sea necesario, el Responsable de SGC distribuye las versiones vigentes de los documentos actualizados en el “Listado maestro de documentos”, especificando las personas a las cuales ha distribuido el nuevo documento. Las versiones que quedan obsoletas se recogen contra la entrega de la versión vigente y pueden ser destruidas. En caso de conservar una muestra de un documento obsoleto, éste será identificado con el sello respectivo.</p> <p>El Responsable del SGC debe confirmar semestralmente la vigencia de los documentos de origen externo consultando a las fuentes que los generaron o medios prácticos equivalentes.</p>	<p>Listado Maestro de Documentos o de Registros</p>	<pre> graph TD A((A)) --> B[Asignar Código e incluir en el listado maestro] B --> C[Cambiar versión o estado] C --> D[Distribuir versión vigente Recoger y destruir o identificar los obsoletos] D --> E[Revisar documentos externos] E --> F((Fin)) </pre>	

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

Responsable Documentación

Líder del Proceso

Gerencia

1. OBJETO

El propósito del presente procedimiento es regular la forma de controlar los registros del sistema de gestión de calidad de INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S.

2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este documento es aplicable a todos los registros controlados dentro del sistema de gestión de calidad.

3. DEFINICIONES

Consultar la última versión de ISO 9000 en términos relacionados con el contenido de este documento.

4. CONDICIONES GENERALES

Los registros permiten dar evidencia de la operación del sistema de gestión de calidad. En INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S se presentan dos tipos de registros conforme a su origen en internos y externos. Los primeros se identifican mediante el código asignado conforme al instructivo "Edición de documentos; Los externos se identifican de forma general por su nombre.

La legibilidad de los registros se garantiza por el completo diligenciamiento de los formatos con tinta o mediante la impresión.

El almacenamiento de los registros puede realizarse en medio físico o magnético. Para el primer caso, se emplean carpetas, o fólder. Los archivos magnéticos se protegen mediante copias de seguridad periódicas (cada que surja una modificación), la cual es realizada por el responsable del SGC .

Los registros deben ser protegidos contra pérdida, igualmente de la humedad y de los ambientes extremos. Cuando sea necesario, se deben usar protectores plásticos para tratar de conservar su integridad mientras estén apoyando la operación. Para cuando sean archivados, retirar los protectores si los tiene y utilice áreas adecuadas que permitan continuar protegiéndolos para garantizar su conservación durante el tiempo de retención y disposición, en caso de que estos se hayan definido como elemento de control.

La recuperación, el tiempo de retención y la disposición final de los registros son variables y se determinan según la naturaleza de cada registro; se trate de un registro de uso general. Los registros del sistema de gestión de calidad que se controlan se listan en el "Listado maestro de registros **F-004** donde se indican todos los criterios de control de forma particular.

ELABORADO POR:

Responsable Documentación

REVISADO POR:

Líder del Proceso

APROBADO POR:

Gerencia

1. OBJETO : Establecer la planificación, implementación y ejecución de las auditorias internas de calidad, con el fin de determinar si el SGC establecido, es conforme con los requisitos de las normas NTC ISO 9001.

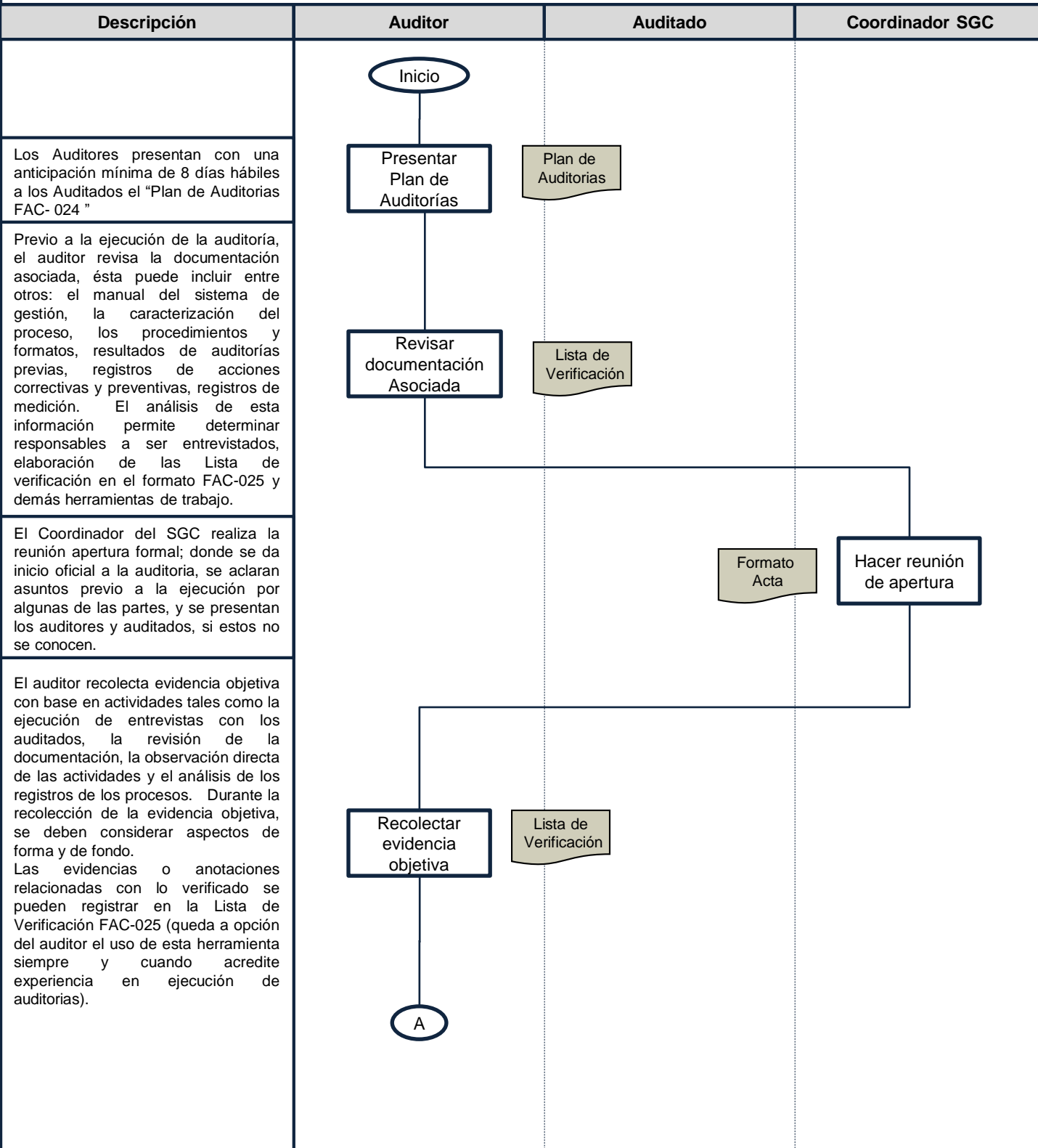
2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN: El programa de auditorias tiene como objetivo confirmar que las actividades de la empresa INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S, se desarrollen conforme a lo definido por el Sistema de Gestión de Calidad y satisfacen la norma ISO 6001.

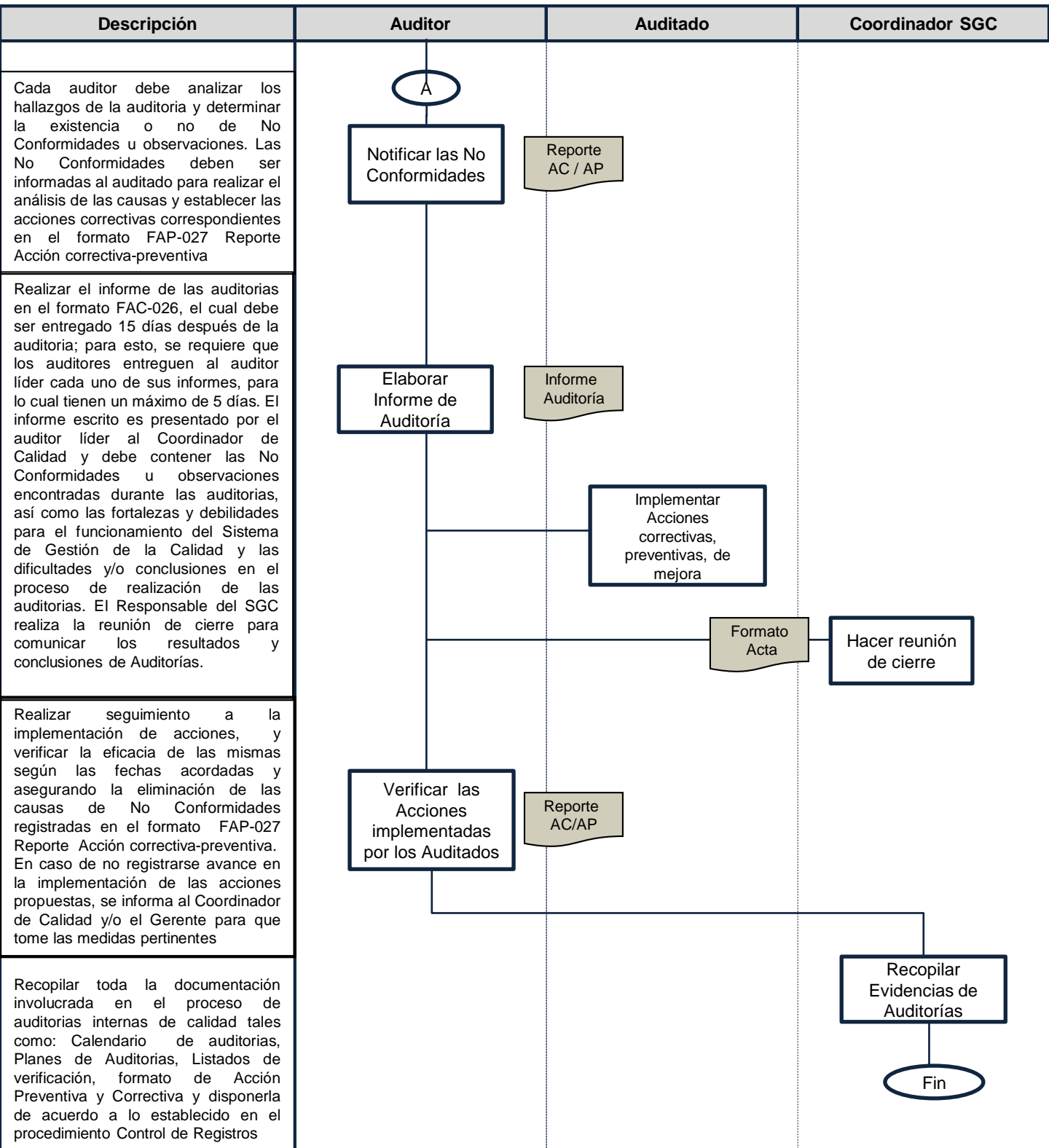
1. DEFINICIONES: Consultar la última versión de ISO 9000 ISO 19011 en términos relacionados con el contenido de este documento.

4. GENERALIDADES

- Las auditorias al SGC, se realizan mínimo una vez al año y son realizadas por personal independiente de quienes tienen la responsabilidad de los procesos o áreas a auditar.
- Es responsabilidad del Coordinador de Calidad nombrar el equipo auditor y el Auditor Líder, siempre y cuando este haya sido calificado como auditor interno; por otra parte, la empresa puede contratar las auditorías a una empresa con conocimiento o auditores independientes mientras estén acreditados como auditores.
- **REQUISITOS DE COMPETENCIA DE LOS AUDITORES:** Los auditores Internos deben satisfacer de la mejor manera posible con los siguientes criterios (Es responsabilidad del responsable de Gestión Humana conservar la evidencia correspondiente):
 - ✓ **Educación:** Mínimo educación secundaria completa.
 - ✓ **Formación:** Conocimiento en ISO 6001, Curso Auditorias Internas de Calidad, Conocimiento del procedimiento de auditorias internas de la Empresa.
 - ✓ **Experiencia:** Mínimo seis meses en la empresa. Nota se puede permitir la participación de auditores en entrenamiento en el desarrollo de las auditorias
- La aplicación de las acciones correctivas registradas en el proceso de auditorias se realiza en los tiempos estimados por los responsables.
- Las No Conformidades serán cerradas cuando se verifique además de la implementación de la acción correctiva, su eficacia.

El Coordinador de Calidad es responsable preparar el Calendario y plan de Auditorías según los formatos FAC-024 Calendario de Auditorias Internas y FAC-023 Plan de Auditoría y darlos a conocer tanto a auditores como a auditados con ocho días de anticipación al inicio de la auditoría.





ELABORADO POR:

Responsable Documentación

REVISADO POR:

Líder del Proceso

APROBADO POR:

Gerencia

- 1. OBJETO:** Establecer las directrices necesarias para llevar a cabo las acciones correctivas y/o preventivas requeridas con el fin de eliminar las causas de las no conformidades detectadas, prevenir su ocurrencia u otras situaciones indeseables para el Sistema de Gestión de la Calidad
- 2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:** Este procedimiento aplica para todo el Sistema de Gestión de Calidad de INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S y comprende desde la identificación de la no conformidad hasta la revisión y seguimiento de las acciones correctivas tomadas; el análisis de las tendencias para la toma de acciones preventivas hasta confirmar la eficacia de las mismas. Aplica para todas las áreas de la empresa.
- 3. DEFINICIONES:** Consultar la última versión de ISO 9000 en términos relacionados con el contenido de este documento.

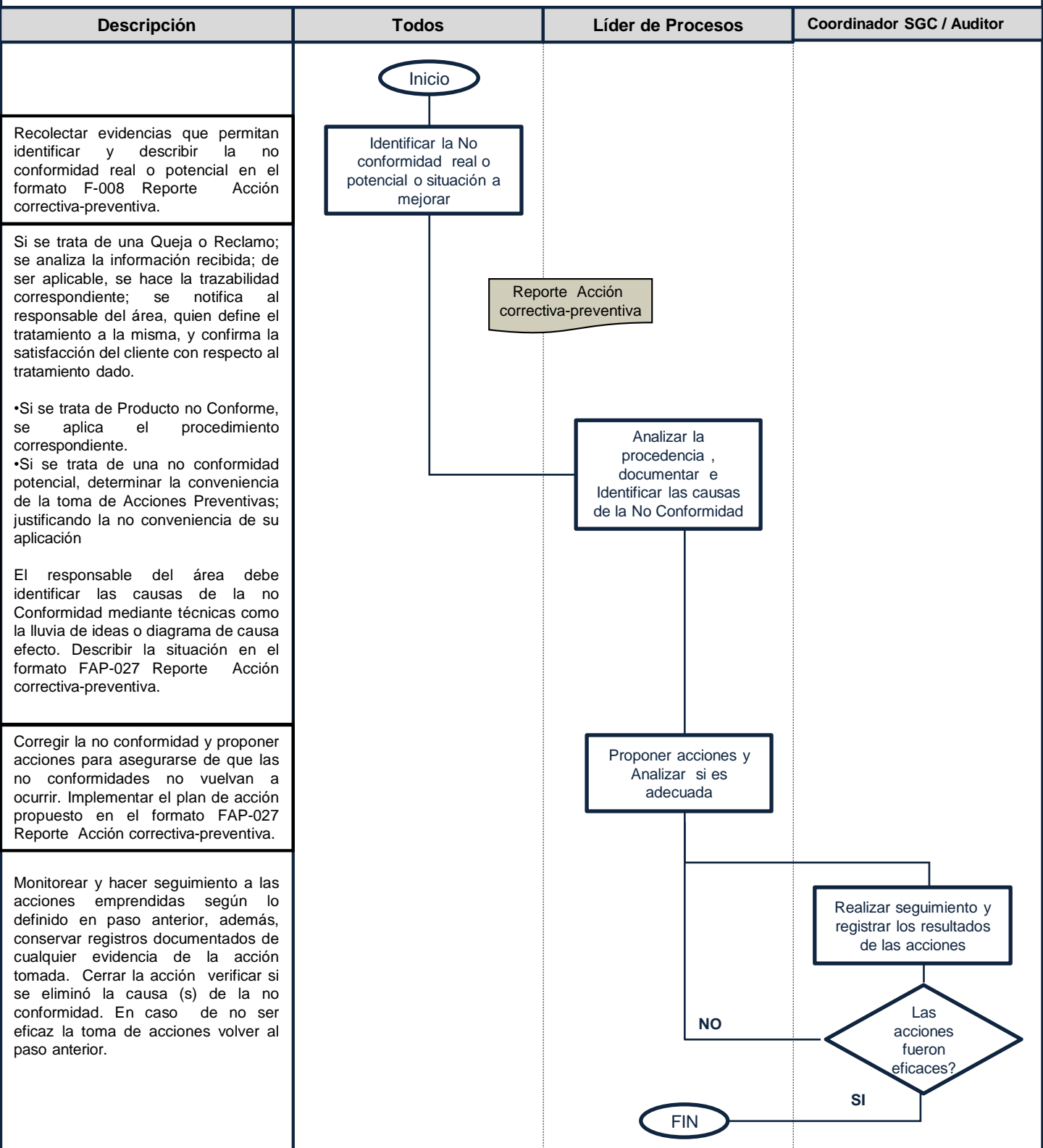
4. GENERALIDADES

La responsabilidad sobre la toma de Acciones Correctivas, preventivas o de mejora está a cargo de cualquier miembro de la empresa; su control por el Líder del proceso y la revisión sobre la efectividad de las acciones tomadas está a cargo del Coordinador de Calidad o de los Auditores en caso de ser ésta la fuente.

La Gerencia debe ser informada periódicamente sobre el estado de la toma de Acciones.

Toda Acción Correctiva debe documentarse. Se consideran como fuentes para la identificación de Acciones correctivas, preventivas o de mejora, las siguientes:

- ✓ Seguimiento y control de los procesos
- ✓ Quejas y Reclamos y sugerencias de Clientes.
- ✓ Resultados de Auditorias Internas, auditorias al Sistema de Gestión de Calidad y auditorias externas.
- ✓ Medición de la Satisfacción del Cliente (Resultados de Encuestas)
- ✓ Resultado de análisis de los indicadores de Gestión
- ✓ Reuniones del Comité de Gerencia
- ✓ Revisión por la Dirección.



ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

Responsable Documentación

Líder del Proceso

Gerencia

Este instructivo apoya el procedimiento “Control de documentos” en la operación de emisión de nuevo documento y asignación de código.

Los procedimientos documentados deben estar escritos en la plantilla bajo la cual está escrito el presente documento con respecto a encabezado y pié de página.

Los documentos generados por el sistema de gestión de la Calidad se identifican de la manera descrita en la siguiente tabla:

Tipo de Documento	Símbolo	Código
Procedimiento	P	P - # ##
Formato	F	F- # ##
Instructivo	IN	IN-# # #
Caracterización	C	C-# # #
Manual	MC	M # #

-Los símbolos ## y ### indican números a partir del 01 y 001 respectivamente.

- Los formatos deben contener como mínimo las siguientes partes

- a. Logotipo
- b. Nombre de la empresa
- c. Título
- d. Código
- e. Versión
- f. Fecha
- g. Cuerpo

ELABORADO POR:


Responsable Documentación

REVISADO POR:

Líder del Proceso

APROBADO POR:

Gerencia

	INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S	Código:	FPE-001
	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Versión:	01
		Fecha Elaboración:	01/12/2020

FECHA:

1. POLÍTICA

[Enunciar Política – Revisarla]

Actividades de Difusión, Actividades de verificación de entendimiento

2. OBJETIVOS


Objetivo de calidad	Análisis del Objetivo [Describir que actividades se han realizado para cumplir con el objetivo y que problemas se han tenido]

3. RESULTADOS DE AUDITORIAS internas

Resultados de Auditorias Internas

Proceso	Fecha de NC	Descripción de la No Conformidad (breve)	Acción Tomada (breve)	Eficaz (S/N)

*Total No Conformidades

	INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S	Código:	FPE-001
	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Versión:	01
		Fecha Elaboración:	01/12/2020

4. RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

4.1. Evaluación de la encuesta de satisfacción de Clientes Externos e Internos [anexo tabulación de encuestas de satisfacción]

Nro. De Clientes Externos Evaluados:


Resultados

- Aspectos positivos (más relevantes)
- Aspectos por mejorar (más relevantes)

4.2 Quejas, Reclamos y Sugerencias

Consecutivo	Fecha de Presentación (dd/mm/aaaa)	Tipo Q / R / S	Cliente	Proceso al que Pertenece	Fecha de Respuesta y seguimiento al cliente (dd/mm/aaaa)	Eficaz (S/N)	Requiere Acción Correctiva (S/N)

Conclusiones y recomendaciones Comentarios

	INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S	Código:	FPE-001
	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Versión:	01
		Fecha Elaboración:	01/12/2020

5. DESEMPEÑO DE PROCESOS Y PRODUCTOS

Desempeño de Procesos

Proceso	Indicador	Meta	Resultado Periodo Evaluado	Observaciones

Análisis y Observaciones:

Desempeño de Producto [Resumen de Servicio No Conforme]


Consecutivo	Cliente	Situación	Solución	Eficaz (S/N)	Acción Correctiva (S/N)

6. RESULTADOS DE LAS ACCIONES

6.1 Acciones correctivas

Consecutivo	Problema (breve)	Acción Tomada (breve)	Eficaz (S/N)

6.2 Acciones preventivas

	INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S	Código:	FPE-001
	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Versión:	01
		Fecha Elaboración:	01/12/2020

Consecutivo	Situación (breve)	Acción Tomada (breve)	Eficaz (S/N)

7 COMPROMISOS DE LA REVISIÓN ANTERIOR

7.2 Resultados

Compromiso Adquirido	Seguimiento de la Eficacia del Compromiso	Se cumplió con el compromiso S/N

7.3 COMPROMISOS PARA LA PRÓXIMA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

8 CAMBIOS QUE AFECTEN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

9 RECURSOS NECESARIOS PARA MANTENER Y MEJORAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

10 PERINENCIA DEL SISTEMA

Fecha

Cliente _____

“Su opinión es muy importante para la mejora de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, por lo que agradecemos de antemano su diligenciamiento”

1. ¿A través de qué medio se contactó con nuestra empresa?

- | | | |
|---|-------------------------------|---|
| A | Gestión Comercial | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| B | Recomendación de otro cliente | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| C | Publicidad | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| D | SECOP 1 | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| E | SECOP 2 | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| F | Página Web | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| G | Páginas Amarillas | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| H | Otro (especificar) | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |

2. ¿Por qué motivos su opción fue nuestra empresa?


- | | | |
|---|-----------------------------------|---|
| A | Calidad del producto y/o servicio | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| B | Confiabilidad | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| C | Precio | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |
| D | Otro (especificar) | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> |

3. Comentarios y Observaciones

4. Califique de 1 a 5 los siguientes criterios, teniendo en cuenta que 5 es la máxima calificación, y 1 la mínima.

Criterios Evaluados	Calificación
• Atención por parte de nuestros colaboradores	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>
• Eficiencia de nuestra comunicación	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>
• Claridad de nuestras ofertas	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>
• Calidad de nuestro producto	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>
• Cumplimiento y oportunidad de entrega	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>
• Solución de inconvenientes	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>

Para los casos que considere estar insatisfecho, favor exponga sus motivos o realice aclaraciones que considere pertinentes.

	INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S	Código:	FMC - 003
	PLAN DE MEJORA	Versión:	01
		Fecha Elaboración :	01/12/2020

Fecha: _____

Nombre plan de mejoramiento: _____

Descripción del plan de mejoramiento:

No.	Actividad	Responsable	Fecha ejecución

Seguimiento ejecución del plan

Firma responsable del seguimiento al plan de
mejoramiento

**ACTA DE INICIO DE OBRA**

CONTRATO No. Y FECHA	
TIPO DE CONTRATO	
LUGAR Y FECHA DEL ACTA	
OBJETO DEL CONTRATO	
VALOR DEL CONTRATO	
DURACION DEL CONTRATO	
LEGALIZACION DEL CONTRATO	
ASISTENTES	
DESARROLLO	
OBSERVACIONES	

REPRESENTANTE LEGAL

CLIENTE

ELABORADO POR: Responsable Documentación	REVISADO POR: Coordinador de Calidad	APROBADO POR: Gerencia
---	---	---------------------------

**ACTA PLANIFICACION DE OBRA**

CONTRATO No. Y FECHA	
	Responsable:
LUGAR Y FECHA	
	Responsable:
OBJETO DEL CONTRATO	
	Responsable:
VALOR DEL CONTRATO	
	Responsable:
PRESUPUESTO DE LA OBRA	
	Responsable:
PROYECCION DE COSTOS Y GASTOS	
	Responsable:
DURACION DEL CONTRATO	
	Responsable:
COORDINADOR DEL PROYECTO	
	Responsable:
PERSONAL A CONTRATAR	
	Responsable:
PROVEEDORES	
	Responsable:
LEGALIZACION DE DOCUMENTACION REQUERIDA POR EL CLIENTE	
	Responsable:
OBSERVACIONES	

ELABORADO POR: Responsable Documentación	REVISADO POR: Coordinador de Calidad	APROBADO POR: Gerencia
--	--	----------------------------------



INGENEIRIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S

CODIGO: FPO-007

VERSIÓN: 01

FECHA: 1/12/2020

PAGINA: 2 DE 2

Acta planificación de obra

GERENTE

ASISTENTE DE GERENCIA

DIRECTOR ADMINISTRATIVO

JEFE DE COMPRAS

ELABORADO POR: Responsable Documentación	REVISADO POR: Coordinador de Calidad	APROBADO POR: Gerencia
---	---	---------------------------

ACTA DE ENTREGA Y LIQUIDACIÓN DE OBRA

CONTRATO N°	OBRA	CIUDAD	DÍA	MES	AÑO

OBJETO

INTERVENOR Y/O SUPERVISOR DEL CONTRATO

CONTRATISTA REPRESENTANTE LEGAL

ENTREGA DE OBRA

LA PRESENTE ACTA FORMALIZA LA ENTREGA FINAL POR PARTE DEL **CONTRATISTA** Y RECIBO SATISFACTORIO POR PARTE DE LA _____, DE LOS TRABAJOS REALIZADOS EN EJECUCIÓN DEL CONTRATO ANTERIORMENTE RELACIONADO, LOS CUALES FUERON CULMINADOS POR PARTE DEL **CONTRATISTA** DENTRO DEL PLAZO DE EJECUCIÓN PACTADO, EL CUAL ERA DE _____, CONTADOS A PARTIR DEL DÍA ____ DEL MES DE ____ DEL AÑO ____ FECHA EN LA CUAL LA EMPRESA IMPARTIÓ LA ORDEN DE INICIO.

ESTA ACTA REQUIERE PARA SU LEGALIZACIÓN QUE EL **CONTRATISTA** AJUSTE LAS VIGENCIAS DE LAS GARANTÍAS DE: _____.

LIQUIDACIÓN DE OBRA

ASÍ MISMO EL **CONTRATISTA**, CERTIFICA QUE LA _____ SE ENCUENTRA A PAZ Y SALVO EN CUANTO A SUELDOS, PRESTACIONES SOCIALES, TRANSPORTES, VIÁTICOS, HONORARIOS, BONIFICACIONES, SERVICIOS PRESTADOS DE MANO DE OBRA POR CONTRATO, SUMINISTROS DE MATERIALES, SUMINISTROS DE EQUIPOS, ALQUILER DE EQUIPOS, ALQUILER DE PERSONAL, ALQUILER DE MATERIALES Y POR TODO CONCEPTO, EN LO RELACIONADO CON LOS TRABAJOS Y/O SERVICIOS PRESTADOS PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO ANTERIORMENTE CITADO.

VALORES								
Valor Total del Contrato								
Menor <input type="text"/>	Mayor <input type="text"/>							
valor de obra								
VALOR EJECUTADO TOTAL								
ANTICIPO N. (%)								
ANTICIPO OTROS (%)								
TOTAL ANTICIPO (%)								
TIPO DE CONTRATO								
PORCENTAJE FINAL (%)								
PAGOS								
TIPO DE PAGO	SUB-TOTAL	AJU	IVA	TOTAL A PAGAR	AMORT. ANTICIPO	RETENCIÓN GARANTÍA	VALOR TOTAL PAGADO	VALOR ACUMULADO
ANTICIPO								
ACTA N°								
TOTAL								
POLIZAS								

En constancia de lo anterior, firmo con cedula y/o huella digital.

EN REPRESENTACION DEL CONTRATISTA

FIRMA
NOMBRE
CÉDULA

CLIENTE

FIRMA
NOMBRE
CARGO

**INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S**

CODIGO: FFC-010

VERSIÓN: 01

FECHA: 1/12/2020

PAGINA: 1 DE 1

INFORMES FINANCIEROS

ACTA N°	FECHA	HORA	LUGAR	ASUNTO

INGRESOS TRIMESTRE		GASTOS TRIMESTRE	
CONCEPTO	VALOR	CONCEPTO	VALOR

OBSERVACIONES

--

FIRMA GERENTE**FIRMA LIDER FINANCIERO**

--	--

Fecha _____

 Nro. Orden de Compra _____
 Proveedor _____

item	Descripción	Cantidad Solicitada	Cantidad Recibida	Características Solicitadas	Especificaciones	Cumple		Tamaño Muestra	Decisión	
						Si	No		Accepta	Rechaza

Responsable _____

 Observaciones _____


Fecha _____

 Nro. Orden de Compra _____
 Proveedor _____

Lote	Descripción	Cantidad Solicitada	Cantidad Recibida	Características Solicitadas (tamaño, color, referencia)	Especificaciones	Cumple		Tamaño Muestra	Decisión	
						Si	No		Accepta	Rechaza

Responsable _____

 Observaciones _____

	INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S	Código:	FTH-014
	ENTREVISTA	Versión:	01
		Fecha Elaboración:	01/12/2020

Fecha (dd/mm/aaaa): _____

Cargo vacante _____

Nombre del Aspirante _____

1. Cumplimiento requisitos (Verificación de hoja de vida)

Aspecto	Requisito	Cumple	
		SI	NO
Educación-Formación			
Habilidades			
Experiencia			

Referencias confirmadas con: (Rp: Referencia personal, RL: Referencia laboral)

Rp	RL	Nombre /Empresa	Observaciones


2. Información Entrevista

Fecha (dd/mm/aaaa): _____

Aspecto	Observaciones entrevistador
Información personal (familia, gustos, aspiraciones)	
Educación (estudios, resultados, preferencias)	
Experiencia laboral (cargos ocupados, trabajos realizados, motivo retiro)	
Habilidades (Facilidad de expresión, presentación personal, fluidez verbal. Otras)	
Información empresa (qué conoce de Estampar? expectativas)	

Seleccionado SI ____ NO ____

	APROBADO POR: Gerencia / Representante por la Dirección
--	---

	INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S	Código:	FTH-014
	ENTREVISTA	Versión:	01
		Fecha Elaboración:	01/12/2020

Entrevistador Nombre y Firma _____ Cargo _____

	APROBADO POR: Gerencia / Representante por la Dirección
--	--

**INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S**

CODIGO: FTH-015

VERSIÓN: 01

FECHA: 1/12/2020

PAGINA: 1 DE 1

Condiciones de admisión de personal.


CONDICIONES DE ADMISIÓN DE PERSONAL.

CONTRATO No. Y FECHA	
	Responsable:
LUGAR Y FECHA	
	Responsable:
OBJETO DEL CONTRATO	
	Responsable:
VALOR DEL CONTRATO	
	Responsable:
FUNCIONES	
	Responsable:
DOCUMENTACION	
	Responsable:
EXAMENES DE INGRESO	
	Responsable:
OBSERVACIONES	

REPRESENTANTE LEGAL

DIRECTOR ADMINISTRATIVO

ELABORADO POR: Responsable Documentación	REVISADO POR: Coordinador de Calidad	APROBADO POR: Gerencia
---	---	---------------------------

	INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S	Código:	FTH-016
	INDUCCIÓN DE PERSONAL	Versión:	01
		Fecha Elaboración:	1/12/2020


Fecha Aplicación (dd/mm/aaaa):

Nombre del Colaborador: _____

TEMA	SI	NO	Responsable de la Inducción
INDUCCIÓN INSTITUCIONAL			
Historia de la Empresa			
Naturaleza jurídica			
Estructura orgánica (organigrama)			
Instalaciones, áreas y personal de la empresa			
INDUCCIÓN AL CARGO			
Descripción del Cargo (funciones y responsabilidades)			
Conductos regulares			
Reglamento Interno			
Elementos de protección			
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
Política y objetivos de calidad			
Mapa de procesos			
Explicación de procedimientos en los que interviene			
Manejo de la documentación necesaria para evidenciar ejecución de las labores a cargo según lo establecido (procedimientos, registros, Manual de Calidad)			
Indicadores de gestión			

OBSERVACIONES:

Firma de quien recibió la inducción

	INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S.	Código:	FTH-017
	NECESIDADES DE CAPACITACIÓN	Versión:	01
		Fecha Elaboración:	01/12/2020

Nombre Empleado: _____

Cargo: _____

Fecha (dd/mm/aaaa): _____


COMPETENCIAS A MEJORAR	TEMAS DE CAPACITACIÓN	ENTIDAD QUE PUEDE DAR LA FORMACIÓN	TIPO DE FORMACIÓN			APROBÒ		OBSERVACIONES
			M	G	I	SI	NO	

M: Misionales: Temas que permiten el cumplimiento de la misión de la empresa

G: Gestión: Temas que permitan obtención y mejoramiento de habilidades gerenciales

I: Inducción y/o re inducción: institucional, al Sistema de gestión de calidad.

FIRMA GERENTE _____ FIRMA GESTIÓN HUMANA _____

	INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S.	Código:	FTH-017
	NECESIDADES DE CAPACITACIÓN	Versión:	01
		Fecha Elaboración:	01/12/2020

Nombre Empleado: _____

Cargo: _____

Fecha (dd/mm/aaaa): _____


COMPETENCIAS A MEJORAR	TEMAS DE CAPACITACIÓN	ENTIDAD QUE PUEDE DAR LA FORMACIÓN	TIPO DE FORMACIÓN			APROBÒ		OBSERVACIONES
			M	G	I	SI	NO	

M: Misionales: Temas que permiten el cumplimiento de la misión de la empresa

G: Gestión: Temas que permitan obtención y mejoramiento de habilidades gerenciales


I: Inducción y/o re inducción: institucional, al Sistema de gestión de calidad.

FIRMA GERENTE _____ FIRMA ADMINISTRATIVA _____

	INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S	Código:	FTH-020
	EVALUACIÓN DESEMPEÑO DEL PERSONAL	Versión:	01
		Fecha Elaboración:	01/12/2020

EVALUADO	Nombres y Apellidos:	C.C
	Cargo:	
EVALUADOR	Nombres y Apellidos:	C.C
	Cargo:	
PERIODO EVALUADO: I ____ II ____ Semestre de 20____		
<p>INSTRUCCIONES: Teniendo en cuenta el logro de los objetivos y el nivel de ejecución de las funciones y competencias del empleado, califique en un rango de 1 – 5 con mayor proximidad de su desempeño en cada uno de los ítems. Finalmente sume los puntajes asignados a cada factor y promedie para tener una calificación global.</p>		

DESCRIPCIÓN		5	4	3	2	1	N/A
PRODUCTIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> PLANEACIÓN: Prevé y jerarquiza las actividades y tareas necesarias para el desarrollo de los procesos y el logro de los resultados específicos esperados. 						
	<ul style="list-style-type: none"> COMPETENCIA TÉCNICA: Pone en práctica los conocimientos, habilidades y destrezas para el desempeño de su grupo de trabajo. Cumplimiento de los requisitos del SGC, frecuencia de errores. 						
	<ul style="list-style-type: none"> RESPONSABILIDAD: Realiza las funciones y deberes propios cumpliendo con lo establecido en su perfil de cargo y matriz de responsabilidades. 						
PROMEDIO PRODUCTIVIDAD							
CONDUCTA LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> COMPROMISO INSTITUCIONAL: Asume, transmite y refuerza el conjunto de los valores organizacionales. En su comportamiento y actitudes demuestra sentido de pertenencia por la organización. 						
	<ul style="list-style-type: none"> RELACIONES INTERPERSONALES: establece y mantiene canales de comunicación con los clientes y compañeros, generando un ambiente laboral con cordialidad y respeto. 						
	<ul style="list-style-type: none"> INICIATIVA: Propone, desarrolla y mejora los procedimientos de trabajo y encuentra soluciones a diferentes situaciones. 						
	<ul style="list-style-type: none"> CONFIABILIDAD: Genera credibilidad y confianza frente al manejo de la información en la ejecución de actividades. 						
	<ul style="list-style-type: none"> ATENCIÓN AL CLIENTE: Demuestra efectividad ante la demanda de un servicio o producto requerido por el cliente. Demuestra buena actitud y amabilidad en el trato con el cliente. 						
	<ul style="list-style-type: none"> COOPERACIÓN: Medida de la intención de cooperar, la ayuda que presta a los compañeros, actitud hacia la empresa y líderes y 						

	INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S	Código:	FTH-020
	EVALUACIÓN DESEMPEÑO DEL PERSONAL	Versión:	01
		Fecha Elaboración:	01/12/2020

	compromiso con las actividades encomendadas.								
	PROMEDIO CONDUCTA LABORAL								
COMPETENCIAS INDIVIDUALES	<ul style="list-style-type: none"> ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS: Grado de percepción de problemas, hechos y situaciones. 								
	<ul style="list-style-type: none"> CREATIVIDAD: Capacidad de crear ideas productivas que permitan mejorar los procesos, servicios y solucionar problemas del área en que se desempeña. 								
	<ul style="list-style-type: none"> INICIATIVA: Capacidad de tomar decisiones en forma acertada y oportuna. 								
	<ul style="list-style-type: none"> LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO: Propicia la integración de su grupo de trabajo en torno a las actividades del área e interactúa con el grupo para el logro de los objetivos. 								
	<ul style="list-style-type: none"> EVALUACIÓN: Verifica y analiza el desarrollo y el grado de ejecución de las actividades a cargo, aplicando los correctivos necesarios. 								
	PROMEDIO COMPETENCIAS INDIVIDUALES								
	CALIFICACIÓN TOTAL= Promedio (productividad, conducta laboral, competencias individuales)								

FORTALEZAS

--

ASPECTOS POR MEJORAR

--

Compromiso Siguiente Periodo	Fecha seguimiento	Avance

Firma evaluador

Firma evaluado

**INGENEIRIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S**

CODIGO: FRF-022

VERSIÓN: 01

FECHA: 1/12/2020

PAGINA: 1 DE 1

Lista de chequeo

LISTA DE CHEQUEO RECURSOS FISICOS

RECURSO	CONDICION	FECHA	OBSERVACIONES

JEFE DE MANTENIMIENTO

DIRECTOR ADMINISTRATIVO

ELABORADO POR: Responsable Documentación	REVISADO POR: Coordinador de Calidad	APROBADO POR: Gerencia
---	---	---------------------------



ACTA CONDICION DE RECURSOS

RECURSO	
LUGAR Y FECHA DEL ACTA	
HALLAZGOS	
ACCIONES A TOMAR	
VALOR	
RESPONSABLE	
OBSERVACIONES	

JEFE DE MANTENIMIENTO

DIRECTOR ADMINISTRATIVO

ELABORADO POR: Responsable Documentación	REVISADO POR: Coordinador de Calidad	APROBADO POR: Gerencia
--	--	----------------------------------



INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S

CODIGO:

FAC-023

CALENDARIO DE AUDITORÍAS INTERNAS

Versión:

01

Fecha Elaboración:

1/12/2020

Fecha de Elaboración:

AÑO:

Objetivo:


No. Aud.	Alcance	Proceso a auditar	Auditores	MES																			
				Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.								

NOMBRE Y FIRMA AUDITOR LÍDER

NOMBRE Y FIRMA FIRMA COORDINADOR DE CALIDAD

NOMBRE Y FIRMA FIRMA DEL GERENTE

NOMBRE Y FIRMA AUDITORES

	INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S	CODIGO:	FAC-024
	PLAN DE AUDITORÍAS	Versión:	01
		Fecha Elaboración:	1/12/2020


Ciclo Nº:		Fecha de entrega del informe:	
OBJETIVO:		ALCANCE:	
AUDITOR LÍDER:		GRUPO AUDITOR:	
CRITERIOS DE AUDITORÍA:			

PROCESO	Fecha	Hora		RESPONSABLE	AUDITOR (ES)
	(dd/mm/aaaa)	Inicial	Final		

FIRMA AUDITOR LÍDER

FIRMA: REPRESENTANTE DE LA DIRECCION

FIRMAS ACEPTACIÓN DE LOS AUDITADOS

	INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S	Código:	FAC-026
	INFORME DE AUDITORIA	Versión:	01
		Fecha Elaboración:	01/12/2020

Fecha (dd/mm/aaaa):

Proceso Auditado	
------------------	--

Ejecución Auditoría	Fecha(s):	
	Tiempo Total (h):	

Auditores:	
------------	--

HALLAZGOS DE LA AUDITORIA				
Ítem	Descripción	Ciáusula ISO 6001	NC	OBS


OBSERVACIONES

<p>ASPECTOS RELEVANTES:</p> <p>ASPECTOS POR MEJORAR:</p>

Firma Auditado(s)

Firma Auditor(es)

FECHA: (dd/mm/aaaa)		NOMBRE DE QUIEN IDENTIFICA LA ACCIÓN:			
TIPO DE ACCIÓN	Correctiva	FUENTE	Auditoría de Calidad	Satisfacción cliente	
	Preventiva		Revisión por la Dirección	Medición Proceso	
			Producto No Conforme	Medición Producto	
			Queja / Reclamo	Otros	
I. DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD					
RESPONSABLE DEL PROCESO:			AUDITORES / PROCESO		
II. RESULTADO DEL ANÁLISIS DE LAS CAUSAS					
RESPONSABLE DEL ANÁLISIS:			FECHA: (aa/mm/dd)		
III. ACCIONES PROPUESTAS					
RESPONSABLE DE LA ACCION			INICIO: (aa/mm/dd)		
			TERMINACION: (aa/mm/dd)		
IV SEGUIMIENTO					
CIERRE DE LA ACCIÓN: (Resultado)		Acción efectiva?		SI	NO
RESPONSABLE SEGUIMIENTO			FECHA: (dd/mm/aaaa)		

	INGENIERIA & DISEÑOS INTEGRALES S.A.S	Código:	FPE-020
	ACTA DE REUNIÓN	Versión:	01
		Fecha Elaboración:	01/12/2020

ACTA N°	FECHA	HORA	LUGAR	ASUNTO

ASISTENTE	FIRMA

ORDEN DEL DIA

Tema	Comentarios / Decisiones / Compromisos	Responsable	Fecha Compromiso (dd/mm/aaaa)

OBSERVACIONES

FIRMA GERENTE	FIRMA RELATOR

**CONTROL DE OBRA**

CONTRATO No. Y FECHA	
	Responsable:
LUGAR Y FECHA	
	Responsable:
OBJETO DEL CONTRATO	
	Responsable:
VALOR DEL CONTRATO	
	Responsable:
ACTIVIDADES REALIZADAS	
	Responsable:
COSTOS Y GASTOS DE LA OBRA	
	Responsable:
CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS	
	Responsable:
PERSONAL EN EL OBRA	
	Responsable:
PROVEEDORES	
	Responsable:
OBSERVACIONES	

REPRESENTANTE LEGAL

COORDINADOR PROYECTO

ELABORADO POR: Responsable Documentación	REVISADO POR: Coordinador de Calidad	APROBADO POR: Gerencia
---	---	---------------------------