

**PROPUESTA A LA EMPRESA CONSTRUPLAN COLOMBIA DEL DISEÑO DE
UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, BAJO LOS LINEAMIENTOS DE
LA NORMA ISO9001:2015**

**FREDY EDUARDO MORA GAMBOA
SELENY SOFIA TARAZONA HENAO**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA
ESPECIALIZACIÓN EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD
TUNJA
2022**

**PROPUESTA A LA EMPRESA CONSTRUPLAN COLOMBIA DEL DISEÑO DE
UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, BAJO LOS LINEAMIENTOS DE
LA NORMA ISO9001:2015**

**FREDY EDUARDO MORA GAMBOA
SELENY SOFIA TARAZONA HENAO**

**Proyecto de grado para optar al título de especialista en dirección y gestión
de la calidad**

ASESOR METODOLÓGICO

ING. CARLOS ANDRES AGUIRRE

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA

ESPECIALIZACIÓN EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD

TUNJA

2022

TABLA DE CONTENIDO

1. PROBLEMA	1
1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2 TÍTULO DEL PROBLEMA	1
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.4 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.5 ELEMENTOS DEL PROBLEMA	2
1.6 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.6.1 Subproblemas:	2
2. OBJETIVOS	3
2.1 OBJETIVO GENERAL:	3
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	3
3. ALCANCE	4
4. DISEÑO METODOLÓGICO	5
4.1 TIPO DE ESTUDIO	5
4.2 METODOLOGÍAS Y DESPLIEGUE DE OBJETIVOS	5
5. JUSTIFICACIÓN	8
6. MARCO TEÓRICO	9
6.1 FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA CALIDAD	10
6.2 CONTROL DE LA CALIDAD	10
7. MARCO CONCEPTUAL	11
7.1 GESTIÓN DE LA CALIDAD	11
7.2 CALIDAD DE LOS PRODUCTOS	11
7.3 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:	11
8. MARCO LEGAL	13
9. MARCO REFERENCIAL	15
9.1 CALIDAD EN LA CONSTRUCCIÓN	15
9.2 CONTROL DE CALIDAD EN LA CONSTRUCCIÓN	16
10. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	17

11. IDENTIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DE LAS CONDICIONES ACTUALES DE LA EMPRESA	18
11.1 ENCUESTAS A LOS TRABAJADORES DIRECTOS DE LA EMPRESA CONSTRUPLAN COLOMBIA	18
11.2 ANÁLISIS DE BRECHA DE LA EMPRESA CONSTRUPLAN COLOMBIA	25
12. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	30
12.1 DATOS DE LA COMPAÑÍA CONSTRUPLAN COLOMBIA	30
13. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PARA EL MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	31
13.1 MISIÓN	31
13.2 VISIÓN	31
13.3 VALORES CORPORATIVOS	31
13.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	31
13.5 MAPA PROCESOS	32
13.6 MATRIZ PESTEL	33
13.7 MATRIZ DOFA	33
14. PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	36
14.1 ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS	36
14.2 DESCRIPCIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE CARGOS	38
14.3 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	40
14.4 MATRIZ DE RIESGOS	41
14.5 INDICADORES BSC	43
15. PLAN DE AUDITORIA	47
16. CONCLUSIONES	48
ANEXOS	51

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Cronograma de actividades	17
Ilustración 2 Respuestas a la pregunta general	18
Ilustración 3. Respuestas a la pregunta general 2.	19
Ilustración 4. Respuestas a la pregunta 1	19
Ilustración 5. Respuestas a la pregunta 2	20
Ilustración 6. Respuestas a la pregunta 3	21
Ilustración 7. Respuestas a la pregunta 4	21
Ilustración 8. Respuestas a la pregunta 5	22
Ilustración 9. Respuestas a la pregunta 6	22
Ilustración 10. Respuestas a la pregunta 7	23
Ilustración 11. Respuesta a la pregunta 8	24
Ilustración 12. Respuesta a la pregunta 9	24
Ilustración 13. Análisis de Brecha aplicado a la organización Construplan	25
Ilustración 14. Descripción de la puntuación para la aplicación del análisis de brecha aplicado a la empresa Construplan	28
Ilustración 15. Resultados de la aplicación del análisis de brecha de la empresa Construplan	28
Ilustración 16. Gráfico de barras	29
Ilustración 17. Logo de Construplan	30
Ilustración 18. Estructura Organizacional de Construplan	32
Ilustración 19. Mapa de procesos.	32
Ilustración 20. Matriz Pestel	33
Ilustración 21. Matriz DOFA	34
Ilustración 22. Matriz de partes interesadas.	37
Ilustración 23. Perfiles por cargos.	38
Ilustración 24. Caracterización Proceso de Gestión de Construcción	40
Ilustración 25. Matriz de riesgos.	41
Ilustración 26. Indicador Capacitación Documentación de Actividades.	43
Ilustración 27. Indicador Registro de Actividades.	44
Ilustración 28. Indicador Quejas y Reclamos Clientes	45
Ilustración 29. Indicador Seguimiento a Proveedores	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 (<i>Metodología basada en los objetivos específicos</i>)	6
Tabla 2 (<i>Documentos Legales</i>)	13

1. PROBLEMA

1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La empresa Construplan Colombia no cuenta con un sistema de gestión de la calidad para los procesos de construcción en obra civil; además no cuenta con un enfoque a la satisfacción del cliente, liderazgo, riesgos y oportunidades, por lo tanto, no podrá competir con las grandes empresas constructoras del país.

1.2 TÍTULO DEL PROBLEMA

Propuesta a la empresa Construplan Colombia del diseño de un sistema de gestión de calidad, bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Cómo desarrollar el diseño del sistema de gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 en la empresa Construplan Colombia, para adaptarse a los diferentes desafíos ante la satisfacción del cliente, liderazgo, riesgos y oportunidades.

1.4 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente la empresa Construplan Colombia al no contar con un sistema de gestión de la calidad está perdiendo credibilidad ante clientes de gran un valor por esta razón y como lo indica la NTC-ISO 9001:2015¹ le puede ayudar a optimizar su desempeño y facilitar una base concreta para las iniciativas de desarrollo sostenible, quiere decir que al diseñar y a futuro implementar un sistema de gestión de calidad sus expectativas mejorarán al buscar propuestas de trabajo con clientes de mayor valor en el mercado.

Con respecto al entorno laboral en Colombia como lo menciona Camacol² La evolución del PIB de la construcción evidencia el comportamiento dinámico de sus

¹ (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2015)

² (ANÁLISIS DEL CONTEXTO ECONÓMICO DEL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN, 2021)

componentes, es decir que el sector de la construcción ha tenido un incremento que ha ayudado a la mejora de la economía colombiana.

En otras palabras, el sector de la construcción ha ido mejorando y dando excelentes rendimientos a nivel social, político, económico, tecnológico y ecológico, de manera que es indispensable un sistema de gestión de calidad para poder entrar al mercado laboral y dominar en este sector de la construcción.

1.5 ELEMENTOS DEL PROBLEMA

- **Satisfacción del cliente:** Es definido como un indicador del producto o servicio que se ha entregado y/o ejecutado durante un proceso, por esta razón el cliente es una base para garantizar un efecto positivo dentro de la empresa
- **Riesgo:** Es un efecto de incertidumbre, a causa de no tener controles en las áreas para evitar fallas, reprocesos y actividades incompletas.
- **Calidad:** Es un término para crear mejoras en los desempeños dentro de una empresa en un ámbito social, económico y ecológico así mismo, cumplir a cabalidad todo lo estipulado dentro de una organización.

1.6 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo proponer a la empresa Construplan Colombia el diseño de un sistema de gestión de calidad, bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015?

1.6.1 Subproblemas:

- ¿De qué manera demostrar que la empresa Construplan Colombia cuenta con un control de información documentada durante la ejecución de los procesos?
- ¿Cómo establecer un seguimiento al control y cierre de las no conformidades durante la ejecución de los procesos?
- ¿Cómo demostrar la importancia de la evaluación del desempeño durante la ejecución de un proceso?

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL:

Proponer a la empresa Construplan Colombia el diseño y estructuración de un Sistema de Gestión de Calidad, bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 con el fin de mejorar los procesos internos de la empresa y la satisfacción del cliente.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Determinar la condición actual de la empresa Construplan Colombia en base a los lineamientos dados por la norma técnica NTC ISO 9001:2015 a través de una valoración interna de la empresa.
- Caracterizar los procesos misionales establecidos en el mapa de procesos para la empresa Construplan Colombia, así poder establecer sus actividades y procedimientos
- Definir los procedimientos, mecanismos de control y seguimiento de los requerimientos de la empresa dentro del proceso de gestión de la construcción en la organización tomando como guía la norma NTC ISO 9001:2015

3. ALCANCE

El diseño de un sistema de gestión de calidad para la constructora CONSTRUPLAN COLOMBIA con sede principal en la ciudad de Bogotá, a lo cual se estima el desarrollo del proyecto en 11 meses, iniciando en febrero del 2022 y finalizando en diciembre del 2022, con un enfoque al proceso misional (Gestión Construcción).

El sistema de gestión de la calidad será centrada a las problemáticas, deficiencias y/o evidencias encontradas en la organización bajo la norma técnica NTC ISO 9001:2015, suministrando información tales como identificación de partes interesadas, análisis DOFA, matriz de requisitos, mapa de procesos, balanced scorecard, caracterización de procesos, matriz de riesgos y oportunidades, procedimientos, formatos de registros, plan de mejora en donde se pueda evidenciar la estructuración del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) enfocado al proceso misional, completándolo con acciones preventivas, acciones correctivas y de mejora que dé como resultado un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) eficiente a la hora de implementar.

El proyecto estará orientado en la estructuración del sistema de gestión de la calidad enfocado al proceso misional, no se incluirá el requisito de Diseño y desarrollo (8.3) de la Norma ISO 9001:2015, puesto que el proceso misional es enfocado a la operación e igualmente la empresa Construplan Colombia no se dedica al diseño de obras de infraestructura.

4. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 TIPO DE ESTUDIO

En el presente trabajo de investigación se manejó un tipo de investigación mixta, la cual se define según Robert Sampieri como:

Los métodos mixtos o combinados constituyen un conjunto de procesos de investigación sistemáticos, empíricos y críticos que incluyen también la observación y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, además de su recopilación y discusión general, para extraer conclusiones y resultados de toda la información obtenida. (llamados objetivos inherentes) y obtener una mejor comprensión del problema en estudio. En el camino mixto, la evidencia de datos numéricos, palabras, texto, imágenes, símbolos y otros datos se utiliza para comprender los problemas.³

Es decir, que en el desarrollo de la investigación tendremos datos cualitativos y cuantitativos para poder adaptarnos a las necesidades según la investigación.

4.2 METODOLOGÍAS Y DESPLIEGUE DE OBJETIVOS

Para el desarrollo del diseño del sistema de gestión de calidad para la empresa Construplan Colombia elaboró de la metodología de diseño en base a los objetivos, estrategias que se acoplaron a los objetivos específicos del proyecto, las acciones que se tomaron durante el diseño del proceso misional para el sistema de gestión de la calidad y los entregables deseados al finalizar el diseño del proceso misional en la empresa como se puede evidenciar en la Tabla 1: Metodología basada en los objetivos específicos

³ Sampieri Hernández, Roberto. Metodología de la investigación. Sexta Edición. México Interamericana Editores S.A. 2014. Pág. 532. Disponible en:
<https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.p>

Tabla 1 (Metodología basada en los objetivos específicos)

OBJETIVO ESPECÍFICO	ESTRATEGIA METODOLÓGICA	ACCIONES	ENTREGABLE
<p>Determinar la condición actual de la empresa Construplan Colombia en base a los lineamientos dados por la norma técnica NTC ISO 9001:2015 a través de una valoración interna de la empresa.</p>	<p>Ejecutar un plan de acción para la recolección de datos de información en las áreas que constituya la empresa</p>	<p>P: Realizar un modelo de encuesta enfocado al conocimiento de un Sistema de gestión de Calidad H: Aplicar la encuesta para la compañía Construplan Colombia V: Revisión de la cantidad total de personas que se encuentran actualmente en la empresa versus las personas encuestadas. A: Ejecutar el cateo de información derivada de la aplicación de las encuestas.</p>	<p>El formato de encuesta, junto con el resultado de las encuestas.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Caracterizar los procesos misionales establecidos en el mapa de procesos para la empresa Construplan Colombia, así poder establecer sus actividades y procedimientos 	<p>Diseñar el modelo para poder implementar el mapa de procesos y la caracterización del proceso misional enfocado a la ejecución de actividades dentro de la empresa</p>	<p>P: Identificar la situación actual referente a las actividades ejecutadas dentro de la organización, con el fin de identificar los procesos que integran el mapa de procesos. H: Elaboración del mapa de proceso y la caracterización de cada uno de los procesos. V: Comparar el mapa de procesos y la caracterización de los procesos diseñados con respecto a las actividades o labores</p>	<p>-Mapa de procesos. - Caracterización de los procesos.</p>

		<p>ejecutadas dentro de la organización.</p> <p>A: Evaluar el mapa de procesos actual de la compañía, teniendo en cuenta si hay lugar o no a una actualización.</p>	
<p>Definir los procedimientos, mecanismos de control y seguimiento de los requerimientos de la empresa dentro del proceso de gestión de la construcción en la organización tomando como guía la norma NTC ISO 9001:2015</p>	<p>Elaborar la documentación necesaria para el control, seguimiento y desarrollo de las actividades dentro de un proceso misional; con el fin de mejorar la funcionalidad en la organización durante la ejecución de trabajo</p>	<p>P: Organizar los procedimientos y controles necesarios, para uno de los procesos misionales.</p> <p>H: Elaborar los procedimientos, formatos de control, de registro, y toda la documentación necesaria, con el objetivo de que el proceso misional tenga funcionalidad</p> <p>V: verificar que toda la documentación, se encuentren acordes a lo establecido en el proceso misional de la empresa.</p> <p>A: Mejorar la documentación respecto al control y el aseguramiento de calidad, encontrados en la organización.</p>	<p>Procedimientos de las actividades que se ejecutan.</p> <p>Formato registros del control y aseguramiento de la calidad.</p> <p>Listado maestro.</p>

Fuente: Elaboración propia.

5. JUSTIFICACIÓN

Se realiza el diseño de sistema de gestión de la calidad para la empresa Construplan Colombia para mejorar procesos y dar un mejor enfoque al ejecutar actividades dentro del sector de la construcción, así como el beneficio de darle un valor agregado en cuanto a la certificación de calidad en la NTC-ISO 9001:2015, con el fin de que, a futuro después de ejecutar la labor de diseño del sistema de gestión de la calidad, deseen certificarse y mejorarla con el tiempo.

Por otro lado, dentro del mercado laboral para el sector de la construcción, las organizaciones se están dando cuenta de la importancia y el beneficio que conlleva diseñar e implementar un sistema de gestión de la calidad, así mismo, día a día se implementan técnicas, para mejorar el rendimiento, calidad de materiales y personal idóneo con el fin de ejecutar actividades de obras civiles, y trabajos de construcción en Colombia, es por esto que diseñar un sistema de gestión de la calidad basado en la NTC-ISO 9001: 2015, es una excelente iniciativa para el crecimiento de la empresa.

Finalmente, con la elaboración del diseño del sistema de gestión de la calidad como estudiantes de la Universidad Santo Tomás, poder aplicar los conocimientos adquiridos dentro de la institución e implementar el sistema de gestión de la calidad dentro de la empresa.

6. MARCO TEÓRICO

La Norma ISO 9001:2015, se basa en la gestión de la calidad de los productos y/o servicios que tiene una organización hacia la satisfacción del cliente, mejorando continuamente sus procesos, la ISO (Organismo Internacional de normalización), fue oficialmente creada en 1947 para elaborar normas técnicas con el objetivo de ayudar a las empresas a mejorar sus servicios o productos, luego en 1987 la ISO establece las normas 9000 que consiste en:

Las normas para establecer sistemas de gestión de la calidad son las únicas normas familiares que pueden certificarse (aunque esto no es un requisito). Puede ser utilizado por cualquier organización, grande o pequeña, cualquiera que sea su campo de actividad. De hecho, más de un millón de empresas y organizaciones en más de 170 países están certificadas según la norma ISO 9001, que se basa en un conjunto de principios de gestión de calidad que incluyen un fuerte enfoque en el cliente, motivación y participación de alto nivel en la gestión, un proceso basado en el enfoque y la mejora continua. Estos principios se explican con más detalle en los Principios de gestión de la calidad de ISO. El uso de ISO 9001 ayuda a garantizar que los clientes reciban productos y servicios consistentes y de alta calidad, lo que brinda muchos beneficios comerciales.⁴

Además, los sistemas de gestión de calidad han ayudado en gran parte a mejorar procesos dentro de las empresas, bien lo dice la ISO 9001:2015:

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.⁵

Es decir, gracias a la implementación de sistemas de gestión de calidad en las empresas, se pueden dar soluciones más eficientes, eficaces a si mismo podrían mitigar los riesgos que se presenten a futuro.

Así mismo, la norma ISO 9001:2015 hace referencia al pensamiento basado en riesgos para poder evitar que las organizaciones que deseen implementar o actualizar el SGC deban tener en cuenta todos los factores para llevar a cabo acciones preventivas o acciones correctivas, dando lugar al pensamiento basado en riesgo. Según ISO 9001:2015 el riesgo es el efecto de la incertidumbre y dicha incertidumbre puede tener efectos positivos o negativos⁶. En otras palabras, se

⁴ (Organización Internacional de Normalización 9001, 2015)

⁵ (Organización Internacional de Normalización 9001, 2015)

⁶ (Organización Internacional de Normalización 9001, 2015)

deberán tener en cuenta todos los componentes de una organización ya sean interno o externo para emplear un pensamiento basado en riesgos

6.1 FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA CALIDAD

Ante todo, un sistema de gestión de la calidad busca constantemente una mejora continua dentro de la organización, igualmente:

Cuando una empresa se certifica con la norma ISO 9001:2015, se debe tener en cuenta que logra resultados más efectivos al implementar el SGC, lo que refleja que afecta a todas las áreas de la organización, incluyendo a los clientes internos y externos; por otro lado, estos Beneficios se enfocan en áreas financieras, estructurales, procesos, satisfacción del cliente.⁷

En otras palabras, gracias al SGC las organizaciones pueden optar por estándares más altos.

En consecuencia, diseñar e implementar un SGC podría rendir frutos y oportunidades de éxito que ayudarían a competir en el mercado laboral mejorando cada día, evitando errores y reprocesos los cuales malgastan recursos valiosos para las organizaciones.

6.2 CONTROL DE LA CALIDAD

Ante todo, los controles de calidad se basan en verificar y aceptar que las actividades que se estén ejecutando dentro de un proceso sean eficientes y estén cumpliendo con el marco legal exigido en la organización, además:

El desarrollo de la producción en masa, la especialización, el aumento de la complejidad del proceso productivo y la introducción de una economía de mercado enfocada a la competencia y a la baja de precios, que implican que se reduzcan los costos de materiales y procesos, determinan la implementación de métodos para aumentar la eficiencia de las líneas de producción.⁸

En conclusión, los controles de calidad existen para inspeccionar y mejorar la calidad de un producto o servicio determinado en paralelo con las normas establecidas.

⁷ Ramos Cárdenas, Diego Alejandro. Revisión sistemática de literatura sobre beneficios de la implementación de la norma NTC-ISO 9001 en las empresas de Colombia. En Revista: Avenir. P. 2

⁸ (La gestión de la calidad: conceptos básicos, 2010)

7. MARCO CONCEPTUAL

7.1 GESTIÓN DE LA CALIDAD

Según Uribe Macías la gestión de calidad lo define como el conjunto de actividades organizadas que se extienden del cargo de la dirección, enfocadas a determinar y establecer la política de calidad, los objetivos y responsabilidades; lo cual establece de por medio la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad dentro de un sistema de gestión de la calidad⁹. Esto quiere decir que la gestión de la calidad se basa en todo SGC para poder ejecutarlo sin ningún inconveniente, mejorando continuamente a la organización, evitando los reprocesos o sobrecostos dentro de la misma.

7.2 CALIDAD DE LOS PRODUCTOS

Según la página cámara de Málaga se define como:

El conocimiento que tiene el cliente sobre su valor. Si un cliente piensa que un bien le ayuda a solucionar sus necesidades, lo considerará de mayor o menor calidad, además para valorar la calidad de un producto, hay que observar que instrumentos de medición se pueden establecer en las distintas etapas del proceso de fabricación, debido a que todo influye en la calidad del producto¹⁰.

En otras palabras, los productos o servicios que se den dentro de una organización deben seguir el proceso o procedimiento establecido para llegar a una satisfacción del cliente del 100%.

7.3 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:

Según COELLO lo define como:

Es el efecto de brindar bienes y servicios que satisfacen o superan las necesidades del cliente. Las necesidades y expectativas de los clientes se conocen como "calidad esperada" y es ahí cuando el cliente deberá recoger el producto terminado. El productor debe de ser satisfactorio hacia la calidad esperada y diseñada, así mismo el producto se transforma de la

⁹ Uribe Macías, Mario Enrique. Los sistemas de gestión de la calidad: el enfoque teórico y la aplicación empresarial. Ibagué, Colombia: Sello Editorial Universidad del Tolima. P. 22

¹⁰ CÁMARA MÁLAGA. 6 criterios para definir el nivel de calidad de un producto o servicio

calidad esperada en especificaciones, dependiendo del diseño y refleja su valor en términos de calidad deseada¹¹.

En otras palabras, dentro de las organizaciones se debe tener claridad de las necesidades del cliente al prestar un servicio o al elaborar un producto, ya que con esto puede ser que la organización avance a futuras mejoras o no esté cumpliendo con las expectativas del cliente.

¹¹ (La gestión de la calidad: conceptos básicos, 2010)

8. MARCO LEGAL

Para la propuesta de un sistema de gestión de calidad, bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015 para la empresa Construplan Colombia, es importante tener presente la siguiente normatividad aplicable evidenciada en la tabla número 2

Tabla 2 (Documentos Legales)

LEGISLACIÓN	ÓRGANO EMISOR	DESCRIPCIÓN
Constitución política de Colombia - Artículo 78	Asamblea Constituyente de Colombia de 1991	Efectuar un correcto control de calidad de bienes y servicios brindados y facilitados a la sociedad, así como los requisitos mínimos que debe suministrarse al estado en su planificación. Será de su mera responsabilidad, de acuerdo a lo consagrado en la ley, quienes en un proceso de fabricación y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, el bienestar y la seguridad dell adecuado abastecimiento a consumidores y usuarios ¹² .
Ley 80 de 1993	Congreso de la República de Colombia	Tiene como cuestión acoplar las reglas y principios que rigen los acuerdos de las entidades gubernamentales.
Ley 400 de 1997	Congreso de la República de Colombia	Desarrollar normas y requisitos mínimos para el diseño, construcción y supervisión técnica de edificaciones nuevas.

¹² COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Constitución Política de Colombia. Artículo 78. (4 de julio de 1991). Por lo cual se dicta el control de la calidad. Bogotá D.C. 1991. Diario Oficial No. 51990

Reglamento NSR-10	Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial	Presenta los requisitos mínimos para garantizar la realización del objetivo principal de proteger la seguridad de la vida humana en caso de un terremoto fuerte hasta cierto punto. Sin embargo, la protección de la propiedad es un resultado indirecto de la aplicación de la norma, porque al proteger la vida humana, la protección de la propiedad se obtiene como un subproducto de la protección de la vida.
Decreto 2525 de 2010	Congreso de la República de Colombia	El decreto prevé la necesidad de dotar de seguridad jurídica a los proyectos de urbanismo y construcción por fases, implicando la aplicación de la NSR-10 para la aprobación inicial de los proyectos.
Decreto 1072 de 2015	Ministerio del Trabajo	Respeto a los derechos fundamentales, garantías de los trabajadores, fortalecimiento, promoción y protección de las actividades económicas solidarias y el trabajo digno.
Decreto 1076 de 2015	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Regular la recuperación, mantenimiento, defensa, clasificación, manejo, uso y aprovechamiento sostenible de los recursos renovables del país y del medio ambiente para asegurar el desarrollo sostenible sin reducir los costos asignados a otros sectores.

Fuente: Elaboración propia

9. MARCO REFERENCIAL

Para empezar, los sistemas de gestión de la calidad son esenciales para que una empresa funcione y sea estable en el tiempo. Al tener un enfoque basado en la gestión del riesgo, mejora continua y satisfacción del cliente hace que los esfuerzos por cumplir con los requisitos estén direccionados tanto a las necesidades como a las expectativas de la empresa y partes interesadas.

Así mismo, esto obliga a las empresas a ser mejores cada día, a evitar los errores, reprocesos, productos o servicios en mal estado los cuales gastan recursos importantes en otras palabras gracias a los SGC los recursos se pueden aprovechar de una mejor manera.

9.1 CALIDAD EN LA CONSTRUCCIÓN

Ante todo, los principales problemas que se han tenido a través de los años son los malos procesos y procedimientos dentro de la ejecución de proyectos, uno de ellos y más reconocido es la construcción son las edificaciones VIS (Vivienda de interés Social), en las cuales como lo comenta el Diario el Colombiano “los acabados de los apartamentos son deficientes.”¹³ Esto quiere decir que las empresas de construcción colombianas, no cuentan con un control y aseguramiento de calidad.

Según Compensar junto a la Universidad de los Andes¹⁴ arrojaron una serie de decisiones que están sembrando una mayor calidad en la construcción de proyectos de VIS, además se considera la producción del entorno como un factor concluyente para contribuir a los candidatos de los proyectos.

Como lo explica el administrador de Subsidio y Vivienda de Compensar Carlos Andrés Rodríguez “veníamos desarrollando proyectos de vivienda con diferentes empresas constructoras, pero encontramos la necesidad de hacer una reflexión sobre la calidad de la vivienda de interés social, así como del impacto que tiene esa calidad sobre la vida de las familias que las habitan”¹⁵. De igual forma las

¹³ El colombiano. Medellín. 28 de abril de 2022. Consultado el 04 de junio de 2022. Disponible en: <<https://www.elcolombiano.com/antioquia/1440-propietarios-pagaron-su-casa-y-aun-no-la-reciben-EG17334909>>

¹⁴ CAMACOL, Bogotá D.C. 9 de diciembre del 2021. Consultado el 04 de junio de 2022. Disponible en <<https://camacol.co/actualidad/publicaciones/revista-urbana/91/en-construccion/en-busca-de-la-calidad-en-la-vis>>

¹⁵ CAMACOL, Bogotá D.C. 9 de diciembre del 2021. Consultado el 04 de junio de 2022. Disponible en <<https://camacol.co/actualidad/publicaciones/revista-urbana/91/en-construccion/en-busca-de-la-calidad-en-la-vis>>

organizaciones que están enfocadas en la construcción de obra civil deben mejorar o implementar sus SGC para entregar un producto de calidad.

9.2 CONTROL DE CALIDAD EN LA CONSTRUCCIÓN

El control de la calidad en la construcción es la revisión y supervisión técnica en una obra civil, para evitar malos procedimientos, prácticas deficientes y fallas futuras en la construcción, igualmente el control de calidad se basa en los indicadores de desempeño, productividad y tiempos de entrega establecidos.

Por otro lado, existe un control de calidad en los materiales, esto es un aspecto bastante importante en la construcción, ya que debemos tener seguridad que los materiales utilizados en el proyecto garanticen un nivel de confianza, esto puede garantizarse con pruebas y ensayos a dichos materiales.

Es por ello que como lo menciona Luis Rodolfo Álvarez¹⁶, La construcción en Colombia es obligatoria tener SGC certificados, para poder participar en muchas de las licitaciones de empresas privadas e incluso públicas, es por ello que las certificaciones ISO9001:2015 se han incrementado de manera exponencial en el país, lo que resulta una necesidad que da el mercado para la certificación de las empresas.

Es decir, que las organizaciones en Colombia cada día están mejorando y capacitándose para entrar al mercado laboral con mejores oportunidades y mejores compromisos a cumplir.

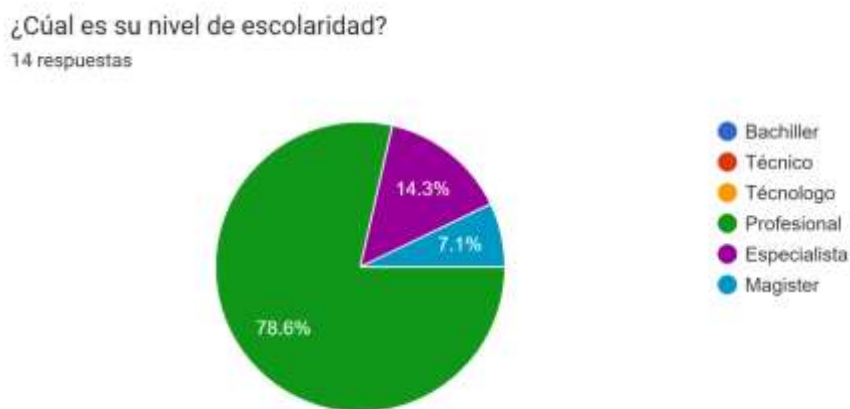
¹⁶ Álvarez Quintero, Luis Rodolfo. Gestión de la calidad en la reducción de los reprocesos en los proyectos de construcción civil. Cartagena de indias. 2014 P. 17

11. IDENTIFICACIÓN Y DETERMINACIÓN DE LAS CONDICIONES ACTUALES DE LA EMPRESA

11.1 ENCUESTAS A LOS TRABAJADORES DIRECTOS DE LA EMPRESA CONSTRUPLAN COLOMBIA

Para dar inicio al desarrollo de las actividades, se definieron como principio la implementación de una encuesta en la plataforma virtual Google Forms, en la cual se crearon diferentes tipos de preguntas cuantitativas y cualitativas (ANEXO A); para la primera fase; identificar y determinar la condición inicial de la empresa, se tomó como referencia a los empleados vinculados directamente con la empresa Construplan Colombia, siendo como primera pregunta la Ilustración 2.

Ilustración 2 Respuestas a la pregunta general



Fuente: Google Forms - Elaboración propia

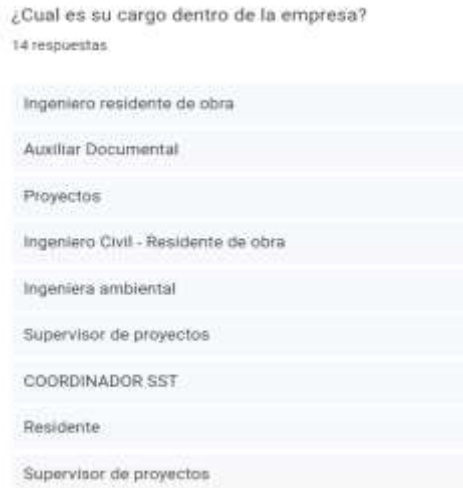
En la ilustración número 2, se quiere identificar el nivel de estudios que se tiene dentro de la empresa con el fin de evidenciar el nivel educativo que tiene el personal de la empresa Construplan Colombia.

Para conocer el estado actual de la empresa, también se debe conocer el área de trabajo de cada uno de los consultados en el formulario, para ello se basa en sus respuestas dando así que el personal como se evidencia en la Ilustración 2, es parte administrativa y parte técnica dentro de la empresa.

Ilustración 3 Respuestas a la pregunta general

Con respecto a la Ilustración número 3 se obtuvo conocimiento frente a los cargos que ostentan actualmente los colaboradores de la empresa Construplan Colombia, los cuales fueron actores principales para la aplicación de la encuesta.

Ilustración 3. Respuestas a la pregunta general 2.

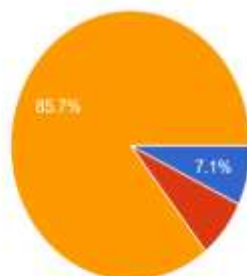


Fuente: Google Forms - Elaboración propia

Con relación a la Ilustración número 4 de la encuesta aplicada a los colaboradores de Construplan, se requería conocer una percepción referente al significado de calidad que pudiesen tener los colaboradores, a la hora de llevar a la práctica el ofrecimiento del servicio, relativo a la actividad principal de la compañía. Lo que aduce que el 85.7% de las personas conocen qué significa calidad.

Ilustración 4. Respuestas a la pregunta 1

1. Según su conocimiento, en base a su experiencia en el área de trabajo, puede decirnos el significado de calidad:
14 respuestas



- La calidad es conjunto de condiciones que contribuyen al bienestar de los individuos y a la realización de sus potencialidades en la vida social.
- La calidad es un conjunto de propiedades y características del medio ambiente, ya sean generalizadas o locales, en la medida en que inciden s...
- Calidad es el nivel de perfección de un proceso, servicio o producto entregado por la empresa de modo que cumpla...

Fuente: Google Forms - Elaboración propia.

Teniendo en cuenta que generalmente en ciertas empresas, se cuenta con formatos o documentos que explican los procedimientos de funciones específicas, en el estudio se quiere analizar el discernimiento frente a la definición de procedimiento.

Por ende, con el fin de analizar el conocimiento referente a el significado, concepto o definición de procedimiento que tienen los colaboradores de Construplan, se realizó una serie de preguntas de respuesta múltiple inmersas en la definición de varios conceptos, entre estos la definición de procedimiento, en la cual se percibe que el 85.7% del total de personas encuestadas cuentan con una noción acertada referente a tal definición.

Ilustración 5. Respuestas a la pregunta 2

2. Cual es la definicion de procedimiento:
14 respuestas



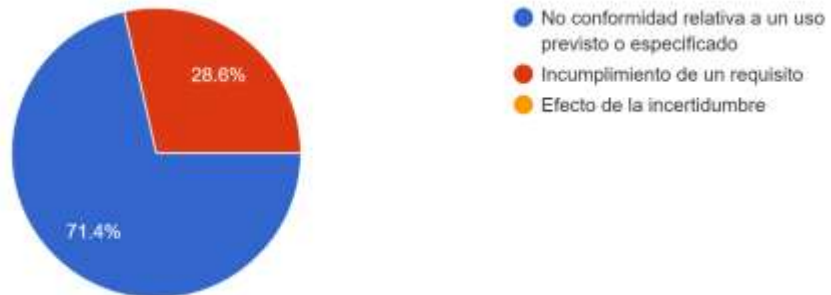
Fuente: Google Forms - Elaboración propia

Continuando con el análisis e interpretación de las preguntas realizadas a la población específica, se percibe que más de la mitad del total de encuestados, tienen conocimiento acertado frente al concepto y/o significado de defecto, lo anterior teniendo en cuenta que dicho concepto se encuentra relacionado en un proceso normal de producción o en la prestación de servicios.

Ilustración 6. Respuestas a la pregunta 3

3. Cual es la definicion de Defecto:

14 respuestas



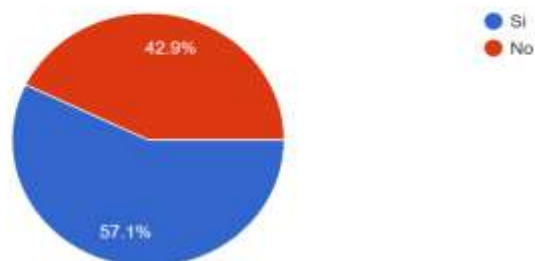
Fuente: Google Forms - Elaboración propia

Relativo a los resultados obtenidos de la pregunta número 4 que se puede evidenciar en la Ilustración No. 7, deduce que las dentro de la organización Construplan los colaboradores han presenciado o han notado que, en el transcurso de la ejecución de las actividades relacionadas con el desarrollo de la actividad principal de la empresa, existen vacíos o desviaciones de las mismas lo cual pueden generar que el producto final sea afectado por las razones expuesta

Ilustración 7. Respuestas a la pregunta 4

4. Según su criterio, ¿dentro de las actividades de la empresa, ha presenciado una desviacion a la ejecucion de las actividades realizadas afectando la entrega del producto final al cliente?

14 respuestas

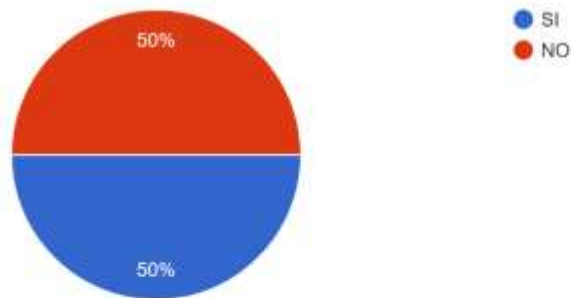


Fuente: Google Forms - Elaboración propia.

Evidenciando la Ilustración número 8, en la cual se percibe las respuestas relacionadas al conocimiento de la visión de la empresa Construplan Colombia, se puede deducir que el 50% de los colaboradores encuestados, NO tienen conocimiento frente a la misma, por consiguiente, la compañía debe mejorar la socialización de tal información a sus colaboradores, ya que la misión forma un papel de gran relevancia en toda organización.

Ilustración 8. Respuestas a la pregunta 5

5. ¿Conoce la misión y visión de la empresa Construplan Colombia?
14 respuestas

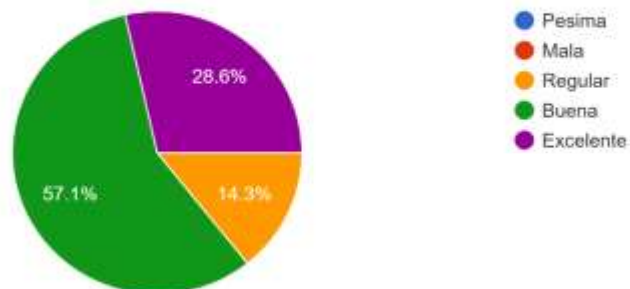


Fuente: Google Forms - Elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos, que se evidencian en la ilustración número 9 sólo el 28.6% refleja que la calidad dentro de la empresa es excelente, por lo cual Construplan debe realizar estrategias de mejora, con el fin de poder analizar el motivo por el cual los colaboradores no consideran que la calidad brindada al cliente no es satisfactoria, teniendo en cuenta la opinión de uno de los actores principales de la organización.

Ilustración 9. Respuestas a la pregunta 6

6. ¿Qué percepción tienen las usted sobre la calidad dentro de la organización?
14 respuestas



Fuente: Google Forms - Elaboración propia

Ilustración 10 - Pregunta 7

Analizando las respuestas a la pregunta abierta que se puede evidenciar en la Ilustración número 10 se puede observar que las respuestas de los colaboradores, demuestran el motivo por el cual consideran que Construplan ofrece servicios de calidad, en dichas respuestas por cada uno del personal encuestado, se puede evidenciar diferentes opiniones respecto al servicio que puede ofrecer la constructora, la mayoría manifiesta realizar ajustes con el fin de suplir la necesidad de estandarizar la información y las solicitudes relativas a la misma

Ilustración 10. Respuestas a la pregunta 7

7. Según su respuesta a la anterior pregunta indique el ¿por qué? de la misma

14 respuestas:

Se mantuvo un correcto orden y orientación en el procedimiento establecido durante el proyecto que se desarrolla, y de igual forma se cumplieron con los tiempos estipulados en la entrega de los mismo.

Buena, sin embargo siempre hay ventanas de oportunidad

A pesar de encontrar inconformidades en los procesos. Siempre se dispuso con eficiencia el arreglo de las mismas

Siempre se realiza verificación de las actividades para entregar un producto conforme Lo cliente

Buena porque se entregan en óptimas condiciones el servicio

Falta estandarizar más los procesos en el interior de la compañía, se tiene un parámetro que puede ser ajustable, se necesita estandarizar la información y la solicitud

Entrega productos con excelentes terminados y buena calidad

Muy buena a mi percepción sin embargo tienen areas de oportunidad

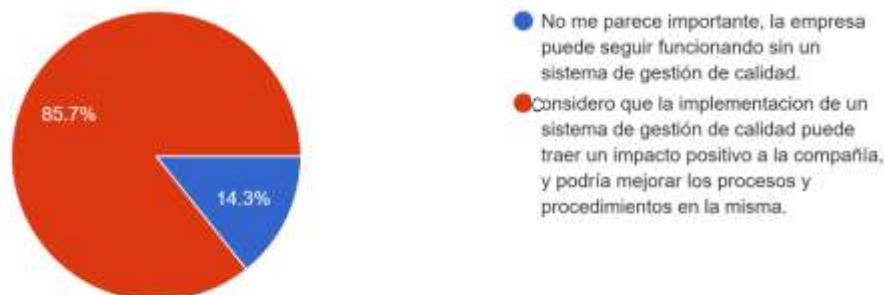
Fuente: Google Forms - Elaboración propia.

Con relación a la Ilustración número 11, referente a la pregunta número 8 de la encuesta, los trabajadores de Construplan a los cuales se les aplicó la encuesta, respondieron que es importante desde su percepción, que la organización cuente con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad

Ilustración 11. Respuesta a la pregunta 8

8. Teniendo en cuenta sus respuestas al cuestionario, ¿Considera importante aplicar un sistema de gestión de calidad en la empresa Costruplan Colombia?

14 respuestas



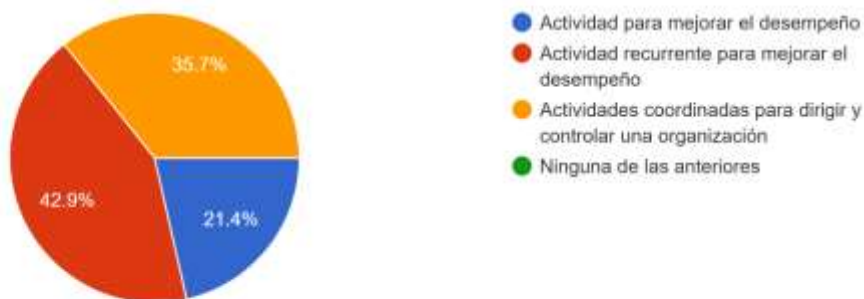
Fuente: Google Forms - Elaboración propia.

Cómo última pregunta de la encuesta, se pretendió conocer el nivel de conocimiento referente a la palabra “Mejora Continua” lo anterior teniendo en cuenta que esta palabra es atribuible a un sistema de gestión de calidad completo, sin embargo, el 35.7% de personas respondieron acertadamente, lo cual implica que el porcentaje restante presenta un desconocimiento relativo al concepto.

Ilustración 12. Respuesta a la pregunta 9

9. Cual es la definición de Mejora Continua:

14 respuestas



Fuente: Google Forms - Elaboración propia.

Finalmente, se pudo evidenciar que, después de obtener los resultados de aplicación de la encuesta, la mayoría de los trabajadores de Construplan consideran que puede ser necesario y eficiente para la empresa aplicar un sistema de gestión de calidad según la Norma ISO 9001:2015 en aras de mejorar los procesos internos de la empresa, cuyo fin será prestar un buen servicio.

11.2 ANÁLISIS DE BRECHA DE LA EMPRESA CONSTRUPLAN COLOMBIA

El diagnóstico o análisis de brecha es una herramienta que permite identificar el nivel de madurez de la entidad frente al cumplimiento de la norma, cuyo propósito es definir los planes de acción para cerrar dicha brecha.

El principal beneficio de un análisis GAP es que permite percibir la situación actual de la empresa y la situación deseada para el futuro, generando un plan de acción de forma clara y estructurada.

Por consiguiente, se realizó dicho diagnóstico aplicado a la empresa Construplan, y como resultado se obtuvo:

Ilustración 13. Análisis de Brecha aplicado a la organización Construplan

No.	Numeral	CUESTIONARIO	1	2	3	4	5	Observaciones
1	4.1	¿La organización comprende su contexto externo en los aspectos: legal, tecnológico, de mercado, cultural, social y económico, así como en los ámbitos local, nacional o internacional?		2				Matriz Dofa, Matriz Pestel
2	4.1	¿La organización comprende su contexto interno en los aspectos de: valores, cultura organizacional, conocimiento y desempeño organizacional?			3			Objetivo, valores, alcance
3	4.2	¿Se han determinado las partes interesadas del sistema de gestión de la calidad?		2				Dofo, Matriz partes interesadas
4	4.2	¿Se conocen las necesidades y expectativas de esas partes interesadas?			3			DOFA, Matriz partes interesadas
5	4.3	Se ha definido el alcance del SGC y su aplicabilidad?			3			Alcance del SGC
6	4.4	La organización ha definido los procesos que constituyen su sistema de gestión de la calidad?			3			Mapa de procesos
7	4.4	La organización tiene una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad?		2				Mapa de procesos
8	4.4	Se realiza control adecuado a los procesos: seguimiento, medición y análisis a los datos?		2				Indicadores KIP
9	4.4	Se mantiene información documentada para apoyar la operación de los procesos?			3			Caracterización de procesos
10	4.4	Se conserva información documentada para tener confianza de que los procesos se realizan según lo planificado?			3			Caracterización de procesos
			0	8	18	0	0	

11	5.1	La alta dirección rinde cuentas acerca de la eficacia del sistema de gestión de la calidad?		2					Matriz: necesidades y expectativas, política de calidad e indicadores
12	5.1	Los requisitos del sistema de gestión de la calidad se han integrado a los procesos?		2					Matriz: necesidades y expectativas, política de calidad e indicadores
13	5.2	La alta dirección de esta organización se asegura que la política de la calidad es comunicada y entendida?				3			Política de Calidad
14	5.3	Las personas conocen sus niveles de autoridad y las responsabilidades en relación con el sistema de gestión de la calidad?				3			Informes de Auditorías internas y externas
			0	4	6	0	0		
15	6.1	La organización gestiona los riesgos y oportunidades de los procesos ?				3			Matriz Dofa, Análisis Peste!, Matriz de riesgos
16	6.2	Se han establecido los objetivos de la calidad en las funciones, niveles y procesos del sistema de gestión de la calidad?				3			Objetivos de calidad
17	6.3	Los cambios en el sistema de gestión de la calidad se realizan de manera planificada?		2					
			0	2	6	0	0		
18	7.1.2	Se proporcionan las personas necesarias para la operación y control de los procesos?				3			Organigrama
19	7.1.3	Se proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y para la conformidad de los productos y servicios?				3			
20	7.1.5	Se determinan y proporcionan los instrumentos y recursos de medición necesarios para el control de los procesos y para evaluar la conformidad de los productos?				3			
21	7.1.6	Se gestionan los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?				3			
22	7.2	Se han determinado las competencias de todo el personal que realiza trabajos que afectan la calidad de los productos?				3			Evaluación de desempeño
23	7.3	La organización se asegura de que su personal tiene conciencia de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad?				3			
24	7.4	Se han determinado los procesos de comunicación interna?				3			
25	7.4	Se han determinado los procesos de comunicación externa?				3			
26	7.5	Se controla la información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por la norma ISO 9001?				3			Indicadores de gestión
			0	0	27	0	0		

27	B.1	Se han planificado los procesos necesarios para la manufactura de los bienes y/o la prestación de los servicios?	2					
28	B.2.1	La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes antes, durante y después de la venta, incluyendo las quejas?		3				
29	B.2.2	La organización determina los requisitos para los productos y servicios que ofrece a los clientes y se asegura que puede cumplir con lo que ofrece?			4			
30	B.2.3	La organización revisa los requisitos del cliente, los legales, los implícitos y los de la organización, antes de comprometerse a proporcionar un producto o servicio?			4			
31	B.4	Se determinan los controles que se deben aplicar a los procesos, productos y servicios contratados externamente?		3				
32	B.4	Se aplican criterios para la evaluación, la selección, el desempeño y la reevaluación de los proveedores externos?	1					
33	B.5.1	La producción y la prestación del servicio se realizan bajo condiciones controladas?		3				
34	B.5.2	Se identifican los productos y servicios y su estado de conformidad con respecto a los requisitos?		3				Información documentada sobre el control
35	B.5.3	Se cuida la propiedad de los clientes o de proveedores externos mientras está bajo el control de la organización?		3				Acta de entrega de los productos y servicios adquiridos
36	B.5.4	Se preservan los productos durante su producción o en la prestación del servicio para asegurar su conformidad con los requisitos?	2					
37	B.5.5	Se cumplen los requisitos para las actividades de posventa o posteriores a la entrega o la prestación del servicio?			4			
38	B.5.6	Cuando se presentan cambios en la producción o en la prestación del servicio éstos se revisan para asegurar la conformidad con los requisitos?		3				
39	B.6	Hay disposiciones para que la liberación de productos y servicios al cliente solo se efectúe hasta que se haya verificado el cumplimiento de todos los requisitos?		3				
40	B.7	Se identifican y controlan las salidas no conformes para prevenir su uso o entrega al cliente?			4			
			1	4	21	16	0	
41	9.1.1	La organización evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad a partir de los resultados del seguimiento y la medición de los procesos, productos y servicios?	2					
42	9.1.2	Se realiza seguimiento a la percepción de los clientes?	2					
43	9.2	Se llevan a cabo auditorías internas al sistema de gestión de la calidad?	2					Programa de Auditorías Informe de Auditoría
44	9.3	La alta dirección revisa el sistema de gestión de la calidad para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la planificación estratégica?	2					Revisión por la dirección
			0	8	0	0	0	
45	10.1	Existen mecanismos para seleccionar oportunidades de mejora que contribuyan a aumentar la satisfacción de los clientes?	1					Seguimiento a informe de encuestas de Satisfacción
46	10.2	Se revisa la eficacia de las acciones correctivas que se toman?	1					Plan de mejora
			2	0	0	0	0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 14. Descripción de la puntuación para la aplicación del análisis de brecha aplicado a la empresa Construplan

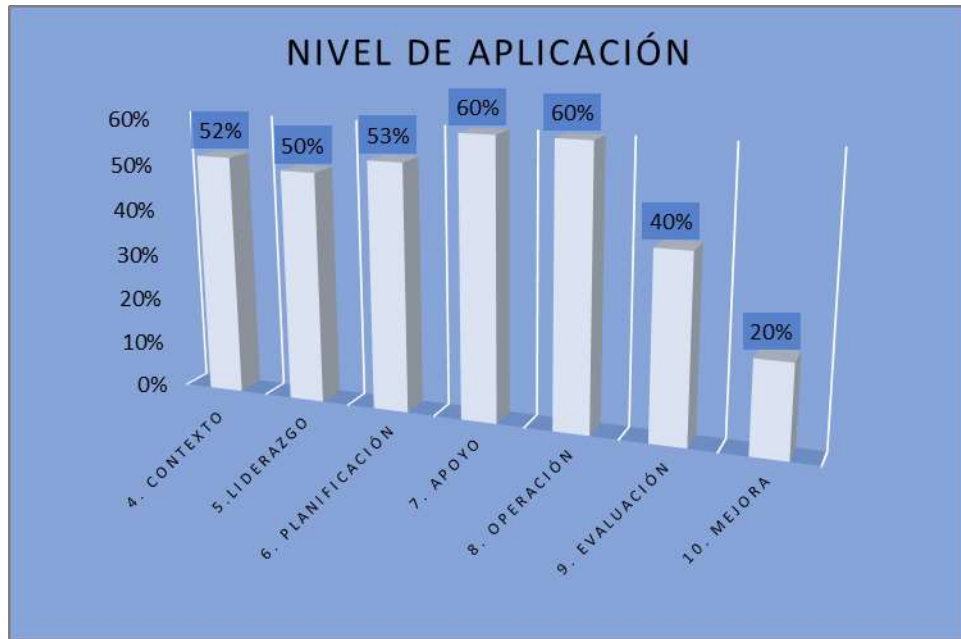
Descripción de Puntuación
1. No hay aproximación formal: los resultados son impredecibles. Solo declaraciones informales
2. Aproximación reactiva: Basada en necesidades puntuales, problemas presentados o ejemplos
3. Sistema formal definido: Existe planificación pero poca aplicación o resultados; documentación
4. Sistema formal estable: Procesos sistemáticos; se cumplen los objetivos. Hay realimentación
5. Mejora continua: Hay datos válidos de mejora; tendencias conocidas. Dominio de los procesos

Ilustración 15. Resultados de la aplicación del análisis de brecha de la empresa Construplan

Item Evaluado	Puntaje Real	Puntaje Planeado	Avance de SGC
4. Contexto	26	50	52%
5. Liderazgo	10	20	50%
6. Planificación	8	15	53%
7. Apoyo	27	45	60%
8. Operación	42	70	60%
9. Evaluación	8	20	40%
10. Mejora	2	10	20%
	123	230	53%

En la ilustración 16 se proyecta de manera visual los resultados obtenidos, luego de realizar la aplicación del análisis de brecha a la empresa Construplan.

Ilustración 16. Gráfico de barras



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los Ítems evaluados, se puede constatar que la organización con relación a los numerales aplicativos de la Norma ISO 9001:2015, en liderazgo, evaluación y mejora obtuvieron una asignación porcentual relativa al avance del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) un porcentaje menor o igual al 50% lo que deduce que la compañía no presenta estrategias sólidas que permitan ascender los procesos establecidos, lo que quiere decir que se cuenta con escasos recursos que permitan ofrecer un servicio de calidad para los clientes. No obstante, con relación a los numerales de; Planificación, Apoyo, Operación y contexto tiene un resultado superior al 50% no obstante, el mismo no es satisfactorio, aduciendo que Construplan debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para la implementación eficaz de un Sistema de Gestión de Calidad, cuyo fin será proveer información concreta para la operación y control de sus procesos internos.

12. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

12.1 DATOS DE LA COMPAÑÍA CONSTRUPLAN COLOMBIA

Nombre de la compañía: Grupo Construcciones Planificadas S. A

NIT: 901308390 – 1

Logo:

Ilustración 17. Logo de Construplan



Fuente: www.construplan.com.mx

Reseña Histórica de la compañía:

Grupo Construcciones Planificadas S.A. (Construplan) Nace en 1980 cuando se inician las primeras labores de edificación de locales comerciales, bodegas y casas, así mismo después de una larga trayectoria obtiene por primera vez el premio de las mejores empresas mexicanas en el año 2017.

Su crecimiento e innovación decide en 2019 incursionar en mercados internacionales, específicamente en el país de Colombia, con la división de Alimentos y Bebidas para la empresa (Bavaria) situada en el país Latino.

13. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PARA EL MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

13.1 MISIÓN

Crecer como una de las mejores organizaciones a nivel Nacional ofreciendo nuestros servicios en construcción y planificación buscando las mejores soluciones con responsabilidad y liderazgo, mejorando continuamente con nuestro personal idóneo basándonos en la innovación y mejora continua.

13.2 VISIÓN

Para el año 2027 contar con la certificación al sistema de gestión de calidad en Colombia, además de mejorar continuamente en nuestro compromiso y lealtad para asumir retos más grandes e innovadores, siendo líderes en la construcción de obras civiles en Colombia.

13.3 VALORES CORPORATIVOS

Los valores por los cuales se cataloga la compañía como sobresaliente son:

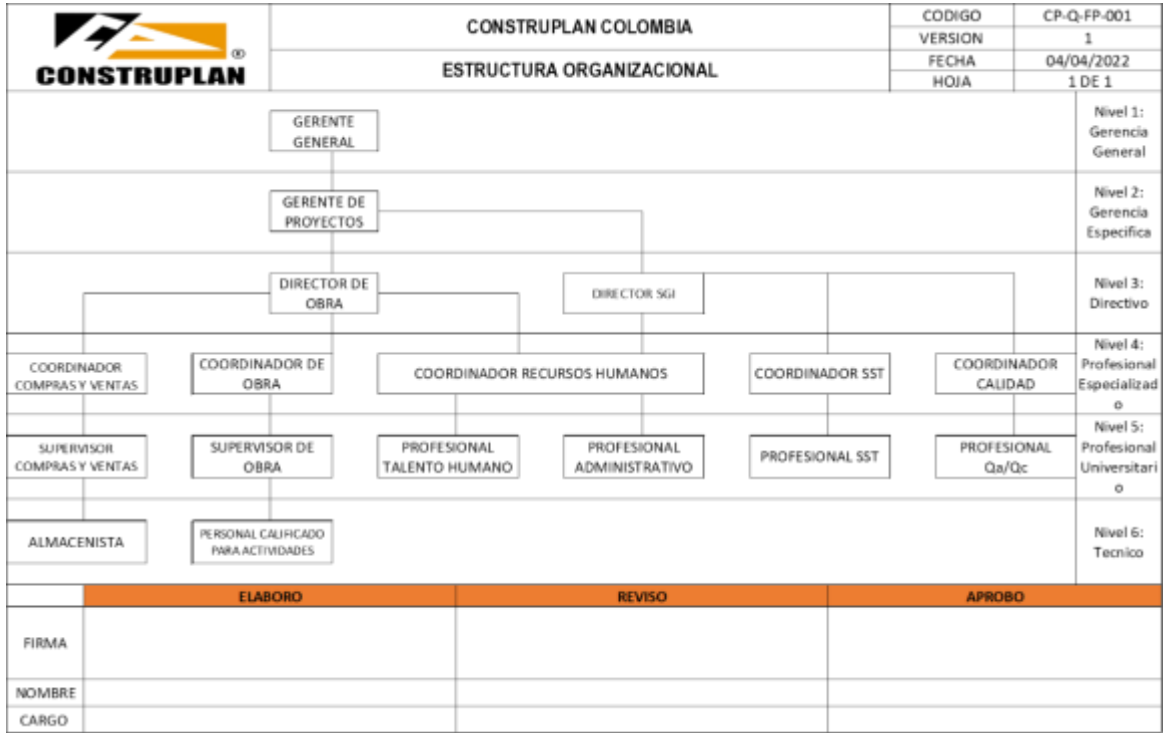
Respeto: Reconocemos que todas las ideas, tradiciones y pasiones de los demás son tan importantes como las de uno mismo.

Responsabilidad: Asumida frente a nuestras decisiones, acciones y consecuencias

13.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Se diseñó la estructura organizacional para la compañía, contemplando los niveles específicos para cada una de las áreas, desde el nivel Gerencial general hasta los niveles técnicos encontrados dentro de la compañía, teniendo en cuenta que se genera un orden, que permite identificar autoridades competentes para la toma de decisiones y para los planes de acción de seguimiento dentro de la organización.

Ilustración 18. Estructura Organizacional de Construplan

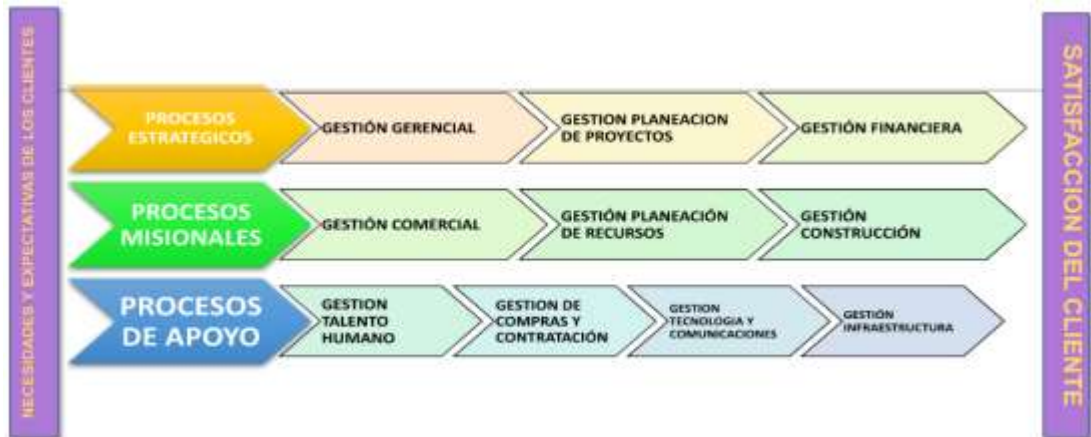


Fuente: Elaboración propia

13.5 MAPA PROCESOS

Se desarrolló el mapa de procesos con base en la misión, visión y estructura organizacional de la empresa, el cual se relaciona a continuación:

Ilustración 19. Mapa de procesos.



Fuente: Elaboración propia

13.6 MATRIZ PESTEL

Durante la elaboración de la matriz pestel se pudo evidenciar el entorno en el cual está sometida la compañía referente a los aspectos, sociales, económicos, políticos, ambientales y tecnológicos a nivel nacional con el fin de conocer los aspectos a trabajar, reforzar o mejorar dentro de la compañía.

Ilustración 20. Matriz Pestel

ANÁLISIS DEL ENTORNO - SECTOR CONSTRUCCION					
POLITICO	ECONOMICO	SOCIAL	TECNOLOGICO	ECOLOGICO	LEGAL
Elecciones Congreso y Presidencia	Aumento de los precios en la bolsa de valores en materiales de construcción y extracción de materias primas	Incremento del Empleo en Colombia de un 69% - CAMACOL	Building Information Modeling (BIM) aumentando los niveles de productividad y calidad, reductor de costos	Mejoras de impacto ambiental al extraer materiales para la construcción	Normas aplicadas para la construcción en Colombia como: 1. Norma Sismo Resistente 2010 (NSR-10) 2. NTC - Norma Técnica Colombiana 3. ACI - AMERICAN CONCRETE INSTITUTE 4. AWS D1.1 - American Welding Society 5. ASTM - American Society for Testing and Materials
Leyes y Decretos actuales en Colombia				Emisión de Dióxido de Carbono en el sector construcción	
Cambios en la financiación del gobierno para invertir en construcción	Crecimiento en el sector de la construcción durante el último año	Aumento en la venta de Vivienda VIS del 39%	Innovación en los productos de construcción para una mayor eficacia y eficiencia	Uso de nuevos materiales y sistemas constructivos a favor del medio ambiente	
				Mejoras de Disposición final de los residuos, desechos o escombros	

Fuente: Elaboración propia

13.7 MATRIZ DOFA

El análisis de la matriz DOFA Permite la identificación de factores internos y externos que interfieren en el desempeño de la empresa. Las variables internas son fortalezas y debilidades, y las variables externas son oportunidades y amenazas. Por ende, se realizó la elaboración de la herramienta aplicada a la compañía Construplan con el fin de que se establezcan estrategias de mejora o de gestión en pro de mejora de procesos específicos de la organización. Para llevar a cabo dicho proceso, se realizó un estudio de las variables externas, para detectar las oportunidades y amenazas que puede llegar a presentarse en el desarrollo normal de las operaciones de la empresa. Con respecto al estudio interno, referente a las fortalezas y debilidades, análisis que se efectuó con el objeto de lograr los objetivos previstos por la compañía, fortalecer los conocimientos previstos en las fortalezas y teniendo en cuenta las amenazas como las circunstancias que rodean la empresa en el mercado.

Ilustración 21. Matriz DOFA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>FORTALEZAS</p> <p>1. Personal Calificado para el desarrollo de las actividades o tareas que se deban ejecutar</p> <p>2. Se planea un cronograma de las actividades que se van a desarrollar en un proyecto</p> <p>3. Se comprende que recursos se van a utilizar para la compra de materias primas o productos</p> <p>4. Ejecución de actividades siguiendo los lineamientos y normas según estén contempladas en la construcción.</p> <p>5. Se identifican los posibles hallazgos que desarrollen durante un proyecto</p>	<p>DEBILIDADES</p> <p>1. Falta de capacitaciones o inducciones dentro de la empresa para que el personal capacitado desarrolle sus tareas en los tiempos y recursos necesarios</p> <p>2. Se especula un cronograma sin tener en cuenta los riesgos que se dan dentro de la ejecución de las actividades</p> <p>3. No se cuenta con un seguimiento a la utilidad de los recursos comprometidos con las actividades</p> <p>4. No tener un registro de las actividades ejecutadas que cumplan con las especificaciones dadas por el cliente o las normas colombianas establecidas</p> <p>5. No se tiene un control o se previene un hallazgo al proyecto o producto terminado antes de la entrega al cliente</p>
	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<p>OPORTUNIDADES</p> <p>1. Búsqueda de personal mejor calificado para integración a la empresa con el fin de mejorar recursos dentro de la empresa</p> <p>2. Capacitar al personal para identificar riesgos y/o oportunidades dentro de las actividades programadas, antes, durante y después de terminada la tarea</p> <p>3. Total, del valor presupuestal de los proyectos a los cuales se van aplicar</p> <p>4. Adecuar al personal para diligenciar un registro de cada una de sus actividades diarias</p> <p>5. Lineamientos, normas, leyes, pliego de condiciones, para llevar a cabo un proyecto, un producto o un servicio antes de empezar con el desarrollo del proyecto.</p>	<p>Planear de un cronograma de actividades se debe tener en cuenta rutas críticas que se tomaran a los sucesos que se puedan presentar en el desarrollo del proyecto, ya sean temas políticos, sociales, ambientales entre otros.</p>	<p>Identificar los riesgos y oportunidades que puedan surgir durante el desarrollo de un proyecto con el fin de evitar atrasos de entrega, productos no conformes con lo establecido inicialmente o falta de materiales y/o equipos para la ejecución de las actividades contempladas.</p>
	<p>Optimizar los recursos, se debe planear el recurso para cada actividad y su posible riesgo que presente con el fin de no superar el valor total del presupuesto que se tiene para el desarrollo de las actividades.</p>	<p>Diseñar un sistema en el cual se evidencie el valor presupuestal gastado vs el valor total del presupuesto con respecto a las compras de insumos o equipos que se necesiten durante el desarrollo de las actividades.</p>
	<p>Registrar el desarrollo de las actividades que el personal estará ejecutando e identificar que las tareas que se realicen deben cumplir con cada una de las normas, leyes, especificaciones o documentos legales aplicables para ese proyecto.</p>	<p>Observar y analizar las condiciones y las peticiones del cliente antes de ejecutar las actividades con el fin de desarrollar cada una de ellas siguiendo los lineamientos, normas o leyes que apliquen e igualmente que cumplan con las expectativas del cliente sin afectar el desarrollo de las actividades.</p> <p>Reforzar al personal de la organización el diligenciar y/o evidenciar todas las actividades que se puedan presentar durante la ejecución de un proyecto desde su inicio hasta su final, registrando, actividades, seguimiento al cronograma, control a desviaciones evidenciadas, control al seguimiento de recursos utilizados.</p>

	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
AMENAZAS 1. Aumento de la demanda de empresas idóneas para ejecutar proyectos o actividades en tiempo y recursos mas eficientes. 2. Factores políticos, económicos y social que no dejan dar avance dentro de los programado en las actividades 3. No hacer un seguimiento a proveedores de servicios y productos o materias primas, lo que conlleva a mal gastar los recursos innecesariamente 4. Insatisfacción del cliente y futuros clientes por no llevar un control interno y seguimiento de actividades 5. No cumplimiento de las actividades, perdiendo credibilidad y oportunidades	<p>Planear dentro del cronograma de actividades controles de rutas críticas a los factores externos que puedan suceder con el fin de mitigar los posibles retrasos, o demoras en los tiempos de entrega de las actividades.</p>	<p>Evidenciar los posibles riesgos o factores de riesgo que se puedan presentar dentro de los tiempos establecidos del proyecto, con el fin de evidenciar la desviación que se tiene y posibles controles de mitigación ya sea por factores socioeconómicos, políticos, medioambientales.</p>
	<p>Identificar, planear y evaluar a los proveedores que se encuentren dentro del área del proyecto con el fin de evidenciar, que proveedores, servicios y/o productos pueden ser beneficiosos para el desarrollo del proyecto</p>	<p>Evaluar cada uno de los proveedores de servicios y productos que se tienen en el radio de alcance con el fin de evidenciar, tiempos de entrega, costos de los suministros, calidad de materiales y/o equipos con la finalidad de reducir los sobrecostos por mal manejo de los recursos a la hora de suministrar un material al proyecto.</p>
	<p>Identificar y subsanar los hallazgos, desviaciones y/o no conformidades que se están generando durante el desarrollo de las actividades en el proyecto, con el fin de mitigar los riesgos a los servicios, productos o insatisfacción al cliente</p>	<p>Describir las actividades ejecutadas con registros o controles documentales, siguiendo cada una de las normas o lineamientos pactados con el cliente, desde la entrega de material, hasta su entrega final con el cliente.</p>
	<p>Identificar, registrar y tener evidencias de cada una de las actividades o retrocesos que puedan generarse durante el desarrollo del proyecto, ya sea por factores socioeconómicos, productos o materiales en estado crítico, personal que no se encuentra capacitado o comprometido con la empresa, y la falta de evidencia de las actividades que se desarrollan en el transcurso del proyecto.</p>	<p>Seguimiento a las desviaciones o hallazgos encontrados dentro de las actividades ejecutadas en el proyecto con el fin de dar acciones preventivas y correctivas para el cierre de la desviación y dar una mejora a la ejecución de actividades.</p>
	<p>Trazabilidad a la ejecución del proyecto antes, durante y después del desarrollo de cada actividad, desde la entrega de materia prima, servicios o productos hasta la entrega de la infraestructura o producto final al cliente, con el fin de llevar un registro de actividades, desarrollo de actividades en el tiempo, llegada de materia prima, ensayos y/o pruebas de materias primas, hallazgos, recepción de materiales con el fin de tener evidencia de cada actividad interna y externamente al desarrollo del proyecto.</p>	

Fuente: Elaboración propia

14. PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Con relación a la elaboración del Diseño del Sistema de Gestión bajo la NTC ISO 9001:2015 para la compañía Construplan, se ajusta a la información hallada, la cual fue evaluada por diversos análisis que se relacionaron en éste capítulo por medio de diversas herramientas para dicho fin.

14.1 ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS

El análisis de partes interesadas (API) permite identificar, conocer y describir las partes interesadas en el curso de operaciones de la empresa Construplan, por consiguiente, se evidencia por medio de la Ilustración número 22, la elaboración de la Matriz API, en la cual se percibe las necesidades y expectativas por los interesados, generando la planificación con relación al Sistema de Gestión de Calidad para la organización.

Ilustración 22. Matriz de partes interesadas.


MÁTRIZ DE PARTES INTERESADAS CONSTRUPLAN			
PARTES INTERESADAS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	PLANIFICACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTAL
PROPIETARIOS	*Rentabilidad, beneficio y crecimiento con respecto a los proyectos ejecutados, para el crecimiento de la organización	*Controlar la producción de la organización en cuanto a facturaciones, costos y ejecución de los proyectos	Registros de contratos Registros de construcción Registro de costos Matriz de riesgos Matriz DOFA
CLIENTES	* Lograr proyectos con una reducción de costos y en el tiempo establecido * Cero accidentes laborales durante la ejecución de las actividades diarias del proyecto *Materiales de calidad que no afecten la funcionalidad de la infraestructura que se tiene proyectada	*Garantizar diseños o propuestas que entregara el cliente para su debida ejecución *Capacitar a los profesionales adecuadamente para la supervisión y control de proyectos. *Controlar el proceso de construcción, optimizando recursos (humanos y materiales)	Registro de diseño Registros de construcción Registros de costos por actividad Encuestas satisfacción
PROVEEDORES	*Suministrar productos y/o servicios de alta calidad, sin reducir costos. *Entregar los productos y/o servicios en los tiempos indicados para no atrasar las actividades dentro de lo planificado *Cobrar a tiempo todos los productos y/o servicios suministrados	*Evaluación de proveedores dentro de la región para optimizar los siguientes factores: 1. Tiempos de entrega 2. Calidad de los productos y/o servicios 3. Costos referentes al mercado actual con respecto a los productos y/o servicios	*Registros de orden de compra y subcontratación
EMPLEADOS	*Realizar las actividades en los tiempos establecidos. *Disfrutar de un contrato con buenas condiciones *Utilizar los elementos de protección personal a la hora de ejecutar cualquier actividad *Realizar las actividades del proyecto según las condiciones establecidas (planos de proyecto)	*capacitar a los empleados ejecutores de las actividades en cuanto a los riesgos labores, técnico y medio ambiente *Prevenir los riesgos laborales durante y después de ejecutada las actividades en el proyecto	*Plan de capacitación y formación *Registros de EPP
COMPETIDORES	*Entregar mejores ofertas a clientes con relación a la reducción de tiempos y costos. *Buenas garantías referente a las condiciones laborales para los empleados. *Productos y/o servicios que superen las expectativas del cliente con respecto a lo solicitado en el proyecto	*Identificación de riesgos y oportunidades que se puedan encontrar en el mercado laboral	*Matriz de riesgos *Matriz DOFA
SOCIEDAD	*Respetar el medio ambiente durante la ejecución de un proyecto. *Disminuir el impacto negativo hacia el medio ambiente durante las actividades de construcción. *Mejorar el impacto positivo con respecto a la imagen corporativa	*Identificar los impactos ambientales positivos y negativos *Procedimiento en la gestión ambiental	*Registros de orden y aseo *Registros impactos ambientales

Fuente: Elaboración propia.

14.2 DESCRIPCIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE CARGOS

Con relación a la especificación de los cargos inherentes al desarrollo de las operaciones de Construplan, tomando como referencia el manual de funciones, se estableció:

Ilustración 23. Perfiles por cargos.

 DESCRIPCIÓN DE PERFIL DE CARGOS		Código:	CP-R-HSE-001
		Versión:	1
Descripción del cargo			
I. Datos generales			
Código de puesto	CP-D-PC-001		
Nombre del puesto	GERENTE DE PROYECTOS		
Proceso relacionado	CONSTRUCCION		
Personal a cargo	DIRECTORES		
Cargo de Jefe inmediato	GERENTE GENERAL		
II. Objetivo del puesto	Asumir la responsabilidad total de coordinar los proyectos, sin importar sus características, teniendo como responsabilidad principal, la obtención de resultados favorables en términos de tiempo, expectativas y presupuesto.		
III. Funciones			
1	Elaborar y definir los proyectos según las necesidades, objetivos y capacidades de la organización		
2	Realizar una planificación donde se definan fechas y plazos para cumplir con las etapas de los proyectos		
3	Supervisar y controlar los recursos financieros de acuerdo al presupuesto entregado a las tareas designadas para la ejecución de los proyectos		
4	Implementar cambios además de brindar soluciones efectivas según los problemas que se presenten, identificando los posibles riesgos que puedan afectar el desarrollo de los proyectos		
5	Realizar seguimiento al desarrollo de los proyectos para controlar y verificar que todo se cumpla de acuerdo a los objetivos establecidos.		
6	Negociar con los proveedores para tener todos los materiales y recursos en el momento que los proyectos los necesite.		
7	Elaboración de informes periódicos para dar a conocer los avances y resultados que se están obteniendo de cada uno de los proyectos		
IV. Responsabilidades			
1	Registrar los requisitos, creando los requisitos para los proyectos en un documento de requisito de los proyectos o en historias de los clientes		
2	Mantener los proyectos organizados creando una estructura eficiente para los documentos y los activos de los proyectos en ejecución		
3	Crear una línea de tiempo, donde se enumeren todas las tareas, actividades, y el desarrollo de cada uno de los proyectos trazando una línea de tiempo, calendario o ciclo de iteración		
4	Seguimiento del presupuesto, asegurando que los proyectos no corren riesgo de costar más de lo esperado		
5	Motivación al equipo, asegurando que el equipo tenga todo lo necesario para su ejecución, así poder tener éxito al desarrollar las actividades planeadas		

Perfil de cargo	
I. Estudios	
Escolaridad	Maestría
Avance	Finalizado
Estudio realizado o en curso	Área de enfoque
Administración de Empresas	Gerencia de proyectos
Ingeniero Civil	Gerencia de proyectos
Ingeniero Industrial	Gerencia de proyectos
II. Experiencia	
Área de experiencia	Años
Experiencia General	15
Experiencia Especifica en la ejecución de proyectos como jefe de proyectos, direccionando y gestionando proyectos hasta finalizar su ejecución.	8
III. Formación	
Formación	Tipo de formación
Project Management Professional (PMP)	Otro
Excel Avanzado	Diplomado
Inglés C1	Otro
IV. Habilidades	
Habilidades	Nivel
Liderazgo	Alto
Comunicación oral	Alto
Responsable	Alto
Generar Confianza	Alto

Fuente: Formato tomado del módulo Liderazgo y Gestión (semestre I).

14.3 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Con relación a la caracterización de los procesos de Construplan, a través de la siguiente herramienta se evidencia la descripción del funcionamiento del proceso para ejecutar un proyecto, identificando los elementos esenciales que permiten la gestión y el control de dicho proceso, en adición a esto es importante clarificar que dentro de los anexos se encuentran caracterizados los otros dos procesos misionales.

Ilustración 24. Caracterización Proceso de Gestión de Construcción

CARACTERIZACIÓN GESTION CONSTRUCCIÓN		
OBJETIVO	ALCANCE	
Establecer las actividades para ejecutar un proyecto en los tiempos establecidos	El proceso de gestión de construcción comprende las actividades de planear, organizar, controlar, identificar los posibles riesgos y oportunidades en cuanto a la ejecución del proyecto	
LIDER DEL PROCESO	PARTICIPANTES	
Director de Obra	<ul style="list-style-type: none"> -Director Sistemas Integrados de gestión -Coordinador de Compra y ventas -Coordinador de Obra -Coordinador recursos humanos -Coordinador SST -Coordinador de Calidad 	
PROMEEADOR	ACTIVIDADES Y SEGUIMIENTO AL PROCESO Y AL PRODUCTO	CLIENTE
Gestión de talento Humano Gestión tecnología y comunicaciones Gestión Financiera	Planear: Identificar los materiales que se deberán usar en el proyecto (acero, cemento, arena, concreto, productos químicos, entre otros) <ul style="list-style-type: none"> ● Identificar las herramientas/equipos que serán aplicadas al proyecto (máscara, marfil, pulidora, rotomartillo, taladro, etc) ● Identificar los EPP (Casco, botas, gafas, camisa, pantalones, guantes, tapa oídos, caretas, etc) ● Identificar y evaluar el presupuesto que será usado para comenzar el proyecto. ● Identificar los accidentes o incidentes que podrían suceder durante la ejecución del proyecto ● Identificar la trazabilidad de fechas para cada una de las actividades que se realizarán en el proyecto ● Identificar la maquinaria (trinizador, marfil, grúa, entre otros) que se usara dentro del proyecto. Hacer: Ejecutar las actividades con los recursos disponibles en el proyecto <ul style="list-style-type: none"> ● Identificar el uso correcto del almacén ● Realizar diariamente la bitácora de Obra ● Evaluar que las actividades están cumpliendo con los diseños establecidos (distancia, cantidad, volumen, área) ● Seguir el cronograma establecido por el Cliente ● Evaluar con pruebas y/o ensayos los materiales del proyecto ● Identificar que el personal en obra se encuentra utilizando sus EPP dentro del proyecto ● Comparar con el cliente las cantidades ejecutadas vs las cantidades aprobadas ● Comparar con el cliente Porcentaje ejecutado vs Porcentaje programado ● Desarmar las actividades con el menor riesgo hacia los trabajadores ● Mostrar los avances de lo ejecutado al cliente y gerencia ● Ejecutar orden y aseo de las actividades diarias en el proyecto ● Llevar un registro de lo ejecutado y/o modificado en los diseños (Planos REDLINE) ● Realizar calificación de residuos durante la ejecución del proyecto Verificar: <ul style="list-style-type: none"> ● Validar que los materiales cumplan con las normas establecidas ● Validar que los equipos para pruebas y ensayos se encuentren en óptimas condiciones ● Verificar que las herramientas, equipos y maquinaria se encuentren en condiciones favorables para el desarrollo del proyecto ● Verificar que los diseños establecidos son admisibles para la ejecución del proyecto ● Verificar que se encuentren los registros e información documentada de cada una de las actividades ejecutadas ● Verificar que los productos, materiales y herramientas compradas, sean utilizadas dentro del proyecto ● Verificar que se esté cumpliendo con el cronograma de actividades ● Verificar que no sujeción ningún accidente o incidente laboral Actuar: Modificar o actualizar los diseños con base en el diseñador <ul style="list-style-type: none"> ● Verificar y/o actualizar matriz de riesgos ● Realizar la trazabilidad de los cambios internos o externos ● Seguir la ruta crítica 	Cliente Externo Gestión Operativa Gestión Financiera Empleados Proveedores
ENTRADAS		SALIDAS
Normas aplicables al proyecto Diseños establecidos por el cliente Planos de Diseño y construcción Expertizatas y necesidades del cliente Acciones para abordar los riesgo y oportunidades de un proyecto Recursos y materiales que se deberán usar en la ejecución del proyecto		Clientes Satisfechos al ejecutar el proyecto Gerencia Satisfecha al ejecutar el proyecto PRODUCTO FINAL

REQUISITOS LEGALES	RECURSOS	
NSR-10 Norma sismo resistente 2010 Ley 400 de 1997 Pliego de condiciones por parte del cliente	Equipo de computo Herramienta menor Maquinaria pesada	
DOCUMENTOS	RIESGOS	
Procedimiento de localización y replanteo Procedimiento de vaciado de concreto Procedimiento de armado y figurado de acero Procedimiento de trabajo en alturas Procedimiento de Acabados Procedimiento de Mampostería Procedimiento de pisos industriales Procedimiento de alcantarillado y acueducto Procedimiento de izaje de cargas Procedimiento de proveedores Procedimiento de excavación Procedimiento de relleno y compactación Especificaciones técnicas del cliente Normas Técnico Colombianas NSR-10	POSIBLES RIESGOS	CONTROL DE LOS POSIBLES RIESGOS
	Demoras en la entrega del producto Accidentes laborales Materiales que no cumplen con los requisitos Gastos extremos en el capital	Seguimiento a la ruta crítica Capacitación sobre riesgos laborales Reforzar los controles de calidad para los materiales Seguimiento al uso de los materiales, cantidad de horas trabajadas y supervisores

Fuente: Elaboración propia

14.4 MATRIZ DE RIESGOS

Por medio de esta herramienta, se analizan los tipos de riesgos, las causas generadas, la probabilidad y la gravedad del mismo, generando a su vez la estrategia de control.

Ilustración 25. Matriz de riesgos.

#	Proceso	Tipo de Riesgo	Causas	Consecuencias	Zona de Riesgo						OPCIONES DE MANEJO				Control	
					Probabilidad de Ocurrencia	Probabilidad de Ocurrencia	Calificación Impacto	Impacto	extensión	Zona de Riesgo	1. Evitar el Riesgo	2. Reducir el Riesgo	3. Transferir el Riesgo	4. Aceptar el Riesgo		
1	GESTIÓN GERENCIAL	Estratégico	Tomar de malas decisiones	* Sanciones, multas * Pérdida financieras y de credibilidad ante los clientes. * Desgaste administrativo * Hallazgos por parte de los entes de control	2	2	3	Moderado	23	5-Moderado		X				* Capacitaciones, socialización
2	GESTIÓN PLANEACION DE PROYECTOS	Operativo	* Planificación incorrecta de los proyectos antes y durante su ejecución en el cual no se tuvieron en cuenta todas las variables en el proyecto * Falta de comunicación la que disminuye la coordinación del proyecto y su eleva su diferencia durante el desarrollo del proyecto.	* Pérdida de recursos en cuanto a dinero, personal, material y tiempo * Debido a que no se tiene una buena comunicación, lo planeado no se ejecuta y se lleva información errónea la cual aumenta los reprocesos del proyecto * Se omiten situaciones las cuales pueden atrasar el proyecto en el tiempo o generar un desgaste dentro de la organización	2	2	2	Menor	22	4-Bajo	X	X				* Contar con programas de capacitación de calidad para el personal para posteriormente desempeñar su correcto objetivo en el proyecto * Tener un plan de administración de recursos, identificando los recursos mínimos necesarios para la ejecución del proyecto durante su fase inicial
3	GESTIÓN FINANCIERA	Financiero	* Inadecuada administración de los recursos * Falta de controles internos dentro de la organización * Variación en los precios por la dinámica de la oferta y demanda que se da día a día	* Se sufren pérdidas económicas altas, las cuales impedirán a la empresa poder cumplir con sus obligaciones financieras	2	2	4	Mayor	26	6-Alto	X	X				* Documentar, registrar y guardar el historial de la trazabilidad de los recursos usados * Comunicación interna y reportar los posibles riesgos

#	Proceso	Tipo de Riesgo	Causas	Consecuencias	Zona de Riesgo						OPCIONES DE MANEJO				Control	
					Possibilidad de Ocurrencia	Possibilidad de Ocurrencia	Cualificación Impacto	Impacto	evaluación	Zona de Riesgo	1. Evitar el riesgo	2. Reducir el riesgo	3. Cambiar el riesgo	4. Aceptar el riesgo		
4	GESTION COMERCIAL	Estratégico	* Personal no capacitado en licitaciones o propuestas económicas *Incumplimiento en los tiempos de entrega de los documentos para las licitaciones de proyectos	*Propuestas económicas agradables para el cliente, pero no a la empresa *Capital insuficiente para mejoras en la empresa	3-Posible	3	3	Moderado	33	9-Alto	X		X			*Evaluar los posibles riesgos y oportunidades al optar por un proyecto. *Capacitar al personal para la toma de decisiones y propuestas económicas viables para el cliente y la organización
5	GESTION PLANEACION DE RECURSOS	Financiero	*Servicios y productos no aptos para las tareas u actividades, incumpliendo con los estándares mínimos de calidad ofrecidos a cliente	*Quejas y reclamos por parte del cliente, proveedores y empleados de la organización *Descuido de la buena imagen de la organización *Sanciones por parte del cliente	3-Posible	3	3	Moderado	33	9-Alto		X	X			*Verificar antes, durante y después de la compra de los productos y/o servicios que se tengan disponibles para cada una de las actividades con el fin de evitar posibles desviaciones o se puedan dar soluciones a las novedades que se encuentren
6	GESTIÓN CONSTRUCCION	Operativo	*Personal no capacitado para laborales de la construcción *Proveedores ineficaces *Mala ejecución en las pruebas y ensayos de los materiales	*Insatisfacción del cliente *Pérdidas Económicas *Incumplimientos Legales *Atrasos en el proceso	3-Posible	3	4	Muy	34	10-Critico	X					*Seguimiento a la ruta crítica *Capacitación al personal para cumplimiento de entrega *Reforzar los controles de calidad para los materiales *Seguimiento al uso de los materiales, cantidad de horas trabajadas y supervisores
7	GESTION TALENTO HUMANO	Operativo	*Recursos limitados para implementar los programas de capacitación establecidos *Inadecuada selección del personal *Falta de seguimiento, control y evaluación de desempeño a los trabajadores dentro de la organización	*Desarrollo limitado de capacitaciones lo que impide mejorar las habilidades del personal *Inadecuados procesos de selección *Afecta el clima laboral de los trabajadores dentro de la organización	2-Improbable	2	3	Moderado	23	6-Moderado		X	X			* Determinar las actividades o programas principales para el desarrollo del proyecto asegurar los recursos suficientes para el desarrollo de los mismos * Establecer los criterios legales recomendados para la selección del personal
8	GESTIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACION	Financiero	*Demoras en los tiempos de contratación del personal, producto o servicio *Falta de comunicación con el cliente y la organización *Falta de capital para la compra o contratación	*Compras innecesarias dentro del presupuesto proyectado *Compra de producto o servicios que no son acordes a lo solicitado *Escasez del recurso humano por demoras en los tiempos de contratación	2-Improbable	2	3	Moderado	23	6-Moderado	X	X	X	X		* Evitar que el personal seleccionado para contratación deje la oferta o reducir el tiempo del proceso de contratación * Controlar y asegurar los pedidos para la compra de productos o servicios necesarios para el desarrollo del proyecto.
9	GESTIÓN TECNOLOGIA Y COMUNICACIONES	Tecnológico	*Deficiente comunicación con el cliente *No se realiza las actividades de instrucción, documental o de información para el desarrollo del proyecto	*Demoras en las actividades *Insatisfacción de cliente *Atrasos en el proyecto por falta de información	1-Baja vez	1	3	Moderado	13	3-Moderado		X	X			* Mantenimiento y control de los equipos de computo entregados al personal * Información debe estar archivada y digitalizada
10	GESTIÓN INFRAESTRUCTURA	Imagen	*Deficiente presentación de la organización a posibles clientes *Insatisfacción del personal dentro de la organización	*Inseguridad del cliente a la hora de ofertar un proyecto con la organización *Se crea un mal ambiente laboral *Riesgos en los trabajadores en cuando a seguridad y salud dentro de la organización	1-Baja vez	1	3	Moderado	13	3-Moderado	X	X				* Mantener las instalaciones de la organización en orden y aseo * Asegurar que los inmuebles se encuentre en buen estado

Fuente: Elaboración propia.

14.5 INDICADORES BSC

Perspectiva de Innovación y Aprendizaje

Con relación a los indicadores del Balanced Scorecard, la perspectiva de innovación y aprendizaje se evidenció:

Ilustración 26. Indicador Capacitación Documentación de Actividades.

Nombre del indicador	CAPACITACION DOCUMENTACION DE ACTIVIDADES	
Código	I1.01	
Objetivo	Explicar al personal sobre el uso de registros documentales, con el fin de aportar a la organización y evidenciar el seguimiento a cada una de las actividades que se puedan generar diariamente, semanalmente y mensualmente, para que con ello se puede observar las posibles desviaciones y mitigarlas en el transcurso del proyecto.	
Responsable del Indicador	Coordinador de Calidad	
Nivel de comparación	Indicador Meta	
Periodicidad de actualización	Diariamente - Semanalmente - Mensualmente	
Definición Operacional	(Nº Registros planeados) - (Nº de registros realizados)	
Unidad de medida	Unidades	
Meta	0	
Resultado		I1.01 = 0
		1 < I1.01 < 9
		I1.01 > 10
Interpretación	Documentar las actividades que se están desarrollando durante el día, semana y mensualmente.	

Fuente: formato tomado del módulo Planeación estratégica (semestre I).

Perspectiva de los Procesos Internos

Referente a la perspectiva de procesos internos reflejó como resultados:

Ilustración 27. Indicador Registro de Actividades.

Nombre del indicador	REGISTRO DE ACTIVIDADES	
Código	P2.02	
Objetivo	Establecer un control y seguimiento documental de cada una de las actividades ejecutadas en el desarrollo del proyecto	
Responsable del Indicador	Coordinador de Calidad	
Nivel de comparación	Indicador de seguimiento y control	
Periodicidad de actualización	Diariamente - Semanalmente - Mensualmente	
Definición Operacional	N° actividades planeados - N° de registros realizados	
Unidad de medida	Unidades	
Meta	0	
Resultado		P2.02 = 0
		P2.02=1
		P2.02=2
Interpretación	Para poder identificar la ejecución de todas las actividades en el día y su avance o retroceso según sea el caso	

Fuente: formato tomado del módulo Planeación estratégica (semestre I).

Perspectiva de los Clientes

Para realizar el análisis de la perspectiva de los clientes, se creó el indicador denominado “Quejas y reclamos clientes” que evaluó:

Ilustración 28. Indicador Quejas y Reclamos Clientes

Nombre del indicador	QUEJAS Y RECLAMOS CLIENTES	
Código	C1.01	
Objetivo	Identificar y controlar las quejas o reclamos de los clientes a los productos o servicios que se estén ejecutando o se hayan entregado al cliente para dar su respectiva acción correctiva y preventiva	
Responsable del Indicador	Coordinador de Calidad	
Nivel de comparación	Indicador de seguimiento y control	
Periodicidad de actualización	Semanal	
Definición Operacional	(Nº de quejas/reclamos recibidas)-(Nº de quejas/reclamos solucionadas)	
Unidad de medida	Unidades	
Meta	0	
Resultado		C1.01 = 0
		1 < C1.01 < 3
		C1.01 > 4
Interpretación	La oportunidad de mejorar la satisfacción del cliente sin incurrir en gasto de imprevistos o en una descontrol al seguimiento de las actividades	

Fuente: formato tomado del módulo Planeación estratégica (semestre I).

Perspectiva Financiera

Con el fin de realizar el análisis desde la perspectiva financiera, se elaboró el indicador denominado “Seguimiento a proveedores” el cual determinó:

Ilustración 29. Indicador Seguimiento a Proveedores

Nombre del indicador	SEGUIMIENTO A PROVEEDORES	
Código	F3.03	
Objetivo	Evaluar a los proveedores de servicios, materiales, productos e insumos con el fin de ajustar el presupuesto a lo adecuado, mitigando sobrecostos por entregas, o materiales no adecuados.	
Responsable del Indicador	Coordinador compras y ventas	
Nivel de comparación	Indicador de seguimiento y control	
Periodicidad de actualización	Trimestral	
Definición Operacional	N° de proveedores en la zona - N° de evaluaciones a proveedores en la zona	
Unidad de medida	Unidades	
Meta	0	
Resultado		F3.03= 0
		1<F3.03<2
		F3.03>3
Interpretación	Prevenir materiales de mala calidad, demoras en la entregas de productos y precios elevados para el desarrollo del proyecto	

Fuente: formato tomado del módulo Planeación estratégica (semestre I).

15. PLAN DE AUDITORIA

Se diseña un plan de auditoría interna que conlleva un proceso interno de la empresa, con el fin de mejorar las condiciones actuales de la empresa y poder mejorar continuamente en el transcurso de vida de un proyecto (ANEXO L)

ILUSTRACION 30: PLAN DE AUDITORIA

	Programa de Auditoria Interna		CODIGO:
			VERSIÓN:
			FECHA:
<p>Objetivo: Verificar el grado de implementación y de cumplimiento del procedimiento de gestión de acuerdo a la compra de materiales y a la subcontratación de servicios establecido en la norma ISO9001:2015</p>			
<p>Alcance: El presente plan de auditoria abarca los requisitos del procedimiento de gestión de compras según lo establecido en la norma ISO9001:2015, los puntos que requieren ser auditados como minimos son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> •El cumplimiento de los recursos necesarios para la compra de materiales y de subcontratación de servicios •El resultado de los indicadores de seleccion y evaluacion de proveedores y subcontrataciones. •La participación de los trabajadores •El desarrollo de la responsabilidad y la obligación de rendir cuentas •La planificación, desarrollo y aplicación del procedimiento para la gestión de las compras •La Gestión del cambio •El alcance de la aplicación del procedimiento para la gestión de compras frente a los proveedores y contratistas •La supervisión y medición de los resultados •El desarrollo del proceso de auditoría •La evaluación por parte de la Alta dirección. 			
<p>Equipo Auditor: Fredy Eduardo Mora Gamboa Líder de auditoria: Seleny Sofía Tarazona Henao</p>			
<p>Metodología y presentación del informe:</p> <p>Se realizarán en las instalaciones del auditado a través de la revisión de documentos con la participación del auditado.</p> <p>Para la planeación de la auditoria se tendrá como prioridad la ejecución de las actividades criticas, donde se han detectando desviaciones sistemicas, complejidad de la operación, complejidad de los requisitos, observaciones, declaraciones de hecho y muestreo.</p> <p>El informe se entregará máximo a los 8 días de ejecutada la auditoria en el formato definido por la organización</p>	<p>Recursos:</p> <p>Recurso Humano: Auditor interno y auditados.</p> <p>Recursos financieros: Costo de la auditoria el control de este recurso se hace en el presupuesto del Sistema de gestion de Calidad</p> <p>Recursos Técnicos: La Organización cuenta con los medios de comunicación necesarios para la implementación del programa de auditoría. (Internet, celular; correos, electrónicos, etc)</p>	<p>Criterios:</p> <p>Verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC ISO 9001 versión 2015, del cliente, legales, inherentes y los de la organización</p>	

Fuente: Elaboración propia

16. CONCLUSIONES

- Se realizó un diagnóstico de la empresa Construplan Colombia basándonos en la aplicación a la Norma ISO9001:2015, en donde evidenciamos los fallos a un SGC, donde se observará una continuidad a las mejoras de calidad de las actividades que se desarrollaban durante un proyecto.
- Una vez realizado el diagnóstico a la situación real de la organización; nos permitió proponer tácticas para poder ser implementadas de tal forma que se pueda observar mejoras y así rendimientos a la hora de ejecutar un proyecto y/o actividad.
- El diseño del SGC es fundamental para la organización, debido a que este permite dar nuevos rumbos y mejorar o actualizar las herramientas que se tienen dentro de la organización, aumentando el rendimiento de las actividades, mejorando los costos de producción o de materiales, ya que la empresa es caracterizada por tener productos de excelente calidad y personal idóneo para los trabajos de ingeniería. Lo que puede llevar a un cambio efectivo si se implementa el diseño del SGC que aprueba una mejora continua antes, durante y después de finalizado un proyecto, tanto en los procedimientos, captación de materiales, servicios, proveedores, entre otros talentos que determina a esta organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez Quintero, Luis Rodolfo. Gestiona de la calidad en la reducción de los reprocesos en los proyectos de construcción civil. Cartagena de indias. 2014 P. 17
- ANÁLISIS DEL CONTEXTO ECONÓMICO DEL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN. Disponible en: <<https://camacol.co/nuestro-sector/informacion-economica>>
- CÁMARA MÁLAGA. 6 criterios para definir el nivel de calidad de un producto o servicio. Citado 04 de junio de 2022. Disponible en internet: <<https://www.master-malaga.com/empresas/criterios-nivel-calidadproducto/#:~:text=La%20calidad%20de%20un%20producto,factores%20asociados%20a%20ese%20producto>>
- CAMACOL, Bogotá D.C. 9 de diciembre del 2021. Consultado el 04 de junio de 2022. Disponible en < <https://camacol.co/actualidad/publicaciones/revista-urbana/91/en-construccion/en-busca-de-la-calidad-en-la-vis>>
- Cárdenas, Diego. Revisión sistemática de literatura sobre beneficios de la implementación de la norma NTC-ISO 9001 en las empresas de Colombia. En: Centro de investigaciones AVENIR, junio 2021 p. 2
- COELLO ARIAS. Alicia. La gestión de la calidad: conceptos básicos. Citado 30 de mayo de 2022. Disponible en: <<http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf>>
- COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Constitución Política de Colombia. Artículo 78. (4 de julio de 1991). Por lo cual se dicta el control de la calidad. Bogotá D.C. 1991. Diario Oficial No. 51990
- COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 400. (19 de agosto de 1997). Por lo cual se dicta los criterios y requisitos mínimos para la construcción. Bogotá D.C. 1997. Diario Oficial No. 43113
- COLOMBIA. MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL. Decreto 2525 (julio 2013). Por lo cual se modifica el decreto

926 de 2010 y se dictan otras disposiciones. Bogotá D.C. El Ministerio, 2010. P. 1-10

- COLOMBIA. MINISTERIO DEL TRABAJO. Decreto 1072 (26 de mayo de 2015). Por lo cual se expide el decreto único reglamentario del sector trabajo. Bogotá D.C. El Ministerio, 2015. P. 2
- COLOMBIA. MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE. Decreto 1076 (20 de diciembre de 2021). Por lo cual decreta incorpora modificaciones al decreto del sector ambiente y desarrollo sostenible. Bogotá D.C. El Ministerio, 2021. P.25
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. NTC-ISO 9001. Bogotá D.C.: El instituto, 2015. 15 p.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de la calidad: Requisitos. NTC-ISO 9001. Bogotá D.C.: El instituto, 2015. p. 4
- ISO, Inter Internacional Organization for Standardization. Citado 31 de mayo de 2022. Disponible en: <<https://www.iso.org/about-us.html>>
- El colombiano. Medellín. 28 de abril de 2022. Consultado el 04 de junio de 2022. Disponible en: < <https://www.elcolombiano.com/antioquia/1440-propietarios-pagaron-su-casa-y-aun-no-la-reciben-EG17334909>>
- URIBE, Mario E. Los sistemas de gestión de la calidad: el enfoque teórico y la aplicación empresarial, Ibagué, Colombia. Sello Editorial Universidad del Tolima, 2011, p. 22. Disponible en internet: <https://elibro.net/es/ereader/usta/71132?as_all=sistema__de__gestion__d e__calidad>

ANEXOS

3.4 Presentación del diseño del sistema de
gestión de calidad a la Universidad Santo Tomás

Fredy Mora
Seleny Tarazona

x

DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD CON BASE EN EL MODELO ISO 9001:2015

Descripcion de Puntuación

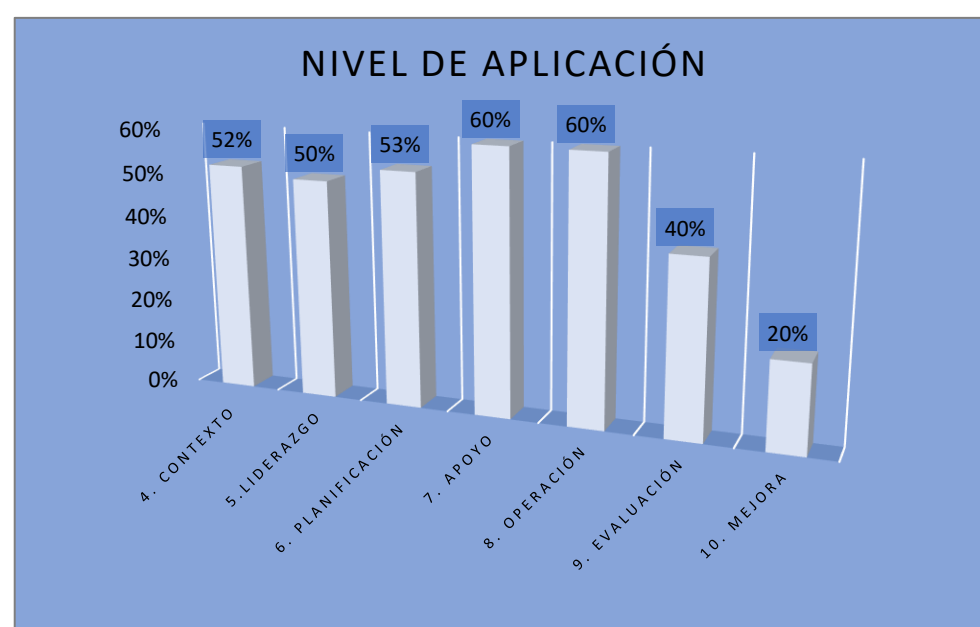
ORGANIZACIÓN	CONSTRUPLAN COLOMBIA
ACTIVIDAD ECONOMICA	CONSTRUCCIÓN
OBJETIVOS DEL PROYECTO	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
ESTUDIANTE 1:	SELENY SOFIA TARAZONA HENAO
ESTUDIANTE 2:	FREDY EDUARDO MORA GAMBOA

1. No hay aproximación formal: los resultados son impredecibles. Solo declaraciones informales
2. Aproximación reactiva: Basada en necesidades puntuales, problemas presentados o ejemplos
3. Sistema formal definido: Existe planificación pero poca aplicación o resultados; documentación
4. Sistema formal estable: Procesos sistemáticos; se cumplen los objetivos. Hay realimentación
5. Mejora continua: Hay datos válidos de mejora; tendencias conocidas. Dominio de los procesos

No.	Numeral	CUESTIONARIO	1	2	3	4	5	Observaciones
1	4.1	¿La organización comprende su contexto externo en los aspectos: legal, tecnológico, de mercado, cultural, social y económico, así como en los ámbitos local, nacional o internacional?		2				Matriz Dofa, Matriz Pestel
2	4.1	¿La organización comprende su contexto interno en los aspectos de: valores, cultura organizacional, conocimiento y desempeño organizacional?			3			Objetivo, valores, alcance
3	4.2	¿Se han determinado las partes interesadas del sistema de gestión de la calidad?		2				Dofa, Matriz partes interesadas
4	4.2	¿Se conocen las necesidades y expectativas de esas partes interesadas?			3			DOFA, Matriz partes interesadas
5	4.3	Se ha definido el alcance del SGC y su aplicabilidad?			3			Alcance del SGC
6	4.4	La organización ha definido los procesos que constituyen su sistema de gestión de la calidad?			3			Mapa de procesos
7	4.4	La organización tiene una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad?		2				Mapa de procesos
8	4.4	Se realiza control adecuado a los procesos: seguimiento, medición y análisis a los datos?		2				Indicadores KIP
9	4.4	Se mantiene información documentada para apoyar la operación de los procesos?			3			Caracterización de procesos
10	4.4	Se conserva información documentada para tener confianza de que los procesos se realizan según lo planificado?			3			Caracterización de procesos
			0	8	18	0	0	
11	5.1	La alta dirección rinde cuentas acerca de la eficacia del sistema de gestión de la calidad?		2				Matriz necesidades y expectativas, política de calidad e indicadores
12	5.1	Los requisitos del sistema de gestión de la calidad se han integrado a los procesos?		2				Matriz necesidades y expectativas, política de calidad e indicadores
13	5.2	La alta dirección de esta organización se asegura que la política de la calidad es comunicada y entendida?			3			Política de Calidad
14	5.3	Las personas conocen sus niveles de autoridad y las responsabilidades en relación con el sistema de gestión de la calidad?			3			Informes de Auditorías internas y externas
			0	4	6	0	0	
15	6.1	La organización gestiona los riesgos y oportunidades de los procesos ?			3			Matriz Dofa, Análisis Pestel, Matriz de riesgos
16	6.2	Se han establecido los objetivos de la calidad en las funciones, niveles y procesos del sistema de gestión de la calidad?			3			Objetivos de calidad
17	6.3	Los cambios en el sistema de gestión de la calidad se realizan de manera planificada?		2				
			0	2	6	0	0	

18	7.1.2	Se proporcionan las personas necesarias para la operación y control de los procesos?			3			Organigrama
19	7.1.3	Se proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y para la conformidad de los productos y servicios?			3			
20	7.1.5	Se determinan y proporcionan los instrumentos y recursos de medición necesarios para el control de los procesos y para evaluar la conformidad de los productos?			3			
21	7.1.6	Se gestionan los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?			3			
22	7.2	Se han determinado las competencias de todo el personal que realiza trabajos que afectan la calidad de los productos?			3			Evaluación de desempeño
23	7.3	La organización se asegura de que su personal tiene conciencia de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad?			3			
24	7.4	Se han determinado los procesos de comunicación interna?			3			
25	7.4	Se han determinado los procesos de comunicación externa?			3			
26	7.5	Se controla la información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por la norma ISO 9001?			3			Indicadores de gestión
			0	0	27	0	0	
27	8.1	Se han planificado los procesos necesarios para la manufactura de los bienes y/o la prestación de los servicios)		2				
28	8.2.1	La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes antes, durante y después de la venta, incluyendo las quejas?			3			
29	8.2.2	La organización determina los requisitos para los productos y servicios que ofrece a los clientes y se asegura que puede cumplir con lo que ofrece?				4		
30	8.2.3	La organización revisa los requisitos del cliente, los legales, los implícitos y los de la organización, antes de comprometerse a proporcionar un producto o servicio?				4		
31	8.4	Se determinan los controles que se deben aplicar a los procesos, productos y servicios contratados externamente?			3			
32	8.4	Se aplican criterios para la evaluación, la selección, el desempeño y la reevaluación de los proveedores externos?	1					
33	8.5.1	La producción y la prestación del servicio se realizan bajo condiciones controladas?			3			
34	8.5.2	Se identifican los productos y servicios y su estado de conformidad con respecto a los requisitos?			3			Información documentada sobre el control
35	8.5.3	Se cuida la propiedad de los clientes o de proveedores externos mientras está bajo el control de la organización?			3			Acta de entrega de los productos y servicios adquiridos
36	8.5.4	Se preservan los productos durante su producción o en la prestación del servicio para asegurar su conformidad con los requisitos?		2				
37	8.5.5	Se cumplen los requisitos para las actividades de posventa o posteriores a la entrega o la prestación del servicio?				4		
38	8.5.6	Cuando se presentan cambios en la producción o en la prestación del servicio éstos se revisan para asegurar la conformidad con los requisitos?			3			
39	8.6	Hay disposiciones para que la liberación de productos y servicios al cliente solo se efectúe hasta que se haya verificado el cumplimiento de todos los requisitos?			3			
40	8.7	Se identifican y controlan las salidas no conformes para prevenir su uso o entrega al cliente?				4		
			1	4	21	16	0	

41	9.1.1	La organización evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad a partir de los resultados del seguimiento y la medición de los procesos, productos y servicios?		2				
42	9.1.2	Se realiza seguimiento a la percepción de los clientes?		2				
43	9.2	Se llevan a cabo auditorías internas al sistema de gestión de la calidad?		2				Programa de Auditorías Informe de Auditoría
44	9.3	La alta dirección revisa el sistema de gestión de la calidad para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la planificación estratégica?		2				Revisión por la dirección
			0	8	0	0	0	
45	10.1	Existen mecanismos para seleccionar oportunidades de mejora que contribuyan a aumentar la satisfacción de los clientes?	1					Seguimiento a informe de encuestas de Satisfacción
46	10.2	Se revisa la eficacia de las acciones correctivas que se toman?	1					Plan de mejora
			2	0	0	0	0	



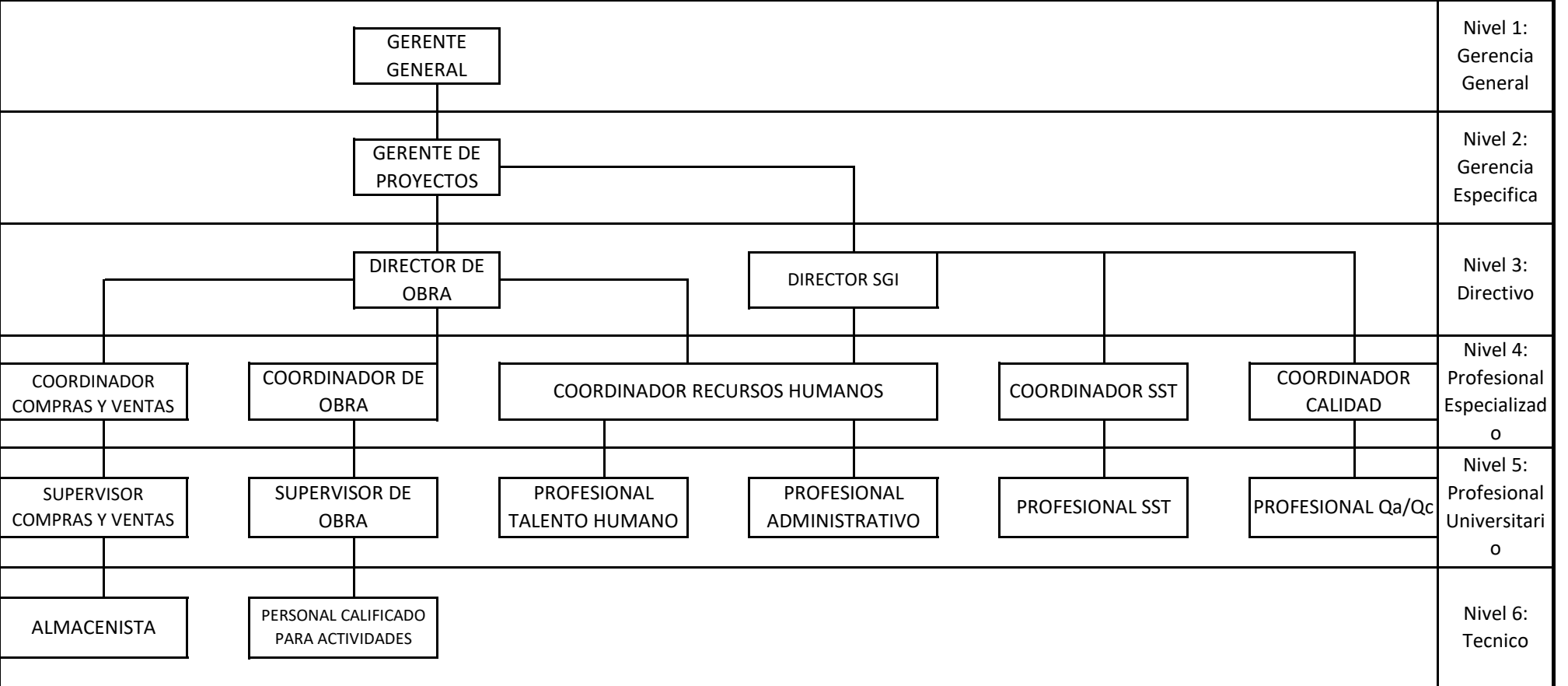
Item Evaluado	Puntaje Real	Puntaje Planeado	Avance de SGC
4. Contexto	26	50	52%
5. Liderazgo	10	20	50%
6. Planificación	8	15	53%
7. Apoyo	27	45	60%
8. Operación	42	70	60%
9. Evaluación	8	20	40%
10. Mejora	2	10	20%
	123	230	53%



CONSTRUPLAN COLOMBIA

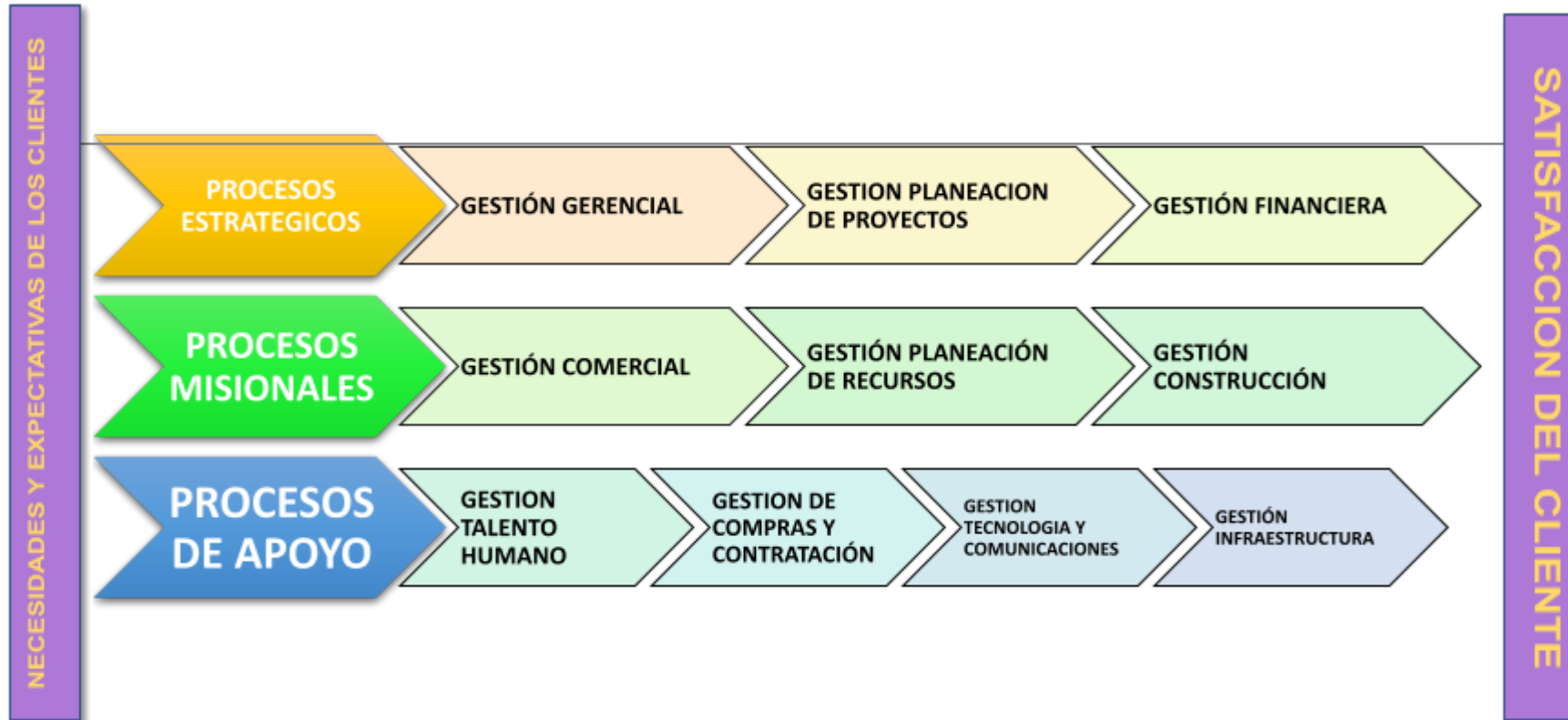
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

CODIGO	CP-Q-FP-001
VERSION	1
FECHA	04/04/2022
HOJA	1 DE 1



	ELABORO	REVISO	APROBO
FIRMA			
NOMBRE			
CARGO			

MAPA DE PROCESOS



ANALISIS DEL ENTORNO - SECTOR CONSTRUCCION

POLITICO	ECONOMICO	SOCIAL	TECNOLOGICO	ECOLOGICO	LEGAL
Elecciones Congreso y Presidencia	Aumento de los precios en la bolsa de valores en materiales de construccion y extraccion de materias primas	Incremento del Empleo en Colombia de un 69% CAMACOL	Building Information Modeling (BIM) aumentando los niveles de productividad y calidad, reductor de costos	Mejoras de impacto ambiental al extraer materiales para la construccion	Normas aplicadas para la construccion en Colombia como: 1. Norma Sismo Resistente 2010 (NSR-10) 2. NTC - Norma Tecnica Colombiana 3. ACI - AMERICAN CONCRETE INSTITUTE 4. AWS D1.1 - American Welding Society 5. ASTM - American Society for Testing and Materials
Leyes y Decretos actuales en Colombia				Emision de Dioxido de Carbono en el sector construccion	
Cambios en la financiacion del gobierno para invertir en construccion	Crecimiento en el sector de la construccion durante el ultimo año	Aumento en la venta de Vivienda VIS del 39%	Innovacion en los productos de construccion para una mayor eficacia y eficiencia	Uso de nuevos materiales y sistemas constructivos a favor del medio ambiente	
				Mejoras de Disposicion final de los residuos, desechos o escombros	

MATRIZ DOFA

CONSTRUPLAN COLOMBIA

ANALISIS ESTRATEGICO BAJO EL ENFOQUE DOFA

#	ANALISIS INTERNO		ANALISIS EXTERNO	
	FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
1	Personal Calificado para el desarrollo de las actividades o tareas que se deban ejecutar	Falta de capacitaciones o inducciones dentro de la empresa para que el personal capacitado desarrolle sus tareas en los tiempos y recursos necesarios	Busqueda de personal mejor calificado para integracion a la empresa con el fin de mejorar recursos dentro de la empresa	Aumento de la demanda de empresas idoneas para ejecutar proyectos o actividades en tiempo y recursos mas eficientes.
2	Se planea un cronograma de las actividades que se van a desarrollar en un proyecto	Se especula un cronograma sin tener en cuenta los riesgos que se dan dentro de la ejecucion de las actividades	Capacitar al personal para identificar riesgos y/o oportunidades dentro de las actividades programadas, antes, durante y despues de terminada la tarea	Factores politicos, economicos y social que no dejan dar avance dentro de los programado en las actividades
3	Se comprende que recursos se van a utilizar para la compra de materias primas o productos	No se cuenta con un seguimiento a la utilidad de los recursos comprometidos con las actividades	Total del valor presupuestal de los proyectos a los cuales se van aplicar	No hacer un seguimiento a proveedores de servicios y productos o materias primas, lo que conlleva a mal gastar los recursos innecesariamente
4	Ejecucion de actividades siguiendo los lineamientos y normas según esten contempladas en la construccion	No tener un registro de las actividades ejecutadas que cumplan con las especificaciones dadas por el cliente o las normas Colombianas establecidas	Adecuar al personal para diligenciar un registro de cada una de sus actividades diarias	Insatisfaccion del cliente y futuros clientes por no llevar un control interno y seguimiento de actividades
5	Se identifican los posibles hallazgos que desarrollen durante un proyecto	No se tiene un control o se previene un hallazgo al proyecto o producto terminado antes de la entrega al cliente	Lineamientos, normal, leyes, pliego de condiciones, para llevar a cabo un proyecto, un producto o un servicio antes de empezar con el desarrollo del proyecto	No cumplimiento de las actividades, perdiendo credibilidad y oportunidades

ASESTRA
ASESORIAS ESTRATEGICAS
 CONSTRUPLAN COLOMBIA
 GENERACION DE ESTRATEGIAS FO

MATRIZ DOFA

EMPRESA

FORTALEZAS		OPORTUNIDADES		COMBINACION	ESTRATEGIA
1	Personal Calificado para el desarrollo de las actividades o tareas que se deban ejecutar	Busqueda de personal mejor calificado para integracion a la empresa con el fin de mejorar recursos dentro de la empresa	(F1)(O1)	Gestionar los recursos para una busqueda detallada del personal que se quiere integra a la empresa y un reajuste en el personal que se encuentra vinculado a la empresa con el fin de optimizar el desempeño y habilidades que desarrolla cada persona dentro de la empresa	
2	Se planea un cronograma de las actividades que se van a desarrollar en un proyecto	Capacitar al personal para identificar riesgos y/o oportunidades dentro de las actividades programadas, antes, durante y despues de terminada la tarea	(F2)(O2)	Planear de un cronograma de actividades se debe tener en cuenta rutas criticas que se tomara a los sucesos que se puedan presentar en el desarrollo del proyecto, ya sean temas politicos, sociales, ambientales entre otros.	
3	Se comprende que recursos se van a utilizar para la compra de materias primas o productos	Total del valor presupuestal de los proyectos a los cuales se van aplicar	(F3)(O3)	Optimizar los recursos, se debe planear el recurso para cada actividad y su posible riesgo que presente con el fin de no superar el valor total del presupuesto que se tiene para el desarrollo de las actividades.	
4	Ejecucion de actividades siguiendo los lineamientos y normas según esten contempladas en la construccion	Adecuar al personal para diligenciar un registro de cada una de sus actividades diarias	(F4)(O4)	Registrar el desarrollo de las actividades que el personal estara ejecutando e identificar que las tareas que se realicen deben cumplir con cada una de las normas, leyes, especificaciones o documentos legales aplicables para ese proyecto.	
5	Se identifican los posibles hallazgos que desarrollen durante un proyecto	Lineamientos, normal, leyes, pliego de condiciones, para llevar a cabo un proyecto, un producto o un servicio antes de empezar con el desarrollo del proyecto	(F5)(O5)	Durante la ejecucion de las tareas se deben seguir todos los lineamientos que el cliente solicita dentro del pliego de condiciones para con el fin de no desarrollarse ninguna desviacion antes, durante y despues de terminada la actividad o del proyecto mismo	
				(F1)(O1, O2, O3, O4, O5)	El personal debera identificar, dar trazabilidad, dar seguimiento a las actividades, manejo de recursos, tiempo de entrega y definir las rutas criticas de cada actividad con el fin de optimizar recursos y tiempos de entrega, con base en las solicitudes del cliente y los lineamientos a los cuales se debe entregar o ejecutar el proyecto
				(F1, F2, F3, F4, F5) (O3)	Con el fin de optimizar el valor total del presupuesto para cada proyecto se debe analizar los recursos necesarios a los cuales se le dara para cada actividad o tarea que se desarrollara dentro del proyecto desde el personal que entrara a trabajar, materiales, productos y/o servicios que se dara durante la ejecucion del proyecto, con el fin de no sobrepasar el presupuesto inicial dado por el cliente

ASESTRA
ASESORIAS ESTRATEGICAS

MATRIZ DOFA

EMPRESA

##

GENERACION DE ESTRATEGIAS FA

	FORTALEZAS	AMENAZAS
1	Personal Calificado para el desarrollo de las actividades o tareas que se deban ejecutar	Aumento de la demanda de empresas idoneas para ejecutar proyectos o actividades en tiempo y recursos mas eficientes.
2	Se planea un cronograma de las actividades que se van a desarrollar en un proyecto	Factores politicos, economicos y social que no dejan dar avance dentro de los programado en las actividades
3	Se comprende que recursos se van a utilizar para la compra de materias primas o productos	No hacer un seguimiento a proveedores de servicios y productos o materias primas, lo que conlleva a mal gastar los recursos innecesariamente
4	Ejecucion de actividades siguiendo los lineamientos y normas según esten contempladas en la construccion	Insatisfaccion del cliente y futuros clientes por no llevar un control interno y seguimiento de actividades
5	Se identifican los posibles hallazgos que desarrollen durante un proyecto	No cumplimiento de las actividades, perdiendo credibilidad y oportunidades

COMBINACION	ESTRATEGIA
(F1)(A1)	Gestionar la busqueda y reclutamiento de personal idoneo y calificado para las actividades que se tienen proyectadas y poder reclutar dicho personal para la mejora y fortalecimiento de la empresa
(F2)(A2)	Planear dentro del cronograma de actividades controles de rutas criticas a los factores externos que puedan suceder con el fin de mitigar los posibles retrasos, o demoras en los tiempos de entrega de las actividades.
(F3)(A3)	Identificar, planear y evaluar a los proveedores que se encuentren dentro del area del proyecto con el fin de evidenciar, que proveedores, servicios y/o productos pueden ser beneficiosos para el desarrollo del proyecto
(F4)(A4)	Registrar las actividades que se desarrollan dentro del proyecto, identificando variaciones o cambios por parte del cliente pero cumpliendo con las normas y leyes vigentes con el fin de dar satisfaccion al cliente sin incumplir las normas colombianas
(F5)(A5)	Identificar y subsanar los hallazgos, desviaciones y/o no conformidades que se estan generando durante el desarrollo de las actividades en el proyecto, con el fin de mitigar los riesgos a los servicios, productos o insatisfaccion al cliente
(F5)(A1, A2, A3, A4, A5)	Identificar, registrar y tener evidencias de cada una de las actividades o retrocesos que puedan generarse durante el desarrollo del proyecto, ya sea por factores socioeconomicos, productos o materiales en estado critico, personal que no se encuentra capacitado o comprometido con la empresa, y la falta de evidencia de las actividades que se desarrollan en el transcurso del proyecto.
(F1, F2, F3, F4, F5)(A4)	Trazabilidad a la ejecucion del proyecto antes, durante y despues del desarrollo de cada actividad, desde la entrega de materia prima, servicios o productos hasta la entrega de la infraestructura o producto final al cliente, con el fin de llevar un registro de actividades, desarrollo de actividades en el tiempo, llegada de materia prima, ensayos y/o prubeas de materias primas, hallazgos, recepcion de materiales con el fin de tener evidencia de cada actividad interna y externamente al desarrollo del proyecto.

ASESTRA
ASESORIAS ESTRATEGICAS

IZ DOFA

EMPRESA

GENERACION DE ESTRATEGIAS DO

	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
1	Falta de capacitaciones o inducciones dentro de la empresa para que el personal capacitado desarrolle sus tareas en los tiempos y recursos necesarios	Busqueda de personal mejor calificado para integracion a la empresa con el fin de mejorar recursos dentro de la empresa
2	Se especula un cronograma sin tener en cuenta los riesgos que se dan dentro de la ejecucion de las actividades	Capacitar al personal para identificar riesgos y/o oportunidades dentro de las actividades programadas, antes, durante y despues de terminada la tarea
3	No se cuenta con un seguimiento a la utilidad de los recursos comprometidos con las actividades	Total del valor presupuestal de los proyectos a los cuales se van aplicar
4	No tener un registro de las actividades ejecutadas que cumplan con las especificaciones dadas por el cliente o las normas Colombianas establecidas	Adecuar al personal para diligenciar un registro de cada una de sus actividades diarias
5	No se tiene un control o se previene un hallazgo al proyecto o producto terminado antes de la entrega al cliente	Lineamientos, normal, leyes, pliego de condiciones, para llevar a cabo un proyecto, un producto o un servicio antes de empezar con el desarrollo del proyecto

COMBINACION	ESTRATEGIA
(D1,) (O1)	Reforzar las inducciones o capacitaciones dentro de la empresa para el personal nuevo a ingresar con el fin de que puedan acoplarse a las actividades y nuevos retos que se presenten durante la estadia de la empresa
(D2) (O2)	Identificar los riesgos y oportunidades que puedan surgir durante el desarrollo de un proyecto con el fin de evitar atrasos de entrega, producto no conformes con lo establecido inicialmente o falta de materiales y/o equipos para la ejecucion de las actividades contempladas.
(D3) (O3)	Diseñar un sistema en el cual se evidencie el valor presupuestal gastado vs el valor total del presupuesto con respecto a las compras de insumos o equipos que se necesiten durante el desarrollo de las actividades.
(D4) (O4)	Capacitar y reforzar al personal para diligenciar y registrar toda y cada una de las actividades que se lleven a cabo durante el desarrollo del proyecto con el fin de darle tranquilidad al cliente y evidenciar donde se pueden tener posibles riesgo y/u oportunidades de mejora en el desarrollo de una actividad.
(D5) (O5)	Observar y analizar las condiciones y las peticiones del cliente antes de ejecutar las actividades con el fin de desarrollar cada una de ellas siguiendo los lineamientos, normas o leyes que apliquen e igualmente que cumplan con las expectativas del cliente sin afectar el desarrollo de las actividades.
(O4) (D1, D2, D3, D4, D5)	Reforzar al personal de la organización el diligenciar y/o evidenciar todas las actividades que se puedan presentar durante la ejecucion de un proyecto desde su inicio hasta su final, registrando, actividades, seguimiento al cronograma, control a desviaciones evidenciadas, control al seguimiento de recursos utilizados.
(O3) (D1, D2, D3, D4, D5)	Identificar e valor presupuestal de cada uno de riesgos y oportunidades dentro de la organizacion durante la fase de ejecucion del proyecto con el fin de controlar y minimizar el sobrecosto desde la adquisicion de materia prima, personal y servicios que sean idoneos para cada una de las actividades hasta sus posibles atrasos, inconvenientes o desviaciones que se encuentren en el transcurso del proyecto

ASESTRA
ASESORIAS ESTRATEGICAS
 #¡REF!
GENERACION DE ESTRATEGIAS DA

MATRIZ DOFA

EMPRESA

	DEBILIDADES	AMENAZAS
1	Falta de capacitaciones o inducciones dentro de la empresa para que el personal capacitado desarrolle sus tareas en los tiempos y recursos necesarios	Aumento de la demanda de empresas idoneas para ejecutar proyectos o actividades en tiempo y recursos mas eficientes.
2	Se especula un cronograma sin tener en cuenta los riesgos que se dan dentro de la ejecucion de las actividades	Factores politicos, economicos y social que no dejan dar avance dentro de los programado en las actividades
3	No se cuenta con un seguimiento a la utilidad de los recursos comprometidos con las actividades	No hacer un seguimiento a proveedores de servicios y productos o materias primas, lo que conlleva a mal gastar los recursos innecesariamente
4	No tener un registro de las actividades ejecutadas que cumplan con las especificaciones dadas por el cliente o las normas Colombianas establecidas	Insatisfaccion del cliente y futuros clientes por no llevar un control interno y seguimiento de actividades
5	No se tiene un control o se previene un hallazgo al proyecto o producto terminado antes de la entrega al cliente	No cumplimiento de las actividades, perdiendo credibilidad y oportunidades

COMBINACION	ESTRATEGIA
(D1)(A1)	Establecer las debilidades dentro de la organización conforme a la ejecución de proyectos con el fin de mitigar el problema raíz, para poder mejorar tiempos de entregar y reducción de sobrecostos
(D2) (A2)	Evidenciar los posibles riesgos o factores de riesgo que se puedan presentar dentro de los tiempos establecidos del proyecto, con el fin de evidenciar la desviación que se tiene y posibles controles de mitigación ya sea por factores socioeconomicos, politicos, medioambientales.
(D3) (A3)	Evaluar cada uno de los proveedores de servicios y productos que se tienen en el radio de alcance con el fin de evidenciar, tiempos de entrega, costos de los suministros, calidad de materiales y/o equipos con la finalidad de reducir los sobrecostos por mal manejo de los recursos a la hora de suministrar un material al proyecto.
(D4) (A4)	Descibir las actividades ejecutadas con registros o controles documentales, siguiendo cada una de las normas o lineamientos pactados con el cliente, desde la entrega de material, hasta su entrega final con el cliente.
(D5) (A5)	Seguimiento a las desviaciones o hallazgos encontrados dentro de las actividades ejecutadas en el proyecto con el fin de dar acciones preventivas y correctivas para el cierre de la desviación y dar una mejora a la ejecución de actividades.

ASESTRA
ASESORIAS ESTRATEGICAS

EMPRESA

CONSTRUPLAN

ESTRATEGIAS PROPUESTAS

	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
1	Gestionar los recursos para una búsqueda detallada del personal que se quiere integra a la empresa y un reajuste en el personal que se encuentra vinculado a la empresa con el fin de optimizar el desempeño y habilidades que desarrolla cada persona dentro de la empresa	Gestionar la búsqueda y reclutamiento de personal idoneo y calificado para las actividades que se tienen proyectadas y poder reclutar dicho personal para la mejora y fortalecimiento de la empresa	Reforzar las inducciones o capacitaciones dentro de la empresa para el personal nuevo a ingresar con el fin de que puedan acoplarse a las actividades y nuevos retos que se presenten durante la estadia de la empresa	Establecer las debilidades dentro de la organización conforme a la ejecución de proyectos con el fin de mitigar el problema raiz, para poder mejorar tiempos de entregar y reduccion de sobrecostos
2	Planear de un cronograma de actividades se debe tener en cuenta rutas criticas que se tomaran a los sucesos que se puedan presentar en el desarrollo del proyecto, ya sean temas politicos, sociales, ambientales entre otros.	Planear dentro del cronograma de actividades controles de rutas criticas a los factores externos que puedan suceder con el fin de mitigar los posibles retrasos, o demoras en los tiempos de entrega de las actividades.	Identificar los riesgos y oportunidades que puedan surgir durante el desarrollo de un proyecto con el fin de evitar atrasos de entrega, producto no conformes con lo establecido inicialmente o falta de materiales y/o equipos para la ejecucion de las actividades contempladas.	Evidenciar los posibles riesgos o factores de riesgo que se puedan presentar dentro de los tiempos establecidos del proyecto, con el fin de evidenciar la desviacion que se tiene y posibles controles de mitigacion ya sea por factores socioeconomicos, politicos, medioambientales.
3	Optimizar los recursos, se debe planera el recurso para cada actividad y su posible riesgo que presente con el fin de no superar el valor total del presupuesto que se tiene para el desarrollo de las actividades.	Identificar, planear y evaluar a los proveedores que se encuentren dentro del area del proyecto con el fin de evidenciar, que proovedores, servicios y/o productos pueden ser beneficiosos para el desarrollo del proyecto	Diseñar un sistema en el cual se evidencie el valor presupuestal gastado vs el valor total del presupuesto con respecto a las compras de insumos o equipos que se necesiten durante el desarrollo de las actividades.	Evaluar cada uno de los proveedores de servicios y productos que se tienen en el radio de alcance con el fin de evidenciar, tiempos de entrega, costos de los suministros, calidad de materiales y/o equipos con la finalidad de reducir los sobrecostos por mal manejo de los recursos o la hora de suministrar un
4	Registrar el desarrollo de las actividades que el personal estara ejecutando e identificar que las tareas que se realicen deben cumplir con cada una de las normas, leyes, especificaciones o documentos legales aplicables para ese proyecto.	Registrar las actividades que se desarrollan dentro del proyecto, identificando variaciones o cambios por parte del cliente pero cumpliendo con las normas y leyes vigentes con el fin de dar satisfaccion al cliente sin incumplir las normas colombianas	Capacitar y reforzar al personal para diligenciar y registrar toda y cada una de las actividades que se lleven a cabo durante el desarrollo del proyecto con el fin de darle tranquilidad al cliente y evidenciar donde se pueden tener posibles riesgo y/u oportunidades de mejora en el desarrollo de una actividad.	Descibir las actividades ejecutadas con registros o controles documentales, siguiendo cada una de las normas o lineamientos pactados con el cliente, desde la entrega de material, hasta su entrega final con el cliente.

5	<p>Durante la ejecución de las tareas se deben seguir todos los lineamientos que el cliente solicita dentro del pliego de condiciones para con el fin de no desarrollarse ninguna desviación antes, durante y después de terminada la actividad o del proyecto mismo</p>	<p>Identificar y subsanar los hallazgos, desviaciones y/o no conformidades que se están generando durante el desarrollo de las actividades en el proyecto, con el fin de mitigar los riesgos a los servicios, productos o insatisfacción al cliente</p>	<p>Observar y analizar las condiciones y las peticiones del cliente antes de ejecutar las actividades con el fin de desarrollar cada una de ellas siguiendo los lineamientos, normas o leyes que apliquen e igualmente que cumplan con las expectativas del cliente sin afectar el desarrollo de las actividades.</p>	<p>Seguimiento a las desviaciones o hallazgos encontrados dentro de las actividades ejecutadas en el proyecto con el fin de dar acciones preventivas y correctivas para el cierre de la desviación y dar una mejora a la ejecución de actividades.</p>
6	<p>El personal deberá identificar, dar trazabilidad, dar seguimiento a las actividades, manejo de recursos, tiempo de entrega y definir las rutas críticas de cada actividad con el fin de optimizar recursos y tiempos de entrega, con base en las solicitudes del cliente y los lineamientos a los cuales se debe entregar o ejecutar el proyecto</p>	<p>Identificar, registrar y tener evidencias de cada una de las actividades o retrocesos que puedan generarse durante el desarrollo del proyecto, ya sea por factores socioeconómicos, productos o materiales en estado crítico, personal que no se encuentra capacitado o comprometido con la empresa, y la falta de evidencia de las actividades que se desarrollan en el transcurso del proyecto.</p>	<p>Reforzar al personal de la organización el diligenciar y/o evidenciar todas las actividades que se puedan presentar durante la ejecución de un proyecto desde su inicio hasta su final, registrando, actividades, seguimiento al cronograma, control a desviaciones evidenciadas, control al seguimiento de recursos utilizados.</p>	
7	<p>Con el fin de optimizar el valor total del presupuesto para cada proyecto se debe analizar los recursos necesarios a los cuales se le dará para cada actividad o tarea que se desarrollará dentro del proyecto desde el personal que entrará a trabajar, materiales, productos y/o servicios que se darán durante la ejecución del proyecto, con el fin de no sobrepasar el presupuesto inicial dado por el cliente</p>	<p>Trazabilidad a la ejecución del proyecto antes, durante y después del desarrollo de cada actividad, desde la entrega de materia prima, servicios o productos hasta la entrega de la infraestructura o producto final al cliente, con el fin de llevar un registro de actividades, desarrollo de actividades en el tiempo, llegada de materia prima, ensayos y/o pruebas de materias primas, hallazgos, recepción de materiales con el fin de tener evidencia de cada actividad interna y externamente al desarrollo del proyecto.</p>	<p>Identificar e valor presupuestal de cada uno de los riesgos y oportunidades dentro de la organización durante la fase de ejecución del proyecto con el fin de controlar y minimizar el sobre costo desde la adquisición de materia prima, personal y servicios que sean idóneos para cada una de las actividades hasta sus posibles atrasos, inconvenientes o desviaciones que se encuentren en el transcurso del proyecto</p>	

ASESTRA
ASESORIAS ESTRATEGICAS

MATRIZ DOFA
EMPRESA

SELECCIÓN DE LAS MEJORES ESTRATEGIAS

			ESTRATEGIAS
NUMERO	ESTRATEGIAS FO	PROMEDIO	SELECCIONADA
1	Gestionar los recursos para una búsqueda detallada del personal que se quiere integra a la empresa y un reajuste en el personal que se encuentra vinculado a la empresa con el fin de optimizar el desempeño y habilidades que desarrolla cada persona dentro de la empresa	3	
2	Planear de un cronograma de actividades se debe tener en cuenta rutas criticas que se tomaran a los sucesos que se puedan presentar en el desarrollo del proyecto, ya sean temas politicos, sociales, ambientales entre otros.	5	Planear de un cronograma de actividades se debe tener en cuenta rutas criticas que se tomaran a los sucesos que se puedan presentar en el desarrollo del proyecto, ya sean temas politicos, sociales, ambientales entre otros.
3	Optimizar los recursos, se debe planera el recurso para cada actividad y su posible riesgo que presente con el fin de no superar el valor total del presupuesto que se tiene para el desarrollo de las actividades.	5	Optimizar los recursos, se debe planera el recurso para cada actividad y su posible riesgo que presente con el fin de no superar el valor total del presupuesto que se tiene para el desarrollo de las actividades.
4	Registrar el desarrollo de las actividades que el personal estara ejecutando e identificar que las tareas que se realicen deben cumplir con cada una de las normas, leyes, especificaciones o documentos legales aplicables para ese proyecto.	4	Registrar el desarrollo de las actividades que el personal estara ejecutando e identificar que las tareas que se realicen deben cumplir con cada una de las normas, leyes, especificaciones o documentos legales aplicables para ese proyecto.
5	Durante la ejecucion de las tareas se deben seguir todos los lineamientos que el cliente solicita dentro del pliego de condiciones para con el fin de no desarrollarse ninguna desviacion antes, durante y despues de terminada la actividad o del proyecto mismo		
6	El personal debera identificar, dar trazabilidad, dar seguimiento a las actividades, manejo de recursos, tiempo de entrega y definir las rutas criticas de cada actividad con el fin de optimizar recursos y tiempos de entrega, con base en las solicitudes del cliente y los lineamientos a los cuales se debe entregar o ejecutar el proyecto		
7	Con el fin de optimizar el valor total del presupuesto para cada proyecto se debe analizar los recursos necesarios a los cuales se le dara para cada actividad o tarea que se desarrollara dentro del proyecto desde el personal que entrara a trabajar, materiales, productos y/o servicios que se dara durante la ejecucion del proyecto, con el fin de no sobrepasar el presupuesto inicial dado por el cliente		

JMEF	ESTRATEGIAS FA	PROMEDIO	ESTRATEGIAS FA
1	Gestionar la busqueda y reclutamiento de personal idoneo y calificado para las actividades que se tienen proyectadas y poder reclutar dicho personal para la mejora y fortalecimiento de la empresa	3	
2	Planear dentro del cronograma de actividades controles de rutas criticas a los factores externos que puedan suceder con el fin de mitigar los posibles retrasos, o demoras en los tiempos de entrega de las actividades.	4	Planear dentro del cronograma de actividades controles de rutas criticas a los factores externos que puedan suceder con el fin de mitigar los posibles retrasos, o demoras en los tiempos de entrega de las actividades.
3	Identificar, planear y evaluar a los proveedores que se encuentren dentro del area del proyecto con el fin de evidenciar, que proveedores, servicios y/o productos pueden ser beneficiosos para el desarrollo del proyecto	4	Identificar, planear y evaluar a los proveedores que se encuentren dentro del area del proyecto con el fin de evidenciar, que proveedores, servicios y/o productos pueden ser beneficiosos para el desarrollo del proyecto
4	Registrar las actividades que se desarrollan dentro del proyecto, identificando variaciones o cambios por parte del cliente pero cumpliendo con las normas y leyes vigentes con el fin de dar satisfaccion al cliente sin incumplir las normas colombianas	3	
5	Identificar y subsanar los hallazgos, desviaciones y/o no conformidades que se estan generando durante el desarrollo de las actividades en el proyecto, con el fin de mitigar los riesgos a los servicios, productos o insatisfaccion al cliente	4	Identificar y subsanar los hallazgos, desviaciones y/o no conformidades que se estan generando durante el desarrollo de las actividades en el proyecto, con el fin de mitigar los riesgos a los servicios, productos o insatisfaccion al cliente
6	Identificar, registrar y tener evidencias de cada una de las actividades o retrocesos que puedan generarse durante el desarrollo del proyecto, ya sea por factores socioeconomicos, productos o materiales en estado critico, personal que no se encuentra capacitado o comprometido con la empresa, y la falta de evidencia de las actividades que se desarrollan en el transcurso del proyecto.	4	Identificar, registrar y tener evidencias de cada una de las actividades o retrocesos que puedan generarse durante el desarrollo del proyecto, ya sea por factores socioeconomicos, productos o materiales en estado critico, personal que no se encuentra capacitado o comprometido con la empresa, y la falta de evidencia de las actividades que se desarrollan en el transcurso del proyecto.
7	Trazabilidad a la ejecucion del proyecto antes, durante y despues del desarrollo de cada actividad, desde la entrega de materia prima, servicios o productos hasta la entrega de la infraestructura o producto final al cliente, con el fin de llevar un registro de actividades, desarrollo de actividades en el tiempo, llegada de materia prima, ensayos y/o prubeas de materias primas, hallazgos, recepcion de materiales con el fin de tener evidencia de cada actividad interna y externamente al desarrollo del proyecto.	4	Trazabilidad a la ejecucion del proyecto antes, durante y despues del desarrollo de cada actividad, desde la entrega de materia prima, servicios o productos hasta la entrega de la infraestructura o producto final al cliente, con el fin de llevar un registro de actividades, desarrollo de actividades en el tiempo, llegada de materia prima, ensayos y/o prubeas de materias primas, hallazgos, recepcion de materiales con el fin de tener evidencia de cada actividad interna y externamente al desarrollo del proyecto.

JMEF	ESTRATEGIAS DO	PROMEDIO	SELECCIONADA
1	Reforzar las inducciones o capacitaciones dentro de la empresa para el personal nuevo a ingresar con el fin de que puedan acoplarse a las actividades y nuevos retos que se presenten durante la estadia de la empresa	3	
2	Identificar los riesgos y oportunidades que puedan surgir durante el desarrollo de un proyecto con el fin de evitar atrasos de entrega, producto no conformes con lo establecido inicialmente o falta de materiales y/o equipos para la ejecucion de las actividades contempladas.	5	Identificar los riesgos y oportunidades que puedan surgir durante el desarrollo de un proyecto con el fin de evitar atrasos de entrega, producto no conformes con lo establecido inicialmente o falta de materiales y/o equipos para la ejecucion de las actividades contempladas.
3	Diseñar un sistema en el cual se evidencie el valor presupuestal gastado vs el valor total del presupuesto con respecto a las compras de insumos o equipos que se necesiten durante el desarrollo de las actividades.	4	Diseñar un sistema en el cual se evidencie el valor presupuestal gastado vs el valor total del presupuesto con respecto a las compras de insumos o equipos que se necesiten durante el desarrollo de las actividades.
4	Capacitar y reforzar al personal para diligenciar y registrar toda y cada una de las actividades que se lleven a cabo durante el desarrollo del proyecto con el fin de darle tranquilidad al cliente y evidenciar donde se pueden tener posibles riesgo y/u oportunidades de mejora en el desarrollo de una actividad.	3	
5	Observar y analizar las condiciones y las peticiones del cliente antes de ejecutar las actividades con el fin de desarrollar cada una de ellas siguentes los lineamientos, normas o leyes que apliquen e igualmente que cumplan con las expectativas del cliente sin afectar el desarrollo de las actividades.	4	Observar y analizar las condiciones y las peticiones del cliente antes de ejecutar las actividades con el fin de desarrollar cada una de ellas siguentes los lineamientos, normas o leyes que apliquen e igualmente que cumplan con las expectativas del cliente sin afectar el desarrollo de las actividades.
6	Reforzar al personal de la organización el diligenciar y/o evidenciar todas las actividades que se puedan presentar durante la ejecucion de un proyecto desde su inicio hasta su final, registrando, actividades, seguimiento al cronograma, control a desviaciones evidenciadas, control al seguimiento de recursos utilizados.	4	Reforzar al personal de la organización el diligenciar y/o evidenciar todas las actividades que se puedan presentar durante la ejecucion de un proyecto desde su inicio hasta su final, registrando, actividades, seguimiento al cronograma, control a desviaciones evidenciadas, control al seguimiento de recursos utilizados.
7	Identificar e valor presupuestal de cada uno de riesgos y oportunidades dentro de la organizacion durante la fase de ejecucion del proyecto con el fin de controlar y minimizar el sobrecosto desde la adquisicion de materia prima, personal y servicios que sean idoneos para cada una de las actividades hasta sus posibles atrasos, inconvenientes o desviaciones que se encuentren en el transcurso del proyecto	3	

JMEF	ESTRATEGIAS DA	PROMEDIO	SELECCIONADA
1	Establecer las debilidades dentro de la organización conforme a la ejecución de proyectos con el fin de mitigar el problema raíz, para poder mejorar tiempos de entregar y reducción de sobrecostos	3	
2	Evidenciar los posibles riesgos o factores de riesgo que se puedan presentar dentro de los tiempos establecidos del proyecto, con el fin de evidenciar la desviación que se tiene y posibles controles de mitigación ya sea por factores socioeconómicos, políticos, medioambientales.	5	Evidenciar los posibles riesgos o factores de riesgo que se puedan presentar dentro de los tiempos establecidos del proyecto, con el fin de evidenciar la desviación que se tiene y posibles controles de mitigación ya sea por factores socioeconómicos, políticos, medioambientales.
3	Evaluar cada uno de los proveedores de servicios y productos que se tienen en el radio de alcance con el fin de evidenciar, tiempos de entrega, costos de los suministros, calidad de materiales y/o equipos con la finalidad de reducir los sobrecostos por mal manejo de los recursos a la hora de suministrar un material al proyecto.	5	Evaluar cada uno de los proveedores de servicios y productos que se tienen en el radio de alcance con el fin de evidenciar, tiempos de entrega, costos de los suministros, calidad de materiales y/o equipos con la finalidad de reducir los sobrecostos por mal manejo de los recursos a la hora de suministrar un material al proyecto.
4	Descibir las actividades ejecutadas con registros o controles documentales, siguiendo cada una de las normas o lineamientos pactados con el cliente, desde la entrega de material, hasta su entrega final con el cliente.	4	Descibir las actividades ejecutadas con registros o controles documentales, siguiendo cada una de las normas o lineamientos pactados con el cliente, desde la entrega de material, hasta su entrega final con el cliente.
5	Seguimiento a las desviaciones o hallazgos encontrados dentro de las actividades ejecutadas en el proyecto con el fin de dar acciones preventivas y correctivas para el cierre de la desviación y dar una mejora a la ejecución de actividades.	4	Seguimiento a las desviaciones o hallazgos encontrados dentro de las actividades ejecutadas en el proyecto con el fin de dar acciones preventivas y correctivas para el cierre de la desviación y dar una mejora a la ejecución de actividades.

ASESTRA			
ASESORIAS ESTRATEGICAS			
MATRIZ DOFA		EMPRESA	
		FORTALEZAS	DEBILIDADES
1		Personal Calificado para el desarrollo de las actividades o tareas que se deban ejecutar	Falta de capacitaciones o inducciones dentro de la empresa para que el personal capacitado desarrolle sus tareas en los tiempos y recursos necesarios
2		Se planea un cronograma de las actividades que se van a desarrollar en un proyecto	Se especula un cronograma sin tener en cuenta los riesgos que se dan dentro de la ejecucion de las actividades
3		Se comprende que recursos se van a utilizar para la compra de materias primas o productos	No se cuenta con un seguimiento a la utilidad de los recursos comprometidos con las actividades
4		Ejecucion de actividades siguiendo los lineamientos y normas según esten contempladas en la construccion	No tener un registro de las actividades ejecutadas que cumplan con las especificaciones dadas por el cliente o las normas Colombianas establecidas
5		Se identifican los posibles hallazgos que desarrollen durante un proyecto	No se tiene un control o se previene un hallazgo al proyecto o producto terminado antes de la entrega al cliente
	OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
1	Busqueda de personal mejor calificado para integracion a la empresa con el fin de mejorar recursos dentro de la empresa		
2	Capacitar al personal para identificar riesgos y/o oportunidades dentro de las actividades programadas, antes, durante y despues de terminada la tarea	Planear de un cronograma de actividades se debe tener en cuenta rutas criticas que se tomara a los sucesos que se puedan presentar en el desarrollo del proyecto, ya sean temas politicos, sociales, ambientales entre otros.	Identificar los riesgos y oportunidades que puedan surgir durante el desarrollo de un proyecto con el fin de evitar atrasos de entrega, producto no conformes con lo establecido inicialmente o falta de materiales y/o equipos para la ejecucion de las actividades contempladas.
3	Total del valor presupuestal de los proyectos a los cuales se van aplicar	Optimizar los recursos, se debe planear el recurso para cada actividad y su posible riesgo que presente con el fin de no superar el valor total del presupuesto que se tiene para el desarrollo de las actividades.	Diseñar un sistema en el cual se evidencie el valor presupuestal gastado vs el valor total del presupuesto con respecto a las compras de insumos o equipos que se necesiten durante el desarrollo de las actividades.
4	Adecuar al personal para diligenciar un registro de cada una de sus actividades diarias	Registrar el desarrollo de las actividades que el personal estara ejecutando e identificar que las tareas que se realicen deben cumplir con cada una de las normas, leyes, especificaciones o documentos legales aplicables para ese proyecto	
5	Lineamientos, normal, leyes, pliego de condiciones, para llevar a cabo un proyecto, un producto o un servicio antes de empezar con el desarrollo del proyecto		Observar y analizar las condiciones y las peticiones del cliente antes de ejecutar las actividades con el fin de desarrollar cada una de ellas siguiendo los lineamientos, normas o leyes que apliquen e igualmente que cumplan con las expectativas del cliente sin afectar el desarrollo de las actividades.
			Reforzar al personal de la organización el diligenciar y/o evidenciar todas las actividades que se puedan presentar durante la ejecucion de un proyecto desde su inicio hasta su final, registrando, actividades, seguimiento al cronograma, control a desviaciones evidenciadas, control al seguimiento de recursos utilizados.

	AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
1	Aumento de la demanda de empresas idoneas para ejecutar proyectos o actividades en tiempo y recursos mas eficientes.		
2	Factores politicos, economicos y social que no dejan dar avance dentro de los programado en las actividades	Planear dentro del cronograma de actividades controles de rutas criticas a los factores externos que puedan suceder con el fin de mitigar los posibles retrasos, o demoras en los tiempos de entrega de las actividades.	Evidenciar los posibles riesgos o factores de riesgo que se puedan presentar dentro de los tiempos establecidos del proyecto, con el fin de evidenciar la desviacion que se tiene y posibles controles de mitigacion ya sea por factores socioeconomicos, politicos, medioambientales.
3	No hacer un seguimiento a proveedores de servicios y productos o materias primas, lo que conlleva a mal gastar los recursos innecesariamente	Identificar, planear y evaluar a los proveedores que se encuentren dentro del area del proyecto con el fin de evidenciar, que proveedores, servicios y/o productos pueden ser beneficiosos para el desarrollo del proyecto	Evaluar cada uno de los proveedores de servicios y productos que se tienen en el radio de alcance con el fin de evidenciar, tiempos de entrega, costos de los suministros, calidad de materiales y/o equipos con la finalidad de reducir los sobrecostos por mal manejo de los recursos a la hora de suministrar un material al proyecto.
4	Insatisfaccion del cliente y futuros clientes por no llevar un control interno y seguimiento de actividades		Descibir las actividades ejecutadas con registros o controles documentales, siguiendo cada una de las normas o lineamientos pactados con el cliente, desde la entrega de material, hasta su entrega final con el cliente.
5	No cumplimiento de las actividades, perdiendo credibilidad y oportunidades	Identificar y subsanar los hallazgos, desviaciones y/o no conformidades que se estan generando durante el desarrollo de las actividades en el proyecto, con el fin de mitigar los riesgos a los servicios, productos o insatisfaccion al cliente	Seguimiento a las desviaciones o hallazgos encontrados dentro de las actividades ejecutadas en el proyecto con el fin de dar acciones preventivas y correctivas para el cierre de la desviacion y dar una mejora a la ejecucion de actividades.
		Identificar, registrar y tener evidencias de cada una de las actividades o retrocesos que puedan generarse durante el desarrollo del proyecto, ya sea por factores socioeconomicos, productos o materiales en estado critico, personal que no se encuentra capacitado o comprometido con la empresa, y la falta de evidencia de las actividades que se desarrollan en el transcurso del proyecto.	
		Trazabilidad a la ejecucion del proyecto antes, durante y despues del desarrollo de cada actividad, desde la entrega de materia prima, servicios o productos hasta la entrega de la infraestructura o producto final al cliente, con el fin de llevar un registro de actividades, desarrollo de actividades en el tiempo, llegada de materia prima, ensayos y/o prubeas de materias primas, hallazgos, recepcion de materiales con el fin de tener evidencia de cada actividad interna y externamente al desarrollo del proyecto.	

ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
Planear de un cronograma de actividades se debe tener en cuenta rutas criticas que se tomaran a los sucesos que se puedan presentar en el desarrollo del proyecto, ya sean temas politicos, sociales, ambientales entre otros. (F2)(O2)	Identificar los riesgos y oportunidades que puedan surgir durante el desarrollo de un proyecto con el fin de evitar atrasos de entrega, producto no conformes con lo establecido inicialmente o falta de materiales y/o equipos para la ejecucion de las actividades contempladas. (D2) (O2)
Optimizar los recursos, se debe planear el recurso para cada actividad y su posible riesgo que presente con el fin de no superar el valor total del presupuesto que se tiene para el desarrollo de las actividades.	Diseñar un sistema en el cual se evidencie el valor presupuestal gastado vs el valor total del presupuesto con respecto a las compras de insumos o equipos que se necesiten durante el desarrollo de las actividades. (D3) (O3)
Registrar el desarrollo de las actividades que el personal estara ejecutando e identificar que las tareas que se realicen deben cumplir con cada una de las normas, leyes, especificaciones o documentos legales aplicables para ese proyecto. (F4)(O4)	Observar y analizar las condiciones y las peticiones del cliente antes de ejecutar las actividades con el fin de desarrollar cada una de ellas siguientes los lineamientos, normas o leyes que apliquen e igualmente que cumplan con las expectativas del cliente sin afectar el desarrollo de las actividades.
	Reforzar al personal de la organización el diligenciar y/o evidenciar todas las actividades que se puedan presentar durante la ejecucion de un proyecto desde su inicio hasta su final, registrando, actividades, seguimiento al cronograma, control a desviaciones evidenciadas, control al seguimiento de recursos utilizados. (O4) (D1, D2, D3, D4, D5)
ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
Planear dentro del cronograma de actividades controles de rutas criticas a los factores externos que puedan suceder con el fin de mitigar los posibles retrasos, o demoras en los tiempos de entrega de las actividades.	Evidenciar los posibles riesgos o factores de riesgo que se puedan presentar dentro de los tiempos establecidos del proyecto, con el fin de evidenciar la desviacion que se tiene y posibles controles de mitigacion ya sea por factores socioeconomicos, politicos, medioambientales. (D2) (A2)
Identificar, planear y evaluar a los proveedores que se encuentren dentro del area del proyecto con el fin de evidenciar, que proveedores, servicios y/o productos pueden ser beneficiosos para el desarrollo del proyecto (F3)(A3)	Evaluar cada uno de los proveedores de servicios y productos que se tienen en el radio de alcance con el fin de evidenciar, tiempos de entrega, costos de los suministros, calidad de materiales y/o equipos con la finalidad de reducir los sobrecostos por mal manejo de los recursos a la hora de suministrar un material al proyecto.
Identificar y subsanar los hallazgos, desviaciones y/o no conformidades que se estan generando durante el desarrollo de las actividades en el proyecto, con el fin de mitigar los riesgos a los servicios, productos o insatisfaccion al cliente (F5)(A5)	Descibir las actividades ejecutadas con registros o controles documentales, siguiendo cada una de las normas o lineamientos pactados con el cliente, desde la entrega de material, hasta su entrega final con el cliente.
Identificar, registrar y tener evidencias de cada una de las actividades o retrocesos que puedan generarse durante el desarrollo del proyecto, ya sea por factores socioeconomicos, productos o materiales en estado critico, personal que no se encuentra capacitado o comprometido con la empresa, y la falta de evidencia de las actividades que se desarrollan en el transcurso del proyecto.	Seguimiento a las desviaciones o hallazgos encontrados dentro de las actividades ejecutadas en el proyecto con el fin de dar acciones preventicas y correctivas para el cierre de la desviacion y dar una mejora a la ejecucion de actividades. (D5) (A5)
Trazabilidad a la ejecucion del proyecto antes, durante y despues del desarrollo de cada actividad, desde la entrega de materia prima, servicios o productos hasta la entrega de la infraestructura o producto final al cliente, con el fin de llevar un registro de actividades, desarrollo de actividades en el tiempo, llegada de materia prima, ensayos y/o prubeas de materias primas, hallazgos, recepcion de materiales con el fin de tener evidencia de cada actividad interna y externamente al desarrollo del proyecto. (F1, F2, F3, F4, F5)(A4)	

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS CONSTRUPLAN			
PARTES INTERESADAS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	PLANIFICACION EN EL SISTEMA DE GESTION	INFORMACION DOCUMENTAL
PROPIETARIOS	*Rentabilidad, beneficio y crecimiento con respecto a los proyectos ejecutados, para el crecimiento de la organizacion	*Controlar la produccion de la organizaci3n en cuanto a facturaciones, costos y ejecucion de los proyectos	Registros de contratos Registros de construccion Registro de costos Matriz de riesgos Matriz DOFA
CLIENTES	* Lograr proyectos con una reduccion de costos y en el tiempo establecido * Cero accidentes laborales durante la ejecucion de las actividades diarias del proyecto *Materiales de calidad que no afecten la funcionalidad de la infraestructura que se tiene proyectada	*Garantizar dise1os o propuestas que entregara el cliente para su debida ejecucion *Capacitar a los profesionales adecuadamente para la supervision y control de proyectos. *Controlar el proceso de construccion, optimizando recursos (humanos y materiales)	Registro de dise1o Registros de construccion Registros de costos por actividad Encuestas satisfaccion
PROVEEDORES	*Suministrar productos y/o servicios de alta calidad, sin reducir costos. *Entregar los productos y/o servicios en los tiempos indicados para no atrasar las actividades dentro de lo planificado *Cobrar a tiempo todos los productos y/o servicios suministrados	*Evaluacion de proveedores dentro de la region para optimizar los siguientes factores: 1. Tiempos de entrega 2. Calidad de los productos y/o servicios 3. Costos referentes al mercado actual con respecto a los productos y/o servicios	*Registros de orden de compra y subcontratacion
EMPLEADOS	*Realizar las actividades en los tiempos establecidos. *Disfrutar de un contrato con buenas condiciones *Utilizar los elementos de proteccion pesonal a la hora de ejecutar cualquier actividad *Realizar las actividades del proyecto segun las condiciones establecidas (planos de proyecto)	*capacitar a los empleados ejecutores de las actividades en cuanto a los riesgos labores, tecnico y medio ambiente *Prevenir los riesgos laborales durante y despues de ejecutada las actividades en el proyecto	*Plan de capacitacion y formacion *Registros de EPP
COMPETIDORES	*Entregar mejores ofertas a clientes con relaci3n a la reduccion de tiempos y costos. *Buenas garantias referente a las condiciones laborales para los empleados. *Productos y/o servicios que superen las expectativas del cliente con respecto a lo solicitado en el proyecto	*Identificaci3n de riesgos y oportunidades que se puedan encontrar en el mercado laboral	*Matriz de riesgos *Matriz DOFA
SOCIEDAD	*Respetar el medio ambiente durante la ejecucion de un proyecto. *Disminuir el impacto negativo hacia el medio ambiente durante las actividades de construccion. *Mejorar el impacto positivo con respecto a la imagen corporativa	*Identificar los impactos ambientales positivos y negativos *Procedimiento en la gestion ambiental	*Registros de orden y aseo *Registros impactos ambientales



Descripción y perfil de cargo

Código: CP-D-PC-004

Versión: 1

Descripción del cargo

I. Datos generales

Código de puesto	CP-D-PC-004
Nombre del puesto	COORDINADOR DE CALIDAD
Proceso relacionado	GESTION DE CALIDAD
Personal a cargo	PROFESIONALES QA/QC
Cargo de Jefe inmediato	DIRECTOR DE OBRA

II. Objetivo del puesto

Diseñar, implementar las acciones, planes y competencias necesarias con fin de mantener vigentes las políticas y normativas ante las partes interesadas. Seguimiento y control de la información documentada. Análisis y evaluación de los procesos para la mejora continua.

III. Funciones

1	Planear, dirigir y organizar las actividades necesarias para la implantación y mejora del Sistema de Gestión de Calidad
2	Mantener, Actualizar y Soportar todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad en la organización
3	Gestionar las acciones correctivas y/o preventivas de las no conformidades encontradas durante la ejecución de un proyecto
4	Verificar que los controles asociados a los procesos y actividades del Sistema de Gestión de Calidad, estén adecuadamente definidos, sean apropiados, se mejoren permanentemente y se cumplan por los responsables de su ejecución
5	Disponer de los resultados de medición y evaluación de la eficacia y eficiencia de los controles en los procesos misionales y de soporte del Sistema de Gestión de Calidad.
6	Controlar y archivar los documentos que comprendan el Sistema de Gestión de Calidad.
7	Asesorar al director de obra en la planeación, mantenimiento y perfeccionamiento del sistema de gestión de calidad
8	Mantener permanentemente informado a directivos de la organización sobre el estado del Sistema de Gestión de Calidad, dando cuenta de las debilidades detectadas y las oportunidades de mejora

IV. Responsabilidades

1	Planear y organizar las actividades necesarias para la implantación y mejora del Sistema de Gestión de Calidad
2	Levantar la información y diseñar manuales de procesos y procedimientos de acuerdo a los requerimientos de las actividades que se ejecuten durante el proyecto
3	Realizar seguimiento a la ejecución presupuestal del Sistema de Gestión de Calidad.

4	Gestionar las acciones correctivas y/o preventivas de las no conformidades encontradas durante la ejecución de un proyecto
5	Coordinar la evaluación y recomendación de propuestas en los diferentes proyectos de mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
6	Disponer de los resultados de medición y evaluación de la eficacia y eficiencia de los controles en los procesos misionales y de soporte del Sistema de Gestión de Calidad.

Perfil de cargo

I. Estudios

Escolaridad	Especializado
Avance	Finalizado

Estudio realizado o en curso	Área de enfoque
Profesional en carreras administrativas y/o ingenierías	Sistemas integrados HSEQ
	Sistemas de gestión de la calidad
	Gestión del riesgo ISO31000

II. Experiencia

Área de experiencia	Años
Experiencia General	5
Experiencia específica en sistemas de gestión de calidad a nivel empresarial interno o externo	3

III. Formación

Formación	Tipo de formación
Procesos de gerencia enfocados a la ISO9001	Diplomado
Auditorías y mejora continua	Capacitación

IV. Habilidades

Habilidades	Nivel
Organización	Alto
Iniciativa y solución de problemas	Alto
Relaciones interpersonales	Alto
Calidad del trabajo y trabajo en equipo	Alto

Descripción del cargo

I. Datos generales

Código de puesto	CP-D-PC-002
Nombre del puesto	DIRECTOR DE OBRA
Proceso relacionado	CONSTRUCCION
Personal a cargo	COORDINADORES
Cargo de Jefe inmediato	GERENTE DE PROYECTOS

II. Objetivo del puesto

Responsabilidad en la ejecución de un proyecto de construcción, así como la gestión técnica y económica de este

III. Funciones

1	Proponer los procedimientos y técnicas más idóneas para el desarrollo del proyecto
2	Planificar la organización y ejecución de la obra
3	Gestionar los contratos y obtener los permisos y licencias necesarias para el desarrollo del proyecto
4	Elaborar estimaciones presupuestarias para el proyecto y realizar un seguimiento a los recursos que sean designados durante su ejecución.
5	Planificar y fijar los tiempos de gestión y las fases de la construcción, así como hacer un seguimiento de los avances cumpliendo el cronograma establecido.
6	Controlar la documentación oficial de la obra
7	Formar, dirigir y poner en marcha al eficiente equipo de empleados que se tenga al cargo
8	Redactar las actas de entrega

IV. Responsabilidades

1	Comprender correctamente la documentación y controlar que la obra se ejecute según la misma. Asimismo, deberá poder resolver los ajustes que se deban realizar al proyecto en caso de imprevistos que puedan llegar a surgir.
2	Revisar y certificar la calidad que tienen todos los materiales que se están utilizando y que los mismos se encuentren certificados bajo normas aplicables
3	Realizar las actas por avance de obra como aval de un correcto control y verificación de que las tareas realizadas según lo estipulado en el cronograma del proyecto

Perfil de cargo

I. Estudios

Escolaridad	Especializado
Avance	Finalizado

Estudio realizado o en curso	Área de enfoque
Ingeniero Civil	gerencias de proyectos y/o gerencia de obras
Arquitecto	gerencias de proyectos y/o gerencia de obras

II. Experiencia

Area de experiencia	Años
Experiencia General	8
Experiencia especifica como director de obra o coordinador de obra o gerente de proyectos	5

III. Formación

Formación	Tipo de formación
Herramientas ofimaticas	Otro
Microsoft Porject	Capacitación

IV. Habilidades

Habilidades	Nivel
Liderazgo	Alto
Comunicación oral	Alto
Coordinacion y organización	Alto
Planificar y programar una obra	Alto

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS – PROCESOS MISIONALES

Gestión planeación de recursos

OBJETIVO		ALCANCE	
Elaborar un plan de recursos requeridos para la buena ejecución del proyecto, según las necesidades que apliquen a cada actividad como la satisfacción al cliente.		El proceso de planeación de recursos tiene un alcance de elaborar un inventario inicial de los productos y/o servicios requeridos en el proyecto (materia prima, infraestructura, personal, inmobiliaria, entre otros), y un inventario final de todo producto o servicio sobrante cuando haya finalizado el proyecto.	
LIDER DEL PROCESO		PARTICIPANTES	
Coordinador de compra y ventas		<ul style="list-style-type: none"> - Director de obra - Gerente de Proyectos - Supervisores - Profesionales 	
PROVEEDOR Gestión de talento Humano Gestión de compras y contratación Gestión de tecnología y comunicaciones Gestión Financiera	ACTIVIDADES Y SEGUIMIENTO AL PROCESO Y AL PRODUCTO		CLIENTE Cliente Externo Gestión Construcción Gestión Gerencial Gestión planeación de proyectos
ENTRADAS	<p>Planear:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Identificar los materiales, productos y servicios necesarios para realizar cada una de las actividades ● Identificar el presupuesto de cada una de las actividades y sus requerimientos ● Identificar el proveedor mejor capacitado en relación precio/calidad ● Elaborar una lista de chequeo de los materiales, productos y servicios usados durante la elaboración de una actividad <p>Hacer:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Realizar la compra de los materiales, productos y servicios para cada una de las actividades programadas dentro del proyecto. ● Realizar un control y aseguramiento de los insumos con base en la recepción de cada uno de ellos. ● Conservar la información documentada de las actividades del proyecto hasta su finalización. <p>Verificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Comprobar que las facturas de los insumos utilizados o conseguidos en cada una de las actividades coinciden con el presupuesto inicial del proyecto <p>Actuar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Validar la trazabilidad de los cambios y/o modificaciones durante el proceso de construcción del proyecto con el fin de validar el ajuste del presupuesto a cada actividad dentro del proyecto. ● Verificar las necesidades y expectativas del cliente con respecto al producto final entregado. 		SALIDAS
Normas aplicables para el desarrollo de cada una de las actividades en los diseños establecidos.			Presupuesto del proyecto
Expectativas y necesidades del cliente			Presupuesto inicial VS Presupuesto final
Recursos y materiales que se utilizaran en el proyecto.			Facturas de los productos y servicios utilizados dentro del proyecto y dentro de los diseños aprobados por el cliente
Software para cada una de las áreas a implementar y/o ejecutar.			Satisfacción del cliente
Requisitos del cliente			

Copia Controlada

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS – PROCESOS MISIONALES

REQUISITOS LEGALES	RECURSOS	
<ul style="list-style-type: none"> ● NRS-10 Norma sismo resistente 2010 ● Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS 2000 ● Ley 400 de 1997 ● ASTM - Sociedad Americana para Pruebas y Materiales ● Código de soldadura estructural — Acero – AWS D1.1 	Equipo de computo Muebles	
DOCUMENTOS	RIESGOS	
	POSIBLES RIESGOS	CONTROL DE LOS POSIBLES RIESGOS
Procedimiento compra y venta de productos y servicios Procedimiento evaluación de proveedores Lista de verificación de facturas Facturas de los insumos adquiridos Normas aplicables	Insumos de baja calidad con un alto precio en el mercado Demoras en la entrega de los insumos para la satisfacción del cliente Supera el presupuesto inicial de la actividad	Implementar un procedimiento evaluación de proveedores antes de adquirir un insumo Implementar un procedimiento evaluación de proveedores antes de suministrar un insumo Validar el presupuesto inicial con el cliente y si es posible un ajuste al mismo

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS – PROCESOS MISIONALES

GESTIÓN COMERCIAL

OBJETIVO		ALCANCE	
Establecer estrategias para captar posibles clientes en el sector de la construcción		El proceso de gestión de mercadeo y ventas comprende las actividades de planear, organizar y controlar los posibles clientes que quieran invertir en el sector de la construcción	
LÍDER DEL PROCESO		PARTICIPANTES	
Gerente de Proyectos		<ul style="list-style-type: none"> - Gerente General - Director de obra 	
PROVEEDOR	ACTIVIDADES Y SEGUIMIENTO AL PROCESO Y AL PRODUCTO Planear: <ul style="list-style-type: none"> ● Identificar las licitaciones existentes y que se puedan acomodar al capital de la empresa ● Identificar los recursos necesarios para enviar una propuesta económica sobre el proyecto al cliente ● Identificar la participación activa del Profesional Líder de Mercadeo y ventas ● Identificar los posibles competidores ante un proyecto Hacer: <ul style="list-style-type: none"> ● Diseñar una propuesta económica efectiva y agradable tanto para el capital de la empresa como al capital del cliente. ● Realizar un control del presupuesto antes de enviar las licitaciones a los posibles clientes. ● Conservar la información documentada de las licitaciones ejecutadas, aprobadas y rechazadas Verificar: <ul style="list-style-type: none"> ● Interactuar con las licitaciones aprobadas y rechazadas y evidenciar sus posibles fallas ● Identificar los clientes sean ajustados al capital presupuestado para cada proyecto ● Validar las propuestas económicas para cada cliente Actuar: <ul style="list-style-type: none"> ● Realizar las modificaciones o actualizaciones de cada propuesta económica para su atención al cliente. ● Realizar la trazabilidad de los cambios y/o modificaciones durante el proceso de mercadeo y ventas durante la captación de clientes 	CLIENTE	
Gestión de talento Humano Gestión tecnología y comunicaciones Gestión Financiera Gestión de infraestructura		Cliente Externo Gestión Construcción Gestión Gerencial	
ENTRADAS		SALIDAS	
Búsqueda de licitaciones para el sector público y privado Expectativas y necesidades de un cliente Acciones para abordar los riesgo y oportunidades de un proyecto Recursos y materiales para la búsqueda de nuevos clientes.	Clientes que desean invertir con nosotros en el sector de la construcción		

Copia Controlada

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS – PROCESOS MISIONALES

REQUISITOS LEGALES	RECURSOS	
<ul style="list-style-type: none"> ● NRS-10 Norma sismo resistente 2010 ● Ley 1150 de 2007. Artículo 2 Num. 1 ● Decreto 1082 de 2015. Art. 2.2.1.2.1.1.1 ● Ley 80 de 1993 ● Ley 1150 de 2007 	Equipo de computo Muebles	
DOCUMENTOS	RIESGOS	
	POSIBLES RIESGOS	CONTROL DE LOS POSIBLES RIESGOS
Procedimiento de Mercadeo y ventas Normas aplicables	No obtener una propuesta económica agradable para el cliente Competidores con alta experiencia en la captación de clientes. Propuestas económicas agradable para el cliente, pero para la empresa no sirve	Procedimiento para mercado y ventas en el sector construcción Evaluar los posibles riesgos y oportunidades al optar por un proyecto. Procedimiento para mercado y ventas en el sector construcción

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS – PROCESOS MISIONALES

GESTIÓN CONSTRUCCIÓN

OBJETIVO		ALCANCE	
Establecer las actividades para ejecutar un proyecto en los tiempos establecidos		El proceso de gestión de construcción comprende las actividades de planear, organizar, controlar, identificar los posibles riesgos y oportunidades en cuanto a la ejecución del proyecto	
LÍDER DEL PROCESO		PARTICIPANTES	
Director de Obra		<ul style="list-style-type: none"> - Director Sistemas integrados de gestión - Coordinador de Compa y ventas - Coordinador de Obra - Coordinador recursos humanos - Coordinador SST - Coordinador de Calidad 	
PROVEEDOR	ACTIVIDADES Y SEGUIMIENTO AL PROCESO Y AL PRODUCTO		CLIENTE
Gestión de talento Humano Gestión tecnología y comunicaciones Gestión Diseño Gestión de infraestructura Gestión Financiera Gestión sistemas integrados	Planear: <ul style="list-style-type: none"> ● Identificar los materiales que se deberán usar en el proyecto (acero, cemento, arena, concreto, productos químicos, entre otros). ● Identificar las herramientas/equipos que serán aplicadas al proyecto (maceta, martillo, pulidora, rotomartillo, taladro, etc) ● Identificar los EPP (Casco, botas, gafas, camisa, pantalones, guantes, tapa oídos, caretas, etc) ● Identificar y evaluar el presupuesto que será usado para comenzar el proyecto. ● Identificar los accidentes o incidentes que podrían suceder durante la ejecución del proyecto ● Identificar la trazabilidad de fechas para cada una de las actividades que se realizarán en el proyecto ● Identificar la maquinaria (minicargador, manlift, grúa, entre otros) que se usará dentro del proyecto. Hacer: <ul style="list-style-type: none"> ● Ejecutar las actividades con los recursos disponibles en el proyecto ● Identificar el uso correcto del almacén ● Realizar diariamente la bitácora de Obra ● Evaluar que las actividades estén cumpliendo con los diseños establecidos (distancia, cantidad, volumen, área). ● Seguir el cronograma establecido por el Cliente 		Cliente Externo Gestión Gerencial Gestión Financiera Empleados Proveedores
ENTRADAS			SALIDAS
Normas aplicables al proyecto Diseños establecidos por el cliente Planos de Diseño y construcción Expectativas y necesidades del cliente Acciones para abordar los riesgo y oportunidades de un proyecto Recursos y materiales que se deberán usar en la ejecución del proyecto			Clientes Satisfechos al ejecutar el proyecto Gerencia Satisfecha al ejecutar el proyecto PRODUCTO FINAL

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS – PROCESOS MISIONALES

	<ul style="list-style-type: none">● Evaluar con pruebas y/o ensayos los materiales del proyecto● Identificar que el personal en obra se encuentra utilizando sus EPP dentro del proyecto● Comprar con el cliente las cantidades ejecutadas vs las cantidades aprobadas● Comparar con el cliente Porcentaje ejecutado vs Porcentaje programado● Desarrollar las actividades con el menor riesgo hacia los trabajadores● Mostrar los avances de lo ejecutado al cliente y gerencia● Ejecutar orden y aseo de las actividades diarias en el proyecto● Llevar un registro de lo ejecutado y/o modificado en los diseños (Planos REDLINE)● Realizar calificación de residuos durante la ejecución del proyecto <p>Verificar:</p> <ul style="list-style-type: none">● Validar que los materiales cumplan con las normas establecidas● Validar que los equipos para pruebas y ensayos se encuentren en óptimas condiciones● Verificar que las herramientas, equipos y maquinaria se encuentren en condiciones favorables para el desarrollo del proyecto● Verificar que los diseños establecidos son admisibles para la ejecución del proyecto● Verificar que se encuentren los registros e información documentada de cada una de las actividades ejecutadas● Verificar que los productos, materiales y herramientas compradas, sean utilizadas dentro del proyecto● Verificar que se esté cumpliendo con el cronograma de actividades● Verificar que no suceda ningún accidente o incidente laboral <p>Actuar:</p> <ul style="list-style-type: none">● Modificar o actualizar los diseños con base en el diseñador● Verificar y/o actualizar matriz de riesgos● Realizar la trazabilidad de los cambios internos o externos● Seguir la ruta crítica	
--	--	--

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS – PROCESOS MISIONALES

REQUISITOS LEGALES	RECURSOS	
<ul style="list-style-type: none"> ● NSR-10 Norma sismo resistente 2010 ● Ley 400 de 1997 ● Pliego de condiciones por parte del cliente 	Equipo de computo Herramienta menor Maquinaria pesada	
DOCUMENTOS	RIESGOS	
	POSIBLES RIESGOS	CONTROL DE LOS POSIBLES RIESGOS
Procedimiento de localización y replanteo Procedimiento de vaciado de concreto Procedimiento de armado y figurado de acero Procedimiento de trabajo en alturas Procedimiento de Acabados Procedimiento de Mampostería Procedimiento de pisos industriales Procedimiento de alcantarillado y acueducto Procedimiento de izaje de cargas Procedimiento de proveedores Procedimiento de excavación Procedimiento de relleno y compactación Especificaciones técnicas del cliente Normas Técnicas Colombianas NSR-10	Demoras en la entrega del producto Accidentes laborales Materiales que no cumplen con los requisitos Gastos extremos en el capital	Seguimiento a la ruta crítica Capacitación sobre riesgos laborales Reforzar los controles de calidad para los materiales Seguimiento al uso de los materiales, cantidad de horas trabajadas y <i>supervisores</i>

#	Proceso	Tipo de Riesgo	Causas	Consecuencias	Posibilidad de Ocurrencia	Posibilidad de Ocurrencia	Calificación Impacto	Impacto	evaluación	Zona de Riesgo	OPCIONES DE MANEJO				Control
											1. Evitar el Riesgo	2. Reducir el Riesgo	3. Combatir el Riesgo	4. Asumir el Riesgo	
1	GESTIÓN GERENCIAL	Estratégico	Toma de malas decisiones	*Sanciones, multas *Pérdida financieras y de credibilidad ante los clientes. *Desgaste administrativo *Hallazgos por parte de los entes de control	2-Improbable	2	3	Moderado	23	6-Moderada	X				*Capacitaciones, socialización
2	GESTIÓN PLANEACIÓN DE PROYECTOS	Operativo	*Planificación incorrecta de los proyectos antes y durante su ejecución en el cual no se tuvieron en cuenta todas las variables en el proyecto *Falta de comunicación lo que disminuye la coordinación del proyecto y su elevar su deficiencia durante el desarrollo del proyecto.	*Pérdida de recursos en cuanto a dinero, personal, material y tiempo *Debido a que no se tiene una buena comunicación, lo planeado no se ejecuta y se lleva información errónea la cual aumenta los reprocesos del proyecto *Se omiten situaciones las cuales pueden atrasar el proyecto en el tiempo o generar un desgaste dentro de la organización	2-Improbable	2	2	Menor	22	4-Baja	X	X			*Contar con programas de capacitación de calidad para el personal para posteriormente desempeñar su correcto objetivo en el proyecto *Tener un plan de administración de recursos, identificando los recursos mínimos necesarios para la ejecución del proyecto durante su fase inicial
3	GESTIÓN FINANCIERA	Financiero	*Inadecuada administración de los recursos *Falta de controles internos dentro de la organización *Variación en los precios por la dinámica de la oferta y demanda que se da día a día	*Se sufren pérdidas económicas altas, las cuales impedirán a la empresa poder cumplir con sus obligaciones financieras	2-Improbable	2	4	Mayor	24	8-Alta	X	X			*Documentar, registrar y guardar el historial de la trazabilidad de los recursos usados *Comunicación interna y reportar los posibles riesgos
4	GESTIÓN COMERCIAL	Estratégico	* Personal no capacitado en licitaciones o propuestas económicas *Incumplimiento en los tiempos de entrega de los documentos para las licitaciones de proyectos	*Propuestas económicas agradables para el cliente, pero no a la empresa *Capital insuficiente para mejoras en la empresa	3-Posible	3	3	Moderado	33	9-Alta	X		X		*Evaluar los posibles riesgos y oportunidades al optar por un proyecto. *Capacitar al personal para la toma de decisiones y propuestas económicas viables para el cliente y la organización
5	GESTIÓN PLANEACIÓN DE RECURSOS	Financiero	*Servicios y productos no aptos para las tareas u actividades, incumpliendo con los estándares mínimos de calidad ofrecidos a cliente	*Quejas y reclamos por parte del cliente, proveedores y empleados de la organización *Descuido de la buena imagen de la organización *Sanciones por parte del cliente	3-Posible	3	3	Moderado	33	9-Alta	X	X	X		*Verificar antes, durante y después de la compra de los productos y/o servicios que se tengan disponibles para cada una de las actividades con el fin de evitar posibles desviaciones o se puedan dar soluciones a las novedades que se encuentren
6	GESTIÓN CONSTRUCCIÓN	Operativo	*Personal no capacitado para laborales de la construcción *Proveedores ineficaces *Mala ejecución en las pruebas y ensayos de los materiales	*Insatisfacción del cliente *Pérdidas Económicas *Incumplimientos Legales *Atrasos en el proceso	3-Posible	3	4	Mayor	34	12-Extrema	X				*Seguimiento a la ruta crítica *Capacitación al personal para cumplimiento de entrega *Reforzar los controles de calidad para los materiales *Seguimiento al uso de los materiales, cantidad de horas trabajadas y supervisores
7	GESTIÓN TALENTO HUMANO	Operativo	*Recursos limitados para implementar los programas de capacitación establecidos *Inadecuada selección del personal *Falta de seguimiento, control y evaluación de desempeño a los trabajadores dentro de la organización	*Desarrollo limitado de capacitaciones lo que impide mejorar las habilidades del personal *Inadecuados procesos de selección *Afecta el clima laboral de los trabajadores dentro de la organización	2-Improbable	2	3	Moderado	23	6-Moderada	X	X	X		*Determinar las actividades o programas principales para el desarrollo del proyecto asegurar los recursos suficientes para el desarrollo de los mismos *Establecer los criterios legales recomendados para la selección del personal
8	GESTIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACION	Financiero	*Demoras en los tiempos de contratación del personal, producto o servicio *Falta de comunicación con el cliente y la organización *Falta de capital para la compra o contratación	*Compras innecesarias dentro del presupuesto proyectado *Compra de producto o servicios que no son acordes a lo solicitado *Excésos del recurso humano por demoras en los tiempos de contratación	2-Improbable	2	3	Moderado	23	6-Moderada	X	X	X	X	*Evitar que el personal seleccionado para contratación deje la oferta o reducir el tiempo del proceso de contratación *Controlar y asegurar los pedidos para la compra de productos o servicios necesarios para el desarrollo del proyecto.
9	GESTIÓN TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES	Tecnológico	*Deficiente comunicación con el cliente *No se realiza las actividades de administración, documental o de información para el desarrollo del proyecto	*Demoras en las actividades *Insatisfacción de cliente *Atrasos en el proyecto por falta de información	1-Rara vez	1	3	Moderado	13	3-Moderada	X	X	X		*Mantenimiento y control de los equipos de computo entregados al personal *Información debe estar archivada y digitalizada
10	GESTIÓN INFRAESTRUCTURA	Imagen	*Deficiente presentación de la organización a posibles clientes *Insatisfacción del personal dentro de la organización	*Inseguridad del cliente a la hora de ofertar un proyecto con la organización *Se crea un mal ambiente laboral *Riesgos en los trabajadores en cuando a seguridad y salud dentro de la organización	1-Rara vez	1	3	Moderado	13	3-Moderada	X	X			*Mantener las instalaciones de la organización en orden y aseo *Asegurar que los inmuebles se encuentren en buen estado

Modelo Sistema de Control de Gestión - Cuadro de Mando (BSC)

Menú principal

1. Información básica

Presentación de la Empresa

Misión - Visión presa

Objetivos Estratégicos

2. Actualización

Mapa Estrategico

Matriz del indicadores

Metas

Graficos

[Regresar.....](#)

Modelo Sistema de Control de Gestión - Cuadro de Mando (BSC)

Presentación de la empresa

Grupo Construcciones Planificadas S.A. (CONSTRUPLAN) Nace en 1980 cuando se inician las primeras labores de edificación de locales comerciales, bodegas y casas, así mismo después de una larga trayectoria obtiene por primera vez el premio de las mejores empresas mexicanas en el año 2017.

Su crecimiento e innovación decide en 2019 incursionar en mercados internacionales, específicamente en el país de Colombia, con la división de Alimentos y Bebidas para la empresa (Bavaria) situada en el país Latino.

Modelo Sistema de Control de Gestión - Cuadro de Mando (BSC)

[Regresar.....](#)

Misión

Crecer como una de las mejores organizaciones a nivel Nacional ofreciendo nuestros servicios en construcción y planificación buscando las mejores soluciones con responsabilidad y liderazgo, mejorando continuamente con nuestro personal idóneo basándonos en la innovación y mejora continua.

<----- Esriba aquí la Misión

Visión

Para el año 2027 contar con la certificación al sistema de gestión de calidad en Colombia, además de mejora continuamente en nuestro compromiso y lealtad para asumir retos más grandes e innovadores, siendo líderes en la construcción de obras civiles en Colombia.

<----- Esriba aquí la Visión

Valores

Respeto: Reconocemos que todas las ideas, tradiciones y pasiones de los demás son tan importantes como los de uno mismo.

Responsabilidad: Asumida frente a nuestras decisiones, acciones y consecuencias

<----- Esriba aquí los valores

Temas Estratégicos

Planear de un cronograma de actividades se debe tener en cuenta rutas críticas que se tomaran a los sucesos que se puedan presentar en el desarrollo del proyecto, ya sean temas politicos, sociales, ambientales entre otros. (F2)(O2)

Registrar el desarrollo de las actividades que el personal estara ejecutando e identificar que las tareas que se realicen deben cumplir con cada una de las normas, leyes, especificaciones o documentos legales aplicables para ese proyecto. (F4)(O4)

<----- Esriba aquí los Temas estratégicos

Identificar, planear y evaluar a los proveedores que se encuentren dentro del area del proyecto con el fin de evidenciar, que proveedores, servicios y/o productos pueden ser beneficiosos para el desarrollo del proyecto (F3)(A3)

Identificar y subsanar los hallazgos, desviaciones y/o no conformidades que se estan generando durante el desarrollo de las actividades en el proyecto, con el fin de mitigar los riesgos a los servicios, productos o insatisfaccion al cliente (F5)(A5)

Diseñar un sistema en el cual se evidencie el valor presupuestal gastado vs el valor total del presupuesto con respecto a las compras de insumos o equipos que se necesiten durante el desarrollo de las actividades. (D3) (O3)

Reforzar al personal de la organización el diligenciar y/o evidenciar todas las actividades que se puedan presentar durante la ejecucion de un proyecto desde su inicio hasta su final, registrando, actividades, seguimiento al cronograma, control a desviaciones evidenciadas, control al seguimiento de recursos utilizados. (O4) (D1, D2, D3, D4, D5)

Identificar los riesgos y oportunidades que puedan surgir durante el desarrollo de un proyecto con el fin de evitar atrasos de entrega, producto no conformes con lo establecido inicialmente o falta de materiales y/o equipos para la ejecucion de las actividades contempladas. (D2) (O2)

Trazabilidad a la ejecucion del proyecto antes, durante y despues del desarrollo de cada actividad, desde la entrega de materia prima, servicios o productos hasta la entrega de la infraestructura o producto final al cliente, con el fin de llevar un registro de actividades, desarrollo de actividades en el tiempo, llegada de materia prima, ensayos y/o prubeas de materias primas, hallazgos, recepcion de materiales con el fin de tener evidencia de cada actividad interna y externamente al desarrollo del proyecto. (F1, F2, F3. F4, F5)(A4)

Seguimiento a las desviaciones o hallazgos encontrados dentro de las actividades ejecutadas en el proyecto con el fin de dar acciones preventicas y correctivas para el cierre de la desviacion y dar una mejora a la ejecucion de actividades. (D5) (A5)

Modelo Sistema de Control de Gestión - Cuadro de Mando (BSC)

Perspectiva	Cod	Objetivos Estratégicos Generales
Perspectiva de Innovación y Aprendizaje	I1	Explicar al personal sobre el uso de registros documentales, con el fin de aportar a la organización y evidenciar el seguimiento a cada una de las actividades que se puedan generar diariamente, semanalmente y mensualmente, para que con ello se puede observar las posibles desviaciones y mitigarlas en el transcurso del proyecto.
	I2	Explicar por medio de capacitaciones al personal administrativo y operacional la importancia del seguimientos a los lineamientos de construcción, a la seguridad del trabajador, al método 5S, con el fin de evitar incidentes o accidentes durante la ejecución de un proyecto desde su etapa inicial hasta su etapa final.
Perspectiva de los Procesos Internos	P1	Registrar los informes o certificados de pruebas y/o ensayos de los materiales antes, durante y después de ser utilizados en el desarrollo de las actividades del proyecto
	P2	Establecer un control y seguimiento documental de cada una de las actividades ejecutadas en el desarrollo del proyecto.
Perspectiva de los Clientes	C1	Identificar y controlar las quejas o reclamos de los clientes a los productos o servicios que se estén ejecutando o se hayan entregado al cliente para dar su respectiva acción correctiva y preventiva
	C2	Demostrar los controles y seguimientos para evitar o mitigar las desviaciones o hallazgos que pueda darse durante una actividad o durante el proyecto
Perspectiva Financiera	F1	Registrar los recursos utilizados para la compra de materiales, insumos, servicios y productos, para mitigar compras innecesarias y sobrecostos que se puedan dar durante el desarrollo del proyecto
	F2	Planear y controlar las actividades que se tienen presupuestadas a desarrollar, diariamente, semanalmente y mensualmente, con el fin de evidenciar atrasos en las entregas o en el desarrollo del proyecto
	F3	Evaluar a los proveedores de servicios, materiales, productos e insumos con el fin de ajustar el presupuesto a lo adecuado, mitigando sobrecostos por entregas, o materiales no adecuados.

Modelo Sistema de Control de Gestión - Cuadro de Mando (BSC)
Mapa Estratégico

Misión
 Crecer como una de las mejores organizaciones a nivel Nacional ofreciendo nuestros servicios en construcción y planificación buscando las mejores soluciones con responsabilidad y liderazgo, mejorando continuamente con nuestro personal idóneo basándonos en la innovación y mejora continua.

Visión
 Para el año 2027 contar con la certificación al sistema de gestión de calidad en Colombia, además de mejora continuamente en nuestro compromiso y lealtad para asumir retos más grandes e innovadores, siendo líderes en la construcción de obras civiles en Colombia.

Temas Estratégicos

Planear de un cronograma de actividades se debe tener en cuenta rutas críticas que se tomaran a los sucesos que se puedan presentar en el desarrollo del proyecto, ya sean temas políticos, sociales, ambientales entre otros. (F2)(O2)	Registrar el desarrollo de las actividades que el personal estara ejecutando e identificar que las tareas que se realicen deben cumplir con cada una de las normas, leyes, especificaciones o documentos legales aplicables para ese proyecto. (F4)(O4)	Identificar, planear y evaluar a los proveedores que se encuentren dentro del area del proyecto con el fin de evidenciar, que proveedores, servicios y/o productos pueden ser beneficiosos para el desarrollo del proyecto (F3)(A3)	Identificar y subsanar los hallazgos, desviaciones y/o no conformidades que se estan generando durante el desarrollo de las actividades en el proyecto, con el fin de mitigar los riesgos a los servicios, productos o insatisficcion al cliente. (F5)(A5)	Diseñar un sistema en el cual se evidencie el valor presupuestal gastado vs el valor total del presupuesto con respecto a las compras de insumos o equipos que se necesiten durante el desarrollo de las actividades. (O3) (D3)
Reforzar al personal de la organización el diligenciar y/o evidenciar todas las actividades que se puedan presentar durante la ejecución de un proyecto desde su inicio hasta su final, registrando, actividades, seguimiento al cronograma, control a desviaciones evidenciadas, control al seguimiento de recursos utilizados. (O4) (D1, D2, D3, D4, D5)	Identificar los riesgos y oportunidades que puedan surgir durante el desarrollo de un proyecto con el fin de evitar atrasos de entrega, producto no conformes con lo establecido inicialmente o falta de materiales y/o equipos para la ejecución de las actividades contempladas. (D2) (O2)	Trazabilidad a la ejecución del proyecto antes, durante y despues del desarrollo de cada actividad, desde la entrega de materia prima, servicios o productos hasta la entrega de la infraestructura o producto final al cliente, con el fin de llevar un registro de actividades, desarrollo de actividades en el tiempo, llegada de materia prima, ensayos y/o pruebas de materias primas, hallazgos, recepcion de materiales con el fin de tener evidencia de cada actividad interna y externamente al desarrollo del proyecto. (F1, F2, F3, F4, F5)(A4)	Seguimiento a las desviaciones o hallazgos encontrados dentro de las actividades ejecutadas en el proyecto con el fin de dar acciones preventivas y correctivas para el cierre de la desviacion y dar una mejora a la ejecución de actividades. (D5) (A5)	

Perspectiva Financiera

Cod	Objetivo	Cod	Objetivo	Cod	Objetivo
F1	Registrar los recursos utilizados para la compra de materiales, insumos, servicios y productos, para mitigar compras innecesarias y sobrecostos que se puedan dar durante el desarrollo del proyecto	F2	Planear y controlar las actividades que se tienen presupuestadas a desarrollar, diariamente, semanalmente y mensualmente, con el fin de evidenciar atrasos en las entregas o en el desarrollo del proyecto	F3	Evaluar a los proveedores de servicios, materiales, productos e insumos con el fin de ajustar el presupuesto a lo adecuado, mitigando sobrecostos por entregas, o materiales no adecuados.
	O1		O2		O3

Perspectiva de los Clientes

Cod	Objetivo	Cod	Objetivo
C1	Identificar y controlar las quejas o reclamos de los clientes a los productos o servicios que se estan ejecutando o se hayan entregado al cliente para dar su respectiva accion correctiva y preventiva	C2	Demostrar los controles y seguimientos para evitar o mitigar las desviaciones o hallazgos que pueda darse durante una actividad o durante el proyecto
	O1		O2

Perspectiva de los Procesos Internos

Cod	Objetivo	Cod	Objetivo
P1	Registrar los informes o certificados de pruebas y/o ensayos de los materiales antes, durante y despues de ser utilizados en el desarrollo de las actividades del proyecto	P2	Establecer un control y seguimiento documental de cada una de las actividades ejecutadas en el desarrollo del proyecto.
	O1		O2

Perspectiva de Innovación y Aprendizaje

Cod	Objetivo	Cod	Objetivo
I1	Explicar al personal sobre el uso de registros documentales, con el fin de aportar a la organización y evidenciar el seguimiento a cada una de las actividades que se puedan generar diariamente, semanalmente y mensualmente, para que con ello se puede observar las posibles desviaciones y mitigarlas en el transcurso del proyecto.	I2	Explicar por medio de capacitaciones al personal administrativo y operacional la importancia del seguimientos a los lineamientos de construcción, a la seguridad del trabajador, al metodo 5S, con el fin de evitar incidentes o accidentes durante la ejecución de un proyecto desde su etapa inicial hasta su etapa final.
	O1		O2

Por favor solo digite los indicadores (no indices), los inductores y las iniciativas.
Coloque el mouse en las cabeceras de las columnas (Indicador, Inductor, iniciativa) y se le indica en que consiste cada una de ellas.

Modelo Sistema de Control de Gestión - Cuadro de Mando (BSC)
Matriz de Indicadores

Perspectiva	Cod	Objetivos Estratégicos Generales	INDICADOR	INDUCTOR	INICIATIVA
Perspectiva de Innovación y Aprendizaje	I1	Explicar al personal sobre el uso de registros documentales, con el fin de aportar a la organización y evidenciar el seguimiento a cada una de las actividades que se puedan generar diariamente, semanalmente y mensualmente, para que con ello se puede observar las posibles desviaciones y mitigarlas en el transcurso del proyecto.	(N° Registros planeados) - (N° de registros realizados)	Director de Obra Coordinador SST Coordinador de Calidad	Darle la oportunidad al personal de evidenciar sus actividades y que se estan realizando con respecto a las normativas legales vigentes y lo solicitado por el cliente
	I2	Explicar por medio de capacitaciones al personal administrativo y operacional la importancia del seguimientos a los lineamientos de construcción, a la seguridad del trabajador, al metodo 5S, con el fin de evitar incidentes o accidentes durante la ejecución de un proyecto desde su etapa inicial hasta su etapa final.	(N° de capacitaciones ejecutadas)- (N° de capacitaciones deseadas)	Director de Obra Coordinador SST	Con el fin de darle la oportunidad al personal de mejorar su sitio de trabajo, presentacion personal, ademas de ser mas eficaz en el area de trabajo
Perspectiva de los Procesos Internos	P1	Registrar los informes o certificados de pruebas y/o ensayos de los materiales antes, durante y despues de ser utilizados en el desarrollo de las actividades del proyecto	(N° de pruebas realizadas)-(N° de pruebas satisfactorias)	Coordinador de Calidad Profesionales	Evaluar la cantidad de pruebas y/o ensayos defectuosos durante todo el desarrollo de la actividad o del poyecto
	P2	Establecer un control y seguimiento documental de cada una de las actividades ejecutadas en el desarrollo del proyecto.	N° actividades paneados - N° de registros realizados	Coordinador de Calidad Profesionales	Para poder identificar la ejecución de todas las actividades en el día y su avance o retroceso segunsea el caso
Perspectiva de los Clientes	C1	Identificar y controlar las quejas o reclamos de los clientes a los productos o servicios que se esten ejecutando o se hayan entregado al cliente para dar su respectiva accion correctiva y preventiva	(N° de quejas/reclamos recibidas)-(N° de quejas/reclamos solucionadas)	Director de Obra Coordinador de Obra Coordinador de Calidad	La oportunidad de mejorar la satisfaccion del cliente sin incurrir en gasto de imprevistos o en una descontrol al seguimiento de las actividades
	C2	Demostrar los controles y seguimientos para evitar o mitigar las desviaciones o hallazgos que pueda darse durante una actividad o durante el proyecto	N° de Hallazgos cerrados - N° de hallazgos detectados	Director de Obra Coordinador de Obra Coordinador de Calidad	Con el fin de evidenciar las fallas que se tienen al realizar una actividad y poder darle solucion lo antes posible para crear controles y mitigar futuros hallazgos
Perspectiva Financiera	F1	Registrar los recursos utilizados para la compra de materiales, insumos, servicios y productos, para mitigar compras innecesarias y sobrecostos que se puedan dar durante el desarrollo del proyecto	(Presupuesto inicial)-(Compra insumo/material)	Coordinador Compras y ventas	La necesidad de que los recursos no se gasten innecesariamente, en insumos o materiales innecesarios para la ejecución de las actividades diarias
	F2	Planear y controlar las actividades que se tienen presupuestadas a desarrollar, diariamente, semanalmente y mensualmente, con el fin de evidenciar atrasos en las entregar o en el desarrollo del proyecto	Presupuesto inicial por cada actividad - Presupuesto fina por cada semana de trabajo	Director de Obra Coordinador de Obra Coordinador de compras y ventas Coordinador de Calidad	No mal gastar los recursos necesarios en insumos o materiales con el fin de no tener un sobrecosto y una mejor ganancia al finalizar el proyecto en ejecución
	F3	Evaluar a los proveedores de servicios, materiales, productos e insumos con el fin de ajustar el presupuesto a lo adecuado, mitigando sobrecostos por entregas, o materiales no adecuados.	N° de proveedores en la zona - N° de evaluaciones a proveedores en la zona	Coordinador de compras y ventas Coordinador de Calidad	Prevenir materiales de mala calidad, demoras en la entregas de productos y precios elevados para el desarrollo del proyecto

Modelo Sistema de Control de Gestión - Cuadro de Mando (BSC)

Metas - Indicadores

Regresar.....

Perspectiva	Cod	Objetivos Estratégicos Generales	INDICADOR	INDUCTOR	INICIATIVA	Periodicidad de actualización ----->		
						Peligro	Precaucion	Meta
Perspectiva de Innovación y Aprendizaje	I1	Explicar al personal sobre el uso de registros documentales, con el fin de aportar a la organización y evidenciar el seguimiento a cada una de las actividades que se puedan generar diariamente, semanalmente y mensualmente, para que con ello se puede observar las posibles desviaciones y mitigarlas en el transcurso del proyecto.	(N° Registros planeados) - (N° de registros realizados)	Coordinador de Calidad	Darle la oportunidad al personal de evidenciar sus actividades y que se estan realizando con respecto a las normativas legales vigentes y lo solicitado por el cliente	I1.01>10	1 <I1.01< 9	I1.01 = 0
	I2	Explicar por medio de capacitaciones al personal administrativo y operacional la importancia del seguimientos a los lineamientos de construcción, a la seguridad del trabajador, al metodo 5S, con el fin de evitar incidentes o accidentes durante la ejecución de un proyecto desde su etapa inicial hasta su etapa final.	(N° de capacitaciones ejecutadas)- (N° de capacitaciones planeadas)	Coordinador SST	Con el fin de darle la oportunidad al personal de mejorar su sitio de trabajo, presentacion personal, ademas de ser mas eficaz en el area de trabajo	I2.02 = 0	1<I2.02<2	I2.02>3
Perspectiva de los Procesos Internos	P1	Registrar los informes o certificados de pruebas y/o ensayos de los materiales antes, durante y despues de ser utilizados en el desarrollo de las actividades del proyecto	(N° de pruebas realizadas)-(N° de pruebas satisfactorias)	Coordinador de Calidad Profesionales	Evaluar la cantidad de pruebas y/o ensayos defectuosos durante todo el desarrollo de la actividad o del proyecto	P1.01>3	1<P1.01<2	P1.01 = 0
	P2	Establecer un control y seguimiento documental de cada una de las actividades ejecutadas en el desarrollo del proyecto.	N° actividades paneados - N° de registros realizados	Coordinador de Calidad Profesionales	Para poder identificar la ejecución de todas las actividades en el día y su avance o retroceso segunsea el caso	P2.02=2	P2.02=1	P2.02 = 0
Perspectiva de los Clientes	C1	Identificar y controlar las quejas o reclamos de los clientes a los productos o servicios que se esten ejecutando o se hayan entregado al cliente para dar su respectiva accion correctiva y preventiva	(N° de quejas/reclamos recibidas)- (N° de quejas/reclamos solucionadas)	Director de Obra Coordinador de Obra Coordinador de Calidad	La oportunidad de mejorar la satisfaccion del cliente sin incurrir en gasto de inprevistos o en una descontrol al seguimiento de las actividades	C1.01>4	1<C1.01<3	C1.01 = 0
	C2	Demostrar los controles y seguimientos para evitar o mitigar las desviaciones o hallazgos que pueda darse durante una actividad o durante el proyecto	N° de Hallazgos cerrados - N° de hallazgos detectados	Director de Obra Coordinador de Obra Coordinador de Calidad	Con el fin de evidenciar las fallas que se tienen al realizar una actividad y poder darle solucion lo antes posible para crear controles y mitigar futuros hallazgos	C2.02>1	C2.02=1	C2.02=0
Perspectiva Financiera	F1	Registrar los recursos utilizados para la compra de materiales, insumos, servicios y productos, para mitigar compras innecesarias y sobrecostos que se puedan dar durante el desarrollo del proyecto	(Presupuesto inicial para insumo y materiales)-(Compra insumo/material)	Coordinador Compras y ventas	La necesidad de que los recursos no se gasten innecesariamente, en insumos o materiales innecesarios para la ejecución de las actividades diarias	F1.01>\$100.000	\$10.000<F1.01<\$90.000	F1.01<\$0
	F2	Planear y controlar las actividades que se tienen presupuestadas a desarrollar, diariamente, semanalmente y mensualmente, con el fin de evidenciar atrasos en las entregas o en el desarrollo del proyecto	Presupuesto inicial semanalmente por cada actividad - Presupuesto final semanalmente por cada actividad	Director de Obra Coordinador de Obra Coordinador compras y ventas Coordinador de Calidad	No mal gastar los recursos necesarios en insumos o materiales con el fin de no tener un sobrecosto y una mejor ganancia al finalizar el proyecto en ejecución	F1.01>\$100.000	\$10.000<F1.01<\$90.000	F1.01<\$0
	F3	Evaluar a los proveedores de servicios, materiales, productos e insumos con el fin de ajustar el presupuesto a lo adecuado, mitigando sobrecostos por entregas, o materiales no adecuados.	N° de proveedores en la zona - N° de evaluaciones a proveedores en la zona	Coordinador compras y ventas Coordinador de Calidad	Prevenir materiales de mala calidad, demoras en la entregas de productos y precios elevados para el desarrollo del proyecto	F3.03>3	1<F3.03<2	F3.03= 0

Regresar...

Nombre del indicador	CAPACITACION DOCUMENTACION DE ACTIVIDADES	
Código	I1.01	
Objetivo	Explicar al personal sobre el uso de registros documentales, con el fin de aportar a la organización y evidenciar el seguimiento a cada una de las actividades que se puedan generar diariamente, semanalmente y mensualmente, para que con ello se puede observar las posibles desviaciones y mitigarlas en el transcurso del proyecto.	
Responsable del Indicador	Coordinador de Calidad	
Nivel de comparación	Indicador Meta	
Periodicidad de actualización	Diariamente - Semanalmente - Mensualmente	
Definición Operacional	(N° Registros planeados) - (N° de registros realizados)	
Unidad de medida	Unidades	
Meta	0	
Resultado		I1.01 = 0
		1 < I1.01 < 9
		I1.01 > 10
Interpretación	Documentar las actividades que se están desarrollando durante el día, semana y mensualmente.	

Nombre del indicador	REGISTROS DOCUMENTALES PRUEBAS Y/O ENSAYOS	
Código	P1.01	
Objetivo	Registrar los informes o certificados de pruebas y/o ensayos de los materiales antes, durante y después de ser utilizados en el desarrollo de las actividades del proyecto	
Responsable del Indicador	Coordinador de Calidad	
Nivel de comparación	Indicador Meta	
Periodicidad de actualización	Semanal	
Definición Operacional	(N° de pruebas realizadas)-(N° de pruebas satisfactorias)	
Unidad de medida	Unidades	
Meta	0	
Resultado		P1.01 = 0
		1 < P1.01 < 2
		P1.01 > 3
Interpretación	Evaluar la cantidad de pruebas y/o ensayos defectuosos durante todo el desarrollo de la actividad o del proyecto	

Nombre del indicador	QUEJAS Y RECLAMOS CLIENTES	
Código	C1.01	
Objetivo	Identificar y controlar las quejas o reclamos de los clientes a los productos o servicios que se estén ejecutando o se hayan entregado al cliente para dar su respectiva acción correctiva y preventiva	
Responsable del Indicador	Coordinador de Calidad	
Nivel de comparación	Indicador de seguimiento y control	
Periodicidad de actualización	Semanal	
Definición Operacional	(N° de quejas/reclamos recibidas)-(N° de quejas/reclamos solucionadas)	
Unidad de medida	Unidades	
Meta	0	
Resultado		C1.01 = 0
		1<C1.01<3
		C1.01>4
Interpretación	La oportunidad de mejorar la satisfacción del cliente sin incurrir en gasto de imprevistos o en un descontrol al seguimiento de las actividades	

Nombre del indicador	CONTROL GASTOS DE RECURSOS	
Código	F1.01	
Objetivo	Registrar los recursos utilizados para la compra de materiales, insumos, servicios y productos, para mitigar compras innecesarias y sobrecostos que se puedan dar durante el desarrollo del proyecto	
Responsable del Indicador	Coordinador Compras y ventas	
Nivel de comparación	Indicador de seguimiento y control	
Periodicidad de actualización	Semanal	
Definición Operacional	(Presupuesto inicial para insumo y materiales)-(Compra insumo/material)	
Unidad de medida	Unidades	
Meta	0	
Resultado		F1.01>=\$0
		-\$10.000>F101>-D\$90.000
		F1.01>=-\$100.000
Interpretación	La necesidad de que los recursos no se gasten innecesariamente, en insumos o materiales innecesarios para la ejecución de las actividades diarias	

Nombre del indicador	CAPACITACION MOMENTO SGI	
Código	I2.02	
Objetivo	Explicar por medio de capacitaciones al personal administrativo y operacional la importancia del seguimientos a los lineamientos de construccion, a la seguridad del trabajador, al metodo 5S, con el fin de evitar incidentes o accidentes durante la ejecucion de un proyecto desde su etapa inicial hasta su etapa final.	
Responsable del Indicador	Coordinador SST	
Nivel de comparación	Indicador de Meta	
Periodicidad de actualización	Semestral	
Definición Operacional	(N° de capacitaciones ejecutadas)-(N° de capacitaciones planeadas)	
Unidad de medida	Unidades	
Meta	4	
Resultado		I1.01 = 0
		1 <I1.01 < 3
		I1.01 > 4
Interpretación	Con el fin de darle la oportunidad al personal de mejorar su sitio de trabajo, presentacion personal, ademas de ser mas eficaz en el area de trabajo	

Nombre del indicador	REGISTRO DE ACTIVIDADES	
Código	P2.02	
Objetivo	Establecer un control y seguimiento documental de cada una de las actividades ejecutadas en el desarrollo del proyecto	
Responsable del Indicador	Coordinador de Calidad	
Nivel de comparación	Indicador de seguimiento y control	
Periodicidad de actualización	Diariamente - Semanalmente - Mensualmente	
Definición Operacional	N° actividades paneados - N° de registros realizados	
Unidad de medida	Unidades	
Meta	0	
Resultado		P2.02 = 0
		P2.02=1
		P2.02=2
Interpretación	Para poder identificar la ejecución de todas las actividades en el día y su avance o retroceso según sea el caso	

Nombre del indicador	HALLAZGOS Y/O DESVIACIONES	
Código	C2.02	
Objetivo	Demostrar los controles y seguimientos para evitar o mitigar las desviaciones o hallazgos que pueda darse durante una actividad o durante el proyecto	
Responsable del Indicador	Coordinador de Calidad	
Nivel de comparación	Indicador de seguimiento y control	
Periodicidad de actualización	Semanal	
Definición Operacional	N° de Hallazgos cerrados - N° de hallazgos detectados	
Unidad de medida	Unidades	
Meta	0	
Resultado		C2.02=0
		C2.02=1
		C2.02>1
Interpretación	Con el fin de evidenciar las fallas que se tienen al realizar una actividad y poder darle solución lo antes posible para crear controles y mitigar futuros hallazgos	

Nombre del indicador	SEGUIMIENTO PRESUPUESTAL PROYECTO	
Código	F2.02	
Objetivo	Planear y controlar las actividades que se tienen presupuestadas a desarrollar, diariamente, semanalmente y mensualmente, con el fin de evidenciar atrasos en las entregar o en el desarrollo del proyecto	
Responsable del Indicador	Coordinador de Obra	
Nivel de comparación	Indicador de seguimiento y control	
Periodicidad de actualización	Quincenal	
Definición Operacional	Presupuesto inicial semanalmente por cada actividad - Presupuesto final semanalmente por cada actividad	
Unidad de medida	Unidades	
Meta	0	
Resultado		F1.01>=\$0
		-\$10.000>F101>-D\$90.000
		F1.01>=-\$100.000
Interpretación	No mal gastar los recursos necesarios en insumos o materiales con el fin de no tener un sobrecosto y una mejor ganancia al finalizar el proyecto en ejecucion	

Nombre del indicador	SEGUIMIENTO A PROVEEDORES	
Código	F3.03	
Objetivo	Evaluar a los proveedores de servicios, materiales, productos e insumos con el fin de ajustar el presupuesto a lo adecuado, mitigando sobrecostos por entregas, o materiales no adecuados.	
Responsable del Indicador	Coordinador compras y ventas	
Nivel de comparación	Indicador de seguimiento y control	
Periodicidad de actualización	Trimestral	
Definición Operacional	N° de proveedores en la zona - N° de evaluaciones a proveedores en la zona	
Unidad de medida	Unidades	
Meta	0	
Resultado		F3.03= 0
		1<F3.03<2
		F3.03>3
Interpretación	Prevenir materiales de mala calidad, demoras en la entregas de productos y precios elevados para el desarrollo del proyecto	



LISTA DE VERIFICACION Y/O CHEQUEO

Código

Versión

Fecha

Fecha:

Proceso: Planeacion de recursos

CUMPLE = C
NO CUMPLE = NC
NO APLICA = NA

Objetivo: Verificar el grado de implementación y de cumplimiento establecido en la norma ISO9001:2015

Criterios: Verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC ISO 9001 versión 2015, del cliente, legales, inherentes y los de la organización.

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	EVIDENCIA	C	NC	NA	OBSERVACIONES
6.1.1 ¿Cuáles son los riesgos y oportunidades del procedimiento?					
6.1.1 a) ¿Qué acciones se implementaron para prevenir estos riesgos y oportunidades?					
6.1.1 d) ¿Qué acciones se implementaron para abordar estos riesgos y oportunidades?					
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA	EVIDENCIA	C	NC	NA	OBSERVACIONES
¿Cuál es la información documentada que la organización ha determinado que es necesaria para la eficacia del procedimiento y del sistema de gestión de la calidad					
7.4 COMUNICACIÓN	EVIDENCIA	C	NC	NA	OBSERVACIONES
¿Cuales son las comunicaciones internas y externas pertinentes para el procedimiento de gestión de compras? A. Qué comunicar, b. Cuando comunicar c. A quien comunicar d. Como comunicar e. Quién comunica					
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL	EVIDENCIA	C	NC	NA	OBSERVACIONES
¿Se controlan los procesos contratados externamente?					
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	EVIDENCIA	C	NC	NA	OBSERVACIONES
¿Se determinan los requisitos de los clientes de los productos y servicios a ofrecer?					
¿Se han tenido en cuenta los requisitos legales asociados a los productos y servicios?					
¿Se conserva toda la información documentada sobre las comunicaciones, requisitos y revisiones con los clientes (presupuestos, contratos, etc.)?					
¿Existe una secuencia para realizar cambios, su revisión y comunicación de las modificaciones?					
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	EVIDENCIA	C	NC	NA	OBSERVACIONES
¿Existen criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos?					
¿Se comunica a los proveedores externos los requisitos de los procesos, productos y servicios a proporcionar?					
¿Se comunica a los proveedores externos los controles a realizar para la liberación de sus productos y/o las competencias de las personas?					
¿Se comunica al proveedor externo el control y el seguimiento del desempeño al que es sometido por la organización?					

8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO	EVIDENCIA	C	NC	NA	OBSERVACIONES
¿Existen etapas de implementación de actividades de seguimiento y medición, especialmente previas a la liberación y a la entrega?					
¿Se aplican métodos adecuados para la identificación y trazabilidad de las salidas para asegurar la conformidad de los productos?					
¿Se cuida, identifica y protege la propiedad perteneciente a clientes y proveedores externos?					
¿Se cumplen con las actividades posteriores a la entrega cuando existan y sea un requisito?					
¿En caso de cambios los mismos son justificados por información documentada?					
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	EVIDENCIA	C	NC	NA	OBSERVACIONES
¿Se han establecido los controles oportunos para la liberación del producto?					
¿Se han determinado las responsabilidades para la liberación de los productos?					
¿Existe información documentada que evidencie la liberación y que permita la trazabilidad de la misma?					
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	EVIDENCIA	C	NC	NA	OBSERVACIONES
¿Las salidas no conformes son identificadas para prevenir su uso o entrega no intencionada?					
¿Se emprenden las acciones oportunas sobre el producto no conforme: corrección, separación, información al cliente, etc?					
¿Se mantiene la información documentada de cada salida no conforme?					
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	EVIDENCIA	C	NC	NA	OBSERVACIONES
¿Cuál es la información documentada que evidencia los resultados de seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño y la eficacia dentro del procedimiento de gestión de compras?					
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	EVIDENCIA	C	NC	NA	OBSERVACIONES
¿Existe una metodología para el tratamiento de las no conformidades y las quejas?					
¿Existe análisis de la repetitividad de las no conformidades para emprender acciones correctivas?					
10.3 MEJORA CONTINUA	EVIDENCIA	C	NC	NA	OBSERVACIONES
¿La organización dispone de las herramientas adecuadas para favorecer la mejora continua (objetivos, acciones, salidas de la revisión, etc.)?					
¿Existen evidencias de estas mejoras planificadas por la organización?					
¿Las mejoras a emprender tienen en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el análisis de contexto y los riesgos y oportunidades?					