	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		I(159)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	ANDREA DEL PILAR ZAMBRANO BARRIOS		
FACULTAD	CIENCIAS AGRARIA Y DEL AMBIENTE		
PLAN DE ESTUDIOS	ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRAL HSEQ		
DIRECTOR	YURLEY CONSTANZA MEDINA CARDENAS		
TÍTULO DE LA TESIS	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA GICMOS S.A.S		
RESUMEN (70 palabras aproximadamente)			
<p>CON EL FIN DE ORGANIZAR SU GESTION, ENTRAR AL MERCADO DE FORMA COMPETITIVA Y ALCANZAR UNA ALTA PRODUCTIVIDAD, LA EMPRESA GICMOS S.A.S REQUIERE DE LA FORMULACION, IMPLEMENTACION Y MANTENIMIENTO DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD. ES POR ESTO, QUE A PARTIR DE UN DIAGNOSTICO PARA VERIFICAR EL GRADO DE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA BASADO EN LA NTC-ISO 9001:2015 SE PUDO DEFINIR LA RUTA METODOLOGICA QUE PERMITIERA LA CREACION, DISEÑO, DESARROLLO Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA LA EMPRESA. FINALMENTE, CON ESTAS HERRAMIENTAS SE PUDO REDUCIR LAS DEMORAS EN LA ENTREGA DE PRODUCTOS, SE MEJORO LA COMUNICACION INTERNA, SE ESTANDARIZO LA INFORMACION Y SE OBTUVIERON DATOS OPORTUNOS PARA LA TOMA DE DECISIONES.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 158	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 11	CD-ROM: 1



**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA
GICMOS S.A.S**

**AUTOR
ANDREA DEL PILAR ZAMBRANO BARRIOS**

**Informe Final de Pasantía presentado como requisito para optar el título de Especialista
en Sistemas de Gestión Integral HSEQ modalidad virtual**

**Director
YURLEY CONSTANZA MEDINA CARDENAS
Ingeniera de Sistemas
Magíster en sistemas integrados de gestión**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y DEL AMBIENTE
ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRAL HSEQ
Ocaña, Colombia, 2020**

Índice

Lista de tablas	VII
Lista de figuras	VIII
Resumen	IX
Introducción.....	X
1. Diseño de un sistema de gestión de Calidad para la empresa GICMOS S.A.S	1
1.1 Descripción breve de la empresa	1
1.1.1 Misión.....	1
1.1.2 Visión	2
1.1.3 Objetivos de la empresa	2
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional.....	2
1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado.....	3
1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada.....	4
1.2.1 Planteamiento del problema:	5
1.3 Objetivos de la pasantía.	7
1.3.1 General	7
1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma. (Ver el cuadro).	7
2. Enfoques referenciales.....	10
2.1 Enfoque conceptual.....	10
2.2 Enfoque Legal.....	13
3. Informe de cumplimiento de trabajo	14
3.1 Presentación de resultados.	14
3.1.1 Diagnóstico del estado actual del Sistema de Gestión de Calidad	14
3.1.2 Diseño del Sistema de Gestión de Calidad.....	17
3.1.3 Elaboración de la información documentada	23
3.1.4 Formulación del plan de sensibilizaciones y capacitaciones del Sistema de Gestión de Calidad.....	28
3.1.5 Diseño del proceso de gestión del cambio del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa GICMOS S.A.S.....	28
3.1.6 Elaboración del proceso de comunicaciones internas y externas	28
3.1.7 Definición de la competencia	29
3.1.8 Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad.....	29
3.1.9 Diseño y aplicación de las evaluaciones de satisfacción.....	30
3.1.10 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.....	32
3.1.11 Proyección de los planes de acción	32
3.1.12 Seguimiento de los planes de acción	33

3.1.13	Formulación del procedimiento de salidas no conformes	34
3.1.14	Avance del sistema de gestión de calidad	34
3.1.15	Formulación del plan de auditorías de GICMOS S.A.S.....	38
3.1.16	Seguimiento de las no conformidades del Sistema de Gestión de Calidad 39	
3.1.17	Acciones de mejora para el Sistema de Gestión de Calidad	39
4.	Diagnostico final.....	41
5.	Conclusiones.....	45
6.	Recomendaciones	47
	Referencia bibliográfica	49
	Apéndices	51

Lista de tablas

Tabla 1 Matriz DAFO para análisis estratégico.....	4
Tabla 2 Descripción de las actividades a desarrollar durante el periodo de pasantías	7
Tabla 3 Información documentada vigente en la empresa GICMOS S.A.S.....	14
Tabla 4 Actos administrativos actuales de la empresa GICMOS S.A:S.....	15
Tabla 5 Cuadro de caracterización documental y siglas para la empresa GICMOS S.A:S.....	25
Tabla 6 Listado de caracterizaciones de procesos diseñadas	26
Tabla 7 Listado de procedimientos de procesos diseñados	27
Tabla 8 Consolidado de indicadores diseñados para la empresa GICMOS S.A.S	30
Tabla 9 Porcentaje de implementación de los planes de GICMOS S.A.S.....	33
Tabla 10 Implementación del Sistema de Gestión de calidad GICMOS S.A.S con el diseño	34
Tabla 11 Tablas de control de cambios para Manual de Calidad GICMOS S.A.S	148

Lista de figuras

Figura 1 Organigrama GICMOS S.A.S	2
Figura 2 Porcentaje de implementación del sistema de gestión de calidad de GICMOS S.A.S	16
Figura 3 Acta de aceptación resultado del diagnóstico de NTC ISO 9001:2015	16
Figura 4 Acta socialización roles y responsabilidades del SGC y el alcance.	20
Figura 5 Posición estratégica actual de la empresa GICMOS S.A.S.....	22
Figura 6 Acta de identificación de partes interesadas y contexto estratégico de GICMOS S.A.S	23
Figura 7 Tabulación encuesta de satisfacción.....	31
Figura 8 Comparativo porcentaje de implementación sistema de gestión de calidad GICMOS S.A.S	35
Figura 9 Acta de revisión por la dirección.....	37
Figura 10 Estructura Orgánica GICMOS S.A.S	139
Figura 11 Estructura Mapa de procesos GICMOS S.A.S.....	143

Resumen

Con el fin de organizar su gestión, entrar al mercado de forma competitiva y alcanzar una alta productividad, la empresa GICMOS S.A.S requiere de la formulación, implementación y mantenimiento de un sistema de gestión de calidad. Es por esto, que a partir de un diagnóstico para verificar el grado de implementación del sistema basado en la NTC-ISO 9001:2015 se pudo definir la ruta metodológica que permitiera la creación, diseño, desarrollo y mejora del sistema de gestión de calidad para la empresa. Finalmente, con éstas herramientas se pudo reducir las demoras en la entrega de productos, se mejoró la comunicación interna, se estandarizó la información y se obtuvieron datos oportunos para la toma de decisiones.

Introducción

Los sistemas de gestión de calidad desde sus inicios permiten incrementar en las empresas su productividad, generando un valor agregado frente al mercado competitivo. Dado a las dificultades presentadas en la empresa GICMOS S.A.S para cumplir con los requerimientos y expectativas de sus partes interesadas, se hace necesario el diseño, implementación y mantenimiento de un sistema de gestión de calidad.

Es por esto, que inicialmente se busca reconocer cada uno de los términos y normatividad aplicable para el desarrollo de éste proyecto. En ese sentido, se tuvo en cuenta el capítulo de glosario de la NTC ISO 9001:2015, necesario para poder aplicar cada uno de los requisitos en la organización, así como otra normatividad y enfoques que complementan el buen desarrollo de ésta pasantía.

A partir de lo anterior, se desarrolló un diagnóstico para verificar el grado de implementación del sistema basado en los requisitos de la NTC-ISO 9001:2015. En consecuencia, se pudieron identificar cada uno de los elementos que se deben desarrollar para cumplir con lo expuesto en la Norma técnica.

En ese orden de ideas, se proyectaron todos los insumos de planeación para la empresa, se desarrolló la información documentada para cada uno de los procesos, se socializó, capacitó y entregó los aspectos importantes del sistema, se suministraron los procedimientos necesarios para una adecuada comunicación tanto interna como externa, se desarrollaron los métodos necesarios para el control de los productos y servicios de la organización. Asimismo, se entregaron las herramientas de seguimiento y mejora continua diseñados y listos para que la empresa continúe su proceso de implementación.

Estos insumos permitieron que en un mediano plazo la empresa, tuviera una organización de sus documentos y por ende de su gestión, se normalizó alguna información

importante y relevante, facilitando la búsqueda de datos e identificando las oportunidades de mejora a partir de las salidas no conformes, retrasos y demoras en la entrega de productos y servicios.

1. Diseño de un sistema de gestión de Calidad para la empresa GICMOS S.A.S

1.1 Descripción breve de la empresa

GICMOS S.A.S es una empresa dedicada a actividades de ingeniería, que van desde la planeación, proyección y diseño de estudios iniciales de consultoría, así como la ejecución, desarrollo, seguimiento y monitoreo de proyectos de áreas de la ingeniería en general, con especialidad en ingeniería civil, de vías, tránsito y transporte, de sistemas, ambiental, industrial telecomunicaciones, eléctrica y electrónica. Recociendo un campo de acción amplio e incluyéndose en diferentes sectores de la economía colombiana.

GICMOS.S.A.S nació el 02 de diciembre de 2016, como una microempresa con domicilio en la ciudad Bogotá D.C, con nit. 901033108-7, incluyendo como principal actividad económica, aquellas actividades de arquitectura e ingeniería y otras actividades conexas de consultoría técnica. (GICMOS S.A.S, 2020)

En consecuencia, presenta gran experiencia en proyectos de ingeniería de tránsito y transporte, relacionados a estudios de tránsito, diagnósticos para caracterizar las condiciones operativas del tránsito sobre una red vial, asesorías y consultorías en obtención de permisos de planes de manejo de tránsito, planes de contingencia vial y estudios y diseños integrales de ingeniería para la construcción de obras civiles, espacios públicos e infraestructura privada.

1.1.1 Misión

Somos una organización dedicada a prestar servicios de ingeniería que superen las expectativas de nuestros clientes, asegurando la permanencia en el mercado, dando cumplimiento a los estándares de calidad y promoviendo el desarrollo del recurso humano, tecnológico y físico, preservando el medio y ambiente y garantizando la sostenibilidad en el accionar de la empresa.

1.1.2 Visión

En el 2024 seremos una empresa líder por la prestación de servicios de asesoría, consultoría, implementación, diseño, desarrollo y seguimiento de proyectos de ingeniería adecuados, efectivos, sostenible y eficiente, contando con un talento humano diligente y comprometido con los valores corporativos, contribuyendo al mejoramiento de la ciudad y de la región. (Resolución Plataforma Estrategica, GICMOS S.A.S 2017).

1.1.3 Objetivos de la empresa

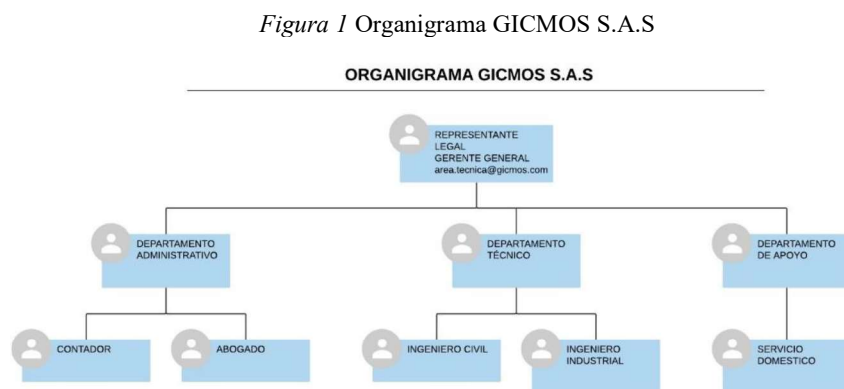
Ofrecer un servicio de calidad, con valor agregado y que satisfaga y supere las expectativas de nuestros clientes.

Desarrollar soluciones de ingeniería innovadoras, sostenibles y socialmente responsables, incorporando tecnologías y metodologías amigables con el medio ambiente.

Brindar un ambiente laboral agradable, transparente, íntegro y eficiente. (Manual de Calidad GICMOS S.A.S, 2017.)

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional

GICMOS S.A.S, siendo una microempresa del sector de la ingeniería cuenta con un recurso humano pequeño, necesario para la ejecución de sus proyectos y para conseguir posicionar la empresa en el mercado. A continuación, se presenta el organigrama:



Fuente: GICMOS, 2019

Considerando el gráfico anterior, se puede visualizar que la empresa además de la gerencia general cuenta con tres departamentos fundamentales y necesarios para el desarrollo de su misión. El departamento administrativo, es el encargado de la planeación, organización y dirección de herramientas tecnológicas, financieras, legales, contractuales, de recurso humano y jurídicas, necesarias para soportar una buena ejecución o un adecuado desarrollo de la misionalidad.

Por otro lado, el departamento técnico, es el encargado de elaborar, proyectar, y ejecutar todos los proyectos, asesorías y servicios brindados por la empresa para la satisfacción de los clientes. En este departamento se busca conseguir los objetivos planteados y planeados en el departamento administrativo. Es por eso por lo que, la innovación y las mejoras que puedan realizarse, se condensan en esta área fundamental para el crecimiento económico y social de la empresa.

Finalmente, el departamento de apoyo, siendo nuevo en la empresa, es el encargado de mantener unas condiciones laborales adecuadas, así como unas instalaciones en buen estado que permitan una estancia tranquila y placentera de cada uno de los clientes que visita GICMOS S.A.S.

1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado.

El departamento asignado para el desarrollo de la pasantía es el departamento técnico. La empresa busca que, a través del Sistema de Gestión de Calidad, la productividad del departamento y de la empresa incrementen de manera significativa. Del mismo modo, que las herramientas de gestión y medición puedan ejercer un control constante que permita la toma de decisiones de manera oportuna, buscando las mejoras y las correcciones en el marco de la satisfacción de los clientes de la empresa.

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada.

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa; es decir las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada (Ponce Talancón Humberto, 2006, Pág. 2).

Actualmente el departamento técnico, se encuentra con los siguientes factores internos y externos que brindan un panorama general sobre las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas

Tabla 1 Matriz DAFO para análisis estratégico

DEBILIDADES (-)		AMENAZAS (-)	
1	Deficiencia de comunicación interna que permita un flujo de información adecuado y eficiente para la toma de decisiones, y para la coordinación con las otras áreas de la empresa.	1	Reproceso en las labores o tareas de la dependencia.
2	Organización adecuada del trabajo.	2	Productos o servicios con deficiencias e incompletos.
3	Alta demanda de trabajo.	3	Potenciales incumplimientos en la entrega de productos y/o servicios a los clientes.
4	Procedimientos dispendiosos que impiden hacer ágil la utilización de los recursos.	4	Sanciones legales por incumplimientos en la entrega de los productos o servicios.
5	El recurso humano es limitado insuficiente para cumplir efectivamente con los objetivos trazados.	5	
FORTALEZAS (+)		OPORTUNIDADES (+)	
1	Trato al cliente	1	Articular de forma más eficaz y eficiente las diferentes acciones de las dependencias de la empresa para la atención de los requerimientos.
2	Variedad de productos	2	Implementación de un sistema de gestión de calidad.
3	Horarios de atención	3	Capacitación del talento humano.

4	Talento humano con experiencia y conocimiento.	4	Seguimiento y control constante que permite las entregas oportunas.
5	Compromiso del equipo de trabajo.	5	

Fuente: Autora del proyecto

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante precisar que GICMOS S.AS, es una empresa que se encuentra en crecimiento. Por tanto, solo hasta la fecha inicia acciones para mejorar su gestión y clima organizacional y a la vez mostrar sus productos y servicios de la mejor calidad.

El departamento técnico, es aquel corazón de la organización, allí se centraliza toda la cadena de valor de la empresa y genera un producto o un servicio para los clientes, que debe ser elaborado, controlado, revisado y evaluado antes de que llegue a las manos del consumidor final. Por tal razón, es de las dependencias con más movimiento e interacción con la Alta Dirección y los socios, pero así mismo, es aquella que presenta grandes dificultades y oportunidades de mejora, evidenciadas en la matriz FODA.

1.2.1 Planteamiento del problema:

Aproximadamente hace 15 años las empresas colombianas que obtenían una certificación en normas ISO o certificaciones de producto a través de ICONTEC marcaban un gran diferencial respecto a sus competidoras; diferencia que se hacía visible al cliente a través de campañas de marketing, y tales empresas eran vistas como las que llevaban la delantera en aspectos de la calidad. Con el correr de los años la certificación en normas ISO se “masificó” a tal punto que actualmente se puede decir que las empresas que marcan la diferenciación no son aquellas que poseen la certificación ISO, sino que por el contrario son aquellas que no la poseen y serán estas quienes con mayor probabilidad queden fuera de competencia.

(IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA, Unilibre, Bogotá, 2012, Capítulo 1.).

Durante el 2018 dentro del top 5 de los sectores industriales con más certificaciones, se encuentra el sector de la ingeniería (ISO SURVEY 2018, ISO.ORG 2019), así mismo Colombia se posiciona dentro del top 3 de los países con más certificaciones generadas en ISO 9001:2015 con 10,027 certificaciones para el año 2018.

Siendo GICMOS S.A.S. una empresa prestadora de servicios de consultoría e ingeniería, requiere de un Sistema de Gestión en donde se pueda demostrar la capacidad para cumplir de manera eficaz y eficiente con cada uno de los requerimientos de sus clientes y/o partes interesadas, así como, demostrar la calidad de sus servicios y ser reconocidos en el mercado por su competitividad, cumplimiento de estándares y por la seguridad y confianza que entrega a sus clientes a la hora de adquirir cada uno de los productos o servicios de la empresa.

Para GICMOS S.A.S la implementación de su Sistema Gestión de la Calidad (SGC) es de vital importancia, toda vez que, esto le permitiría competir con empresas que años atrás se posicionaron en el mercado gracias a la certificación en ISO 9001, y que creyeron en el crecimiento económico, social y de mercadeo, a partir de la organización de la empresa conforme a un estándar internacional.

Ante la ausencia de un Sistema de Gestión diseñado e implementado en la empresa, no es posible garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad que exige el mercado y tampoco se cuenta con el reconocimiento que avale la competitividad, eficiencia y eficacia en sus productos y/o servicios, motivos que generan poca satisfacción de las partes interesadas y disminución de ventas o poca seguridad y confianza en los productos de la empresa.

De esta manera surgen los siguientes interrogantes como:

¿Puede GICMOS S.A.S garantizar la calidad de los productos y/o servicios que ofrece de conformidad con los requerimientos de las partes interesadas y alineando su gestión a un estándar internacional, como lo es ISO 9001:2015?

¿El diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad, mejora la competitividad gestión, desarrollo y productividad de GICMOS S.A.S?

1.3 Objetivos de la pasantía.

1.3.1 General

Diseñar un sistema de gestión de Calidad (SGC) teniendo en cuenta los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 en la empresa GICMOS S.A.S

1.3.2 Específicos

Diagnosticar el estado actual del SGC en la empresa GICMOS S.A.S.

Diseñar el SGC de la empresa GICMOS S.A.S

Elaborar la información documentada establecida en los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 de acuerdo a las características de la empresa GICMOS S.A.S

Ejecutar las actividades de seguimiento, medición, análisis y evaluación del SGC diseñado para la empresa.

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma. (Ver el cuadro).

A continuación, se presentan las actividades macro a desarrollar durante el desarrollo de las pasantías en la empresa GICMOS S.A.S:

Tabla 2 Descripción de las actividades a desarrollar durante el periodo de pasantías

Objetivo General	Objetivo Específicos	Actividades por desarrollar en la Empresa para hacer posible el cumplimiento de los objetivos específicos

Diseñar un sistema de gestión de Calidad (SGC) teniendo en cuenta los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 en la empresa GICMOS S.A.S	Diagnosticar el estado actual del SGC en la empresa GICMOS S.A.S.	*Realizar un documento con el diagnóstico del estado actual de la empresa *Revisar la plataforma estratégica de la empresa, y generar propuesta de mejora
	Diseñar el SGC de la empresa GICMOS S.A.S	*Realizar el análisis y/o contexto estratégico de GICMOS S.A.S *Determinar el alcance del Sistema de Gestión de calidad, los responsables y recursos.
	Elaborar la información documentada establecida en los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 de acuerdo a las características de la empresa GICMOS S.A.S	*Proyectar el Manual del SGC *Realizar el mapa de proceso de la empresa *Definir los indicadores del SGC *Proyectar los objetivos del SGC *Realizar la política del SGC *Realizar plan para la documentación de procesos *Definir el plan de sensibilizaciones y capacitaciones del SGC
Ejecutar las actividades de seguimiento, medición, análisis y evaluación del SGC diseñado para la empresa.	*Implementar evaluaciones de satisfacción *Proyectar los requisitos para los productos y servicios *Definir y estandarizar los procesos y servicios de la empresa *Proyectar procedimiento de salidas no conformes *Realizar monitoreo a los indicadores definidos dentro del sistema	

-
- *Evaluar periódicamente el desempeño del plan de monitoreo y control interno
 - *Revisar el avance del SGC por la dirección
 - *Realizar el plan de auditorias
 - *Realizar seguimiento de las no conformidades
 - *Tomar e implementar las acciones de mejora identificadas.

Fuente: Autora del proyecto

2. Enfoques referenciales

2.1 Enfoque conceptual

Para el desarrollo de la pasantía y del plan de trabajo planteado, a continuación, se describen cada uno de los conceptos necesarios, estos fueron tomados de (ICONTEC, 2015):

Acción preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable. La acción preventiva se toma para prevenir que algo ocurra, mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a ocurrir.

Acción correctiva: acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir. La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a ocurrir, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo ocurra.

Alta Dirección: persona o grupo de personas que dirige y controla una organización, al más alto nivel. La Alta Dirección tiene el poder para delegar autoridad y proporcionar recursos dentro de la organización.

Auditoría: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

Calidad: la calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer los clientes, promueve una cultura de resultados, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes.

Cliente: persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Corrección: acción para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.

Contexto estratégico: comprende el contexto de una organización. Determina factores que influyen en el propósito, objetivos y sostenibilidad de una organización. Existen factores internos como externos.

Los internos están relacionados al desempeño organizacional, cultura, conocimiento, valores y personas. Los factores externos son aquellos entornos legales, tecnológicos competitividad, mercados, entre otros.

Conformidad: cumplimiento de un requisito

Control de la calidad: parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad

Defecto: no conformidad relativa a un uso previsto o especificado

Manual de calidad: es la especificación para el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Mejora continua: actividad recurrente para mejorar el desempeño. la mejora es esencial para que una organización mantenga los niveles actuales de desempeño, reacciones a los cambios en sus condiciones internas y externas y creen nuevas oportunidades.

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Partes interesadas: persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. Por ejemplo: clientes propietarios, personas de una organización, proveedores, banca, legisladores, sindicatos, socios o sociedad en general que puede incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos.

Plan de calidad: es la especificación de los procedimientos y recursos asociados a aplicar, cuándo deben aplicarse y quién debe aplicarlos a un objeto específico.

Procedimiento: forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto

Producto: salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

Reprocesos: acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos. El reproceso puede afectar o cambiar partes del producto o servicio no conforme

Riesgo: efecto de la incertidumbre. Un efecto es una desviación de lo esperado, ya sea positivo o negativo.

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes. Puede que la expectativa del cliente no sea conocida por la organización, o incluso por el propio cliente, hasta que el producto o servicio se entregue.

Para alcanzar una alta satisfacción del cliente puede ser necesario cumplir una expectativa de un cliente incluso si no está declarada, ni está generalmente implícita, ni es obligatoria.

Servicio: salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

Sistema de gestión de calidad: gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr resultados para las partes interesadas pertinentes.

Toma de conciencia: Se logra cuando las personas entienden sus responsabilidades y como sus acciones contribuyen al logro de los objetivos de la organización.

Trazabilidad: capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.

2.2 Enfoque Legal

Un sistema de gestión de calidad se hace necesario su implementación en Colombia en el marco de la competitividad, calidad y satisfacción del cliente: por tal razón el mismo, no cuenta con suficiente ámbito legal que lo respalden sin embargo se desagregan a continuación la normatividad más importante para la aplicación de este plan de trabajo:

Constitución Política de Colombia 1991, artículo 78. La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

Decreto 2269 de 1993 “por el cual se organiza el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología”.

ISO 9001:2015, sistemas de gestión de la calidad — requisitos.

ISO 9000:2015, sistemas de gestión de la calidad — fundamentos y vocabulario.

Resolución 01 de 2017, Plataforma estratégica GICMOS S.A.S

ISO 19011:2018, directrices para la auditoria de los sistemas de gestión.

ISO 31000:2018, gestión del riesgo — directrices

3. Informe de cumplimiento de trabajo

3.1 Presentación de resultados.

3.1.1 Diagnóstico del estado actual del Sistema de Gestión de Calidad

Para el diagnóstico actual del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa GICMOS S.A.S se han desarrollado actividades como: revisión de los actos administrativos de la empresa, revisión de la información documentada existente, realización y aplicación de la lista de chequeo NTC ISO 9001:2015 y socialización de resultados.

En ese sentido, luego de revisar la información documentada existente se puede aludir que la empresa GICMOS S.A.S, actualmente cuenta con poca información documentada, teniendo en cuenta que no existe formalmente un sistema de gestión, por tanto, no es posible encontrar una organización lógica de la documentación. Sin embargo, a continuación, se presenta la documentación existente:

Tabla 3 Información documentada vigente en la empresa GICMOS S.A.S

Código	Versión	Nombre del documento
SGC-FM-001	1	Formato Acta de Reunión
SGC-FM-002	1	Formato Oficio
SGC-FM-003	1	Formato Propuesta Técnica
SGC-FM-004	1	Formato de Certificación Laboral

Fuente: GICMOS S.A.S, 2020

La empresa maneja los documentos básicos necesarios para su gestión. Es importante mencionar que existen otros formatos como lo son: Cuenta de cobro, factura e informe, que no cuentan con un código, no tienen una versión y no poseen estructura homogénea, necesaria para un sistema de gestión de calidad.

Por otro lado, luego de indagar con el equipo de trabajo, el representante legal y los encargados de realizar cada una de las tareas de la empresa, esta no cuenta con procedimientos,

instructivos, ni manuales documentados, aprobados y dispuestos para consulta de la organización. No hay estructurado un mapa de procesos, tampoco cuentan con objetivos, caracterizaciones, indicadores, necesarios para la medición y desempeño de los posibles procesos de la organización.

Asimismo, luego de revisar los actos administrativos se encuentran los siguientes:

Tabla 4 Actos administrativos actuales de la empresa GICMOS S.A:S

Código	Nombre
20161202_GICMOS SAS	Constitución
20161215_GICMOS SAS FRM	Resolución Facturación
Resolución 01 del 2017	plataforma estrategica, Gicmos S.A.S

Fuente: GICMOS S.A.S, 2020

Teniendo en cuenta lo anterior, se anuncia la importancia de establecer una homogenización de los actos administrativos con un código y organización estandarizada, así mismo, generar dentro del sistema a implementar un mecanismo que vincule su validación para aprobación de temáticas y decisiones de la Alta Dirección.

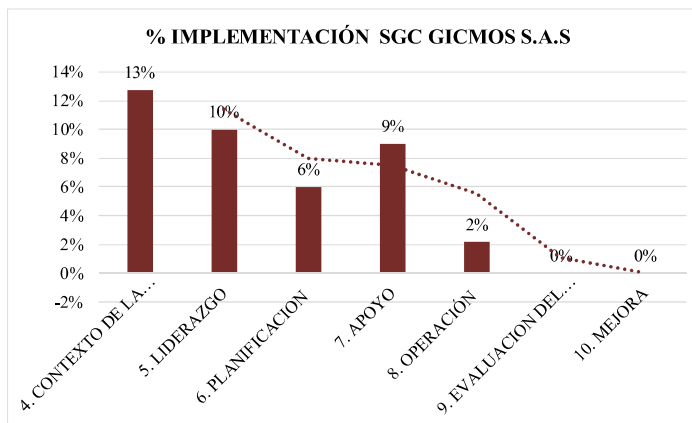
En lo que respecta al diseño de la lista de chequeo, fue necesario buscar un modelo que permitiera de manera rápida y fácil adaptarse a la organización y poder dar un diagnóstico porcentual del avance del sistema de gestión de calidad de la empresa a la fecha (Ver Apéndice2).

Según la tabla anterior, se puede evidenciar que la empresa no cuenta con un sistema de gestión de calidad, toda vez que su avance corresponde al 6% de implementación, que realmente no es un porcentaje significativo, ni permite mostrar cada uno de los beneficios que tienen las empresas cuando cuentan con un sistema de gestión.

Para cada uno de los elementos (numerales de la norma) es importante iniciar con un proceso de implementación, siendo el numeral 4 titulado CONTEXTO DE LA

ORGANIZACIÓN el de más avance. A continuación, se visualiza en la siguiente grafica los avances del sistema por cada uno de los elementos gruesos:

Figura 2 Porcentaje de implementación del sistema de gestión de calidad de GICMOS S.A.S



Fuente: Autora del proyecto

En resumen, los componentes CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN, LIDERAZGO y APOYO son los de mayor avance con 13%, 10% y 9% respectivamente.

Teniendo en cuenta lo anterior, se anexa el acta de aprobación del diagnóstico, así como su socialización ante la Alta Dirección.

Figura 3 Acta de aceptación resultado del diagnóstico de NTC ISO 9001:2015

GICMOS S.A.S		ACTA DE REUNIÓN			
NTC 9001:2015		CÓDIGO: SGC-FM-001	VERSIÓN: 1		
		FECHA DE APLICACIÓN: ENERO DE 2019			
FECHA: 27-02-2020		HORA: 03:45 pm HASTA: 06:45 pm			
LUGAR: INSTALACIONES GICMOS					
TEMA: REVISIÓN Y AROBACIÓN LISTA DE CHEQUEO NTC ISO 9001:2015 APLICADA A LA EMPRESA					
N°	NOMBRE	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA
1	ANDREA DEL PILAR ZAMBRANO BARRIOS	PASANTE	apzambbranob@ufps.edu.co	3157437586	
2	JUAN JAIVER MOSQUERA AVILES	GERENTE	area.administrativa@gicmos.com	3166918968	
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente reposa GICMOS S.A.S

Página 1 | 2

Transversal 718 No. 90-90 Int. 3 Apto 606 • Teléfono +57 (1) 753 3343 • Bogotá D.C. – Colombia
Celular +57 316 691 8968 • Email: area.administrativa@gicmos.com

Fuente: Autora del proyecto

3.1.2 Diseño del Sistema de Gestión de Calidad

Las actividades desarrolladas son las siguientes: nueva propuesta de plataforma estratégica para la empresa GICMOS S.A.S, desarrollo del alcance del sistema de gestión de calidad, proyección de los roles y responsabilidades del sistema de gestión de calidad de la empresa, matriz con la identificación de algunas partes interesadas pertinentes de la organización, nuevo contexto estratégico de GICMOS S.A.S, propuesta del mapa de procesos de la empresa, propuesta de política calidad y objetivos de calidad.

En ese sentido, la plataforma estratégica de la empresa GICMOS S.A.S quedó de la siguiente manera:

Misión

Somos una organización dedicada a prestar servicios de ingeniería, agencia comercial y asesoría legal que superen las expectativas de nuestras partes interesadas, asegurando la permanencia en el mercado, dando cumplimiento a los estándares de calidad y promoviendo el desarrollo del recurso humano, tecnológico y físico, preservando el medio y ambiente y garantizando la sostenibilidad y responsabilidad en el accionar de la empresa.

Visión

En el 2025 seremos una empresa líder reconocida por la prestación de servicios de asesoría, consultoría, diseño, desarrollo y seguimiento de proyectos de ingeniería, así como ventas y suministros de insumos para el desarrollo de la misión, que sean efectivos, sostenibles, eficientes y que contribuyan al desarrollo de ciudad, contando con un talento humano idóneo y comprometido con los valores corporativos de la organización.

Valores Corporativos

- Calidad
- Respeto

- Responsabilidad
- Integridad
- Compromiso

Por otra parte, el alcance del sistema de gestión de calidad de la empresa GICMOS S.A.S, fue construido teniendo en cuenta la información suministrada por la empresa, considerando la nueva plataforma estratégica y con los estatutos de la organización. Enseguida se presenta la propuesta de alcance:

El sistema de gestión de calidad inicia con la planificación, evaluación, priorización y diseño de los proyectos de ingeniería, venta de suministros e insumos para el desarrollo de trabajos de ingeniería, en donde es necesario surtir el ciclo de programación, análisis y desarrollo de propuestas necesarias para concertar un proyecto, así como cada una de sus fases, y de sus elementos adicionales como presupuestos, gestión del talento humano, asesoría legal, entre otros. Lo anterior, apoyados en los procesos de: Direccionamiento estratégico, Atención a partes interesadas, Planeación de proyectos de ingeniería, Desarrollo de proyectos de ingeniería, Comercialización de productos, Gestión legal, contractual y jurídica, Gestión financiera y Gestión de talento humano.

Del mismo modo, se proyectó los roles y responsabilidades del sistema de gestión de calidad de la empresa GICMOS S.A.S como se muestra en los siguientes párrafos:

La responsabilidad de la implementación, desarrollo, control y mejora del sistema de gestión de calidad, se encuentra a cargo de los siguientes actores:

Representante legal de la empresa: dirige el Sistema de gestión de calidad y es el responsable de liderar la implementación del sistema, así como, definir y gestionar los medios y recursos necesarios para este.

El representante de la Alta Dirección: estará a cargo del Gerente de la empresa GICMOS S.A.S, el cual tiene como rol, coordinar, orientar y promover la articulación óptima del sistema de gestión de calidad al interior de la organización.

Líder de Proceso: se establecen en la caracterización de los procesos, y son los encargados de responder por el cumplimiento de actividades y diseño de herramientas que permitan el logro de los objetivos.

Empleados: son responsables de aplicar los lineamientos establecidos y participar activamente en la implementación, sostenibilidad y mejora continua del Sistema de gestión de calidad.




Teniendo en cuenta lo anterior, fue necesario concertar los siguientes roles y responsabilidades con la Alta Dirección (gerente de la organización), toda vez que siendo una empresa de un tamaño pequeño y con poco personal, no es tan fácil asignar los roles, y establecer unas funciones adicionales con las que actualmente cuentan.

Igualmente, se realizó la propuesta de la política de calidad para la empresa, el cual se resume en las siguientes líneas:

GICMOS S.A.S. se compromete a entregarle de manera oportuna a sus partes interesadas los productos y servicios solicitados con la calidad requerida, a precios competitivos, con un uso racional de recursos, dando cumplimiento a los requisitos legales aplicables y superando las expectativas de las partes interesadas a través de la implementación de acciones que incrementen su satisfacción y que busquen un mejoramiento continuo con responsabilidad.

Cumpliendo con el compromiso de la organización de ir socializando las actividades planteadas en el plan de trabajo, a continuación, se adjunta el acta de la socialización del alcance y los roles y responsabilidades del sistema.

Figura 4 Acta socialización roles y responsabilidades del SGC y el alcance.

ACTA DE REUNIÓN					
		CÓDIGO: SGC-FM-001		VERSIÓN: 1	
FECHA DE APLICACIÓN: ENERO DE 2019					
FECHA: 05-03-2020			HORA: 02:00 pm HASTA: 03:45 pm		
LUGAR: INSTALACIONES GICMOS					
TEMA: SOCIALIZACIÓN DEL ALCANCE DEL SGC, ROLES Y RESPONSABILIDADES.					
Nº	NOMBRE	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA
1	ANDREA DEL PILAR ZAMBRANO BARRIOS	PASANTE	apzambanob@ufpso.edu.co	3157437586	
2	JUAN JAIVER MOSQUERA AVILES	GERENTE	area.administrativa@gicmos.com	3166918968	
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente reposa GICMOS S.A.S

Página 1 | 2

Transversal 718 No. 9D-90 Int. 3 Apto 606 • Teléfono +57 (1) 753 3343 • Bogotá D.C. - Colombia
Celular +57 316 691 8968 • Email: area.administrativa@gicmos.com

Fuente: Autora del proyecto

Siendo la política de calidad un de los insumos más importantes durante este proceso de diseño del sistema de gestión de calidad, la Alta Dirección solicita que esta sea socializada en cuanto sea posible con todos los empleados de la organización (aún está pendiente esta socialización, teniendo en cuenta la coyuntura de la pandemia COVID-19)

Asimismo, los objetivos de calidad fueron construidos basados en los tres (3) objetivos organizacionales que actualmente tiene la empresa, (Desde la Alta Dirección se solicita que si no pueden ser los mismos sean muy similares, para no generar confusión en los empleados) que son:

- Incrementar la satisfacción de las partes interesadas en función de los productos y servicios brindados.
- Desarrollar productos y servicios sostenibles, con los estándares de calidad y que supere las expectativas de las partes interesadas.

- Generar un ambiente laboral agradable, desarrollando integralmente el talento humano dentro de la empresa GICMOS S.A.S.

En ese sentido, y luego de una conversación vía telefónica con la Alta Dirección (gerente de la empresa) se definieron los procesos, que fueron nombrados anteriormente en el alcance del sistema de gestión de calidad (insumos construidos en paralelo).

Siendo GICMOS S.A.S una empresa pequeña y que emprende por primera vez este proceso de diseño de un sistema de gestión de calidad, se formularon ocho (8) procesos, el cual cumplen con las características básicas para ser medidos, controlados y mejorados en el marco del sistema de gestión de calidad (Ver Apéndice3)

Es importante precisar que a la fecha se está realizando la proyección de los objetivos para cada una de los procesos y las caracterizaciones de estos de acuerdo con el plan de documentación formulado para la empresa (ver objetivo 3).

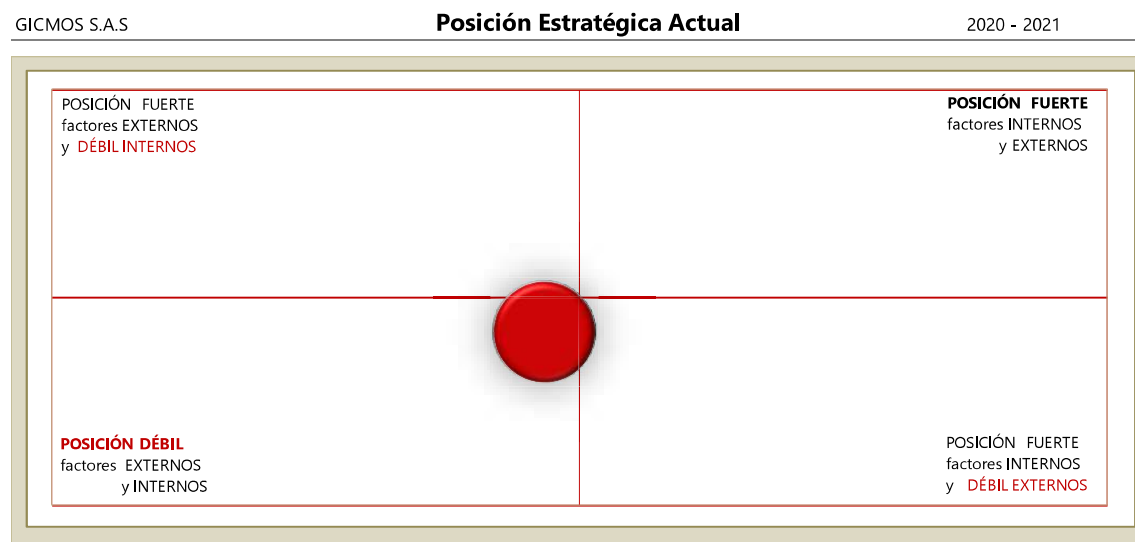
Siguiendo con el desarrollo de las actividades programadas en el plan de trabajo, se realizó una revisión al contexto estratégico que tiene la empresa (construido y aprobado en el año 2017) y se proyectó uno nuevo, explicando nuevamente la metodología y haciéndolo sencillo para la Alta Dirección, recordando que este debe ser revisado al menos una vez al año y ajustarse, si es necesario de acuerdo a las nuevas variables que surjan.

Este ejercicio se realizó con la Alta Dirección, identificando adicionalmente el análisis del entorno a través de la herramienta PESTEL y dándole una calificación para obtener la posición estratégica de la empresa (Ver Apéndice4)

Según los criterios identificados para la matriz DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas) y PESTEL (Político, económico, social y tecnológico), estos se consideraron para realizar un análisis se la situación interna y externa de la empresa y poder generar la situación estratégica actual de la empresa (Ver Apéndice5)

Teniendo en cuenta la figura anterior, es importante precisar que se tomaron las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas más representativas y que fueron identificadas para la empresa, posteriormente, se les dio un porcentaje de acuerdo a la prioridad del ítem, destacando que lo relacionado al cliente o partes interesadas tuviera un porcentaje mayor. Así mismo, se valoró cada ítem, ya fuera (Muy fuerte, fuerte, media, débil, muy débil) y de acuerdo al valor y al porcentaje de éxito se obtuvo un porcentaje para cada ítem, que ayudó a establecer la situación estratégica actual de la empresa, como se muestra en la siguiente figura:



Figura 5 Posición estratégica actual de la empresa GICMOS S.A.S



Fuente: Adaptación Díaz, 2017

Para concluir el contexto estratégico y la situación estratégica de la empresa, se determina que está posicionada en la sección DEBIL, tanto en sus factores internos como en sus factores externos. Como recomendación se propone establecer estrategias para mitigar cada una de las debilidades y amenazas, y así contribuir a mejorar la posición estratégica de la empresa, que a su vez mejora la implementación del sistema de gestión de calidad. A continuación, se anexa el acta de construcción del contexto estratégico y la identificación de las partes interesadas

Figura 6 Acta de identificación de partes interesadas y contexto estratégico de GICMOS S.A.S

ACTA DE REUNIÓN					
		CÓDIGO: SGC-FM-001		VERSIÓN: 1	
FECHA DE APLICACIÓN: ENERO DE 2019					
FECHA: 07-03-2020			HORA: 02:45 pm HASTA: 07:45 pm		
LUGAR: INSTALACIONES GICMOS					
TEMA: IDENTIFICACIÓN PARTES INTERESADAS DE LA EMPRESA Y CONTEXTO ESTRATEGICO.					
Nº	NOMBRE	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA
1	ANDREA DEL PILAR ZAMBRANO BARRIOS	PASANTE	aptzambbranob@ufps.edu.co	3157437586	
2	JUAN JAIVER MOSQUERA AVILES	GERENTE	area.administrativo@gicmos.com	3166918968	
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente reposa GICMOS S.A.S

Página 1 | 2

Transversal 718 No. 90-90 Int. 3 Apto 606 • Teléfono +57 (1) 753 3343 • Bogotá D.C. – Colombia
Celular +57 316 691 8968 • Email: area.administrativo@gicmos.com

Fuente: Autora del proyecto

Posteriormente, se realizó el ejercicio de identificación de partes interesadas, allí se identificaron los grupos generales, sin desagregar a cada grupo de valor y se dio una calificación a cada uno de estos para identificar la importancia de cada uno (Ver Apéndice6)

Para este ejercicio se puede concluir que los clientes, proveedores y cliente interno son las partes interesadas con mayor calificación para la empresa. El cliente con un total de 25 sobre 25 puntos, es necesario recolectar las necesidades y expectativas de este en el marco de la mejora continua del sistema y la empresa.

3.1.3 Elaboración de la información documentada

Se logró hacer una revisión de la información documentada existente, que en general no está desarrollada en gran medida y que solo muestra un inicio de gestión, pero no un desarrollo adecuado de la información documentada. Así mismo, se proyectó el plan de documentación para la empresa, que básicamente contiene las fechas y los documentos por realizar, de manera organizada en pro de una construcción eficaz del sistema (Ver Apéndice7)

De acuerdo con el plan mostrado anteriormente, se puede anunciar que el instructivo de información documentada y el manual de calidad ya se encuentran desarrollados, como documentos que generan línea para la construcción de los demás.

En ese orden de ideas, todos los procesos construyeron sus caracterizaciones de procesos que indican el ciclo PHVA, sus documentos asociados, políticas de operación y otros instrumentos necesarios para el funcionamiento de un proceso. Y a partir de la caracterización, se desarrollaron manuales, procedimientos, formatos, instructivos, indicadores, entre otros documentos que se pueden visualizar en el listado maestro de documentos (Ver Apéndice8).

Es importante mencionar que la ubicación de la información se encuentra en:
https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing

Para la búsqueda del documento, éste se desplegará mostrando lo siguiente:

- Documentación Vigente
- Manuales
- Planes
- Caracterizaciones
- Procedimientos
- Instructivos
- Listados Maestros
- Matrices
- Formatos

De la misma manera, cuando se trate de Documentos Obsoletos, estos se encontrarán en la carpeta OBSOLETOS con la misma estructura enunciada para la documentación vigente.

Para la codificación de los documentos se deberán tener en cuenta varios pasos:

La sigla inicial para todos los documentos del sistema será “SGC”, posteriormente, se debe identificar el tipo de documento y codificar de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 5 Cuadro de caracterización documental y siglas para la empresa GICMOS S.A:S

CÓDIGO	TIPO DE DOCUMENTO
CP	Caracterización de Proceso
DE	Documento Externo
DI	Documento Interno
FM	Formato
IN	Instructivo
IND	Indicador
LI	Lineamiento
LM	Listado Maestro
MA	Manual
MC	Manual de Calidad - SGC
MR	Mapa de Riesgos
MTZ	Matriz
PL	Plan
PR	Procedimiento

Fuente: Autora del proyecto

Así mismo, se deberá seleccionar el consecutivo numérico del documento de acuerdo con la cantidad del mismo tipo de documento:

El consecutivo de un documento, será al final de la codificación, el cual consta de tres (3) números comenzando por 001. No existe consecutivo 000 o “borrador” en la información documentada vigente.

Ejemplo:

SIGLA Inicial + TIPO DE DOCUMENTO + CONSECUTIVO

SGC PR 001

De esta manera, los códigos serían:

Para sus Procedimientos: SGC-PR-001, SGC-PR-002, SGC-PR-003

Dentro del instructivo de información documentada se relaciona el tipo de letra a usar en los documentos del sistema de gestión de calidad, como deberán ir los encabezados, los

pies de páginas, la presentación, el papel a usar, el control de cambios y cada uno de los requisitos necesarios para que estos sean aprobados e incluidos dentro del sistema.

Caracterizaciones de procesos

Las caracterizaciones de procesos fueron diseñadas de acuerdo al mapa de procesos y poseen una estructura que permiten identificar su objetivo, su alcance, su ciclo de planear, hacer, verificar y actuar con sus respectivos proveedores y clientes ya sean internos y externos.

Por otro lado, se identifican los registros asociados, los recursos físicos, tecnológicos, humanos y los riesgos. A continuación, se describen las caracterizaciones diseñadas:

Tabla 6 Listado de caracterizaciones de procesos diseñadas

CÓDIGO	NOMBRE
SGC-CP-001-1	Caracterización proceso direccionamiento estratégico
SGC-CP-002-1	Caracterización proceso atención a partes interesadas
SGC-CP-003-1	Caracterización proceso planeación de proyectos de ingeniería
SGC-CP-004-1	Caracterización proceso desarrollo de proyectos de ingeniería
SGC-CP-005-1	Caracterización proceso comercialización de productos
SGC-CP-006-1	Caracterización proceso gestión de talento humano
SGC-CP-007-1	Caracterización proceso gestión financiera
SGC-CP-008-1	Caracterización proceso gestión legal, contractual y jurídica

Fuente: Autora del proyecto

Procedimientos

Un procedimiento es una forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso (ICONTEC, 2015). En ese sentido, los que se diseñaron para la empresa GICMOS S.A.S contienen la siguiente estructura:

- Objetivo
- Alcance

- Definiciones
- Descripción de los símbolos y su significado
- Descripción de la actividad y/o tarea
- Punto de control
- Tiempo de realización de la actividad
- Responsable
- Registro
- Observaciones
- Cuadro de control de cambios y firmas.

Para la empresa se identificaron 23 procedimientos desagregados así:

Tabla 7 Listado de procedimientos de procesos diseñados

CÓDIGO	NOMBRE
SGC-PRO-001-1	Procedimiento Control de Salidas No Conformes
SGC-PRO-002-1	Procedimiento Gestión del Cambio
SGC-PRO-003-1	Procedimiento Comunicaciones Internas y Externas
SGC-PRO-004-1	Procedimiento de Formulación y Seguimiento de Indicadores
SGC-PRO-005-1	Procedimiento Revisión por la Alta Dirección
SGC-PRO-006-1	Procedimiento de Auditoria Interna
SGC-PRO-007-1	Procedimiento de Control de No Conformidades
SGC-PRO-008-1	Procedimiento de Planes de Acción
SGC-PRO-009-1	Procedimiento de Formulación y Seguimiento a Indicadores
SGC-PRO-010-1	Procedimiento Atención a Requerimientos (PQRS)
SGC-PRO-011-1	Procedimiento Relación con Proveedores
SGC-PRO-015-1	Procedimiento de Nomina
SGC-PRO-016-1	Procedimiento de Presentación de Impuestos
SGC-PRO-017-1	Procedimiento de Estados Financieros
SGC-PRO-018-1	Procedimiento de Incapacidades
SGC-PRO-019-1	Procedimiento de Contratos
SGC-PRO-020-1	Procedimiento de Ingreso de personal
SGC-PRO-021-1	Procedimiento de Planes de Manejo de Transito
SGC-PRO-022-1	Procedimiento Estudios de Transito
SGC-PRO-023-1	Procedimiento Diseño y Presentación de Propuestas Técnicas

Fuente: Autora del proyecto

3.1.4 Formulación del plan de sensibilizaciones y capacitaciones del Sistema de Gestión de Calidad

De acuerdo con las indicaciones dadas por la gerencia de la empresa, se proyectó un plan de sensibilizaciones y capacitaciones que fuera a dos (2) años, y que no se tuviera que invertir gran presupuesto, teniendo en cuenta las dificultades económicas por las que atraviesan las empresas en el año 2020.

En ese sentido, se proyectaron tres (3) capacitaciones, de esas dos (2) son para clientes internos y una (1) para cliente externo. Así mismo, dos talleres dirigidos a los empleados de la empresa. Por otro lado, se planearon cinco (5) reuniones-sensibilizaciones, en donde cuatro (4) son para clientes internos en donde hay temas variables como: indicadores, gestión de riesgos, documentación del sistema de gestión de calidad, política de calidad, entre otros; mientras tanto, la que está dirigida a cliente externo se relaciona con tramites de quejas y reclamos (Ver Apéndice9)

3.1.5 Diseño del proceso de gestión del cambio del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa GICMOS S.A.S

Para el proceso de gestión del cambio, se diseñó un procedimiento el cual tiene como propósito establecer herramientas necesarias para la identificación de factores internos y externos que pueden afectar el desempeño de los diferentes procesos del sistema de gestión de calidad y gestionar de manera adecuada los cambios que se presenten en este.

Acompañado de este procedimiento se formuló un formato que es el encargo de recopilar todos los datos necesarios y dejar la evidencia de los cambios realizados (Ver Apéndice10 y 11).

3.1.6 Elaboración del proceso de comunicaciones internas y externas

Para este proceso, se proyectó el procedimiento de comunicación interna y externa que busca fortalecer a través de estrategias y canales de comunicación, cada uno de los

instrumentos del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa GICMOS S.A.S, de tal forma, que se contribuya al cumplimiento de los logros, avances y apuestas organizacionales de la empresa.

El procedimiento recibe por nombre: Procedimiento Comunicación Interna y Externa, que viene acompañado del manual de comunicaciones, siendo este un documento que da lineamientos generales de cómo debe ser la comunicación interna y externa en la empresa GICMOS S.A.S. Así mismo, el Formato de solicitud de comunicaciones internas y externas busca estandarizar y recopilar datos necesarios para unas comunicaciones efectivas en la empresa. (Ver Apéndice 12, 13 y 14).

3.1.7 Definición de la competencia

Para la identificación, validación y garantía de las competencias de las personas que conforman la empresa GICMOS S.A.S, fue necesario la proyección de un manual de roles, funciones y obligaciones, que permitiera identificar a partir del puesto de trabajo, las actividades que debería desarrollar cada perfil dentro de la empresa, la experiencia necesaria para desempeñar ese cargo y las competencias a nivel educativo del empleado (Ver Apéndice 15).

En ese sentido, también fue necesario diseñar el procedimiento de validación de perfiles y competencias para la empresa, que tienen como objetivo revisar que cada empleado que vaya ingresar a la planta de empleados, cumpla con las características propias del cargo, como son: un perfil (experiencia y educación) acorde con el puesto de trabajo (Ver Apéndice 16).

Lo anterior, con el propósito de garantizar la competencia en todos los empleados y puestos de trabajo de GICMOS S.A.S.

3.1.8 Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad

Para los indicadores del sistema de gestión de calidad, fue necesario diseñar el procedimiento de Formulación y Seguimiento de Indicadores, que busca dar lineamientos sobre la elaboración, modificación, eliminación y seguimiento de los indicadores de GICMOS S.A.S, que permita la toma de decisiones en pro de la mejora continua.

Acompañado de este procedimiento, se encuentra el formato Hoja de Vida de Indicador, el cual permite conocer variables de los indicadores como lo son: la frecuencia, el objetivo, la meta, las variables de cálculo, los periodos de medición, la línea base, entre otros aspectos necesarios para el reporte y seguimiento de estas herramientas (Ver Apéndice17 y 18).

A partir de este diseño, se proyectaron los indicadores para el sistema de gestión de calidad de los procesos:

Tabla 8 Consolidado de indicadores diseñados para la empresa GICMOS S.A.S

CÓDIGO	NOMBRE
SGC-IND-001-1	Indicador de medición de objetivos estratégicos.
SGC-IND-002-1	Indicador de cumplimiento de planes
SGC-IND-003-1	Indicador de satisfacción del cliente
SGC-IND-004-1	Indicador de propuestas técnicas
SGC-IND-005-1	Indicador tiempos de entrega de productos
SGC-IND-006-1	Indicador calidad del producto entregado
SGC-IND-007-1	Indicador proyectos elaborados y/o vendidos
SGC-IND-008-1	Indicador desempeño de proveedores
SGC-IND-009-1	Indicador ausentismo laboral
SGC-IND-010-1	Indicador cumplimiento plan de capacitación
SGC-IND-011-1	Indicador contratos suscritos
SGC-IND-012-1	Indicador ejecución del presupuesto
SGC-IND-013-1	Indicador ejecución caja menor

Fuente: Autora del proyecto

3.1.9 Diseño y aplicación de las evaluaciones de satisfacción

Inicialmente se formuló la encuesta de satisfacción del cliente que pretende medir el nivel de satisfacción respecto a la calidad del servicio y producto entregado por parte de la empresa GICMOS S.A.S. (Ver Apéndice19)

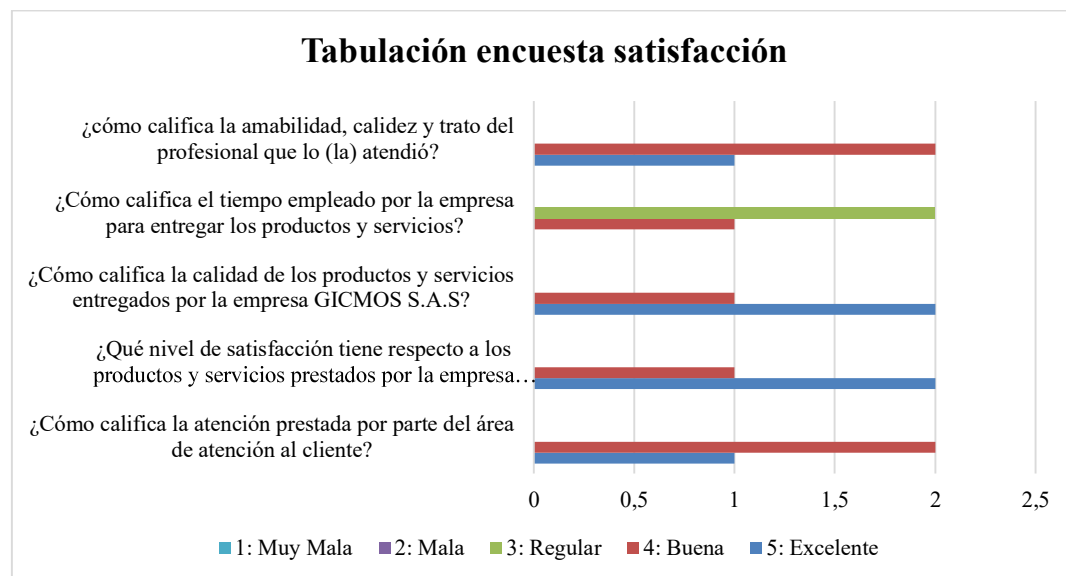
Esta encuesta debe ser aplicada a los clientes de la empresa, de manera permanente cada vez que se preste un producto o servicio.

Es importante mencionar que la metodología para su aplicación estará a cargo del proceso de atención a partes interesadas; y el resultado de las mismas deberá ser socializado y divulgado con la Alta Dirección. La satisfacción del cliente es una de las entradas de revisión por la dirección. Por tanto, a partir de la medición se establecen acciones de mejora y decisiones importantes que busquen las correcciones y acciones preventivas del caso.

A la fecha se habían aplicado 3 encuestas (en un periodo de 3 meses), por tanto, se definió con la Alta Dirección que la presentación de estas para la toma de decisiones, durante los primeros años se haría semestralmente.

Con los datos obtenidos se pudo establecer:

Figura 7 Tabulación encuesta de satisfacción



Fuente: Autora del proyecto

Para las preguntas: ¿Cómo califica la calidad de los productos y servicios entregados por la empresa GICMOS S.A.S? y ¿Qué nivel de satisfacción tiene respecto a los productos y servicios prestados por la empresa GICMOS S.A.S?, se pudo evidenciar que se cuenta con

una satisfacción excelente por partes de los clientes, reconociendo la calidad de los productos y la satisfacción frente al producto o servicio prestado.

Por otro lado, para las preguntas ¿Cómo califica la atención prestada por parte del área de atención al cliente? Y ¿cómo califica la amabilidad, calidez y trato del profesional que lo (la) atendió?, la encuesta evidencia que hay una calificación buena de parte de los clientes, sin embargo, es importante generar estrategias que nos permitan mejorar y lograr establecer una calificación excelente como las preguntas anteriores.

Para la pregunta ¿Cómo califica el tiempo empleado por la empresa para entregar los productos y servicios?, se puede evidenciar que la organización debe mejorar en los tiempos de entrega de los productos. La calificación regular indica que el cliente no se encuentra satisfecho con este punto relevante para conseguir la calidad en la organización.

3.1.10 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Para lograr cumplir este requisito desde GICMOS S.A.S se estructuró el portafolio de productos y servicios con la identificación más relevante realizada por la Alta Dirección. Fueron identificados tres productos y dos subproductos, que están con sus características principales y sus requisitos. El portafolio de productos y servicios de la empresa GICMOS S.A.S da a conocer a sus partes interesadas los productos y servicios que se ofrecen, con el ánimo de que los conozcan y soliciten información necesaria para acceder a ellos. (Ver Apéndice20)

3.1.11 Proyección de los planes de acción

Se realizó un procedimiento para la formulación, implementación y seguimiento a los planes de acción de la empresa GICMOS S. A.S. Este procedimiento busca que todas las áreas de la empresa, conozcan cómo debe estar estructurado un plan, con el propósito que los mismos aporten al desarrollo de los objetivos institucionales, a la misión y a la plataforma estratégica de la empresa en general (Ver Apéndice21).

Para el desarrollo de estos planes, se formuló un formato de plan de acción, el cual estaba compuesto por la articulación de la plataforma estratégica, por actividades, fechas de ejecución y responsables de las mismas. El seguimiento de estas actividades tiene periodos trimestrales, de tal manera que permitan ser una entrada de revisión por la dirección para la toma de decisiones (Ver Apéndice22).

Actualmente se cuenta con 8 planes de acción, que contiene actividades de gestión de cada uno de los procesos, así como actividades necesarias para el desarrollo y mejora continua del mismo. El compilado de estos planes de acción se pueden visualizar en el (Ver Apéndice23).

3.1.12 Seguimiento de los planes de acción

Para el seguimiento a los planes de acción, se realiza en el mismo formato de planes de acción ya implementado. A la fecha se realizó un seguimiento a estos planes, el cual contaba con un 15% de implementación, desagregados así:

Tabla 9 Porcentaje de implementación de los planes de GICMOS S.A.S

Direccionamiento Estratégico	44%
Atención a Partes Interesadas	8%
Planeación de Proyectos de Ingeniería	17%
Desarrollo de Proyectos de Ingeniería	0%
Comercialización de Productos	0%
Gestión del Talento Humano	11%
Gestión Financiera	25%
Gestión Legal, Contractual y Jurídica	17%

Fuente: Autora del proyecto

Por lo anterior, se puede evidenciar que los procesos con más retrasos en la ejecución de sus actividades son: desarrollo de proyectos de ingeniería y comercialización de productos o servicios. Por otro lado, es importante mencionar que los planes fueron formulados en abril y van hasta diciembre del presente año, por tanto, algunos procesos aun cuentan con tiempo suficiente para la realización de sus actividades. Estas actividades, todas van encaminadas a mejorar la gestión y a contribuir con la implementación del sistema de gestión de calidad.

3.1.13 Formulación del procedimiento de salidas no conformes

Se proyectó el procedimiento de salida no conformes, el cual tiene como propósito controlar las salidas (productos y/o servicios) no conformes que se podrían generar en la empresa, a través de su identificación, análisis y tratamiento, para asegurar que éstas cumplen con las características y requisitos establecidos. Este procedimiento se realizó con el objetivo de que todos los procesos de la empresa lo implementen, e identifiquen de manera oportuna aquellas actividades que no cumplen con los criterios mínimos y se tomen las correctivas del caso, este procedimiento no solamente las áreas misionales, sino para todos los procesos de la empresa. (Ver Apéndice24)

3.1.14 Avance del sistema de gestión de calidad

Para la revisión del avance del sistema de gestión de calidad, se proyectó el Procedimiento Revisión por la Alta Dirección, que tiene como propósito realizar la revisión del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) por parte de la Alta Dirección, con el objetivo de analizar su estado y desempeño, a fin de evaluar si es adecuado, conveniente, eficaz y eficiente para cumplir sus objetivos y funciones (Ver Apéndice25)

Esta revisión debe planificarse y realizarse teniendo en cuenta todas las condiciones sobre: el estado en el que se encuentran las acciones de las revisiones por la dirección, los cambios en las cuestiones internas o externas que son referentes al SGC, la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC, la eficiencia de todas las acciones que se toman para abordar los riesgos y las oportunidades, los mecanismos de mejora institucional, todo de conformidad con el numeral 9.3 de la Norma ISO 9001:2015.

Inicialmente, se proyectó el avance del diseño e implementación del sistema de gestión de calidad para la empresa GICMOS S.A.S, el cual se puede visualizar en la siguiente tabla:

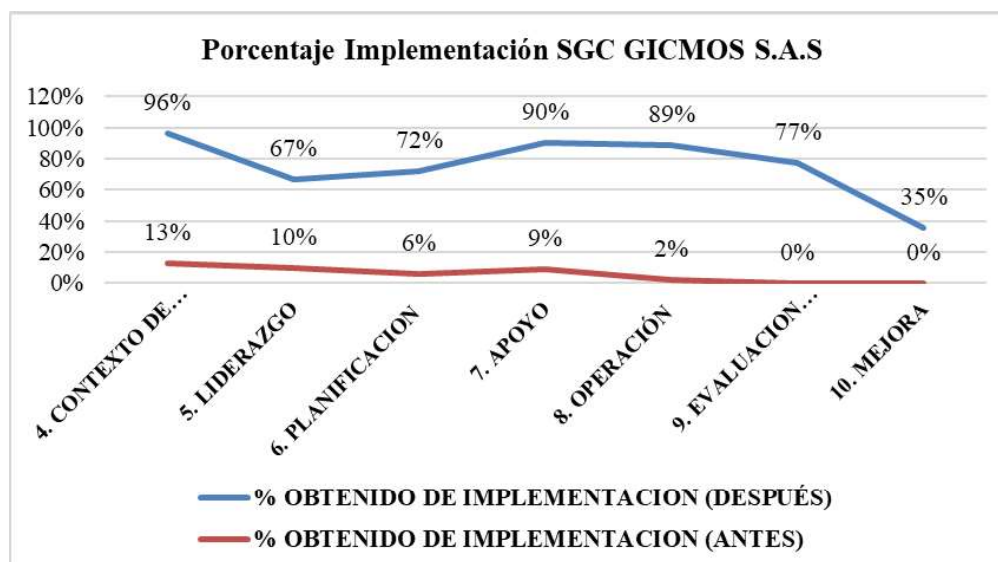
Tabla 10 Implementación del Sistema de Gestión de calidad GICMOS S.A.S con el diseño

RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD		
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	96%	MANTENER
5. LIDERAZGO	67%	MEJORAR
6. PLANIFICACION	72%	MEJORAR
7. APOYO	90%	MANTENER
8. OPERACIÓN	89%	MANTENER
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	77%	MEJORAR
10. MEJORA	35%	IMPLEMENTAR
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION	75%	
Calificación global en la Gestión de Calidad	MEDIO	

Fuente: Autora del proyecto

Así mismo, se proyectó un comparativo de cómo estaba al inicio de la pasantía y como este se encuentra luego de trabajo realizado:

Figura 8 Comparativo porcentaje de implementación sistema de gestión de calidad GICMOS S.A.S



Fuente: Autora del proyecto

La implementación del sistema de gestión de calidad ha avanzado significativamente, no obstante, es importante seguir trabajando en numerales como: liderazgo y mejora, que cuentan con un 67 y 35% de implementación respectivamente, requiriendo la atención de parte de la alta dirección y buscando que en estos se desarrolle gran parte de las actividades que quedaron pendientes y se logre alcanzar las metas propuestas.

Por otro lado, se verificaron las entradas de revisión por la dirección las siguientes temáticas:

- Resultados de la satisfacción de las partes interesadas.
- El grado en el que se han conseguido los objetivos del sistema de gestión de calidad.
- El desempeño de los procesos y la conformidad de los productos.
- El estado de las no conformidades
- Los resultados obtenidos por el seguimiento y la medición (planes de acción, indicadores de gestión, autoevaluación, etc.,)
- Los resultados de las auditorías internas.
- El desempeño de los proveedores externos
- Se adecúan los recursos para la sostenibilidad del SGC.
- Resultados de la atención de las PQRS en pertinencia y oportunidad
- Resultado de los monitoreos de riesgos
- Oportunidades o necesidades de mejora

A partir de eso, la Alta Dirección tomo las siguientes decisiones:

- Revisar estrategia que permita mejorar los indicadores de gestión
- Continuar con la implementación del sistema de gestión de calidad. Buscar la vinculación de una persona exclusiva para el tema.
- Revisar nuevamente el estado de implementación del sistema, a partir del trabajo realizado por la pasante
- El Gerente indica que lo mejor es que esta encuesta (satisfacción de las partes interesadas) sea aplicada semestralmente, con el fin de recopilar más datos.

Del mismo modo, es importante considerar la coyuntura actual del país, lo que ha generado que el volumen de trabajo se reduzca en más de un 80%.

Para lo anterior, es importante conocer el acta de reunión, que se anexa a continuación:

Figura 9 Acta de revisión por la dirección

GICMOS S.A.S.					
ACTA DE REUNIÓN					
CÓDIGO: SGC-FM-001			VERSIÓN: 1		
FECHA DE APLICACIÓN: ENERO DE 2019					
FECHA: 19-06-2020			HORA: 07:00 pm HASTA: 08:30 pm		
LUGAR: INSTALACIONES GICMOS					
TEMA: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN-SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD					
Nº	NOMBRE	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA
1	ANDREA DEL PILAR ZAMBRANO BARRIOS	PASANTE	apzambanob@ufpso.edu.co	3157437586	<i>Andrea del Pilar Zambrano</i>
2	JUAN JAIVER MOSQUERA AVILES	GERENTE	area.administrativa@gicmos.com	3166918968	<i>Juan Jaiver Mosquera Aviles</i>
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente reposa GICMOS S.A.S

Página 1 | 3

Transversal 71B No. 9D-90 Int. 3 Apto 606 • Teléfono +57 (1) 753 3343 • Bogotá D.C. – Colombia
Celular +57 316 691 8968 • Email: area.administrativa@gicmos.com

GICMOS S.A.S.	
ACTA DE REUNIÓN	
CÓDIGO: SGC-FM-001	VERSIÓN: 1
FECHA DE APLICACIÓN: ENERO DE 2019	
DESARROLLO Y CONCLUSIONES	
Siendo las 07:00 de la noche del día 19-06-2020, se reunió el gerente y la pasante de la UFPSo, para revisar los elementos de entrada de revisión por la dirección como lo son:	
<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la satisfacción de las partes interesadas: A continuación, se presenta el análisis de la encuesta de satisfacción diligenciada por solo tres clientes, se explica la metodología de cómo esta fue aplicada y como fueron recopilados los datos. El Gerente indica que lo mejor es que esta encuesta se aplicada de manera semestral, con el fin de recopilar más datos, y teniendo en cuenta que esta es aplicada a los clientes de la empresa y considerando la coyuntura actual del país, el volumen de trabajo se ha reducido en más de un 80%. • El grado en el que se han conseguido los objetivos del sistema de gestión de calidad: A partir del indicador de objetivos estratégicos, se indica al gerente el cumplimiento de estos, que están enlazados con los planes de acción de los procesos, también se espera que la implementación durante el trimestre tres aumente, toda vez que con corte a 15 de junio estos presentan un avance del 15% de implementación. • El desempeño de los procesos y la conformidad de los productos: En este apartado se socializa lo implementado respecto a la documentación de los procesos, se indica la carpeta en donde se encuentra la documentación. • El estado de las no conformidades: En este punto se socializa el procedimiento y los formatos diseñados para la identificación de no conformidades. Teniendo en cuenta que a la fecha no se cuenta con una auditoría, un hecho o acontecimiento que lleve al levantamiento de planes de mejora y que permitan realizar su seguimiento. • Los resultados obtenidos por el seguimiento y la medición (planes de acción, indicadores, autoevaluación, etc.): Se exponen los resultados de cada uno de los indicadores, en ese orden de ideas el gerente genera una alerta sobre los indicadores misionales, y reconoce como en este periodo de pandemia la productividad ha disminuido significativamente. Se sugiere revisar una estrategia para reformar las labores y durante el segundo semestre del año, mejorar los resultados de esos indicadores. • Los resultados de las auditorías internas: Aun no se cuentan con resultados, toda vez que apenas de diseño el plan de auditorías, en ese sentido, este es socializado, y se reitera la importancia de conseguir las capacitaciones sobre auditorías para los empleados. El gerente, indica que tratará cumplir con el cronograma, sin embargo, tendrá en cuenta las fechas y el presupuesto estimado. • El desempeño de los proveedores externos: Para este punto se diseña la evaluación de proveedores, el cual debe ser aplicada cada vez que es entregado un producto o servicio por cada uno de estos. • Resultados de la atención de las PQRS en pertinencia y oportunidad: Se socializa el nuevo procedimiento para la atención de requerimientos, es importante que en un tiempo prudente se establezcan las estadísticas para esta temática. • Resultado de los monitoreos de riesgos: Se explica que se deja diseñado el formato para la identificación de riesgos por cada uno de los procesos. • Oportunidades o necesidades de mejora: El gerente reconoce que es importante continuar con la implementación del sistema de gestión de calidad, e indica la necesidad de contar con una persona de tiempo completo que continúe trabajando en la temática para conseguir el propósito organizacional. 	
COMPROMISOS	

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente reposa GICMOS S.A.S

Página 2 | 3

Transversal 71B No. 9D-90 Int. 3 Apto 606 • Teléfono +57 (1) 753 3343 • Bogotá D.C. – Colombia
Celular +57 316 691 8968 • Email: area.administrativa@gicmos.com

ACTA DE REUNIÓN			
		CÓDIGO: SGC-FM-001	VERSIÓN: 1
		FECHA DE APLICACIÓN: ENERO DE 2019	
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
1	Revisar estrategia que permita mejorar los indicadores de gestión	Todos los procesos	Diciembre 2020
2	Continuar con la implementación del sistema de gestión de calidad. Buscar la vinculación de una persona exclusiva para el tema.	Gerente	Diciembre 2020
3	Revisar nuevamente el estado de implementación del sistema, a partir del trabajo realizado por la pasante.	Pasante	Cuando se entregue el Informe final de pasantía.

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente reposa GICMOS S.A.S

Página 3 | 3

Transversal 71B No. 9D-90 Int. 3 Apto 606 • Teléfono +57 (1) 753 3343 • Bogotá D.C. – Colombia
Celular +57 316 691 8968 • Email: area.administrativa@gicmos.com

Fuente: Autora del proyecto

3.1.15 Formulación del plan de auditorías de GICMOS S.A.S

Se estructuró el plan de auditorías para la empresa GICMOS S.A.S, considerando que es una empresa de tamaño pequeño, que está iniciando con el diseño e implementación del sistema gestión de calidad. Este plan de auditorías tiene como objetivo identificar acciones de mejora, correctivas, observaciones y recomendaciones en el ciclo PHVA de cada uno de los procesos de la empresa, que permitan a la Alta Dirección la toma de decisiones de manera oportuna y que contribuya con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.

Este plan contiene el recurso humano, los recursos financieros, tecnológicos y las actividades de evaluación y seguimiento con las fechas y responsables. Asimismo, indica cual es el producto a esperar, y los procesos a auditar o a los que se les hará seguimiento en temáticas especiales (Ver Apéndice26)

Es importante precisar que este plan se ejecutará bajo lo dispuesto en el procedimiento de Auditoría Interna, que tiene como objetivo evaluar de manera periódica los resultados del sistema de gestión de calidad y su conformidad frente a los criterios establecidos (planificación, cumplimiento de la normatividad, requisitos técnicos, gestión del riesgo, planes, procedimientos, entre otros) descritos en la NTC ISO 9001:2015 y aplicables a todos los procesos de la empresa, para identificar oportunidades de mejora.

Asimismo, se diseñó el formato de evaluación de auditores, que se aplicará cuando se realice el cierre de una auditoría, de tal manera que permita evaluar el trabajo realizado por los auditores y generar alternativas de mejora durante este proceso (Ver Apéndice27).

3.1.16 Seguimiento de las no conformidades del Sistema de Gestión de Calidad

Para el seguimiento de las no conformidades fue necesario proyectar el Procedimiento de Control de No Conformidades, que da lineamientos de cómo realizar el seguimiento a los planes de mejoramiento de cada uno de los procesos de la empresa GICMOS S.A.S, con el fin de controlar la ejecución y cumplimiento de las acciones allí propuestas por el incumplimiento de requisitos, como resultado del análisis y evaluación de las fuentes de identificación de no conformidades, para eliminar las causas de no conformidades y/o salidas no conformes y tomar las acciones correctivas pertinentes con el fin que no reincidan ni ocurran por otra parte, o tomar las acciones de mejora continua para la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad (Ver Apéndice28)

Hay que considerar que las no conformidades o sus planes de mejoramiento son una entrada de revisión por la dirección del sistema de gestión de calidad.

Considerando que la empresa está en el diseño del sistema de gestión de calidad, es necesario tener en cuenta que aún no se realiza el seguimiento de no conformidades, toda vez que no se han identificado hasta la fecha.

3.1.17 Acciones de mejora para el Sistema de Gestión de Calidad

Las acciones de mejora del sistema de gestión de calidad son revisadas trimestralmente en las reuniones adelantadas por la Alta Dirección, a partir de los elementos de entrada de revisión por la dirección. Estas se pueden constatar en las actas de reunión productos de esas sesiones adelantadas.

Es importante precisar que estas se encuentran consignadas en el formato de plan de mejoramiento y que además de la Alta Dirección, estas son monitoreadas mensualmente por el coordinador de calidad junto con los líderes de los procesos.

Dentro de las mejoras identificadas para el sistema de gestión de calidad en la primera sesión de revisión por la dirección se encuentran:

- La Alta Dirección dio la instrucción de estandarizar todos los documentos y formatos que actualmente se están utilizando, bajo lo dispuesto en el instructivo de información documentada que se creó en el diseño del sistema de gestión de calidad.
- Se identificó la necesidad de contar con una persona de apoyo al sistema de gestión de calidad. En ese orden de ideas se proyectó la nueva persona para el año 2021.
- Se indicó revisar los indicadores de calidad, toda vez que se ve una baja ejecución del sistema.
- Se sugirió revisar el indicador de propuestas técnicas y cotizaciones para cerrar las brechas identificadas.
- Se solicita al área técnica implementar la documentación del sistema de gestión de calidad y medir regularmente cada una de las actividades que permitan evidenciar mejoras.

4. Diagnostico final

Luego de revisar la información documentada existente y los actos administrativos con los que cuenta la empresa GICMOS S.A.S, se sugirió la importancia de establecer una homogenización de los actos administrativos con un código y organización estandarizada, labor que se empezó a implementar al momento de entregar la información documentada para la empresa.

Se diseñó y adaptó la lista de chequeo a la organización, en donde se pudiera dar un diagnóstico porcentual del avance del sistema de gestión de calidad de la empresa. Luego de aplicarse esta lista de verificación se obtuvo un porcentaje de implementación del 6% y como diagnóstico final, la implementación del sistema de gestión de calidad para la empresa (Ver Apéndice2).

A partir de la revisión de la plataforma estratégica actual, se genera una propuesta de mejora en la misión, visión y valores corporativos para la empresa.

En ese sentido, se proyecta el alcance del sistema de gestión de calidad, considerando la nueva plataforma estratégica y los estatutos de la organización, el mismo fue aprobado por el representante legal de la organización.

Del mismo modo, se proyectó los roles y responsabilidades del sistema de gestión de calidad de la empresa GICMOS S.A.S, teniendo en cuenta las recomendaciones del representante legal, toda vez que siendo una empresa de un tamaño pequeño y con poco personal, se debe ser muy cauto a la hora de asignar los roles y las responsabilidades.

Igualmente, se realizó la propuesta de la política de calidad para la empresa y los objetivos de calidad. Estos se encuentran en revisión del representante legal de la organización.

Por otro lado, se propuso la nueva estructura de mapa de procesos, considerando la creación de ocho (8) procesos, el cual cumplen con las características básicas para ser medidos, controlados y mejorados en el marco del sistema de gestión de calidad (Ver Apéndice3).

Se realizó una revisión al contexto estratégico que tiene la empresa (construido y aprobado en el año 2017) y se proyectó uno nuevo, explicando nuevamente la metodología y haciéndolo sencillo para la Alta Dirección, recordando que este debe ser revisado al menos una vez al año y ajustarse, si es necesario de acuerdo a las nuevas variables que surjan (Ver Apéndice4).

Así mismo, se generó la situación estratégica actual de la empresa (Ver Apéndice5), a partir de la revisión interna y externa realizada con el contexto estratégico.

Posteriormente, se realizó el ejercicio de identificación de partes interesadas, allí se identificaron los grupos generales, sin desagregar a cada grupo de valor y se dio una calificación a cada uno de estos para identificar la importancia de cada uno. (Ver Apéndice6).

Se proyectó el plan de documentación para la empresa, que básicamente contiene las fechas y los documentos por realizar, de manera organizada en pro de una construcción eficaz del sistema (Ver Apéndice7).

Se diseñó la información documentada para la empresa, que consideró caracterizaciones de proceso, manuales, procedimientos, instructivos, formatos, indicadores y planes y que buscan estandarizar el flujo de la cadena de valor de la empresa, generar lineamientos y directrices de como ejecutar un proceso, actividad o tarea en particular al interior de la organización (Ver Apéndice8).

Se desarrolló el procedimiento y formato para la gestión de cambios, en donde es necesario considerar las cuestiones internas y externas que puedan afectar o cambiar el

sistema de gestión de calidad de la empresa, generar las acciones necesarias y realizar los cambios oportuna y adecuadamente, sin poner en riesgo los objetivos y propósitos del sistema (Ver Apéndice10 y 11).

Con el objetivo de contar con una comunicación efectiva, se generó el procedimiento de comunicaciones internas y externas para la empresa, en el marco no solo del sistema de gestión de calidad, sino como un documento que genere la línea necesaria para tramitar todo lo que sea necesario comunicar. En ese orden de ideas y acompañado a este procedimiento fue necesario proyectar un manual de comunicaciones que complementario al procedimiento establece claramente que se debe comunicar, como se debe comunicar y para que comunicar. (Ver Apéndice12, 13 y 14).

Seguidamente, fue necesario establecer la competencia, y para eso se creó el manual de roles y funciones, este se acompañó de un procedimiento de ingreso de personal, que genera los controles necesarios a la hora de vincular a una persona al cargo, de tal manera que se cumpla con lo establecido en el manual y que garantice la competencia para el sistema de gestión de calidad (Ver Apéndice15 y 16).

Luego, se proyectó todo lo relacionado a indicadores, en donde inicialmente se desarrolló un procedimiento para su formulación y seguimiento, se estructuró el formato de hoja de vida del indicador y se establecieron los indicadores para la empresa, esto con el ánimo de medir las tareas realizadas por la empresa y los procesos y establecer las acciones encaminadas a mejorar y ajustar de acuerdo a la dinámica empresarial (Ver Apéndice17 y 18).

Igualmente, se diseñó el instrumento para medir la satisfacción de los clientes o partes interesadas, esta medición se realizará a través de una encuesta, que se plasmó en un formato y que busca obtener una calificación a 5 preguntas que tienen como propósito identificar aquellos puntos que se deben corregir. (Ver Apéndice19)

Así mismo, fue necesario diseñar las herramientas necesarias para establecer y medir planes dentro de la empresa, en ese orden de ideas, se creó un procedimiento y un formato que buscan dar línea de cómo articular la plataforma estratégica a los planes diseñados, y como al ejecutar estas acciones o estrategias se está cumpliendo con la implementación de objetivos y políticas (Ver Apéndice 21, 22 y 23).

Por otro lado, se formuló el procedimiento de salidas no conformes, que busca controlar las salidas (productos y/o servicios) no conformes que se podrían generar en la empresa, a través de su identificación, análisis y tratamiento, de tal manera que se aseguren y se cumplan con las características y requisitos establecidos (Ver Apéndice 24).

De igual forma, se establecieron las entradas de revisión por la dirección, a través de un procedimiento que establece el paso a paso de cómo realizar este ejercicio y garantizar la eficiencia y eficacia del sistema de gestión de calidad (Ver Apéndice 25).

Finalmente, se planteó el plan de auditorías para la empresa para dos vigencias, garantizando dentro de este que se realicen las auditorías necesarias de acuerdo con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, sino también que se realicen evaluaciones y seguimientos a temáticas importantes como lo son la gestión de riesgos dentro de un sistema de gestión de calidad (Ver Apéndice 26).

5. Conclusiones

Lograr establecer la línea base o la situación actual del sistema de gestión de calidad para la empresa GICMOS S.A.S, y a partir de ese resultado proponer herramientas para cerrar las brechas identificadas según los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, permitieron no solo establecer un porcentaje de implementación del sistema de gestión de calidad, sino también trazar la ruta y la metodología que permitieron un diseño eficiente y efectivo para la empresa.

La identificación adecuada de sus partes interesadas y lograr obtener sus necesidades y expectativas permitieron la formulación de todos los elementos del planear. El diseño y desarrollo de la política, objetivos, plataforma estratégica y gestión basada en procesos, consiguieron la organización necesaria para la empresa, el reconocimiento y la importancia de los elementos para presentar adecuadamente su gestión y los resultados homogenizados y normalizados para la toma de decisiones.

Por otro lado, la información documentada, además de entregarse codificada, organizada y socializada, fue acompañada de un inventario que permite fácilmente su búsqueda, su organización, su mantenimiento y su adecuada preservación, ítems indispensables en cualquier sistema de gestión.

Los elementos de planeación formulados dentro del sistema permitieron a la empresa una programación, organización y orden en las actividades que se realizaban de manera aisladas por cada una de los departamentos. Por tanto, es necesario generar la toma de conciencia, el compromiso y el liderazgo frente a estos instrumentos, permitiendo un reporte de manera oportuna y eficiente, cumpliendo con los criterios mínimos y garantizando la calidad en la información suministrada.

Considerando el tamaño de la empresa GICMOS S.A.S y la carga laboral de cada uno de sus puestos de trabajo, el identificar los roles y las funciones claras, permite a la Alta

Dirección verificar la carga laboral, el desarrollo de las funciones y actividades de los empleados y evidenciar si es necesario la reducción o la ampliación de su planta laboral.

Asimismo, la identificación de las labores y los responsables en cada de las actividades con sus respectivos tiempos, permite que se estandarice el flujo de la cadena de valor y aumenta la posibilidad de que los criterios de calidad de los productos correspondan a lo programado. En otras palabras, un adecuado ejercicio de normalización de los procedimientos de la empresa, permitió la reducción de tiempos en las actividades que a diario se realizan, mejorando las expectativas del cliente, e incrementando la productividad.

El diseño del sistema de gestión de calidad de la empresa GICMOS S.A.S logró una implementación del sistema de alrededor del 75%, consiguiendo que el contexto de la organización tenga el mayor número de implementación de todos los requisitos, alrededor del 96% de los criterios de este numeral ya se encuentran implementados, y ya corresponde a la empresa lograr su mantenimiento a partir de los lineamientos dados en cada uno de los instrumentos diseñados (Ver apéndice 27).

Por otro lado, el numeral de apoyo y la operación presentan un avance de implementación del 90 y 89% respectivamente, quedando pendiente la implementación ítems relacionados con la trazabilidad y diseño y desarrollo. Mientras tanto, los numerales de evaluación del desempeño, liderazgo y planificación están en el 77, 67 y 72% considerando grandes criterios de mejora, que por tiempos en el desarrollo de esta pasantía no se lograron implementar ni desarrollar completamente.

Finalmente, el criterio de mejora solo logró una implementación del 35%, teniendo en cuenta que para que esté cumpla con los criterios establecidos en la norma, es necesario adelantar varias actividades que requieren de presupuesto y de tiempo, y que a la hora de ejecutarlas es conveniente que el sistema de gestión de calidad, tenga un tiempo prudente de desarrollo.

6. Recomendaciones

Se sugiere a GICMOS S.A.S contar con una organización estándar de su documentación, guardar la trazabilidad y los históricos de estas, y custodiarlos de tal manera que durante los años la búsqueda sea fácil y oportuna para la empresa.

Se recomienda que se realice de manera periódica la revisión del sistema de gestión de calidad, los documentos de entrada de revisión por la dirección permiten la toma de decisiones de manera oportuna, es decir que al menos trimestral o cuatrimestralmente se pudieran llevar a cabo estas sesiones.

Como parte de la trascendencia del sistema de gestión de calidad en la empresa, se sugiere continuar con su implementación y mantenimiento en búsqueda de lograr la certificación para la empresa GICMOS S.A.S

Se recomienda identificar un equipo de trabajo, que pueda continuar con el proceso de implementación y diseño de aquellas herramientas que no se incluían dentro del alcance de éste proyecto.

Con el ánimo de buscar crecer en el mercado competitivo, y considerando el principio de progresividad y no regresividad, se recomienda a la empresa buscar articular éste diseño con un sistema de gestión integral, incluyendo las normas técnicas ambientales y de seguridad y salud en el trabajo.

Con el propósito de lograr una acertada implementación del sistema de gestión de calidad dentro de la empresa GICMOS S.A.S, es importante terminar de implementar cada uno de los productos sugeridos, revisar respecto a la norma cuales son los ítems pendientes o por terminar de desarrollar, y seguir por el camino de la implementación.

La autoevaluación permanente del sistema es importante, porque permite establecer oportunidades de mejora interna en el marco del sistema, por tanto, se sugiere que estas se

realicen periódicamente y así mejorar aquellos aspectos que presentan brechas dentro del sistema de gestión de calidad.

Es importante que la empresa se mida de manera constante, estos resultados ayudaran a conseguir mejoras, acciones para corregir y actividades encaminadas a subsanar hitos que ponen en vilo la certificación de calidad, es por esto, que el seguimiento y evaluación periódica de las herramientas de medición permiten de manera oportuna contar con información para la toma de decisiones.

Referencias

Arias, 2012, Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa Quality & Consulting Group S.A.S. Conforme a la Norma ISO 9001:2008, Unilibre, Bogotá, (abril 10 de 2020) obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/>

Castellanos, 2014, Revista de estudios avanzados de liderazgo, Virginia Beach, Real (junio de 2012), obtenido de <https://docplayer.es/5474921-Revista-de-estudios-avanzados-de-liderazgo.html>. g

Díaz, 2017, Plantilla en Excel – Plan estratégico para empresas, (abril 10 del 2020), obtenido de <http://www.ingdiaz.org/plantilla-excel-plan-estrategico-empresas/>

Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito, 2017, anexo 2 diagnostico ISO 9001-2015) obtenido de <https://repositorio.escuelaing.edu.co/bitstream/>

Espinel, 2016, Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 para el proyecto curricular de Administración Ambiental de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas con fines de acreditación, Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Bogotá, (Abril 10 de 2020) obtenido de <http://repository.udistrital.edu.co/>

GICMOS S.A.S, cámara de comercio GICMOS S.A.S, 2020.

GICMOS S.A.S, (27 de diciembre de 2017), artículo 05, Resolución 01 del 2017, plataforma estratégica GICMOS S.A.S. Recuperado de GICMOS S.A.S.

GICMOS S.A.S, Manual de calidad GICMOS S.A.S, 2017.

ICONTEC (2015), ISO 9000, sistemas de gestión de la calidad — fundamentos y vocabulario.

ISO SURVEY 2018, iso.org 2019.

GICMOS S.A.S, Manual de calidad GICMOS S.A.S, 2017.

Talancón, 2006, Enseñanza e investigación en psicología, Xalapa Mexico, Redalyc, (junio del 2007), obtenido de https://books.google.com.co/books?id=CrMUAQAIAAJ&q=Ense%C3%B1anza+e+investigaci%C3%B3n+en+psicolog%C3%ADa+ponce+talancon&dq=Ense%C3%B1anza+e+investigaci%C3%B3n+en+psicolog%C3%ADa+ponce+talancon&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiT9vyow_PoAhWqm-AKHY9hAIQ6AEILjAB.

UMV (2020), sisgestion, sistemas de gestión de la calidad, Bogotá, Colombia, obtenido de <http://www.umv.gov.co/portal/sisgestion/>

UMV (2020), planes institucionales, Bogotá, Colombia, obtenido de <https://www.umv.gov.co/portal/planes-institucionales/>

SURA (2009), gestion del cambio, Bogotá, Colombia, obtenido de https://www.arlsura.com/files/sgsst/vigilancia/biologico/gestion_cambios.pdf

Hernandez, 2016, Estudio de tránsito y modelación para dar soluciones viales a desnivel de la intersección de la carrera 8 entre el par vial de la calle 25 y calle 26 de la ciudad de Santiago de Cali, Cali, Colombia, (marzo 15 del 2016), obtenido de <http://vitela.javerianacali.edu.co/handle/11522/7391>

Perez, 2019, Estudio de tránsito para mejorar la movilidad sobre el corredor vial de la Avenida Calle 24 entre la Carrera 97 y Carrera 86 de la ciudad de Bogotá D.C., Cali, Colombia, obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/19282/2019diegop%C3%A9rez1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

R																				
Realizar seguimiento de las no conformidades																				
T																				
Tomar e implementar las acciones de mejoramiento identificadas.																				

Fuente: Autora del proyecto

Apéndice B. Lista de Verificación Implementación Sistema de Gestión de Calidad en
GICMOS S.A.S

LISTA DE CHEQUEO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015 EN GICMOS S.A.S					
CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4.1 COMPRENSION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO		10	5	3	0
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.		5		
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.			3	
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
SE HAN DETERMINADO LAS PARTES INTERESADAS QUE SON PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SST DE LA ORGANIZACIÓN					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.				0
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.				0
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCIE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					
Primer Párrafo. Se tiene determinado el alcance según:					
Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.					
Debe estar documentado y disponible.					

5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica				0
6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?			3	
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.				0
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?				0
4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización				0
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.				0
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.			3	
SUBTOTAL		0	5	9	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		13%			
5. LIDERAZGO					
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la Alta Dirección para la eficacia del SGC.			3	
5.1.2 Enfoque al cliente					
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.				0
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.				0
5.2 POLITICA					
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA					
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.				0
5.2.2 Comunicación de la política de calidad					
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.				0
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.			3	
SUBTOTAL		0	0	6	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		10%			
6. PLANIFICACION					
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.				0
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.				0
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS					
3	Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión?				0

4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos			3	
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS					
5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?				0
SUBTOTAL		0	0	3	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		6%			
7. APOYO					
7.1 RECURSOS					
7.1.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)			3	
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición					
7.1.5.1 Generalidades					
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?				0
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones					
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.				0
7.1.6 Conocimientos de la organización					
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.				0
7.2 COMPETENCIA					
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria			3	
7.3 TOMA DE CONCIENCIA					
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.				0
7.4 COMUNICACIÓN					
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.				0
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA					
7.5.1 Generalidades					
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.			3	
7.5.2 Creación y actualización					
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.				0
7.5.3 Control de la información documentada					
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.				0
SUBTOTAL		0	0	9	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		9%			
8. OPERACIÓN					
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL					

1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.				0
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.				0
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.				0
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.				0
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.2.1 Comunicación con el cliente					
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.			3	
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.		5		
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.				0
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios					
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.				0
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios					
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.				0
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.				0
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.				0
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.				0
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.				0
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios					
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.				0
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1 Generalidades					
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.				0
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo					
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.				0
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo					
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.				0
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.				0
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.				0
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo					

20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.				0
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.				0
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.				0
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación				0
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.				0
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo					
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas				0
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios				0
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación				0
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.				0
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.				0
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo					
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios				0
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.				0
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE					
8.4.1 Generalidades					
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.				0
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.				0
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.				0
35	Se conserva información documentada de estas actividades				0
8.4.2 Tipo y alcance del control					
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.				0
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.				0

38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.				0
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.				0
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.				0
8.4.3 Información para los proveedores externos					
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.				0
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.				0
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.				0
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.				0
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.				0
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO					
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio					
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.				0
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.				0
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.				0
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados				0
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.				0
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.				0
52	Se controla la designación de personas competentes.				0
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.				0
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.				0
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.				0
8.5.2 Identificación y trazabilidad					
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.				0
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.				0
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.			3	
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos					
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.				0
60	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.				0

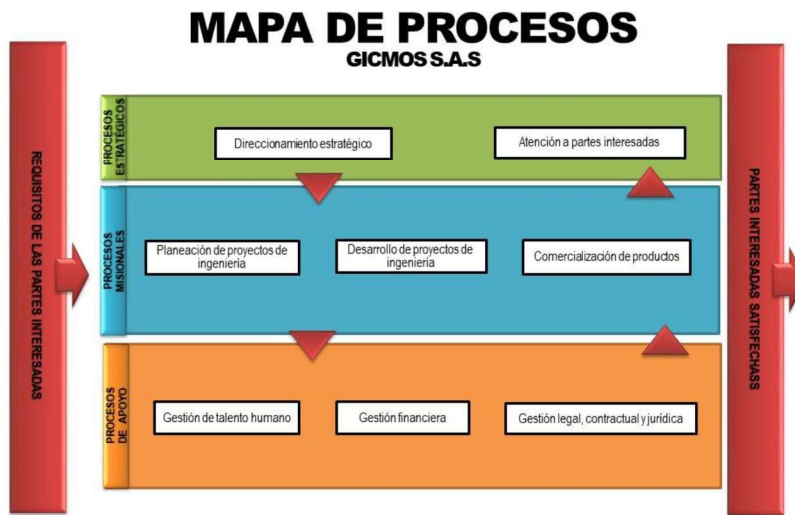
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.				0
8.5.4 Preservación					
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.				0
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega					
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.				0
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.				0
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.				0
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.				0
67	Considera los requisitos del cliente.				0
68	Considera la retroalimentación del cliente.			3	
8.5.6 Control de cambios					
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.				0
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.				0
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.				0
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.				0
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.				0
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.				0
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.			3	
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.				0
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.				0
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras				0
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.				0
SUBTOTAL		0	5	12	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		2%			
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO					
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION					
9.1.1 Generalidades					

1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.				0
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.				0
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.				0
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.				0
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.				0
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.				0
9.1.2 Satisfacción del cliente					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.				0
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.				0
9.1.3 Análisis y evaluación					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.				0
9.2 AUDITORIA INTERNA					
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.				0
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.				0
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.				0
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.				0
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.				0
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.				0
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.				0
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.				0
9.3 REVISION POR LA DIRECCION					
9.3.1 Generalidades					
18	La Alta Dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.				0
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección					
19	La Alta Dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.				0
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.				0
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.				0
22	Considera los resultados de las auditorías.				0
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.				0
24	Considera la adecuación de los recursos.				0
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.				0
26	Se considera las oportunidades de mejora.				0
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección					

27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.				0
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.				0
29	Incluye las necesidades de recursos.				0
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.				0
SUBTOTAL		0	0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C)/100)		0%			
10. MEJORA					
10.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.				0
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA					
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.				0
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.				0
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.				0
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.				0
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.				0
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.				0
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.				0
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.				0
10.3 MEJORA CONTINUA					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.				0
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.				0
SUBTOTAL		0	0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C)/100)		0%			
RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD EN GICMOS S.A.S					
NUMERAL DE LA NORMA (ELEMENTO)		% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION	ACCION POR REALIZAR		
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		13%	IMPLEMENTAR		
5. LIDERAZGO		10%	IMPLEMENTAR		
6. PLANIFICACION		6%	IMPLEMENTAR		
7. APOYO		9%	IMPLEMENTAR		
8. OPERACIÓN		2%	IMPLEMENTAR		
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO		0%	IMPLEMENTAR		
10. MEJORA		0%	IMPLEMENTAR		
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION		6%			
Calificación global en la Gestión de Calidad en GICMOS S.A.S		BAJO			

Fuente: Adaptación Escuela Colombiana de Ingeniería, 2017

Apéndice C. Mapa de Procesos GICMOS S.A.S



Fuente: Autora del proyecto

Apéndice D. Contexto Estratégico Empresa GICMOS S.A.S

GICMOS S.A.S		Análisis FODA		2020 - 2021	
Debilidades 1 Falta de organización adecuada del trabajo 2 Falta de comunicación interna 3 Falta de procedimientos para desarrollar una actividad 4 Recurso humano limitado 5 Carencia de un sistema de gestión de calidad 6 7 8 9 10	D	F	Fortalezas 1 Entrega de productos y servicios de calidad 2 Buen trato al cliente 3 Variedad de productos 4 Talento humano con experiencia y conocimiento 5 Equipo de trabajo comprometido 6 7 8 9 10		
Amenazas 1 Reproceso en las labores o tareas de la empresa 2 Productos o servicios con deficiencias e incompletos 3 Potenciales Incumplimientos a las partes interesadas 4 Deserción laboral por parte de los empleados 5 Baja productividad 6 7 8 9 10	A	O	Oportunidades 1 Atención de requerimientos de manera oportuna 2 Seguimiento y control que permite las entregas oportunas. 3 Organización y metodos de trabajo eficientes 4 Capacitación del talento humano 5 Implementación de un sistema de gestión de calidad. 6 7 8 9 10		
GICMOS S.A.S		Análisis del entorno - P.E.S.T.		2020 - 2021	
Político - legal 1 Cambios en la normatividad que rigen la misión 2 Cambios en ciclos políticos de gobierno 3 Presión política para la ejecución de proyectos 4 Lineamientos de gobierno confusos 5 6 7 8 9 10	P	E	Económico - industrial 1 Variabilidad de los precios de insumos y suministros 2 Alza de moneda 3 4 5 6 7 8 9 10		
Socio - cultural 1 Imagen deteriorada 2 Conflictos sociales que impiden el desarrollo de la misión 3 Corrupción 4 Pandemias 5 6 7 8 9 10	S	T	Tecnológico 1 Fallas en las herramientas tecnológicas 2 Fallas en la administración de la información documentada 3 Sistemas de información no operables 4 5 6 7 8 9 10		

Fuente: Adaptación Díaz, 2017

Apéndice E. Situación Estratégica Actual de la Empresa

GICMOS S.A.S		Análisis de la SITUACIÓN INTERNA		2020 - 2021	
	FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	POSICIÓN	% Importancia para ÉXITO	VALORACIÓN	
F FORTALEZAS pon los factores críticos	1 Entrega de productos y servicios de calidad	F	15%		0,5
	2 Buen trato al cliente	F	15%		0,5
	3 Variedad de productos	M	10%		0,2
	4 Talento humano con experiencia y conocimiento	F	10%		0,3
	5 Equipo de trabajo comprometido	MF	10%		0,4
D DEBILIDADES pon los factores críticos	1 Falta de organización adecuada del trabajo	D	10%		0,2
	2 Falta de comunicación interna	D	10%		0,2
	3 Falta de procedimientos para desarrollar una actividad	MD	5%		0,1
	4 Recurso humano limitado	MD	10%		0,1
	5 Carencia de un sistema de gestión de calidad	MD	5%		0,1

Análisis de la SITUACIÓN EXTERNA

	FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	VALOR	% Importancia para ÉXITO	VALORACIÓN	
O OPORTUNIDADES pon los factores críticos	1 Atención de requerimientos de manera oportuna	M	15%		0,3
	2 Seguimiento y control que permite las entregas oportunas.	D	10%		0,1
	3 Organización y metodos de trabajo eficientes	D	10%		0,1
	4 Capacitación del talento humano	M	10%		0,2
	5 Implementación de un sistema de gestión de calidad.	D	5%		0,1
A AMENAZAS pon los factores críticos	1 Reproceso en las labores o tareas de la empresa	F	10%		0,2
	2 Productos o servicios con deficiencias e incompletos	M	10%		0,3
	3 Potenciales Incumplimientos a las partes interesadas	M	10%		0,3
	4 Deserción laboral por parte de los empleados	D	10%		0,4
	5 Baja productividad	M	10%		0,3

100%

Fuente: Adaptación Díaz, 2017

Apéndice F. Matriz de Identificación de Partes Interesadas

Empresa: GICMOS S.A.S							
Partes interesadas	CRITERIOS						
	Tipo	Influencia o impacto en desempeño de la empresa	Capacidad para originar riesgos y oportunidades	Capacidad para afectar la empresa con sus decisiones	Afectación económica sobre la empresa	Recibe directamente el servicio	Total
Grupo (I/E)							
Proveedores	Externo	5	5	5	5	1	21
Medios de Comunicación		1	3	3	3	1	11
Clientes		5	5	5	5	5	25
Inversionistas		3	3	5	5	1	17
Estado		3	3	3	3	3	15
Competencia		5	5	3	5	1	19
Cliente Interno (Empleados)	Interno	5	5	3	5	3	21

Evaluación Impacto de los criterios: 1 - Bajo, 3 - Medio, 5 – Alto

Las partes interesadas (PI) pertinentes con aquellas cuya evaluación esté en el Rango 16 - 25

Fuente: Autora del proyecto

Apéndice G. Plan de Documentación para la Empresa GICMOS S.A.S

PLAN DE DOCUMENTACIÓN EMPRESA GICMOS S.A.S

OBJETIVO: Establecer un mecanismo que permita asegurar el diseño de la información documentada de manera homogénea, estandarizada y organizada de conformidad con el desarrollo o implementación del sistema de gestión de calidad.


ALCANCE: El presente plan aplica para todos los procesos de la empresa en cualquiera de sus estados (proyección, implementación o desarrollo), y debe ser acatado y reconocido por todos los empleados de la empresa

GICMOS S.A.S

TIPO DE DOCUMENTO	DOCUMENTO	FECHA DE REALIZACIÓN	FECHA DE ENTREGA	RESPONSABLE	ESTADO	APROBADO SI/NO
Instructivo	Instructivo de información documentada	1-abr-20	8-abr-20	Pasante	EN EJECUCIÓN	NO
Manual	Manual de calidad	8-abr-20	11-abr-20	Pasante	EN EJECUCIÓN	NO
Caracterización	Caracterización de procesos	13-abr-20	20-abr-20	Pasante	EN EJECUCIÓN	NO
Procedimientos	Procedimientos de procesos	20-abr-20	30-abr-20	Pasante	POR EJECUTAR	NO
Formatos	Revisión de formatos existentes	30-abr-20	5-may-20	Pasante	POR EJECUTAR	NO
Formatos	Propuestas de formatos nuevos	30-abr-20	5-may-20	Pasante	POR EJECUTAR	NO
Indicadores	Indicadores de procesos	5-may-20	9-may-20	Pasante	POR EJECUTAR	NO

Fuente: Autora del proyecto

Apéndice H. Listado Maestro de Documentos GICMOS S.A.S

		FORMATO LISTADO MAESTRO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE PROCESOS				
		CÓDIGO: SGC-FM-011	VERSIÓN: 1			
		FECHA DE APLICACIÓN: MAYO 2020				
ITEM	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O INFORMACIÓN DOCUMENTADA	FECHA ÚLTIMA NOVEDAD	ÚLTIMA VERSIÓN	MODO DE RECUPERACIÓN	SITIO DE ALMACENAMIENTO
1	<u>SGC-PRO-001</u>	Procedimiento Control de Salidas No Conformes	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing

2	<u>SGC-PRO-002</u>	Procedimiento Gestión del Cambio	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
3	<u>SGC-PRO-003</u>	Procedimiento Comunicaciones Internas	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
4	<u>SGC-PRO-004</u>	Procedimiento de Formulación y Seguimiento de Indicadores	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
5	<u>SGC-PRO-005</u>	Procedimiento Revisión por la Alta Dirección	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
6	<u>SGC-PRO-006</u>	Procedimiento de Auditoria Interna	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
7	<u>SGC-PRO-007</u>	Procedimiento de Control de No Conformidades	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
8	<u>SGC-PRO-008</u>	Procedimiento de Planes de Acción	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
9	<u>SGC-PRO-009</u>	Procedimiento de Formulación y Seguimiento a Indicadores	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
10	<u>SGC-PRO-010</u>	Procedimiento Atención a Requerimientos (PQRS)	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
11	<u>SGC-PRO-011</u>	Procedimiento Relación con Proveedores	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
12	<u>SGC-PRO-012</u>	Procedimiento Presentación de Propuestas	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
13	<u>SGC-PRO-013</u>	Procedimiento Planes de Manejo de Tránsito	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
14	<u>SGC-PRO-014</u>	Procedimiento Estudios de Tránsito	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
15	<u>SGC-PRO-015</u>	Procedimiento de Nomina	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
16	<u>SGC-PRO-016</u>		1-May-20	1		

		Procedimiento de Presentación de Impuestos			Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
17	<u>SGC-PRO-017</u>	Procedimiento de Estados Financieros	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
18	<u>SGC-PRO-018</u>	Procedimiento de Incapacidades	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
19	<u>SGC-PRO-019</u>	Procedimiento de Contratos	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
20	<u>SGC-PRO-020</u>	Procedimiento de Ingreso de personal	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
21	<u>SGC-FM-001</u>	Formato Acta de Reunión	1-Mar-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
22	<u>SGC-FM-002</u>	Formato Oficio	1-Mar-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
23	<u>SGC-FM-003</u>	Formato Propuesta Técnica	1-Mar-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
24	<u>SGC-FM-004</u>	Formato de Certificación Laboral	1-Mar-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
25	<u>SGC-FM-005</u>	Formato de Inducción	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
26	<u>SGC-FM-006</u>	Formato de Medición Actividades de Capacitación	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
27	<u>SGC-FM-007</u>	Formato Gestión del Cambio	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
28	<u>SGC-FM-008</u>	Formato Horas Extras	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
29	<u>SGC-FM-009</u>	Formato de Caracterización de Proceso	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
30	<u>SGC-FM-010</u>	Formato de Procedimiento	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing

31	<u>SGC-FM-011</u>	Formato Listado Maestro de Información Documentada	1-Apr-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
32	<u>SGC-FM-012</u>	Formato Plan de Auditoria	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
33	<u>SGC-FM-013</u>	Formato Informe de Auditoria Interna	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
34	<u>SGC-FM-015</u>	Formato Evaluación de Auditores	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
35	<u>SGC-FM-016</u>	Formato de Plan de Acción	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
36	<u>SGC-FM-017</u>	Formato de Satisfacción del Cliente	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
37	<u>SGC-FM-018</u>	Formato Informe Modelación	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
38	<u>SGC-FM-019</u>	Formato Plan Mejoramiento	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
39	<u>SGC-FM-020</u>	Formato de solicitud de comunicaciones internas y externas	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
40	<u>SGC-FM-021</u>	Formato Propuesta Técnica	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
41	<u>SGC-FM-022</u>	Formato Hoja de Vida de Indicador	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
42	<u>SGC-FM-023</u>	Formato Matriz Procesamiento de Información	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
43	<u>SGC-FM-024</u>	Formato de Toma de Información (Aforos)	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
44	<u>SGC-FM-025</u>	Entrega de Elementos de Protección Personal	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
45	<u>SGC-MC-001</u>	Manual Sistema de Gestión de Calidad	1-Apr-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
46	<u>SGC-MA-002</u>	Manual de Comunicaciones	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
47	<u>SGC-MA-003</u>	Manual de Roles y Funciones	1-May-20	1		https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmX

					Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	UT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
48	SGC-IN-001	Instructivo Control de Información Documentada	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
49	SGC-CP-001	Caracterización proceso direccionamiento estratégico	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
50	SGC-CP-002	Caracterización proceso atención a partes interesadas	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
51	SGC-CP-003	Caracterización proceso planeación de proyectos de ingeniería	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
52	SGC-CP-004	Caracterización proceso desarrollo de proyectos de ingeniería	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
53	SGC-CP-005	Caracterización proceso comercialización de productos	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
54	SGC-CP-006	Caracterización proceso gestión de talento humano	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
55	SGC-CP-007	Caracterización proceso gestión financiera	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing
56	SGC-CP-008	Caracterización proceso gestión legal, contractual y jurídica	1-May-20	1	Backup carpeta Sistema de gestión de calidad	https://drive.google.com/drive/folders/1C4JiNsi_z1KuLKUmXUT658ZLqySNPL2C?usp=sharing

Fuente: Autora del proyecto

Apéndice I. Plan de Sensibilizaciones y Capacitaciones del Sistema de Gestión de Calidad

PLAN DE SENSIBILIZACIÓN EMPRESA GICMOS S.A.S							
OBJETIVO:	Establecer una herramienta para sensibilizar a los empleados de la empresa GICMOS S.A.S en el proceso de implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, que permita la creación de una cultura organizacional, enmarcada en la gestión de la calidad en cada una de las labores a desarrollar.						
ALCANCE:	Este documento aplica desde el proceso de identificación del contexto estratégico para la implementación de la norma, hasta la mejora continua de cada uno de los procesos y del sistema en general. El mismo, es de aplicación para todos los procesos de la empresa en cualquiera de sus estados (proyección, implementación o desarrollo), y debe ser acatado y reconocido por todos los empleados de la empresa GICMOS S.A.S						
MEDIO	CATEGORIA	PÚBLICO	TEMATICA	FECHA DE REALIZACIÓN	RESPONSABLE	ESTADO	PRESUPUESTO

TALLER	INTERNA	EMPLEADOS	Introducción al sistema de gestión de calidad, herramientas de planeación, implementación, seguimiento y mejora.	30/07/2020	Coordinador de calidad	PROYECTO	N.A
CAPACITACIÓN	INTERNA	EMPLEADOS	Formación auditores internos de calidad	30/08/2020	Firma contratada	PROYECTO	5.000.000
CAPACITACIÓN	EXTERNA	PROVEEDORES	Gestión de los proveedores y servicios contratados (Gestión de los proveedores, Selección, calificación y evaluación)	30/09/2020	Firma contratada	PROYECTO	3.000.000
REUNIÓN-SENSIBILIZACIÓN	INTERNA	EMPLEADOS	Organización y Gestión del Sistema de Calidad (Política de calidad, valores corporativos, misión, visión y control de documentos).	30/11/2020	Coordinador de calidad	PROYECTO	N.A
REUNIÓN-SENSIBILIZACIÓN	INTERNA	EMPLEADOS	Documentación del sistema de calidad	30/01/2021	Coordinador de calidad	PROYECTO	N.A
TALLER	INTERNA	EMPLEADOS	Auditorías (objetivos, planificación y programación. Realización y ejecución de las auditorías)	30/03/2021	Gestión ARL	PROYECTO	N.A
REUNIÓN-SENSIBILIZACIÓN	EXTERNA	PARTES INTERESADAS	Tratamiento de las quejas y reclamos	30/03/2020	Coordinador de calidad	PROYECTO	N.A
CAPACITACIÓN	INTERNA	ÁREA TÉCNICA	Aseguramiento de la calidad	30/10/2020	Firma contratada	PROYECTO	2.000.000
REUNIÓN-SENSIBILIZACIÓN	INTERNA	ÁREA TÉCNICA	Análisis de peligros / Gestión de riesgos en las operaciones	30/04/2021	Coordinador de calidad	PROYECTO	N.A
REUNIÓN-SENSIBILIZACIÓN	INTERNA	ÁREA ADMINISTRATIVA	Recursos humanos y el ambiente de trabajo	30/04/2021	Coordinador de calidad	PROYECTO	N.A


Fuente: Autora del proyecto

Apéndice J. Procedimiento de Gestión del Cambio

	Proceso estrategico		Código:	SGC-PRO-002																																																						
	Proceso Direccionamiento estrategico		Versión:	1																																																						
	Procedimiento gestión del cambio		Fecha:	MAYO DEL 2020																																																						
1. OBJETIVO																																																										
Establecer las herramientas necesarias para la identificación de factores internos y externos que pueden afectar el desempeño de los diferentes procesos del sistema de gestión de calidad y gestionar de manera adecuada los cambios que se presenten en este.																																																										
2. ALCANCE																																																										
Este procedimiento inicia con la identificación y registro del cambio, su propósito, la justificación del cambio y finaliza con el seguimiento y evaluación al cambio realizado.																																																										
3. DEFINICIONES																																																										
<p>Cambio: Transformación significativa de estrategias, modelos de negocio, sistemas, procedimientos y/o prácticas de trabajo.</p> <p>Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.</p> <p>Estrategia de gestión del cambio: Son las actividades o acciones que se realizarán encaminadas a la implementación del cambio que se realizará.</p> <p>Gestión del cambio: Es la evaluación y planificación del proceso de cambio para asegurar que, si éste se lleva a cabo, se haga de la forma más eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio</p> <p>Cambio Interno: Introducción de nuevos procesos, cambios de métodos de trabajo, cambio en instalaciones.</p> <p>Cambio Externo: Cambio en la Legislación</p>																																																										
4. DESCRIPCIÓN DE LOS SÍMBOLOS																																																										
	Inicio y fin.		Conector página.																																																							
	Operación: desarrollo de actividad o tarea.		Decisión: toma de decisión																																																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>DESCRIPCIÓN (ACTIVIDAD Y/O TAREA)</th> <th>PUNTO CONTROL</th> <th>TIEMPO ESTIMADO</th> <th>RESPONSABLE</th> <th>REGISTRO</th> <th>OBSERVACIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <p>INICIO</p> <p>1. Identificar la necesidad de implementación de un cambio significativo para el Sistema de Gestión de Calidad.</p> </td> <td></td> <td>2 horas</td> <td>Coordinador de calidad y Alta Dirección</td> <td>SGC-FM-007 Formato gestión del cambio</td> <td>Es importante identificar si el cambio es interno o externo. Entre los cambios significativos para el Sistema de Gestión de Calidad se presenta: - Inclusión o eliminación de procesos al Sistema de Gestión de Calidad. - Cambio en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad. - Cambio en la normatividad ISO. - Cambios en la infraestructura física, tecnológica de la empresa - Cambios en la plataforma estratégica de la empresa. Entre otros.</td> </tr> <tr> <td> <p>2. Analizar el impacto del cambio</p> </td> <td></td> <td>3 horas</td> <td>Coordinador de calidad y Alta Dirección</td> <td>SGC-FM-007 Formato gestión del cambio</td> <td>Se debe analizar el impacto del cambio a nivel del proceso y a nivel de la empresa, en donde se puedan definir acciones para una adecuada implementación del cambio. Se deben analizar los posibles riesgos y oportunidades que surjan del cambio.</td> </tr> <tr> <td> <p>3. Definir el equipo de trabajo encargado de realizar los cambios</p> <p></p> </td> <td></td> <td>1 hora</td> <td>Coordinador de calidad y Alta Dirección</td> <td>SGC-FM-007 Formato gestión del cambio</td> <td>Es importante identificar las personas que intervendrán en el cambio.</td> </tr> <tr> <td> <p></p> <p>4. Diligenciar el formato Acción de Mejora / Cambio.</p> </td> <td></td> <td>1 hora</td> <td>Coordinador de calidad</td> <td>SGC-FM-007 Formato gestión del cambio</td> <td>Se debe establecer el objetivo del cambio, las actividades, responsables y fechas para efectuar el cambio. Así como la justificación y demás casillas que contenga el formato. Este debe ser aprobado por la Alta Dirección.</td> </tr> <tr> <td> <p>5. Divulgar, retroalimentar y comunicar el cambio</p> </td> <td></td> <td>1 semana</td> <td>Coordinador de calidad</td> <td></td> <td>Se debe divulgar y retroalimentar el cambio a las partes interesadas, (cliente interno y externo) La comunicación debe mostrar los medios de difusión y comunicación, periodicidad, el contenido de los mensajes, fechas, el público impactado y las acciones de formación.</td> </tr> <tr> <td> <p>6. Proyectar y revisar el plan del cambio.</p> </td> <td></td> <td>1 semana</td> <td>Profesional encargado de la actividad, Comité Directivo, coordinador de calidad.</td> <td>SGC-FM-007 Formato gestión del cambio</td> <td>Se debe tener en cuenta para este plan el propósito, alcance, tiempo estimado, actividades, responsables, presupuestos, elementos de gestión del cambio, indicadores y estrategia comunicacional.</td> </tr> <tr> <td> <p>7. Evaluar la eficacia de los cambios</p> </td> <td></td> <td>1 día</td> <td>Coordinador de calidad y Alta Dirección</td> <td></td> <td>Evaluar la gestión del cambio, monitorear la eficacia y el impacto del mismo y revisar las lecciones aprendidas de cada una de las etapas del cambio.</td> </tr> <tr> <td> <p>FIN</p> </td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					DESCRIPCIÓN (ACTIVIDAD Y/O TAREA)	PUNTO CONTROL	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIONES	<p>INICIO</p> <p>1. Identificar la necesidad de implementación de un cambio significativo para el Sistema de Gestión de Calidad.</p>		2 horas	Coordinador de calidad y Alta Dirección	SGC-FM-007 Formato gestión del cambio	Es importante identificar si el cambio es interno o externo. Entre los cambios significativos para el Sistema de Gestión de Calidad se presenta: - Inclusión o eliminación de procesos al Sistema de Gestión de Calidad. - Cambio en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad. - Cambio en la normatividad ISO. - Cambios en la infraestructura física, tecnológica de la empresa - Cambios en la plataforma estratégica de la empresa. Entre otros.	<p>2. Analizar el impacto del cambio</p>		3 horas	Coordinador de calidad y Alta Dirección	SGC-FM-007 Formato gestión del cambio	Se debe analizar el impacto del cambio a nivel del proceso y a nivel de la empresa, en donde se puedan definir acciones para una adecuada implementación del cambio. Se deben analizar los posibles riesgos y oportunidades que surjan del cambio.	<p>3. Definir el equipo de trabajo encargado de realizar los cambios</p> <p></p>		1 hora	Coordinador de calidad y Alta Dirección	SGC-FM-007 Formato gestión del cambio	Es importante identificar las personas que intervendrán en el cambio.	<p></p> <p>4. Diligenciar el formato Acción de Mejora / Cambio.</p>		1 hora	Coordinador de calidad	SGC-FM-007 Formato gestión del cambio	Se debe establecer el objetivo del cambio, las actividades, responsables y fechas para efectuar el cambio. Así como la justificación y demás casillas que contenga el formato. Este debe ser aprobado por la Alta Dirección.	<p>5. Divulgar, retroalimentar y comunicar el cambio</p>		1 semana	Coordinador de calidad		Se debe divulgar y retroalimentar el cambio a las partes interesadas, (cliente interno y externo) La comunicación debe mostrar los medios de difusión y comunicación, periodicidad, el contenido de los mensajes, fechas, el público impactado y las acciones de formación.	<p>6. Proyectar y revisar el plan del cambio.</p>		1 semana	Profesional encargado de la actividad, Comité Directivo, coordinador de calidad.	SGC-FM-007 Formato gestión del cambio	Se debe tener en cuenta para este plan el propósito, alcance, tiempo estimado, actividades, responsables, presupuestos, elementos de gestión del cambio, indicadores y estrategia comunicacional.	<p>7. Evaluar la eficacia de los cambios</p>		1 día	Coordinador de calidad y Alta Dirección		Evaluar la gestión del cambio, monitorear la eficacia y el impacto del mismo y revisar las lecciones aprendidas de cada una de las etapas del cambio.	<p>FIN</p>					
DESCRIPCIÓN (ACTIVIDAD Y/O TAREA)	PUNTO CONTROL	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIONES																																																					
<p>INICIO</p> <p>1. Identificar la necesidad de implementación de un cambio significativo para el Sistema de Gestión de Calidad.</p>		2 horas	Coordinador de calidad y Alta Dirección	SGC-FM-007 Formato gestión del cambio	Es importante identificar si el cambio es interno o externo. Entre los cambios significativos para el Sistema de Gestión de Calidad se presenta: - Inclusión o eliminación de procesos al Sistema de Gestión de Calidad. - Cambio en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad. - Cambio en la normatividad ISO. - Cambios en la infraestructura física, tecnológica de la empresa - Cambios en la plataforma estratégica de la empresa. Entre otros.																																																					
<p>2. Analizar el impacto del cambio</p>		3 horas	Coordinador de calidad y Alta Dirección	SGC-FM-007 Formato gestión del cambio	Se debe analizar el impacto del cambio a nivel del proceso y a nivel de la empresa, en donde se puedan definir acciones para una adecuada implementación del cambio. Se deben analizar los posibles riesgos y oportunidades que surjan del cambio.																																																					
<p>3. Definir el equipo de trabajo encargado de realizar los cambios</p> <p></p>		1 hora	Coordinador de calidad y Alta Dirección	SGC-FM-007 Formato gestión del cambio	Es importante identificar las personas que intervendrán en el cambio.																																																					
<p></p> <p>4. Diligenciar el formato Acción de Mejora / Cambio.</p>		1 hora	Coordinador de calidad	SGC-FM-007 Formato gestión del cambio	Se debe establecer el objetivo del cambio, las actividades, responsables y fechas para efectuar el cambio. Así como la justificación y demás casillas que contenga el formato. Este debe ser aprobado por la Alta Dirección.																																																					
<p>5. Divulgar, retroalimentar y comunicar el cambio</p>		1 semana	Coordinador de calidad		Se debe divulgar y retroalimentar el cambio a las partes interesadas, (cliente interno y externo) La comunicación debe mostrar los medios de difusión y comunicación, periodicidad, el contenido de los mensajes, fechas, el público impactado y las acciones de formación.																																																					
<p>6. Proyectar y revisar el plan del cambio.</p>		1 semana	Profesional encargado de la actividad, Comité Directivo, coordinador de calidad.	SGC-FM-007 Formato gestión del cambio	Se debe tener en cuenta para este plan el propósito, alcance, tiempo estimado, actividades, responsables, presupuestos, elementos de gestión del cambio, indicadores y estrategia comunicacional.																																																					
<p>7. Evaluar la eficacia de los cambios</p>		1 día	Coordinador de calidad y Alta Dirección		Evaluar la gestión del cambio, monitorear la eficacia y el impacto del mismo y revisar las lecciones aprendidas de cada una de las etapas del cambio.																																																					
<p>FIN</p>																																																										
REVISIÓN Y APROBACIÓN																																																										
Elaborado y/o Actualizado por: Andrea del Pilar Zambrano Barrios Pasante		Aprobado: Firma: Juan Jaiver Mosquera Aviles - Gerente Representante de la Alta Dirección																																																								
Participo en la Elaboración del Procedimiento																																																										
Nombre		Cargo		Firma																																																						
CONTROL DE CAMBIOS																																																										
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN			FECHA																																																						
1	Adopción			Mayo de 2020																																																						














Fuente: Autora del proyecto

Apéndice K. Formato de Gestión del Cambio

		FORMATO GESTIÓN DEL CAMBIO		
		CÓDIGO: SGC-FM-007	VERSIÓN 1	
		FECHA DE APLICACIÓN: MAYO DE 2020		
FECHA:				
PROCESO:				
DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO				
IDENTIFICACIÓN EQUIPO REALIZACIÓN DEL CAMBIO				
NOMBRE	CARGO	ÁREA	RESPONSABILIDAD DURANTE EL CAMBIO	
ANÁLISIS DE RIESGOS / REQUISITOS LEGALES APLICABLES				
Para la identificación y análisis de riesgo se pueden utilizar diferentes alternativas como matriz de peligros, ARO, AST, What if, HAZOP, etc.				
RECOMENDACIONES PARA TEMAS DE CALIDAD				
ANÁLISIS DEL IMPACTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
PELIGROS Y/O RIESGOS				
REQUISITOS LEGALES				
PROGRAMAS DE GESTIÓN				
CONTROL OPERATIVO				
PROCEDIMIENTOS				
OTROS				
PLANEACIÓN DEL CAMBIO				
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	COMUNICAR CAMBIO A:	FECHA EJECUCIÓN	FECHA SEGUIMIENTO
APROBACIÓN DEL CAMBIO				
NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA	
DILIGENCIADO POR:				
FIRMA POR:				
REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN				


Fuente: Autora del proyecto

Apéndice L. Procedimiento de comunicaciones internas y externas

		Proceso Estratégico	Código:	SGC-PRO-003	
		Proceso Atención a Partes Interesadas	Versión:	1	
		Procedimiento Comunicaciones Internas y Externas	Fecha:	MAYO DEL 2020	
1. OBJETIVO					
Fortalecer a través de estrategias y canales de comunicación, cada uno de los instrumentos del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa GICMOS S.A.S, de tal forma, que se contribuya al cumplimiento de los logros, procesos y objetivos organizacionales de la empresa.					
2. ALCANCE					
El procedimiento inicia con la identificación de las temáticas a comunicar y finaliza con la toma de decisiones sobre el impacto generado de estas comunicaciones para la empresa GICMOS S.A.S.					
3. DEFINICIONES					
COMUNICACIÓN INTERNA: Todo tipo de actividad (campaña, difusión, pieza comunicativa) que se realiza dentro de la empresa y que busca fortalecer la identidad corporativa y el desarrollo de la comunicación. DIVULGACIÓN: Es poner en conocimiento la información que se genera. Es dar a conocer algo que sea comprensible para otro. (Unidireccional) SOCIALIZACIÓN: Es el conjunto de estrategias participativas que permiten la relación entre la empresa y los clientes para poner en valor y ayudar a entender las actividades que se realizan. (Bidireccional) SENSIBILIZACIÓN: Es el propósito de afectar o generar un sentimiento de interés frente a una actividad, un proyecto, un hecho, entre otros (Bidireccional) CAPACITACIÓN: Hacer a alguien apto para algo. (Bidireccional)					
4. DESCRIPCIÓN DE LOS SÍMBOLOS					
	Inicio y fin.		Conector página.		
	Operación: desarrollo de actividad o tarea.		Decisión: toma de decisión		
DESCRIPCIÓN (ACTIVIDAD Y/O TAREA)	PUNTO CONTROL	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIONES
 1. Identificar la temática del sistema de gestión de calidad a comunicar.		1 día	Coordinador de calidad y proceso de atención a partes interesadas		Es importante tener en cuenta para esta identificación no solo el plan de capacitación y sensibilización que tiene la empresa, sino también, contar con la programación que se tenga desde el área de calidad y las áreas involucradas en el sistema de gestión de calidad.
2. Identificar el medio por donde se realizará la comunicación de la temática.		1 día	Coordinador de calidad y proceso de atención a partes interesadas		Es importante tener en cuenta el manual de comunicaciones para realizar la identificación de estos medios de comunicación entre el área de calidad y la encargatura del proceso de partes interesadas.
3. Definir el equipo de trabajo encargado de realizar la		1 hora	Coordinador de calidad y proceso de atención a partes interesadas		Es importante identificar las personas que intervienen en el proceso de comunicación.
 4. Definir los materiales, insumos y recursos necesarios para la comunicación.		1 día	Coordinador de calidad y proceso de atención a partes interesadas		Se debe establecer lo necesario con respecto a insumos, materiales y recursos que permitan que la comunicación sea efectiva.
5. Revisar y aprobar el contenido a diseñar, socializar y difundir.		1 semana	Coordinador de calidad y proceso de atención a partes interesadas		Es importante que desde el proceso de calidad se evalúen los contenidos y la solidez de la información para comunicar la temática.
 ¿La comunicación interna o externa?			Coordinador de calidad y proceso de atención a partes interesadas		
6. Realizar la divulgación respectiva a través de los canales pertinentes a los empleados.		1 semana previo al espacio.	Coordinador de calidad y proceso de atención a partes interesadas		Se deberá informar previamente a los empleados sobre el espacio a realizar.
7. Conocer a las partes interesadas para la realización del espacio.		2 semanas previo al espacio	Coordinador de calidad y proceso de atención a partes interesadas		Para la convocatoria es importante contar con la autorización de las partes interesadas de tal manera que la convocatoria sea más efectiva.
8. Realizar la comunicación de la temática.		1 día	Coordinador de calidad y proceso de atención a partes interesadas		Se debe dejar constancia fotográfica del espacio.
9. Aplicar la encuesta de medición de la comunicación.		1 hora	Coordinador de calidad y proceso de atención a partes interesadas		Es importante aplicar la encuesta de satisfacción y evaluación del espacio. Esto permitirá conocer el impacto, las cosas a mejorar, entre otros aspectos.
10. Generar los memorios del espacio con las partes interesadas y la compilación de resultados de la encuesta.		3 días	Coordinador de calidad y proceso de atención a partes interesadas		Se deberá construir un documento que permita conocer en qué consistió el espacio, las temáticas comunicadas, los asistentes y los resultados.
11. Presentar los resultados ante la Alta Dirección.		1 día	Coordinador de calidad		Es importante mostrar el documento de resultados a la Alta Dirección.
12. Revisar y tomar decisiones frente al impacto de las comunicaciones.		1 día	Alta Dirección		Se deben documentar las decisiones tomadas.
					
REVISIÓN Y APROBACIÓN					
Elaborado y/o Actualizado por: Andrea del Pilar Zambrano Barrios Pasante		Aprobado: Firma: Juan Javier Mosquera Aviles - Gerente Representante de la Alta Dirección			
Participo en la Elaboración del Procedimiento					
Nombre	Cargo	Firma			
CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA			
1	Adopción	Mayo de 2020			


Fuente: Autora del proyecto

Apéndice M. Formato solicitud comunicaciones internas y externas

	FORMATO SOLICITUD DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS			
	CÓDIGO: SGC-FM-020		VERSIÓN 1	
	FECHA DE APLICACIÓN: MAYO DE 2020			
FECHA DE SOLICITUD:				
PROCESO:				
OBJETIVO DE LA CAMPAÑA Y/O SUS PIEZAS:				
TIPO DE CAMPAÑA O TIPO DE PIEZA				
rendón:	banner:	volante:	afiche:	botones:
revista:	Comercial:	Perifoneo:	video:	reportaje:
Otro: ¿Cuál?:				
RECOMEPÚBLICO OBJETIVO: (A quién va dirigida la campaña o pieza)				
¿TIENE ALGÚN REFERENTE? (Ejemplo: algo que esté posicionado en la actualidad cercano a su solicitud)				
OTROS DETALLES (medidas, colores, materiales)				
QUIÉN SOLICITA:		QUIÉN RECIBE LA SOLICITUD:		
Firma:		Firma:		
Nombre:		Nombre:		
Cargo:		Cargo:		

Fuente: Autora del proyecto

Apéndice N. Manual de gestión de comunicaciones

	Proceso Estratégico	Versión	1
	Proceso Atención a Partes Interesadas		
	Manual de comunicaciones	Código	SGC-MA-002



NIT. 901.033.108-7

MANUAL DE COMUNICACIONES

Bogotá, D.C., mayo de 2020

MANUAL DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES

OBJETIVO

El presente manual contiene los parámetros de gestión para el manejo de la información, los canales de comunicación y las actividades propias de la Gestión Comunicacional interna y externa en la empresa GICMOS S.A.S.

PROTOCOLOS DE COMUNICACIONES

ATENCIÓN A MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- a) Una de las funciones del Proceso de Atención a Partes interesadas a través del equipo es canalizar las solicitudes de información y entrevistas con medios de comunicación, en caso de requerirse.
- b) Ningún empleado está autorizado para suministrar directamente información, emitir declaraciones verbales o escritas a medios de comunicación. Las solicitudes de prensa deben ser remitidas al equipo de Atención a Partes interesadas para que coordine la respuesta, autorizada por la Gerencia.
- c) Cuando el equipo de Atención a Partes Interesadas requiera información por parte de las diferentes áreas de la empresa, éstas deben atender la solicitud oportunamente. Las respuestas deben ser claras y precisas.
- d) El equipo de Atención a Partes Interesadas determinará los tiempos mínimos de respuesta a los medios de comunicación según su necesidad. Estos tiempos deben ser tenidos en cuenta por el área que suministra la información.
- e) Cuando se trate de denuncias contra la empresa que comprometan el trabajo de sus empleados o las acciones de sus programas, se debe informar a la Gerencia para evaluar las medidas a seguir.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DE COMUNICACIONES

- La comunicación externa está orientada a generar mensajes para establecer, mantener y fortalecer la relación permanente con las partes interesadas y ampliar el reconocimiento de sus productos y servicios como parte de la oferta empresarial.
- La comunicación interna debe ser un recurso de la gerencia para el logro de los objetivos corporativos, organizacionales, funcionales y estratégicos de la empresa y fortalecer las relaciones interpersonales y laborales del recurso humano que hace posible el cumplimiento de la misión empresarial.
- La definición, diseño e implementación de las estrategias y las actividades de comunicación externa e interna son de competencia del equipo de Atención a Partes Interesadas.
- Las diferentes áreas de la empresa deben suministrar con agilidad, oportunidad y claridad la información necesaria para garantizar la difusión de mensajes internos o externos únicos, claros y oportunos, de acuerdo con los tiempos que determine el equipo de Atención a Partes Interesadas.
- La definición, diseño y elaboración de las piezas de comunicación interna o externa deben ser coordinadas previamente con el equipo de Atención a Partes Interesadas.
- Se debe diligenciar por parte de las áreas los formatos que hayan sido diseñados para la realización de solicitudes de publicación de información, diseño de piezas de comunicación, cubrimiento de actividades internas y externas, entre otras.
- El manejo de los canales de comunicación interna (carteleros, e-mail de comunicaciones internas y los que paulatinamente se formalicen), y de la información que se publica a través de estos es competencia exclusiva del equipo de Atención a Partes Interesadas.

- La definición, modificación y utilización de la imagen corporativa de la empresa, es responsabilidad exclusiva de la Gerencia y del equipo de Atención a Partes Interesadas, de acuerdo con la normatividad vigente.

ENTREVISTAS EN MEDIOS AUDIOVISUALES

Antes de conceder una entrevista hay que fijarse siempre en el fondo que tendrá el tiro de cámara. En entrevistas sobre el quehacer de la empresa y su gestión es recomendable que exista en el fondo el logotipo de la empresa. Si la entrevista se desarrolla en exteriores es importante que al fondo quede algo relacionado con el tema de la entrevista.

- a) Si se va a facilitar registro fotográfico, infografías, planos o fotomontajes relacionados con el tema que se está tratando por parte del medio de comunicación, éste debe ser reciente y de buena calidad.
- b) Si se va a entregar al medio de comunicación material complementario, hay que asegurarse que sea la versión más reciente sobre el tema.
- c) Es importante recordar que, en todos los casos, es mejor mantener buenas relaciones con los medios de comunicación.

EXPRESIÓN, IMAGEN Y PRESENTACIÓN PERSONAL

El dominio que una persona tenga de sus habilidades comunicativas es el resultado de un trabajo programado y constante que involucra de manera equilibrada las áreas: corporal, vocal y lingüística.

Expresión corporal: **En este tipo de expresión se debe tener en cuenta:**

- Postura: la posición corporal que se adopta define el estatus.
- Manejo del espacio: desplazamientos, relación con los objetos.
- Sincronía de los movimientos: cuerpo y gestos con las manos.
- Expresividad del rostro.
- Orientación de la mirada.

- Manejo de la tensión.

Expresión vocal: Se determina por los siguientes aspectos:

- Respiración.
- Tono óptimo.
- Velocidad y ritmo del habla.
- Dicción, vocalización, articulación, pronunciación.
- Intensidad volumen.
- Expresividad vocal.

Imagen y presentación personal: Se deben atender los elementos básicos en el manejo de la imagen:

- Aseo personal
- Cabello arreglado
- Manos y pies limpios
- Postura erguida
- Vestuario acorde a la situación y/o elementos institucionales
- Accesorios no llamativos
- Maquillaje natural

SERVICIOS DEL PROCESO DE COMUNICACIONES

En este apartado se busca agilizar los tiempos en los procesos de solicitudes que hagan las distintas áreas para divulgar información o crear, diseñar o imprimir las piezas comunicativas necesarias para difundir actividades, logros o metas de la empresa.

DISEÑO DE PIEZAS DE COMUNICACIÓN INTERNA

- a) Se debe diligenciar el formato de solicitud de “Servicios Comunicaciones Internas y Externas” que se encuentra en el sistema de gestión de calidad.
- b) El material entregado por las áreas estará sujeto a una revisión ortográfica y de estilo por parte del equipo de Atención a Partes Interesadas y este determinará si devuelve el insumo para que sea ajustado.
- c) En el caso de que los logotipos que se van a aplicar en los diseños sean para patrocinios, empresas de apoyo, etc., deben suministrarse en archivo digital en formato de curvas y en los programas especificados por el equipo de Atención a Partes Interesadas. Las fotografías o imágenes digitales en archivos de formato JPG o RAW y en alta resolución (1280x960).

DISEÑO Y ELABORACIÓN DE PIEZAS DE COMUNICACIÓN

EXTERNA

- a) Las piezas de comunicación para las partes interesadas deben velar por el buen uso de la imagen corporativa.

SUMINISTRO DE INFORMACIÓN PARA DIVULGACIÓN EXTERNA

- a) La información solicitada por el equipo de Atención a Partes Interesadas a las diferentes áreas de la empresa, para atender peticiones de medios de comunicación debe ser suministrada por escrito mediante correo electrónico y bajo los principios de veracidad, agilidad, oportunidad y claridad.

CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA

GICMOS S.A.S tiene sus propios medios de información internos y hacer uso de ellos es un compromiso. El manejo de los canales de comunicación interna (carteleras, correos electrónicos de comunicaciones internas, boletines y los que paulatinamente se formalicen) y de la información que se transmite a través de éstos, es de competencia exclusiva del equipo

de Atención a Partes Interesadas. Los contenidos que en ellos se publiquen son responsabilidad de todos.

Correo Electrónico institucional de Comunicaciones Internas: Es un medio de comunicación interna que tiene como fin informar a los empleados de la empresa sobre las actividades, novedades, decisiones, proyectos y programas propios de GICMOS S.A.S

Cartelera: Las cartelera son un medio de comunicación en el cual se publicará información de interés para el público interno de la empresa. La información allí contenida debe ser llamativa, concreta y de importancia para todos los públicos. Desde éstas, se promoverán actividades, se darán consejos, se apoyarán campañas y se destacará la gestión administrativa y operativa de la empresa.

CARACTERÍSTICAS DE LOS MENSAJES

Los Mensajes constituyen el objeto de la comunicación, lo que el emisor quiere transmitir al destinatario o receptor, esperando una reacción. Para definir y emitir dichos mensajes se debe garantizar que como mínimo cumplan con los siguientes atributos:

CONFIABLES:	Información veraz, que permita que la población objetivo prefiera la comunicación oficial frente a los rumores.
AMIGABLES:	Que sean llamativos, que despierten interés y que inviten a su lectura, consulta y comunicación. Deben ser mensajes con una presentación llamativa o atractiva para el usuario, con contenidos sencillos, breves, directos, gramaticalmente correctos e íntegros.
OPORTUNOS:	Que la información sea entregada en el momento en que se requiere (no extemporánea).

ÚTILES:	Es la característica más importante de un mensaje, que se traduce en información práctica y de interés, que contribuya al cumplimiento de la meta de la estrategia.
SUFICIENTES:	Tiene que ver con la cantidad o volumen de la información, que dé respuesta a las necesidades identificadas sobre el tema tratado.

REVISIÓN Y APROBACIÓN:


Elaborado y/o Actualizado por:	Aprobado:
ANDREA DEL PILAR ZAMBRANO BARRIOS Pasante	Firma: JUAN JAIVER MOSQUERA AVILES Representante Alta Dirección

CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
1	adopción	Mayo 2020

Fuente: Autora del proyecto

Apéndice Ñ. Manual de Roles y Funciones

	Proceso de Apoyo	Versión	1
	Proceso Gestión del Talento Humano		
	Manual de roles y funciones	Código	SGC-MA-003



MANUAL DE FUNCIONES

Bogotá, D.C., mayo de 2020

PRESENTACIÓN

El manual de roles y funciones de GICMOS S.A.S, es una herramienta que permite establecer las funciones y roles laborales de los empleos que conforman la empresa. Esta herramienta le permite verificar a cada empleado, lo que debe hacer, según el nivel jerárquico en que se encuentra ubicado dentro de la organización. Igualmente, es un insumo importante para la ejecución de los procesos de planeación, ingreso, permanencia y desarrollo del talento en la empresa.

OBJETIVO

Mejorar la calidad, eficacia y productividad de la gestión del talento humano, identificando plenamente los roles y funciones de cada trabajador, permitiendo la competitividad, delimitando funciones y definiendo perfiles competentes para la empresa GICMOS S.A.S.

ALCANCE

Este documento describe los cargos contemplados en el organigrama de la empresa, y aplica para todo el personal vinculado a GICMOS S.A.S.

PLATAFORMA ESTRATEGICA

La plataforma estratégica es la estructura conceptual sobre la cual se define y orienta la empresa, sus elementos son el resultado del ejercicio de planeación estratégica. Los elementos específicos de la plataforma estratégica de GICMOS S.A.S se presentan a continuación:

MISIÓN:

Somos una organización dedicada a prestar servicios de ingeniería, agencia comercial y asesoría legal que superen las expectativas de nuestras partes interesadas, asegurando la permanencia en el mercado, dando cumplimiento a los estándares de calidad y promoviendo el desarrollo del recurso humano, tecnológico y físico, preservando el medio y ambiente y garantizando la sostenibilidad y responsabilidad en el accionar de la empresa.

VISIÓN:

En el 2025 seremos una empresa líder reconocida por la prestación de servicios de asesoría, consultoría, diseño, desarrollo y seguimiento de proyectos de ingeniería, así como

ventas y suministros de insumos para el desarrollo de la misión, que sean efectivos, sostenibles, eficientes y que contribuyan al desarrollo de ciudad, contando con un talento humano idóneo y comprometido con los valores corporativos de la organización.

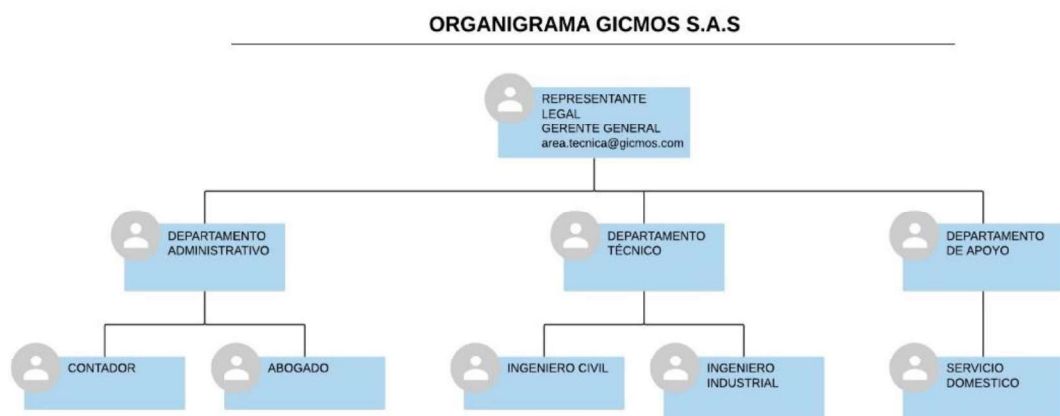
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Ofrecer un servicio de calidad, con valor agregado y que satisfaga y supere las expectativas de nuestros clientes.
- Desarrollar soluciones de ingeniería innovadoras, sostenibles y socialmente responsables, incorporando tecnologías y metodologías amigables con el medio ambiente.
- Brindar un ambiente laboral agradable, transparente, íntegro y eficiente.

VALORES CORPORATIVOS

- Calidad
- Respeto
- Responsabilidad
- Integridad
- Compromiso

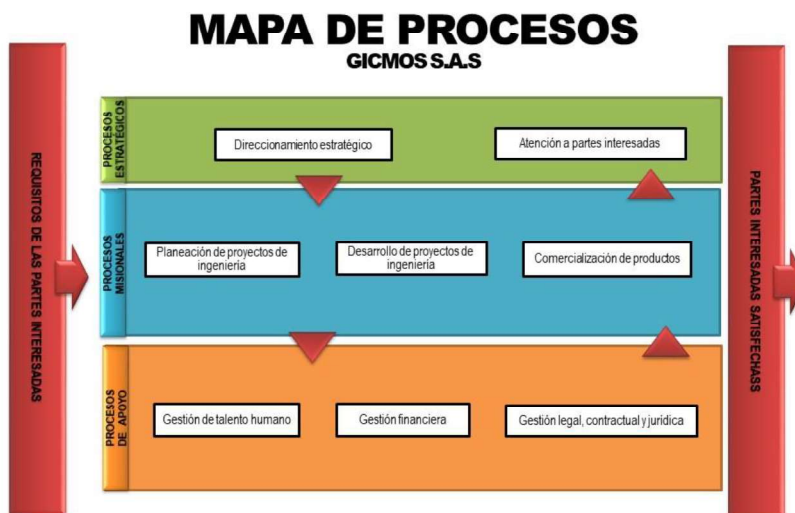
ESTRUCTURA ORGANICA



Fuente: GICMOS, 2019

MAPA DE PROCESOS

El Mapa de Procesos es la representación gráfica de la estructura de procesos de GICMOS S.A.S, el cual contribuye de forma significativa al logro de los resultados empresariales, representados en productos y servicios a las partes interesadas conforme al quehacer empresarial.



DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES POR ÁREAS DE LA EMPRESA

GERENTE GENERAL

Responsable de dirigir, organizar, coordinar y supervisar las actividades administrativas y operacionales de la empresa. Así mismos, tiene bajo su cargo la representación legal de GICMOS S.A.S

CARGO:	GERENTE
ÁREA:	GERENCIA
JEFE INMEDIATO:	N.A

PERFIL DEL CARGO

EDUCACIÓN:	Título de formación universitaria en ingenierías, administradores, economistas, abogados, y/o afines.
-------------------	---

FORMACIÓN:	Conocimiento en ingeniería, administración, formulación y evaluación de proyectos, con conocimientos básicos en sistemas de gestión, gestión financiera, talento humano y tecnología.
HABILIDADES:	Trabajo en equipo, comunicación laboral, iniciativa, compromiso, responsabilidad, liderazgo, cumplimiento de normas aprendizaje continuo, toma de decisiones y autocontrol.
EXPERIENCIA:	Ocho (8) años de experiencia laboral.

Funciones del cargo:

- Ejercer la representación legal de la empresa GICMOS S.A.S
- Dirigir, coordinar y controlar las actividades de la empresa en el marco de la misión y objetivos estratégicos.
- Aprobar los planes, programas y proyectos de GICMOS S.A.S
- Diseñar y establecer las políticas y procedimientos internos en el marco de la operación de la empresa.
- Orden, dictar y autorizar los gastos operacionales y administrativos, así como celebrar los contratos y convenios con empresas públicas y privadas.
- Cuidar, vigilar y mantener los bienes y patrimonios de la empresa.
- Velar por el uso y cuidado de los equipos, elementos e insumos de GICMOS S.A.S
- Cumplir con toda la normatividad y disposiciones relacionadas con la misión organizacional.
- Velar por la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad de GICMOS S.A.S.
- Presentar el informe anual, balances financieros, contables y contractuales de la empresa.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

CONTADOR(A)

Gestionar y administrar los distintos recursos financieros y servicios administrativos que permitan apoyar a la gerencia general de manera eficiente y eficaz, de acuerdo a los objetivos estratégicos de la compañía.

CARGO:	CONTADOR(A)
ÁREA:	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
JEFE INMEDIATO:	GERENTE GENERAL

PERFIL DEL CARGO

EDUCACIÓN:	Contador
FORMACIÓN:	Conocimiento en emitir planillas de cálculo de Depreciaciones, corrección monetaria, vida útil de los bienes, preparar estados financieros, módulo de tesorería, facturación, conocimientos tributarios, contables y financieros.
HABILIDADES:	Trabajo en equipo, comunicación laboral, iniciativa, compromiso, responsabilidad, liderazgo, cumplimiento de normas aprendizaje continuo, toma de decisiones, manejo de herramientas ofimáticas y autocontrol
EXPERIENCIA:	Cinco (5) años de experiencia laboral

Funciones del cargo:

- Elaborar, revisar y entregar a la gerencia los estados financieros clasificados, estado de resultado integral, estado de flujo de efectivo, estado patrimonial y notas de GICMOS S.A.S.

- Generar los análisis de información financiera (cartera, información de bancos, renta fija, ingresos y egresos, caja mensual) de la empresa GICMOS S.A.S
- Realizar la preparación de los presupuestos anuales de la empresa GICMOS S.A.S.
- Revisar, autorizar y aprobar los pagos de nómina, contratos, liquidaciones, impuestos, remuneraciones, deudas de la empresa.
- Liquidar y pagar las tributaciones (Declaración anual de la renta, Declaración mensual (IVA), Declaraciones juradas, entre otras) de la empresa.
- Llevar los archivos de documentos legales y contables de GICMOS S.A.S
- Elaborar las facturaciones, el control de cuentas contables y sus saldos y mantener al día las cuentas de cobro de la empresa GICMOS S.A.S

ABOGADO(A)

Dar asesoría legal a la empresa, validar los actos jurídicos de toda índole que suscriban las personas y la empresa, representar y defender los intereses de la empresa.

CARGO:	ABOGADO(A)
ÁREA:	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
JEFE INMEDIATO:	GERENTE GENERAL

PERFIL DEL CARGO

EDUCACIÓN:	Título profesional en derecho. Preferiblemente con especialización en derecho administrativo, derecho civil, comercial o laboral.
FORMACIÓN:	Diplomados, cursos o capacitaciones en contratación, propiedad industrial, actos jurídicos, judiciales y/o legales.

HABILIDADES:	Relaciones interpersonales, negociación, toma de decisiones, aprendizaje continuo, tratamiento de la información, autocontrol y trabajo e equipo.
EXPERIENCIA:	Cinco (5) años de experiencia laboral.

Funciones del cargo:

- Coordinar los diferentes temas jurídicos relacionados con los procesos de contratación, laboral, civil y comercial; haciéndose responsable del oportuno trámite de contratos, órdenes y documentos legales en cumplimiento de la misión.
- Revisar y aprobar convenios y contratos civiles y comerciales de la empresa.
- Participar en la planeación, programación y organización de trámites contractuales, presupuestales y legales de la empresa.
- Asistir, coordinar, controlar y evaluar el manejo jurídico de la información.
- Presentar informes y conceptos jurídicos a la dirección sobre las políticas y normas y disposiciones relacionadas con GICMOS S.A.S.

DEPARTAMENTO TÉCNICO

INGENIERO CIVIL

Coordinar el área técnica dentro de la compañía, supervisando todos los proyectos y liderando su ejecución.

CARGO:	INGENIERO CIVIL
ÁREA:	DEPARTAMENTO TÉCNICO
JEFE INMEDIATO:	GERENTE GENERAL

PERFIL DEL CARGO

EDUCACIÓN:	Arquitectura, Ingeniería civil, ingeniería de vías o afines.
------------	--

FORMACIÓN:	Conocimiento en Administración de Obras Civiles, tránsito, transporte y obras civil en general y/o experiencia en cargos administrativos del área
HABILIDADES:	
EXPERIENCIA:	Mínimo tres (3) años en manejo en Obras Civiles, Ingeniería de tránsito y transporte y Administración general en obras civiles.

Funciones del cargo:

- Organizar y coordinar junto con el Gerente General todos los proyectos, programas y planes técnicos que se desarrollen.
- Elaborar cronogramas y proyecciones de recursos, materiales necesarios para la ejecución de un proyecto.
- Proyectar los informes y analizar los datos necesarios para los cálculos de cada uno de los productos.
- Realizar, revisar y analizar en forma completa y detallada los componentes de los planos arquitectónicos, estructurales, estudios técnicos y demás aspectos técnicos que interviene en obra o productos a entregar.
- Elaborar dibujos y planos con base en conceptos preliminares, bosquejos, cálculos de ingeniería, especificaciones y otra información.
- Realizar las modelaciones de tránsito y el análisis de transporte de oferta y demanda necesarios, en el marco de los productos de la empresa.
- Realizar propuestas técnicas y económicas dirigidas a los clientes de la empresa.

INGENIERO INDUSTRIAL

Ejecutar los planes, programas y proyectos, realizando cada una de las actividades de acuerdo a los cronogramas y presupuestos de la empresa.

CARGO:	INGENIERO INDUSTRIAL
---------------	----------------------

ÁREA:	DEPARTAMENTO TÉCNICO
JEFE INMEDIATO:	GERENTE GENERAL

PERFIL DEL CARGO

EDUCACIÓN:	Ingeniería industrial, ingeniería civil, ingeniería de vías, arquitectura, ingeniería de sistemas, ingeniería topográfica, entre otros.
FORMACIÓN:	Conocimiento en software, herramientas ofimáticas y/o experiencia en cargos administrativos del área.
HABILIDADES:	Organización, planeación, trabajo en equipo, responsabilidad, iniciativa, comunicación, pro actividad.
EXPERIENCIA:	Dos (2) años de experiencia laboral.

Funciones del cargo:

- Ejecutar los cronogramas y adelantar las actividades relacionada con los productos de la empresa.
- Revisar la información primaria y secundaria necesaria para la realización de los productos.
- Proyectar los informes y analizar los datos necesarios para los cálculos de cada uno de los productos.
- Realizar, revisar y analizar en forma completa y detallada los componentes de los planos arquitectónicos, estructurales, estudios técnicos y demás aspectos técnicos que interviene en obra o productos a entregar.
- Realizar las modelaciones de tránsito y el análisis de transporte de oferta y demanda necesarios, en el marco de los productos de la empresa.
- Enviar los productos a los clientes en los términos requeridos por el mismo.
- Estimar proyecciones de los proyectos a cargo.

DEPARTAMENTO DE APOYO

SERVICIO DOMESTICO

Mantener todas las áreas de la empresa en condiciones óptimas de limpieza, utilizando los equipos y materiales correspondientes

CARGO:	SERVICIO DOMESTICO
ÁREA:	DEPARTAMENTO DE APOYO
JEFE INMEDIATO:	GERENTE GENERAL

PERFIL DEL CARGO

EDUCACIÓN:	Bachiller
FORMACIÓN:	Servicio al cliente, manejo de residuos, conocimiento en la manipulación de alimentos.
HABILIDADES:	Relaciones interpersonales, trabajo en equipo, organización, responsabilidad e iniciativa.
EXPERIENCIA:	Un año (1) de experiencia laboral.

Funciones del cargo:

- Mantener todas las instalaciones aseadas.
- Ofrecer bebida a las partes interesadas de la empresa.
- Velar por el cuidado de los elementos que estén a su cargo y que hagan parte de sus elementos de trabajo.
- Informar de cualquier novedad ocurrida en las instalaciones o elementos bajo su cuidado.
- Solicitar oportunamente los elementos necesarios para el desempeño de sus funciones.
- Velar por la eficiente recolección, clasificación y disposición final de los desechos orgánicos e inorgánicos de la empresa.

REVISIÓN Y APROBACIÓN:

Elaborado y/o Actualizado por:	Aprobado:
<p style="text-align: center;">ANDREA DEL PILAR ZAMBRANO BARRIOS</p> <p style="text-align: center;">Pasante</p>	Firma:
	<p style="text-align: center;">JUAN JAIVER MOSQUERA AVILES</p> <p style="text-align: center;">Representante Alta Dirección</p>

CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
1	adopción	Mayo 2020

Fuente: Autora del proyecto

Apéndice O. Procedimiento Ingreso de Personal

Proceso de Apoyo		Código:	SGC-PRO-020		
Proceso Gestión de Talento Humano		Versión:	1		
Procedimiento de Ingreso y Vinculación de Personal		Fecha:	MAYO DEL 2020		
1. OBJETIVO					
Generar un Incentivo de como vincular una persona a la organización que cumpla con los criterios mínimos descrito en el manual de roles y funciones.					
2. ALCANCE					
El proceso inicia con la identificación de vacante o la necesidad y finaliza con la generación de la historia laboral y su respectivo expediente.					
3. DEFINICIONES					
<p>SELECCIÓN: La selección básicamente es reparar bajo un procedimiento adecuado, por un lado, los que son aptos para un trabajo y, por otro, los no aptos. Es la técnica más utilizada en los procesos de selección de personal. Antes un puesto de trabajo vacante o de nueva creación, se establece el perfil del candidato y posteriormente, a través de la entrevista, se elige a uno de los candidatos para cubrir el puesto determinado.</p> <p>Inducción: La inducción de personal es el proceso a través del cual los nuevos empleados adquieren los conocimientos y habilidades necesarias para convertirse en miembros efectivos de la organización.</p> <p>Parafiscales: Los parafiscales son contribuciones obligatorias por parte de los empleados a las cajas de compensación familiar «CCF», al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar «ICBF» y al Servicio Nacional de Aprendizaje «SENA».</p> <p>Mapas: ¿Que vacante ocupado puede, tiene para definir un puesto que está libre, vacante es un puesto que no está ocupado y que para hacerlo su respectivo ocupado se había ya está vacante.</p>					
4. DESCRIPCIÓN DE LOS SÍMBOLOS					
SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Inicio y fin.		Conector página.		
	Operación desarrollo de actividad o tarea.		Decisión toma de decisión		
DESCRIPCIÓN (ACTIVIDAD Y/O TAREA)	PUNTO CONTROL	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIONES
INICIO					
1. Identificar las vacantes		5 días	Alta Dirección		Se identifica la vacante de acuerdo a la necesidad en GIGMOS S.A.S
2. Entregar Hoja de Vida para estudio.		1 día	Interesado		La hoja de vida debe estar firmada por el interesado. Esta deberá ser entregada al Gerente.
3. Realizar estudio de revisión a cumplimiento de requisitos mínimos.		5 días	Gerente y Abogado	SGC-MA-002-V1 Manual de Roles y Funciones	Se identifica si la hoja de vida cumple con lo establecido en el Manual de Roles y Funciones, relacionado a Experiencia, formación, habilidades y educación.
 SI: Continúa al paso 4. NO: Continúa al paso 1.					
4. Conocer a entrevista		1 día	Coordinador de calidad y Alta Dirección		Se conocerá a través de como electores o llamadas telefónicas, dentro del horario laboral establecido por la empresa.
5. Realizar entrevista		1 día	Gerente		Es importante informar al postulante del puesto que se desea cubrir, analizar y evaluarlos de la historia laboral para determinar si los conocimientos y competencias del postulante se relacionan y un análisis de las motivaciones de la persona entrevistada en relación con la propuesta.
 SI: Continúa al paso 6. NO: Continúa al paso 1.					
6. Verificar documentos adicionales, académicos y trayectoria laboral		1 día	Abogado		Se debe revisar en todos los papeles oficiales sobre los antecedentes del postulante. Es importante verificar las habilidades y experiencia relacionada en la hoja de vida.
7. Enviar oficio de bienvenida, con carta de autorización para realizar los exámenes ocupacionales.		3 días	Abogado	SGC-FA-002-V1 Formato Oficio	El oficio se debe hacer llegar al postulante por correo electrónico, indicando su identidad y demás datos necesarios los exámenes ocupacionales y el horario.
8. Firmar contrato laboral entre las partes.		1 día	Empleado nuevo y Gerente		Se debe entregar una copia al empleado nuevo, para que la conserve, y la original quede en la empresa.
9. Realizar la afiliación a parafiscales		1 día	Contador		Realizar la afiliación un día antes de iniciar los trabajos dentro de la empresa. La afiliación debe ser a causal, pensión y ARL.
10. Gestionar apertura de cuenta bancaria en donde la empresa posee convenio		1 día	Contador	SGC-FA-002-V1 Formato Oficio	Se puede enviar al trabajador con una carta al banco, con un certificado firmado al gerente con el nombre del banco para la empresa.
11. Entregar documentación y presentar ante los demás empleados.		1 día	Coordinador de calidad	SGC-FA-002-V1 Entrega de Elementos de Protección Personal	El día de ingreso e inicio de labores se entregará a primera hora la dirección al nuevo empleado.
12. Realizar proceso de inducción.		2 días	Coordinador de calidad	SGC-FA-002-V1 Formato de Inducción	Se debe socializar los labores del puesto Inducido, de acuerdo a lo descrito en el manual de roles y funciones de la empresa.
13. Generar apertura de expediente de hoja de vida e historia laboral del nuevo empleado.		3 días	Abogado		
FIN					
REVISIÓN Y APROBACIÓN					
Elaborado y/o Actualizado por: Andrea del Pilar Zambrano Barros Pasante		Aprobado: Firma: Juan Javier Mosquera Ariles - Gerente Representante de la Alta Dirección			
Participo en la Elaboración del Procedimiento					
Nombre	Cargo	Firma			
CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA			
1	Adaptación	Mayo de 2020			


Fuente: Autora del proyecto

Apéndice P. Procedimiento de Formulación y Seguimiento a Indicadores

	Proceso Estratégico		Código:	SGC-PRO-009	
	Proceso Direccionamiento Estratégico		Versión:	1	
	Procedimiento de Formulación y Seguimiento a Indicadores		Fecha:	MAYO DEL 2020	
1. OBJETIVO					
Emisión un paso a paso sobre la elaboración, modificación, eliminación y seguimiento de los indicadores de la empresa, que permita la toma de decisiones en pro de la mejora continua.					
2. ALCANCE					
El procedimiento inicia con la identificación de elaborar o medir alguna actividad de un proceso y finaliza con la entrega de los seguimientos del indicador a la Alta Dirección para la toma de decisiones.					
3. DEFINICIONES					
<p>Indicador: es una expresión cuantitativa observable y verificable que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad.</p> <p>Actividad: es la suma de tareas, normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso o un proceso. Normalmente se desarrolla en un departamento o función.</p> <p>Alta dirección: Persona o grupo de personas, del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad. Calidad. Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.</p> <p>Efectividad: Impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.</p> <p>Proceso: Conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada, agregándole valor a los elementos de salida.</p> <p>Cadena de Valor: es la relación secuencial y lógica entre insumos, actividades, productos y resultados en la que se añade valor a lo largo del proceso de transformación total.</p> <p>Insumos: son entendidos como los factores productivos (físicos, humanos, jurídicos, y financieros), bienes y/o servicios con los que se cuenta para la generación de valor en el proceso productivo.</p> <p>Indicadores de Gestión: La función principal de estos indicadores es medir los dos primeros eslabones de la cadena de valor, es decir, los insumos y las actividades, dado que en estos dos eslabones es en donde mayor énfasis debe hacer una entidad para mejorar la eficiencia de su proceso productivo.</p> <p>Indicadores de producto: miden los bienes y servicios que son generados y entregados, cumpliendo los estándares de calidad definidos, como consecuencia de la transformación de los insumos a través de un proceso de producción.</p> <p>Indicadores de resultado: son aquellos que cuantifican los efectos relacionados con la intervención ; dichos efectos pueden ser incididos por factores externos y no necesariamente se producen directamente por la intervención.</p>					
4. DESCRIPCIÓN DE LOS SIMBOLOS					
	Inicio y fin.		Conector página.		
	Operación: desarrollo de actividad o tarea.		Decisión: toma de decisión		
DESCRIPCIÓN (ACTIVIDAD Y/O TAREA)	PUNTO CONTROL	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIONES
		3 días	Todos los procesos		Se debe identificar a partir de las necesidades evidenciadas de medición en los procesos.
		1 día	Todos los procesos	SGC-FM-022-1 Formato Hoja de Vida de Indicador	
		2 días	Todos los procesos	SGC-FM-022-1 Formato Hoja de Vida de Indicador	Es importante considerar una descripción amplia en el espacio cualitativo, realizar un balance si es necesario de los periodos anteriores que no lograron cumplirse al 100, diligenciar las casillas correspondientes a acciones de mejora, y justificar con anexos o documentos auxiliares los datos consignados en el reporte del indicador.
DESCRIPCIÓN (ACTIVIDAD Y/O TAREA)	PUNTO CONTROL	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIONES
		5 días	Coordinador de calidad		Se verifica los reportes y análisis de acuerdo con la meta del indicador.
		1 día	Coordinador de calidad y Alta Dirección	SGC-FM-001-V1 Formato Acta de Reunión	La Alta Dirección deberá tomar las decisiones pertinentes a partir de los resultados de los indicadores.
FIN					
REVISIÓN Y APROBACIÓN					
Elaborado y/o Actualizado por: Andrea del Pilar Zambrano Barrios Pasante			Aprobado: Firma: Juan Jaiver Mosquera Aviles - Gerente Representante de la Alta Dirección		
Participo en la Elaboración del Procedimiento					
Nombre		Cargo		Firma	
CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN			FECHA	
1	Adopción			Mayo de 2020	


Fuente: Autora del proyecto

Apéndice Q. Formato Hoja de Vida de Indicador

		FORMATO HOJA DE VIDA DE INDICADOR		
		CÓDIGO: SGC-FM-022	VERSIÓN 1	
		FECHA DE APLICACIÓN: MAYO DE 2020		
PROCESO:				
NOMBRE DEL INDICADOR:		CÓDIGO:	VERSIÓN:	
TIPO DE INDICADOR		UNIDAD DE MEDIDA:		
FRECUENCIA DEL INDICADOR:		FUENTE DE INFORMACIÓN:		
LÍNEA BASE:		RESPONSABLE:		
SENTIDO DEL INDICADOR		Ascendente	constante o Independiente	Descendente
META DEL INDICADOR				
OBJETIVO DEL INDICADOR				
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR				
CUADRO DE SEGUIMIENTO				
PERIODO DE MEDICIÓN	VARIABLE 1	VARIABLE 2	RESULTADO	EVALUACIÓN CUALITATIVA
REPRESENTACIÓN GRÁFICA				
Incluir la gráfica de barra acorde con el indicador que contenga mínimo las variables propias de la medición y el resultado				
RESULTADOS	ANÁLISIS DE LA DESVIACIÓN		ACCIÓN DE MEJORA	
RESPONSABLE DEL PROCESO:				
Firma:				
Nombre:				
Cargo:				

Fuente: Autora del proyecto

Apéndice R. Formato Encuesta de Satisfacción

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES	
	CÓDIGO: SGC-FM-017	VERSIÓN: 1
	FECHA DE APLICACIÓN: JUNIO 2020	

FECHA	DD	MM	AAAA

La siguiente encuesta pretende medir el nivel de satisfacción respecto a la calidad del servicio y producto entregado por parte de la empresa GICMOS S.A.S, considerando que su opinión nos ayudará a mejorar.

Marque con una (x) el canal que utilizó para comunicarse con la empresa:

TELEFONICO	PRESENCIAL	ESCRITO	VIRTUAL (E-mail y/o chat)	NO SABE

Marque con una (x) la respuesta a las siguientes preguntas:

PREGUNTAS		5: Excelente	4: Buena	3: Regular	2: Mala	1: Muy Mala
1	¿Cómo califica la atención prestada por parte del área de atención al cliente?					
2	¿Qué nivel de satisfacción tiene respecto a los productos y servicios prestados por la empresa GICMOS S.A.S?.					
3	¿Cómo califica la calidad de los productos y servicios entregados por la empresa GICMOS S.A.S?					
4	¿Cómo califica el tiempo empleado por la empresa para entregar los productos y servicios?					
5	¿cómo califica la amabilidad, calidez y trato del profesional que lo (la) atendió?					

Si tiene usted alguna sugerencia u observación para que GICMOS S.A.S mejore su atención, productos y servicios, le agradecemos escriba en este campo:

--

Fuente: Autora del proyecto

Apéndice S. Portafolio de Servicios

	Proceso Misional	Versión	1
	Proceso Comercialización de Servicios		
	Portafolio de Productos y Servicios	Código	SGC-IN-002



PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Bogotá, D.C., mayo de 2020

CONTENIDO

1.	PRESENTACIÓN	3
2.	INFORMACIÓN DE CONTACTO	3
3.	¿QUIÉNES SOMOS?	3
4.2	MISIÓN.	3
4.3	VISIÓN	4
4.4	VALORES CORPORATIVOS	4
4.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y DE CALIDAD	4
5.	NUESTROS PRODUCTOS:	4
5.1	ESTUDIOS DE TRÁNSITO	4
5.2	PLANES DE MANEJO DE TRÁNSITO	5
5.3	ANÁLISIS DE TRÁNSITO:	6
5.3.2	SIMULACIÓN DE TRÁNSITO (MODELACIÓN):	6
6.	INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS	6

Presentación

Este portafolio contiene los productos y servicios que GICMOS S.A.S ofrece a sus partes interesadas, siendo una herramienta de consulta y orientación de los servicios que ofrece nuestra empresa, con el ánimo de que los conozcan y soliciten información necesaria para acceder a ellos.

Información de contacto

Sede:

Dirección: Transversal 71B No 9D-90 Interior 3, Apto 606

Horario de atención al público: 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

Teléfono: 3166918968

¿Quiénes somos?

Somos una empresa dedicada a actividades de ingeniería, que van desde la planeación, proyección y diseño de estudios iniciales de consultoría, así como la ejecución, desarrollo, seguimiento y monitoreo de proyectos de áreas de la ingeniería en general, con especialidad en ingeniería civil, de vías y de tránsito.

Contamos con una gran experiencia en proyectos de ingeniería de tránsito y transporte, relacionados a estudios de tránsito, diagnósticos para caracterizar las condiciones operativas del tránsito sobre una red vial, asesorías y consultorías en obtención de permisos de planes de manejo de tránsito, planes de contingencia vial y estudios y diseños integrales de ingeniería para la construcción de obras civiles, espacios públicos e infraestructura privada.

Misión.

Somos una organización dedicada a prestar servicios de ingeniería, agencia comercial y asesoría legal que superen las expectativas de nuestras partes interesadas, asegurando la

permanencia en el mercado, dando cumplimiento a los estándares de calidad y promoviendo el desarrollo del recurso humano, tecnológico y físico, preservando el medio y ambiente y garantizando la sostenibilidad y responsabilidad en el accionar de la empresa.

Visión

En el 2025 seremos una empresa líder reconocida por la prestación de servicios de asesoría, consultoría, diseño, desarrollo y seguimiento de proyectos de ingeniería, así como ventas y suministros de insumos para el desarrollo de la misión, que sean efectivos, sostenibles, eficientes y que contribuyan al desarrollo de ciudad, contando con un talento humano idóneo y comprometido con los valores corporativos de la organización.

Valores corporativos

Calidad

Respeto

Responsabilidad

Integridad

Compromiso

Objetivos estratégicos y de calidad

- Incrementar la satisfacción de las partes interesadas en función de los productos y servicios brindados.
- Desarrollar productos y servicios sostenibles, con los estándares de calidad y que supere las expectativas de las partes interesadas.
- Generar un ambiente laboral agradable, desarrollando integralmente el talento humano dentro de la empresa GICMOS S.A.S.

Nuestros productos:

- **Estudios de tránsito:**

Los estudios de tránsito, buscan establecer la estructura y comportamiento del tránsito sobre los corredores viales en la situación actual y a futuro del proyecto, asimismo, permite identificar los cambios en los indicadores de rendimiento del tránsito del sector por cuenta de la realización de algún proyecto. Para lo anterior, es necesario:

Revisión y análisis de información primaria, relacionada con las condiciones socioeconómicas y tasas de motorización de la zona de incidencia en la malla vial asociada al proyecto.

La cuantificación del volumen de tránsito actual, en términos de su magnitud, clasificación vehicular y zonas de origen – destino de viajes.

Análisis de tránsito y modelación de la oferta y la demanda actual y con intervenciones, sobre los corredores viales y área de influencia del proyecto.

- **Planes de manejo de tránsito:**

Los Planes de Manejo de Tránsito -PMT corresponden a una herramienta técnica que plantea las estrategias, alternativas y actividades necesarias para minimizar o mitigar el impacto generado a las condiciones normales de movilización y desplazamientos de los usuarios de las vías (peatones, ciclistas, usuarios de transporte público, conductores y pasajeros de vehículos privados y de carga y comunidad en general), causados por la ejecución de una obra vial o aquellas que intervengan en espacio público, de tal manera que siempre se favorezca la seguridad vial de los usuarios de la infraestructura y de quienes participan en la intervención y/u obras.

GICMOS S.A.S ofrece:

Asesoramiento en cuanto a los cierres y alternativas de manejo de tránsito para la ejecución de las obras, de tal manera que se optimicen los procesos constructivos

enfocándolos en términos de movilidad y obra, de tal manera que se garanticen buenas prácticas de ingeniería de tránsito.

Diseñar y elaborar los planos de cierres, señalización y desvíos, asociados al PMT.

Diseñar y realizar la toma de información (aforos, velocidades y siniestralidad vial, según aplique) de modos no motorizados (peatones y ciclistas) y modos motorizados (vehiculares) como insumo de los análisis de tránsito (modelación y/o cálculos matemáticos) que soportarán los diferentes PMT.

Realizar el análisis, evaluación y procesamiento de la información primaria y secundaria acopiada y relacionada con aforos, velocidades y siniestralidad vial (si según aplique) de modos no motorizados (peatones y ciclistas) y modos motorizados (vehiculares), en el área de influencia del proyecto, los cierres y desvíos.

Realizar las gestiones correspondientes ante la Secretaría Distrital de Movilidad para lograr la autorización de los PMT.

Efectuar el reporte de las obras y los PMT ante el Instituto de Desarrollo Urbano - IDU, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos a la fecha.

Realizar el seguimiento a la implementación de los PMT, con el fin de minimizar las comunicaciones de incumplimiento por parte de la SDM.

- **Análisis de tránsito:**

- **Simulación de tránsito (Modelación):**

Las modelaciones se realizan a través de software que ofrece una visión realista y detallada sobre el estatus del flujo vial y sus impactos, con la posibilidad de definir múltiples escenarios hipotéticos.

Estos softwares pueden animar el comportamiento de sistemas de tráfico complejos para ilustrar la circulación del tránsito, la operación semafórica, y el funcionamiento conjunto de la red. Además, permiten proporcionar una solución completa para evaluar los impactos del tráfico futuro de diversos escenarios.

Infraestructura y recursos

Para la prestación de nuestros servicios contamos con personal capacitado e idóneo, con amplio conocimiento y experiencia en temas de tránsito y transporte. Lo anterior nos permite tener unos productos de calidad cumpliendo con las expectativas y solicitudes de todos nuestros clientes.

GICMOS S.A.S cuenta con las licencias y software necesarios para la ejecución de cada uno de sus productos, garantizando a los clientes la veracidad de sus productos y la calidad de los mismos.

REVISIÓN Y APROBACIÓN:


Elaborado y/o Actualizado por:	Aprobado:
ANDREA DEL PILAR ZAMBRANO BARRIOS Pasante	Firma: <div style="text-align: center;"> JUAN JAIVER MOSQUERA AVILES Representante Alta Dirección </div>

CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
1	adopción	Mayo 2020

Fuente: Autora del proyecto

Apéndice T. Procedimiento Planes de Acción

		Proceso Estratégico Proceso Dirección Estratégico Procedimiento de Planes de Acción	Código: SOC-PRO-008 Versión: 1 Fecha: MAYO DEL 2020		
1. OBJETIVO					
Acompañar la formulación, reformulación y realizar el seguimiento y evaluación a los planes de acción por proceso, en cumplimiento de los objetivos estratégicos.					
2. ALCANCE					
El procedimiento inicia con la definición de la metodología y las herramientas para la formulación de los planes de acción y finaliza con la presentación ante la Alta Dirección para la toma de decisiones.					
3. DEFINICIONES					
Planes de Acción: Conjunto de actividades que buscan el cumplimiento de las estrategias establecidas por cada proceso y reflejan la gestión de los mismos. Actividad: es la suma de tareas, normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso o un proceso. Normalmente se desarrolla en un departamento o función. Alta Dirección: Persona o grupo de personas, del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad. Calidad. Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Conformidad: Cumplimiento de un requisito. Eficacia: Impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planeados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles. Eficiencia: conjunto de acciones que alcanzan los metas y objetivos de una organización. Proceso: Conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada, agregándole valor a los elementos de salida.					
4. DESCRIPCIÓN DE LOS SÍMBOLOS					
	Inicio y fin.		Conector página.		
	Operación desarrollo de actividad o tarea.		Decisión toma de decisión.		
DESCRIPCIÓN (ACTIVIDAD Y/O TAREA)	PUNTO CONTROL	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIONES
INICIO 1. Definir la metodología, instrumentos y herramientas de formulación del plan de acción. 2. Formular las actividades en los planes de acción de acuerdo con la visión organizacional. 3. Revisar los planes de acción formulados por cada uno de los procesos.		6 días 10 días	Todos los procesos y unidades de calidad. Todos los procesos	SOC-FM-016: Formato de Plan de Acción	Se debe tener presente los formatos con los que se va a operar, se revisará la calidad de estos, la calidad de la información y la visión de la empresa.
4. Revisar los planes de acción formulados por cada uno de los procesos.		2 días	Coordinador de calidad	SOC-FM-016: Formato de Plan de Acción	Se revisan todos los planes de acción formulados por cada uno de los procesos, se revisa la calidad de la información y la visión de la empresa. Se revisa la calidad de la información y la visión de la empresa. Se revisa la calidad de la información y la visión de la empresa.
5. ¿El plan de acción requiere ajustes?		3 días	Coordinador de calidad		
SI 6. Socializar con la Alta Dirección para aprobación.		3 días	Coordinador de calidad	SOC-FM-016: Formato de Plan de Acción	
NO 7. Ejecutar el plan de acción.		1 día	Coordinador de calidad	SOC-FM-001-V1 Formato Acta de Reunión	El coordinador de calidad será el responsable de realizar la socialización ante el comité directivo.
8. ¿Se requiere información del plan de acción o ajuste de componentes?		12 meses	Todos los procesos		Realizar las actividades requeridas para el cumplimiento de cada uno de los meses de acuerdo con el programa.
SI 9. Solicitar los ajustes al coordinador de calidad de la actualización del plan de acción.		3 días	Todos los procesos	correo electrónico	Se debe dar la justificación pertinente y describir cuáles es el cambio a realizar.
NO 10. Verificar mensualmente el avance al plan de acción.		1 día	Coordinador de calidad y todos los procesos		Al realizar el seguimiento se debe verificar el estado de avance de las actividades de cada uno de los meses de acuerdo con el programa.
11. Reportar mensualmente la ejecución del plan de acción.		1 día	Todos los procesos	correo electrónico	El reporte se redacta durante los 5 primeros días hábiles luego de finalizado el mes.
12. Verificar el reporte de la ejecución del plan de acción.		3 días	Coordinador de calidad		Se revisa la pertinencia del reporte con la actividad programada.
13. Presentar ante la Alta Dirección los ajustes y ejecuciones del Plan de Acción.		1 día	Coordinador de calidad	SOC-FM-001-V1 Formato Acta de Reunión	Se presentarán los resultados de ejecución de los planes de acción para la toma de decisiones.
FIN					
REVISIÓN Y APROBACIÓN		Aprobado:			
Elaborado y Actualizado por: Andrea del Pilar Zambrano Barrios Pasante		Firma: Juan Javier Mosquera Aviles - Gerente Representante de la Alta Dirección			
Participo en la Elaboración del Procedimiento					
Nombre	Cargo	Firma			
CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA			
1	Adopción	Mayo de 2020			

Fuente: Autora del proyecto

Desarrollar productos y servicios sostenibles, con los estándares de calidad y que supere las expectativas de las partes interesadas.	Realizar seguimiento a los planes de acción de la empresa	25%	1/04/2020	30/12/2020	EN PROCESO	50%				
Incrementar la satisfacción de las partes interesadas en función de los productos y servicios brindados.	Caracterizar las partes interesadas de la empresa	25%	1/04/2020	30/12/2020	REALIZADO	100%				
Desarrollar productos y servicios sostenibles, con los estándares de calidad y que supere las expectativas de las partes interesadas.	Implementar el sistema de gestión de calidad de la empresa GICMOS S.A.S	25%	1/04/2020	30/12/2020	EN PROCESO	0%				
		100%				44%				

Proceso:		Atención a Partes Interesadas								
Vigencia		2020								
Información Actividades					Estado de Ejecución	Soporte		seguimiento		
Objetivo estratégico	Actividades, acciones o productos	Ponderación	Fecha Inicio (día-mes-año)	Fecha Fin (día-mes-año)		Ejecución Cuantitativa	Fuente de verificación	Porcentaje de avance	Fecha de seguimiento	Observaciones y/o comentario

Incrementar la satisfacción de las partes interesadas en función de los productos y servicios brindados.	Medir la satisfacción de las partes interesadas de la empresa	33%	1/04/2020	30/12/2020	EN PROCESO	25%				
Incrementar la satisfacción de las partes interesadas en función de los productos y servicios brindados.	Comunicar los productos y servicios a las partes interesadas de la empresa.	34%	1/04/2020	30/12/2020	SIN EJECUTAR	0%				
Incrementar la satisfacción de las partes interesadas en función de los productos y servicios brindados.	Generar informe de gestión de PQRS	33%	1/04/2020	30/12/2020	SIN EJECUTAR	0%				
		100%				8%				

Proceso:		Planeación de Proyectos de Ingeniería								
Vigencia		2020								
Información Actividades					Estado de Ejecución	Soporte		seguimiento		
Objetivo estratégico	Actividades, acciones o productos	Ponderación	Fecha Inicio (día-mes-año)	Fecha Fin (día-mes-año)		Ejecución Cuantitativa	Fuente de verificación	Porcentaje de avance	Fecha de seguimiento	Observaciones y/o comentario
Desarrollar productos y servicios sostenibles, con los estándares de calidad y que	Revisar y estandarizar los criterios mínimos de los productos y servicios que ofrece la empresa	33%	1/04/2020	30/12/2020	EN PROCESO					

supere las expectativas de las partes interesadas.										
Desarrollar productos y servicios sostenibles, con los estándares de calidad y que supere las expectativas de las partes interesadas.	Medir la calidad de los productos y servicios.	34%	1/04/2020	30/12/2020	SIN EJECUTAR	0%				
Desarrollar productos y servicios sostenibles, con los estándares de calidad y que supere las expectativas de las partes interesadas.	Identificar las no conformidades durante el proceso de planeación de los productos y servicios de la empresa	33%	1/04/2020	30/12/2020	SIN EJECUTAR	0%				
		100%				17%				

Proceso:		Desarrollo de proyectos de Ingeniería								
Vigencia		2020								
Información Actividades					Estado de Ejecución	Ejecución Cuantitativa	Fuente de verificación	Soporte seguimiento		
Objetivo estratégico	Actividades, acciones o productos	Ponderación	Fecha Inicio (día-mes-año)	Fecha Fin (día-mes-año)				Porcentaje de avance	Fecha de seguimiento	Observaciones y/o comentario
Desarrollar productos y servicios sostenibles, con los estándares	Identificar y documentar una metodología para la organización del trabajo	33%	1/04/2020	30/12/2020	SIN EJECUTAR	0%				

s de calidad y que supere las expectativas de las partes interesadas.										
Desarrollar productos y servicios sostenibles, con los estándares de calidad y que supere las expectativas de las partes interesadas.	Realizar una reidentificación de los tiempos para la realización de cada uno de los productos	34%	1/06/2020	30/12/2020	SIN EJECUTAR	0%				
Desarrollar productos y servicios sostenibles, con los estándares de calidad y que supere las expectativas de las partes interesadas.	Identificar las no conformidades durante el desarrollo del producto	33%	1/04/2020	30/12/2020	SIN EJECUTAR	0%				
		100%				0%				

Proceso:		Comercialización de productos								
Vigencia		2020								
Información Actividades					Estado de Ejecución	Soporte		seguimiento		
Objetivo estratégico	Actividades, acciones o productos	Ponderación	Fecha Inicio (día-mes-año)	Fecha Fin (día-mes-año)		Ejecución Cuantitativa	Fuente de verificación	Porcentaje de avance	Fecha de seguimiento	Observaciones y/o comentario

Desarrollar productos y servicios sostenibles, con los estándares de calidad y que supere las expectativas de las partes interesadas.	Generar una estrategia de ventas de los productos y servicios de la empresa	25%	1/04/2020	30/12/2020	SIN EJECUTAR	0%				
Desarrollar productos y servicios sostenibles, con los estándares de calidad y que supere las expectativas de las partes interesadas.	Realizar una asociación con los proveedores para garantizar los insumos dentro de las fechas establecidas en el proceso	25%	1/06/2020	30/12/2020	SIN EJECUTAR	0%				
Incrementar la satisfacción de las partes interesadas en función de los productos y servicios brindados.	Realizar un inventario de alianzas que permita las relaciones con otras partes interesadas	25%	1/06/2020	30/12/2020	SIN EJECUTAR	0%				
Incrementar la satisfacción de las partes interesadas en función de los productos y servicios brindados.	Generar informes de estimaciones de ventas y proyecciones	25%	1/06/2020	30/12/2020	SIN EJECUTAR	0%				

		100%			0%			
--	--	------	--	--	----	--	--	--

Proceso:		Gestión del talento humano								
Vigencia		2020								
Información Actividades					Estado de Ejecución	Soporte		seguimiento		
Objetivo estratégico	Actividades, acciones o productos	Ponderación	Fecha Inicio (día-mes-año)	Fecha Fin (día-mes-año)		Ejecución Cuantitativa	Fuente de verificación	Porcentaje de avance	Fecha de seguimiento	Observaciones y/o comentario
Generar un ambiente laboral agradable, desarrollando integralmente el talento humano dentro de la empresa GICMOS S.A.S.	Medir la satisfacción de los empleados frente a su puesto de trabajo	25%	1/04/2020	30/12/2020	SIN EJECUTAR	0%				
Generar un ambiente laboral agradable, desarrollando integralmente el talento humano dentro de la empresa GICMOS S.A.S.	Generar plan de capacitación y bienestar para los empleados	15%	1/06/2020	30/12/2020	EN PROCESO	70%				
Generar un ambiente laboral agradable, desarrollando integralmente el talento humano dentro de la empresa GICMOS S.A.S.	Desarrollar jornadas de bienestar para los empleados de GICMOS S.A.S	15%	1/06/2020	30/12/2020	SIN EJECUTAR	0%				

Generar un ambiente laboral agradable , desarrollando integralmente el talento humano dentro de la empresa GICMOS S.A.S.	Generar matriz de riesgos laborales y psicosociales	20%	1/06/2020	30/12/2020	SIN EJECUTAR	0%				
Generar un ambiente laboral agradable , desarrollando integralmente el talento humano dentro de la empresa GICMOS S.A.S.	Generar el plan anual de talento humano, con cronograma, costos y responsabilidades.	25%	1/06/2020	30/12/2020	SIN EJECUTAR	0%				
		100%				11%				

Proceso:		Gestión financiera								
Vigencia		2020								
Información Actividades					Estado de Ejecución	Soporte		seguimiento		
Objetivo estratégico	Actividades, acciones o productos	Ponderación	Fecha Inicio (día-mes-año)	Fecha Fin (día-mes-año)		Ejecución Cuantitativa	Fuente de verificación	Porcentaje de avance	Fecha de seguimiento	Observaciones y/o comentario
Desarrollar productos y servicios sostenibles, con los estándares de calidad y que supere las expectativas de las partes interesadas.	Realizar los procesos contables que se deben adelantar durante la vigencia	25%	1/04/2020	30/12/2020	SIN EJECUTAR	50%				







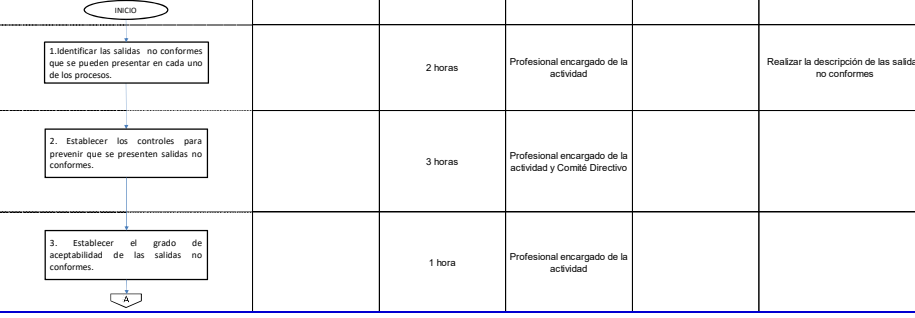


Generar un ambiente laboral agradable, desarrollando integralmente el talento humano dentro de la empresa GICMOS S.A.S.	Realizar los pagos oportunos a los empleados de la empresa.	25%	1/06/2020	30/12/2020	EN PROCESO	50%				
Desarrollar productos y servicios sostenibles, con los estándares de calidad y que supere las expectativas de las partes interesadas.	Identificar los cuellos de botellas en los procesos contables de la empresa	25%	1/06/2020	30/12/2020	SIN EJECUTAR	0%				
Desarrollar productos y servicios sostenibles, con los estándares de calidad y que supere las expectativas de las partes interesadas.	Generar los balances anuales de la empresa	25%	1/06/2020	30/12/2020	SIN EJECUTAR	0%				
		100%				25%				

Proceso:	Gestión legal, contractual y jurídica									
Vigencia	2020									
Información Actividades					Estado de Ejecución	Ejecución Cuantitativa	Soporte Fuente de verificación	seguimiento		
Objetivo estratégico	Actividades, acciones o productos	Ponderación	Fecha Inicio (día-)	Fecha Fin (día-)				Porcentaje de avance	Fecha de seguimiento	Observaciones y/o

			mes-año)	mes-año)						comentari o
Desarrollar productos y servicios sostenibles, con los estándares de calidad y que supere las expectativas de las partes interesadas.	Revisar la normatividad aplicable para la organización	33%	1/04/2020	30/12/2020	SIN EJECUTAR	0%				
Generar un ambiente laboral agradable, desarrollando integralmente el talento humano dentro de la empresa GICMOS S.A.S.	Generar los convenios con proveedores en el marco de la misión empresarial.	33%	1/06/2020	30/12/2020	EN PROCESO	50%				
Desarrollar productos y servicios sostenibles, con los estándares de calidad y que supere las expectativas de las partes interesadas.	Revisar la documentación legal, contractual y jurídica	34%	1/06/2020	30/12/2020	SIN EJECUTAR	0%				
		100%				17%				

Fuente: Autora del proyecto

Apéndice W. Procedimiento Salida No Conformes

Proceso Misional		Código:	SGC-PRO-001		
Proceso Desarrollo de proyectos de Ingeniería		Versión:	1		
Procedimiento Control de Salidas No Conformes		Fecha:	MAYO DEL 2020		
1. OBJETIVO					
Controlar las salidas (productos y/o servicios) no conformes que se podrían generar en la empresa, a través de su identificación, análisis y tratamiento, para asegurar que éstas cumplen con las características y requisitos establecidos.					
2. ALCANCE					
Inicia desde la identificación de la salida no conforme y finaliza con la validación de la información ingresada para cerrar el registro e iniciar el tratamiento.					
3. DEFINICIONES					
<p>1. Producto o servicio: Resultado de un proceso o un conjunto de procesos destinado a un cliente, pueden ser bienes (tangibles) o servicios (intangibles).</p> <p>2. Salida (Producto o servicio) no conforme: Resultado de un proceso que no cumple alguna de las características definidas como requisito necesario para ser aceptado.</p> <p>3. Característica: Rasgo diferenciador; puede ser inherente, asignada, cualitativa o cuantitativa.</p> <p>4. No conformidad: Incumplimiento de un requisito.</p> <p>5. Grado de aceptabilidad: El margen mínimo de error permitido de un producto, de acuerdo con sus parámetros o estándares.</p> <p>6. Aceptación: Autorizar que un producto o servicio continúe con la siguiente etapa de un procedimiento o proceso.</p> <p>7. Control: Medidas tomadas para asegurarse de que el producto o servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional.</p> <p>8. Corregir: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.</p> <p>9. Transferir: Acción tomada para pasar el tratamiento del producto o servicio no conforme a un tercero puede ser interno (refiriéndonos a otro proceso o área) o un externo a la entidad.</p> <p>10. Eliminar: Acción que se toma sobre un producto o servicio no conforme para impedir su uso inicialmente previsto. Eliminación del producto y/o servicio.</p> <p>11. Reproceso: Acción tomada sobre un producto y/o servicio no conforme para que cumpla los requisitos, volverlo a hacer.</p> <p>12. Acción correctiva: Acción para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad y prevenir que vuelva a ocurrir.</p>					
4. DESCRIPCIÓN DE LOS SÍMBOLOS					
	Inicio y fin.		Conector página.		
	Operación: desarrollo de actividad o tarea.		Decisión: toma de decisión		
					
DESCRIPCIÓN (ACTIVIDAD Y/O TAREA)	PUNTO CONTROL	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIONES
 <p>INICIO</p> <p>1. Identificar las salidas no conformes que se pueden presentar en cada uno de los procesos.</p> <p>2. Establecer los controles para prevenir que se presenten salidas no conformes.</p> <p>3. Establecer el grado de aceptabilidad de las salidas no conformes.</p> <p>A</p> <p>B</p>		2 horas	Profesional encargado de la actividad		Realizar la descripción de las salidas no conformes
		3 horas	Profesional encargado de la actividad y Comité Directivo		
		1 hora	Profesional encargado de la actividad		
DESCRIPCIÓN (ACTIVIDAD Y/O TAREA)	PUNTO CONTROL	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIONES
<p>A</p> <p>4. Definir el tratamiento de las salidas no conformes, de acuerdo con las características de las mismas.</p> <p>5. Registrar y ejecutar las acciones a tomar en caso de presentarse una salida no conforme de los productos y servicios.</p> <p>6. Evaluar y realizar seguimiento a la eficacia de la acción correctiva.</p> <p>7. Validar la información para cerrar el registro e iniciar el tratamiento de la acción correctiva.</p> <p>FIN</p>		1 día	Profesional encargado de la actividad		Tratamiento a seguir: aceptar, reducir, corregir, transferir, eliminar o generar reproceso.
		2 horas	Profesional encargado de la actividad		Realizar el análisis de causas principales de la salida no conforme, con el fin de comprender el problema. Establecer la acción teniendo en cuenta que esta garantiza la mitigación de las causas analizadas.
		1 día	Profesional encargado de la actividad, Comité Directivo, profesional de calidad.		
		1 día	Profesional encargado de la actividad, Comité Directivo, profesional de calidad.		Ejecutar y hacer seguimiento al plan de mejoramiento, verificando que las acciones se lleven a cabo en las fechas establecidas.
REVISIÓN Y APROBACIÓN					
Elaborado y/o Actualizado por:		Aprobado:			
Firma:		Firma:			
Representante de la Alta Dirección		Representante de la Alta Dirección			
Participo en la Elaboración del Procedimiento					
Nombre		Cargo		Firma	
CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA			
1	Adopción	Mayo de 2020			

Fuente: Autora del proyecto

Apéndice X. Procedimiento de Revisión por la Dirección

	Proceso Estratégico		Código:	SGC-PRO-005
	Proceso Direccionamiento Estratégico		Versión:	1
	Procedimiento Revisión por la Dirección		Fecha:	MAYO DEL 2020

1. OBJETIVO
Realizar la revisión del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) por parte de la Alta Dirección, con el objetivo de analizar su estado y desempeño, a fin de evaluar si es adecuado, conveniente, eficaz y eficiente para cumplir sus objetivos y funciones. Esta revisión debe planificarse y realizarse teniendo en cuenta todas las condiciones sobre: El estado en el que se encuentran las acciones de las revisiones por la dirección, los cambios en las cuestiones internas o externas que son referentes al SGC, la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC, la eficiencia de todas las acciones que se toman para abordar los riesgos y las oportunidades, los mecanismos de mejora institucional, todo de conformidad con el numeral 9.3 de la Norma ISO 9001:2015.

2. ALCANCE
Aplica a todos los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad y comprende desde el establecimiento de los lineamientos para la revisión, análisis, verificación y acciones a tomar sobre la información de entrada para la revisión por parte de la Dirección, hasta la elaboración y comunicación del acta de comité.

3. DEFINICIONES

- ACCIÓN CORRECTIVA:** toma de acciones encaminadas a eliminar la causa de la no conformidad, investigando el motivo de ésta de tal manera que se asegure que el problema no ocurrirá de nuevo.
- ADECUACIÓN:** suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos.
- ALTA DIRECCIÓN:** persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel de una empresa.
- CONVENIENCIA:** grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales.
- EFFECTIVIDAD:** medida de impacto de la gestión, tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- EFICACIA:** grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- EFICIENCIA:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- MEJORA CONTINUA:** acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- RESPONSABILIDAD:** derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.
- REVISIÓN:** actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, la eficacia, la eficiencia y la efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- RIESGO:** toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la empresa y el logro de sus objetivos
- REVISIÓN:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- VERIFICACIÓN:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos específicos.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SIMBOLOS

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Inicio y fin.		Conector página.		
	Operación: desarrollo de actividad o tarea.		Decisión: toma de decisión		

DESCRIPCIÓN (ACTIVIDAD Y/O TAREA)	PUNTO CONTROL	TIEMPO ESTIMADO	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIONES
INICIO					
1. Definir los lineamientos para realizar la Revisión por la Dirección		2 días	coordinador de calidad		La Revisión por la Dirección se realizará trimestral (4 veces en el año), con el fin de hacer seguimiento y evaluar las necesidades y oportunidades de mejoramiento del Sistema de gestión de calidad.
2. Revisar y consolidar la información a presentar.		8 días	Coordinador de calidad		La información de entrada es la siguiente: 1. Resultados de la satisfacción de las partes interesadas. 2. El grado en el que se han conseguido los objetivos del sistema de gestión de calidad. 3. El desempeño de los procesos y la conformidad de los productos. 4. El estado de las no conformidades 5. Los resultados obtenidos por el seguimiento y la medición (planes de acción, indicadores de gestión, autoevaluación, etc.) 6. Los resultados de las auditorías internas. 7. El desempeño de los proveedores externos 8. Se adecúan los recursos para la sostenibilidad del SGC. 9. Resultados de la atención de las PQRS en pertinencia y oportunidad 10. Resultado de los monitores de riesgo 11. Oportunidades o necesidades de mejora
3. Convocar por correo electrónico a los miembros de la Alta Dirección o el que haga sus veces		1 día	Coordinador de calidad		La convocatoria se realizará por medio de correo electrónico, que incluirá el Orden del Día que será desarrollado.
A					
4. Analizar y evaluar la información de entrada y los temas adicionales.		2 horas	Alta Dirección	SGC-FM-001-V1 Formato Acta de Reunión	Los resultados del análisis deben concluir en establecer acciones tendientes a la mejora en términos de eficiencia, eficacia y efectividad, adecuación y conveniencia del SGC así como la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidades de recursos y cambios para el sistema integrado de gestión.
5. Elaborar el Acta de la Reunión de Revisión por la Dirección, dejando consignados los resultados, conclusiones y compromisos, con sus respectivas evidencias y fechas para la realización de las acciones.		1 día	Coordinador de calidad y Alta Dirección	SGC-FM-001-V1 Formato Acta de Reunión	Las actas deberán ser archivadas y conservadas en óptimas condiciones, ya que son la evidencia objetiva de las reuniones realizadas.
FIN					

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado y/o Actualizado por: Andrea del Pilar Zambrano Barrios Pasante	Aprobado: Firma: Juan Jaiver Mosquera Aviles - Gerente Representante de la Alta Dirección
---	---

Participo en la Elaboración del Procedimiento


Nombre	Cargo	Firma

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
1	Adopción	Mayo de 2020

Fuente: Autora del proyecto

Apéndice Y. Plan de Auditorías

	FORMATO LISTADO MAESTRO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE PROCESOS										
	CÓDIGO: SGC-FM-012				VERSIÓN: 1						
	FECHA DE APLICACIÓN: MAYO 2020										
PLAN DE AUDITORÍA GICMOS S.A.S											
Nombre de la Empresa	GICMOS S.A.S						Vigencia	2020-2021			
Nombre del Jefe Responsable:	JUAN JAIVER MOSQUERA AVILES						Cargo	GERENTE			
Objetivo del Plan de Auditoría:	Identificar acciones de mejora, correctivas, observaciones y recomendaciones en el ciclo PHVA de cada uno de los procesos de la empresa, que permitan a la alta dirección la toma de decisiones de manera oportuna y que contribuya con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.										
Alcance:	Aplicará para todos los procesos de la empresa GICMOS S.A.S, y considera toda la información documental y reglamentaria de cada uno de los procesos, estipuladas previamente en las caracterizaciones.										
Criterios:	Normas internas y externas que le apliquen a los procesos de la empresa GICMOS S.A.S										
RECURSOS: - Humanos: Profesionales Auditores - Financieros: presupuesto asignado - Tecnológicos: equipo de cómputo, sistemas de información, sistemas de redes y correo electrónico de la empresa.											
Talento Humano / Cantidad	Cantidad personas que conforman la empresa		Total de personas que conforman el equipo de Auditores Internos	Nº Auxiliar(es) Administrativos	Nº de Técnico(s) Operativo(s)	Nº Profesional(es) Especializado(s)	Nº Asesor(es)				
	7		por definir	0	1	5	1				
Recursos Financieros				Recursos Tecnológicos							
Actualmente la empresa ha proveído recursos para la vigencia 2021.				Estaciones de trabajo equipadas con: equipos de computadores, internet e impresoras.							
Auditoría / Actividad	Tipo de Proceso				Fecha Programada		Seguimiento	Observaciones			
	Estratégico	Misional	Apoyo	Evaluación y control	Responsable o líder de la Auditoría	Equipo Auditor / responsable de la actividad			Fecha de inicio	Fecha de terminación	Productos esperados
Evaluación y Seguimiento	Evaluar y contribuir a la mejora de los procesos auditados, utilizando un enfoque objetivo, sistemático, basado en riesgos y necesidades de la empresa.										
Auditoría Interna proceso Planeación de Proyectos de Ingeniería		X			Auditor líder	Equipo Auditor	ene. 2021	feb. 2021	1 Informe final de auditoría 1 Plan de mejoramiento aprobado		

Auditoria Interna proceso Desarrollo de Proyectos de Ingeniería		X			Auditor líder	Equipo Auditor	feb. 2021	mar. 2021	1 Informe final de auditoría 1 Plan de mejoramiento aprobado			
Auditoria Interna proceso Comercialización de Productos		X			Auditor líder	Equipo Auditor	mar. 2021	abr. 2021	1 Informe final de auditoría 1 Plan de mejoramiento aprobado			
Auditoria Interna proceso Direccionamiento Estratégico	X				Auditor líder	Equipo Auditor	abr. 2021	may. 2021	1 Informe final de auditoría 1 Plan de mejoramiento aprobado			
Auditoria Interna proceso Atención a Partes Interesadas	X				Auditor líder	Equipo Auditor	may. 2021	jun. 2021	1 Informe final de auditoría 1 Plan de mejoramiento aprobado			
Auditoria Interna proceso Gestión del Talento Humano			X		Auditor líder	Equipo Auditor	jun. 2021	jul. 2021	1 Informe final de auditoría 1 Plan de mejoramiento aprobado			
Auditoria Interna proceso Gestión Financiera			X		Auditor líder	Equipo Auditor	jul. 2021	ago. 2021	1 Informe final de auditoría 1 Plan de mejoramiento aprobado			
Auditoria Interna proceso Gestión Legal, Contractual y Jurídica			X		Auditor líder	Equipo Auditor	ago. 2021	sep. 2021	1 Informe final de auditoría 1 Plan de mejoramiento aprobado			
Seguimiento de la Gestión del Riesgo	Seguimiento independiente al cumplimiento de las acciones preventivas registradas en los mapas de riesgos de los procesos											
Efectuar el seguimiento al cumplimiento de las acciones preventivas formuladas en el mapa de riesgos				X	Coordinador de Calidad	Líder de proceso	sep. 2020	sep. 2020	8 reportes de seguimiento de la matriz de riesgos de los procesos.			
Efectuar el seguimiento al cumplimiento de las acciones preventivas formuladas en el mapa de riesgos				X	Coordinador de Calidad	Líder de proceso	ene. 2021	ene. 2021	8 reportes de seguimiento de la matriz de riesgos de			

								los procesos.			
Efectuar el seguimiento al cumplimiento de las acciones preventivas formuladas en el mapa de riesgos			X	Coordinador de Calidad	Líder de proceso	abr. 2021	abr. 2021	8 reportes de seguimiento de la matriz de riesgos de los procesos.			
Efectuar el seguimiento al cumplimiento de las acciones preventivas formuladas en el mapa de riesgos			X	Coordinador de Calidad	Líder de proceso	jul. 2021	jul. 2021	8 reportes de seguimiento de la matriz de riesgos de los procesos.			
Efectuar el seguimiento al cumplimiento de las acciones preventivas formuladas en el mapa de riesgos			X	Coordinador de Calidad	Líder de proceso	oct. 2021	oct. 2021	8 reportes de seguimiento de la matriz de riesgos de los procesos.			

Fuente: Autora del proyecto

Apéndice Z. Diagnostico sistema de gestión de calidad, luego del diseño e implementación del sistema durante la pasantía en la empresa GICMOS S.A.S

LISTA DE CHEQUEO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGUN NTC ISO 9001-2015 EN GICMOS S.A.S					
CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4.1 COMPRENSION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO					
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.	10			
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.	10			
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS SE HAN DETERMINADO LAS PARTES INTERESADAS QUE SON PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SST DE LA ORGANIZACIÓN					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.	10			0
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.	10			0
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					
Primer Párrafo					
Se tiene determinado el alcance según:					
Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.					
Debe estar documentado y disponible.					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica	10			0

6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?	10			
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.	10			0
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?			3	0
4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización	10			0
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.	10			0
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.	10		3	
SUBTOTAL		100	0	6	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C)/100)		96%			
5. LIDERAZGO					
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.	10			
5.1.2 Enfoque al cliente					
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.		5		0
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.				0
5.2 POLITICA					
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA					
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.	10			0
5.2.2 Comunicación de la política de calidad					
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.		5		0
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.	10			
SUBTOTAL		30	10	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C)/100)		67%			
6. PLANIFICACION					
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.			3	0
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.			3	0
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS					
3	Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión?	10			0
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos	10			
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS					
5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?	10			0
SUBTOTAL		30	0	6	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C)/100)		72%			
7. APOYO					
7.1 RECURSOS					
7.1.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)	10			
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición					
7.1.5.1 Generalidades					
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?	10			0
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones					
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.		5		0
7.1.6 Conocimientos de la organización					

4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.	5		0		
7.2 COMPETENCIA						
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria	10				
7.3 TOMA DE CONCIENCIA						
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.	10		0		
7.4 COMUNICACIÓN						
7	Se tiene definido un procedimiento para las comuniones internas y externas del SIG dentro de la organización.	10		0		
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA						
7.5.1 Generalidades						
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.	10				
7.5.2 Creación y actualización						
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.	10		0		
7.5.3 Control de la información documentada						
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.	10		0		
		SUBTOTAL	80	10	0	0
		Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)	90%			
8. OPERACIÓN						
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL						
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.	10		0		
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.	10		0		
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.			0		
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.	10		0		
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						
8.2.1 Comunicación con el cliente						
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.	10				
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.	10				
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.			3	0	
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios						
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.	10		0		
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios						
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.	10		0		
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.	10		0		
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.	10		0		
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	10		0		
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.	10		0		
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios						
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.	10		0		
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS						
8.3.1 Generalidades						
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.	10		0		
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo						

16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.	10			0
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo					
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.	10			0
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.	10			0
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.	10			0
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo					
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.	10			0
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.	10			0
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.	10			0
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación		5		0
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.				0
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo					
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas	10			0
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios			3	0
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación			3	0
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.	10			0
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.				0
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo					
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios	10			0
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.	10			0
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE					
8.4.1 Generalidades					
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.		5		0
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.		5		0
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.	10			0
35	Se conserva información documentada de estas actividades		5		0
8.4.2 Tipo y alcance del control					
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.				0
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.	10			0
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.	10			0
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.		5		0
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.	10			0
8.4.3 Información para los proveedores externos					
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.	10			0
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.	10			0
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.		5		0
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.	10			0


45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.	10			0
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO					
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio					
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	10			0
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.	10			0
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.	10			0
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados	10			0
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.	10			0
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.	10			0
52	Se controla la designación de personas competentes.	10			0
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.	10			0
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.	10			0
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.				0
8.5.2 Identificación y trazabilidad					
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.	10			0
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.	10			0
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.	10			0
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos					
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.				0
60	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.				0
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.				0
8.5.4 Preservación					
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.	10			0
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega					
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	10			0
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.	10			0
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.				0
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.	10			0
67	Considera los requisitos del cliente.	10			0
68	Considera la retroalimentación del cliente.	10			
8.5.6 Control de cambios					
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.	10			0
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.	10			0
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.				0
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.				0
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.				0
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.				0
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.	10			
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.	10			0
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.	101			0
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras	10			0

79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.	10			0
SUBTOTAL		661	30	9	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C)/100)		89%			
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO					
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION					
9.1.1 Generalidades					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.	10			0
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.	10			0
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.	10			0
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.	10			0
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.	10			0
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.	10			0
9.1.2 Satisfacción del cliente					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	10			0
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.	10			0
9.1.3 Análisis y evaluación					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.	10			0
9.2 AUDITORIA INTERNA					
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.				0
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.				0
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.	10			0
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.	10			0
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.				0
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.				0
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.				0
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.	10			0
9.3 REVISION POR LA DIRECCION					
9.3.1 Generalidades					
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.	10			0
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección					
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.	10			0
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.	10			0
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.	10			0
22	Considera los resultados de las auditorías.			3	0
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.	10			0
24	Considera la adecuación de los recursos.	10			0
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.			3	0
26	Se considera las oportunidades de mejora.	10			0
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección					
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.	10			0
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.		5		0
29	Incluye las necesidades de recursos.	10			0
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.	10			0
SUBTOTAL		220	5	6	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C)/100)		77%			
10. MEJORA					
10.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.		5		0
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA					

2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.			3	0
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.			3	0
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.			3	0
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.				0
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.				0
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.				0
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.				0
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.	10			0
10.3 MEJORA CONTINUA					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.			5	0
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.	10			0
SUBTOTAL		20	10	9	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C)/100)		35%			
RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD					
NUMERAL DE LA NORMA		% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION		ACCIONES POR REALIZAR	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		96%		MANTENER	
5. LIDERAZGO		67%		MEJORAR	
6. PLANIFICACION		72%		MEJORAR	
7. APOYO		90%		MANTENER	
8. OPERACIÓN		89%		MANTENER	
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO		77%		MEJORAR	
10. MEJORA		35%		IMPLEMENTAR	
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION		75%			
Calificación global en la Gestión de Calidad		MEDIO			

Fuente: Autora del proyecto

Apéndice AA. Manual del sistema de gestión de calidad de la empresa GICMOS S.A.S

	Proceso Estratégico	Versión	1
	Proceso Dirección Estratégico		
	Manual Sistema de Gestión de Calidad	Código	SGC- MC-001



**MANUAL DEL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Bogotá, D.C., mayo de 2020

INTRODUCCIÓN

GICMOS S.A.S es una empresa dedicada a actividades de ingeniería, que van desde la planeación, proyección y diseño de estudios iniciales de consultoría, así como la ejecución, desarrollo, seguimiento y monitoreo de proyectos de áreas de la ingeniería en general. Es por esto que se ha querido diseñar e implementar el sistema de gestión de calidad con el ánimo de fortalecer la eficiencia empresarial, de tal manera que se mejoren los resultados que se ofrecen a sus partes interesadas.

Para lograrlo, cuenta con el compromiso de la Alta Dirección y está orientando el desarrollo de sus actividades bajo un modelo que parte de la plataforma estratégica de la empresa. Dicha plataforma se materializa a través de la gestión por procesos para generar servicios y productos confiables y emplea las capacidades humanas y tecnológicas, integradas en equipos eficientes.

Con lo anterior, se busca de igual manera, el logro de los objetivos institucionales, el mejoramiento de la calidad y servicios, la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes y partes interesadas, el cumplimiento de los requisitos legales y técnicos y finalmente conseguir los cambios propios de la dinámica de la empresa siempre en pro de la mejora continua.

El manual del sistema de gestión de calidad es la carta de navegación del sistema y contiene los elementos o requisitos mencionados en la ISO 9001:2015, que contribuyen a una adecuada implementación del sistema de gestión de calidad. En este documento además de encontrar la descripción de los numerales de la norma, se relaciona todo el ciclo PHVA del sistema y la jerarquización del mismo desde la entrada hasta la salida de un producto o servicio.

OBJETIVO DEL MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Integrar, en un documento de fácil consulta, los elementos que definen y componen el Sistema de Gestión de calidad de la empresa GICMOS S.A.S, con base en la Normas ISO 9001:2015 con el ánimo de dirigir, controlar y asegurar toda la cadena de valor con los mínimos estándares de calidad.

ALCANCE

El Manual del sistema de gestión ha creado con fundamento en la plataforma estratégica, así mismo, formaliza el compromiso de la alta dirección y la empresa en la búsqueda permanente de la satisfacción de sus partes interesadas, prestando servicios de calidad, a partir de su estructura por procesos y con el uso eficiente de recursos, conforme a lo establecido en las normas ISO 9001:2015.

Este documento está dirigido a todos los empleados de GICMOS S.A.S, así como a sus clientes y partes interesadas.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Con base en la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9000:2015, este documento tendrá las siguientes definiciones:

- 1) **Alta Dirección:** Persona o grupo de personas del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una organización.
- 2) **Anexo:** sección de información adicional que amplía la información de un documento. Puede presentar formatos particulares como gráficos, tablas, tipos de planillas de registros, entre otros.
- 3) **Aprobación:** Aceptación de un documento que garantiza su aplicación desde el punto de vista de la disponibilidad de recursos y con coherencia respecto al Sistema de Gestión de Calidad diseñado.

- 4) **Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- 5) **Caracterización de Proceso:** Documento descriptivo que compila los aspectos más relevantes de un proceso, y permite describir de manera clara y concisa el responsable o líder de proceso, el objetivo, el alcance, el ciclo **PHVA**¹, los riesgos, los indicadores, los requisitos, los recursos, los documentos de referencia, los registros, las políticas de operación y la metodología para la comunicación.
- 6) **Control:** La palabra control proviene del término francés *Contrôle* y significa comprobación, inspección, fiscalización o intervención. También puede hacer referencia al dominio, mando o preponderancia o a la regulación sobre un sistema.
- 7) **Conformidad:** cumplimiento de un requisito.
- 8) **Corrección:** acción para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.
- 9) **Diagrama de Flujo:** Representación gráfica de la secuencia e interrelación de las actividades que componen un procedimiento.
- 10) **Enfoque Basado en Procesos:** en las empresas existe una red de procesos, la cual, al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- 11) **Estandarizar**²: Tipificar (Ajustar a un tipo o norma).
- 12) **Estructura:** Distribución interna de las diferentes áreas de la empresa requeridas para cumplir con su propósito fundamental, de una manera sistémica.

¹ NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001:2015, INTRODUCCIÓN, 0.3.2 Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar

² Real Academia Española http://buscon.rae.es/drae/SrvltConsulta?TIPO_BUS3&=LEMA=estandarizar

- 13) **Mejora continua:** actividad recurrente para mejorar el desempeño. la mejora es esencial para que una organización mantenga los niveles actuales de desempeño, reacciones a los cambios en sus condiciones internas y externas y creen nuevas oportunidades.
- 14) **No conformidad:** incumplimiento de un requisito.
- 15) **Partes interesadas:** persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. Por ejemplo: clientes propietarios, personas de una organización, proveedores, banca, legisladores, sindicatos, socios o sociedad en general que puede incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos.
- 16) **Plan de Calidad:** Documento que especifica qué procedimiento y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto, programa o contrato específico.
- 17) **Proceso:** Conjunto de actividades que relacionadas mutuamente o que interactúan entre sí, para generar valor y transformar elementos de entrada en resultados.
- 18) **Procedimiento:** Forma especificada o detallada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- 19) **Producto:** salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.
- 20) **Punto de Uso:** Lugar definido para situar los documentos controlados, con el fin de garantizar que allí se encuentren las últimas versiones aprobadas por el Sistema de Gestión de la Calidad.
- 21) **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- 22) **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria (NTC-ISO 9001:2015 numeral 3.6)
 - a) Requisito de la calidad relativo a la calidad (3.6.5)

- b) Requisito legal obligatorio especificado por un organismo legislativo (3.6.6)
 - c) Requisito reglamentario obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo (3.6.7)
 - d) Información sobre configuración del producto Requisito u otra información para el diseño, la realización, la verificación, el funcionamiento y el soporte de un producto (3.6.8)
- 23) **Responsable del Proceso:** empleado de primer nivel que dirige y responde por el cumplimiento del objetivo de un Proceso y se encarga de orientar, asesorar, impulsar y promover estrategias para la debida implementación, mantenimiento, sostenibilidad y el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad.
- 24) **Riesgo:** efecto de la incertidumbre. Un efecto es una desviación de lo esperado, ya sea positivo o negativo.
- 25) **Toma de conciencia:** Se logra cuando las personas entienden sus responsabilidades y como sus acciones contribuyen al logro de los objetivos de la organización.
- 26) **Trazabilidad:** capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.
- 27) **Verificación:** Conformación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados. NOTA 1. El término “verificado” se utiliza para designar el estado correspondiente.

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

HISTORIA DE LA EMPRESA

GICMOS S.A.S es una empresa dedicada a actividades de ingeniería, que van desde la planeación, proyección y diseño de estudios iniciales de consultoría, así como la ejecución, desarrollo, seguimiento y monitoreo de proyectos de áreas de la ingeniería en general, con especialidad en ingeniería civil, de vías, tránsito y transporte, de sistemas, ambiental, industrial

telecomunicaciones, eléctrica y electrónica. Recociendo un campo de acción amplio e incluyéndose en diferentes sectores de la economía colombiana.

GICMOS.S.A.S nació el 02 de diciembre de 2016, como una microempresa con domicilio en la ciudad Bogotá D.C, con nit. 901033108-7, incluyendo como principal actividad económica, aquellas actividades de arquitectura e ingeniería y otras actividades conexas de consultoría técnica.

En consecuencia, presenta gran experiencia en proyectos de ingeniera de tránsito y transporte, relacionados a estudios de tránsito, diagnósticos para caracterizar las condiciones operativas del tránsito sobre una red vial, asesorías y consultorías en obtención de permisos de planes de manejo de tránsito, planes de contingencia vial y estudios y diseños integrales de ingeniería para la construcción de obras civiles, espacios públicos e infraestructura privada.

PLATAFORMA ESTRATÉGICA

La plataforma estratégica es la estructura conceptual sobre la cual se define y orienta la empresa, sus elementos son el resultado del ejercicio de planeación estratégica. Los elementos específicos de la plataforma estratégica de GICMOS S.A.S se presentan a continuación:

MISIÓN:

Somos una organización dedicada a prestar servicios de ingeniería, agencia comercial y asesoría legal que superen las expectativas de nuestras partes interesadas, asegurando la permanencia en el mercado, dando cumplimiento a los estándares de calidad y promoviendo el desarrollo del recurso humano, tecnológico y físico, preservando el medio y ambiente y garantizando la sostenibilidad y responsabilidad en el accionar de la empresa.

VISIÓN:

En el 2025 seremos una empresa líder reconocida por la prestación de servicios de asesoría, consultoría, diseño, desarrollo y seguimiento de proyectos de ingeniería, así

como ventas y suministros de insumos para el desarrollo de la misión, que sean efectivos, sostenibles, eficientes y que contribuyan al desarrollo de ciudad, contando con un talento humano idóneo y comprometido con los valores corporativos de la organización.

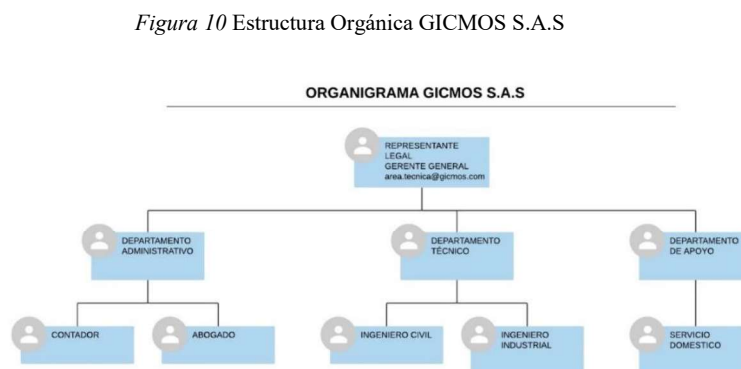
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Ofrecer un servicio de calidad, con valor agregado y que satisfaga y supere las expectativas de nuestros clientes.
- Desarrollar soluciones de ingeniería innovadoras, sostenibles y socialmente responsables, incorporando tecnologías y metodologías amigables con el medio ambiente.
- Brindar un ambiente laboral agradable, transparente, íntegro y eficiente.

VALORES CORPORATIVOS

- Calidad
- Respeto
- Responsabilidad
- Integridad
- Compromiso

ESTRUCTURA ORGANICA:



Fuente: GICMOS, 2019

Considerando el gráfico anterior, se puede visualizar que la empresa además de la gerencia general cuenta con tres departamentos fundamentales y necesarios para el desarrollo de su misión. El departamento administrativo, es el encargado de la planeación, organización y dirección de herramientas tecnológicas, financieras, legales, contractuales, de recurso humano y jurídicas, necesarias para soportar una buena ejecución o un adecuado desarrollo de la misionalidad.

Por otro lado, el departamento técnico, es el encargado de elaborar, proyectar, y ejecutar todos los proyectos, asesorías y servicios brindados por la empresa para la satisfacción de los clientes. En este departamento se busca conseguir los objetivos planteados y planeados en el departamento administrativo. Es por eso por lo que, la innovación y las mejoras que puedan realizarse, se condensan en esta área fundamental para el crecimiento económico y social de la empresa.

Finalmente, el departamento de apoyo, siendo nuevo en la empresa, es el encargado de mantener unas condiciones laborales adecuadas, así como unas instalaciones en buen estado que permitan una estancia tranquila y placentera de cada uno de los clientes que visita GICMOS S.A.S.

CONTEXTO DE LA EMPRESA

El contexto de la empresa, son todos aquellos factores internos o externos que afectan la organización, ya sea de manera positiva o negativa.

El contexto estratégico de la organización, está documentado a través de la matriz Contexto Estratégico GICMOS S.A.S SGC-MTZ-001-1.

Para la identificación del contexto estratégico se utilizaron dos metodologías de diagnóstico: La matriz DOFA y Matriz PESTEL.

COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

GICMOS S.A.S es consciente de que el éxito de su desempeño depende no solo de la buena gestión y toma de decisiones, sino de la capacidad de construir relaciones fructíferas y de largo plazo con las demás partes interesadas.

Para su identificación, la empresa realizó un ejercicio de caracterización y priorización de estas. De acuerdo con los siguientes insumos y criterios:

- Benchmarking – Análisis empresarial
- Análisis de documentación interna
- Partes que proveen recursos fundamentales para la operación de la empresa.
- Partes que arriesgan o impactan directamente el accionar de la empresa
- Partes que tienen poder suficiente para impactar el desempeño de la empresa.

Este proceso arrojó como resultado la identificación de las siguientes partes interesadas, que se encuentran consignadas en la matriz de identificación, necesidades y expectativas de las partes interesadas SGC-MTZ-002-1.

SISTEMA DE GESTIÓN

POLÍTICA DE GESTIÓN DE CALIDAD

GICMOS S.A.S. se compromete a entregarle de manera oportuna a sus partes interesadas los productos y servicios solicitados con la calidad requerida, a precios competitivos, con un uso racional de recursos, dando cumplimiento a los requisitos legales aplicables y superando las expectativas de las partes interesadas a través de la implementación de acciones que incrementen su satisfacción y que busquen un mejoramiento continuo con responsabilidad.

Cumpliendo con el compromiso de la organización de ir socializando las actividades planteadas en el plan de trabajo, a continuación, se adjunta el acta de la socialización del alcance y los roles y responsabilidades del sistema.

ALCANCE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

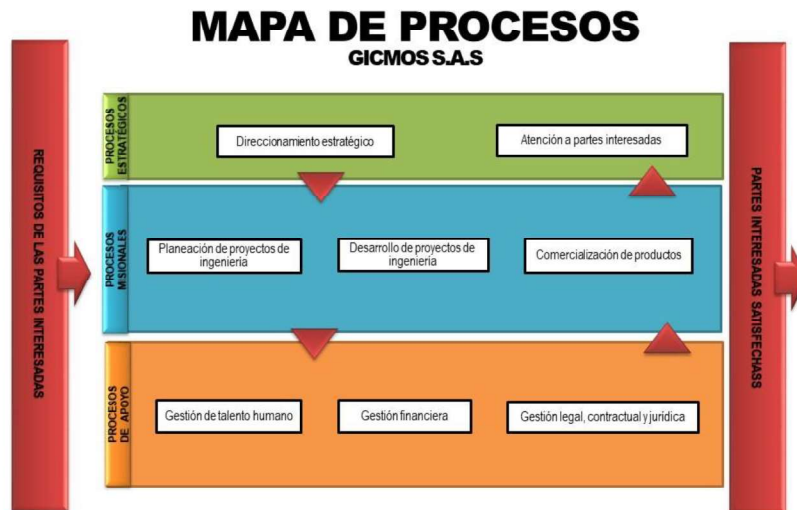
El sistema de gestión de calidad inicia con la planificación, evaluación, priorización y diseño de los proyectos de ingeniería, venta de suministros e insumos para el desarrollo de trabajos de ingeniería, en donde es necesario surtir el ciclo de programación, análisis y desarrollo de propuestas necesarias para concertar un proyecto, así como cada una de sus fases, y de sus elementos adicionales como presupuestos, gestión del talento humano, asesoría legal, entre otros.

Lo anterior, apoyados en los procesos de: Direccionamiento estratégico, Atención a partes interesadas, Planeación de proyectos de ingeniería, Desarrollo de proyectos de ingeniería, Comercialización de productos, Gestión legal, contractual y jurídica, Gestión financiera y Gestión de talento humano.

MAPA DE PROCESOS

Siendo GICMOS S.A.S una empresa pequeña y que emprende por primera vez este proceso de diseño de un sistema de gestión de calidad, se formularon ocho (8) procesos, el cual cumplen con las características básicas para ser medidos, controlados y mejorados en el marco del sistema de gestión de calidad.

Figura 11 Estructura Mapa de procesos GICMOS S.A.S



Fuente: Autora del proyecto

El Mapa de Procesos es la representación gráfica de la estructura de procesos de GICMOS S.A.S, el cual contribuye de forma significativa al logro de los resultados empresariales, representados en productos y servicios a las partes interesadas conforme al quehacer empresarial.

La documentación que compone el Sistema de Gestión de Calidad de GICMOS S.A.S se encuentra almacenada en la nube de la empresa (Drive).

LIDERAZGO

La Alta Dirección demuestra su liderazgo y compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad, a partir de los del Comités de la Alta Dirección realizados semestralmente, en donde se muestra el avance de la implementación del sistema, se realiza seguimiento y se muestra la operación del mismo, para que se tomen las decisiones pertinentes en el marco de la mejora. Este comité es presidido por el gerente de la empresa.

ENFOQUE AL CLIENTE

A través del proceso Atención a Partes Interesadas se realiza una atención adecuada a las solicitudes y requerimientos del cliente. En los elementos de entrada de revisión por la dirección se consideran el comportamiento de las Peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS) con el fin de comprenderlas, atenderlas y prevenir que se repitan.

ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN

La responsabilidad de la implementación, desarrollo, control y mejora del Sistema de Gestión Calidad, se encuentra a cargo de los siguientes actores:

- **Representante legal de la empresa:** dirige el Sistema de gestión de calidad y es el responsable de liderar la implementación del sistema, así como, definir y gestionar los medios y recursos necesarios para este.
- **El representante de la Alta dirección:** estará a cargo del Gerente de la empresa GICMOS S.A.S, el cual tiene como rol, coordinar, orientar y promover la articulación óptima del sistema de gestión de calidad al interior de la organización.
- **Líder de Proceso:** se establecen en la caracterización de los procesos, y son los encargados de responder por el cumplimiento de actividades y diseño de herramientas que permitan el logro de los objetivos.
- **Empleados:** son responsables de aplicar los lineamientos establecidos y participar activamente en la implementación, sostenibilidad y mejora continua del Sistema de gestión de calidad.

PLANIFICACIÓN

ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Como resultado del análisis del contexto de la organización, GICMOS S.A.S determina los riesgos y oportunidades que debe abordar, con el fin de asegurar los resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir efectos no deseados y lograr la mejora.

Las acciones para abordar los riesgos se definen según el Manual de Política de Administración del Riesgo SGC-MA-002-1, para los diferentes procesos de la empresa.

Las acciones para abordar las oportunidades se generan a través de los mapas de riesgo por proceso, que se encuentran en la documentación de cada uno de estos.

OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

los objetivos de calidad fueron construidos basados en los tres (3) objetivos organizacionales que actualmente tiene la empresa, (Desde la alta dirección se solicita que si no pueden ser los mismos sean muy similares, para no generar confusión en los empleados) que son:

Incrementar la satisfacción de las partes interesadas en función de los productos y servicios brindados.

- Desarrollar productos y servicios sostenibles, con los estándares de calidad y que supere las expectativas de las partes interesadas.
- Generar un ambiente laboral agradable, desarrollando integralmente el talento humano dentro de la empresa GICMOS S.A.S

PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Los cambios que afecten al sistema de gestión de calidad de GICMOS S.A.S, se planifican considerando su propósito, consecuencias potenciales, integridad, disponibilidad de recursos, y asignación o reasignación de responsabilidades y/o autoridades.

Los cambios que puedan afectar el sistema de gestión de calidad y para eso es necesario considerar lo descrito en Procedimiento Gestión del Cambio SGC-PRO-002-1.

APOYO

GESTIÓN DE RECURSOS

GICMOS S.A.S determina y asegura la disponibilidad de recursos para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad a través de su presupuesto anual. Es importante revisar la planeación presupuestal de la empresa e identificar la línea presupuestal destinada al sistema.

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

La empresa cuenta con el Proceso de Gestión de Talento Humano cuyo objetivo administrar el ciclo del recurso humano al interior de la organización, mediante, programas y planes que desarrollen integralmente y cualifiquen las labores de los empleados, propiciando un ambiente de trabajo adecuado, con personal capacitado en beneficio del cumplimiento de la misión empresarial.

A través del Manual de funciones y obligaciones SGC-MA-003-1 de la empresa se establecen los perfiles requerido para los puestos de trabajo actuales de la organización.

Para las personas particulares que ejercen a través de los contratos de prestación de servicios, en estos se establecen las competencias necesarias y se adjuntan los registros apropiados para evidenciar dicha competencia. Para evidenciar las competencias de los empleados, se mantiene los registros en las hojas de vida respectivas de cada uno de los empleados.

INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN

GICMOS S.A.S cuenta con una sede:

Transversal 71B No. 9D-90 Int. 3 Apto 606

COMPETENCIA

La definición de las competencias (educación, calificación, formación, conocimiento técnico, habilidades y experiencia) y el seguimiento al personal, se establecen en el Manual de funciones y obligaciones SGC-MA-003-1.

Para las personas particulares que ejercen a través de los contratos de prestación de servicios, en estos se establecen las competencias necesarias y se adjuntan los registros apropiados para evidenciar dicha competencia.

COMUNICACIÓN

La empresa cuenta con el proceso estratégico de Atención a partes interesadas, a través de este se da la línea de cómo debe realizarse la comunicación de la empresa, incluida la relacionada con el Sistema de Gestión de Calidad.

Para lo anterior, es importante revisar el Procedimiento Comunicaciones Internas y Externas SGC-PRO-003-1.

INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La estructura de los documentos externos e internos (formatos, procesos, sistemas, registros) utilizados para asegurar la aplicación coherente de las actividades de la empresa, está establecida en el Instructivo Control de Información Documentada SGC-IN-001-1.

Todos los empleados de la empresa tienen acceso a la documentación del sistema de gestión de calidad, puesto que esta se encuentra en una sección del drive, compartida entre todos.

OPERACIÓN

Los procedimientos, manuales, planes, instructivos y documentación de los procesos misionales de organización, establecen como se realiza la planificación, diseño, ejecución, seguimiento y control necesarios para la entrega de estudios, diseños, planes de manejo de tránsito, análisis de tránsito, evaluación de alternativas de tránsito, ventas de licencias de tránsito, asesoría y consultorías de tránsito, entre otros.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

El comité de la Alta Dirección a través de lo escrito en el procedimiento de Revisión por la dirección SGC-PR-004-1, realiza la revisión, monitoreo y seguimiento que permita asegurar la implementación, sostenibilidad y mejora del Sistema de Gestión.

Por tanto, es importante tener presente cada una de las herramientas de medición que se convierten en entradas de revisión por la dirección y que generan la toma de decisiones.

AUDITORÍAS INTERNAS

GICMOS S.A.S por ser una empresa que a la fecha está en el proceso de diseño e inicio de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, no cuenta con procesos de auditoria, no obstante, es importante revisar el programa de auditoria proyectado para las vigencias futuras.

MEJORA

GICMOS S.A.S identifica e implementa acciones de mejora y acciones correctivas de acuerdo con la metodología establecida en el procedimiento control de No conformidades, acciones correctivas y acciones de mejora SGC-PR-008-1.

Tabla 11 Tablas de control de cambios para Manual de Calidad GICMOS S.A.S

REVISIÓN Y APROBACIÓN:

Elaborado y/o Actualizado por:	Aprobado:
ANDREA DEL PILAR ZAMBRANO BARRIOS Pasante	Firma: JUAN JAIVER MOSQUERA AVILES Representante Alta Dirección

CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
1	adopción	Mayo 2020

Fuente: Autora del proyecto