

	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 ACADÉMICO		iii(129)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	MILEYDA MILDRETH BONILLA TRIANA ELISETH ANGARITA BALMACEDA		
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS		
PLAN DE ESTUDIOS	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		
DIRECTOR	CARLOS AUGUSTO ROPERO GAONA		
TÍTULO DE LA TESIS	PROPUESTA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) BASADO EN LA ISO 9001:2015, PARA LA EMPRESA CIVIL SOLUCIONES S.A.S, UBICADA EN LA CIUDAD DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER		
RESUMEN (70 palabras aproximadamente)			
<p>ES LA PRESENTE INVESTIGACIÓN SE PROPONE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) BASADO EN LA ISO 9001:2015, PARA LA EMPRESA CIVIL SOLUCIONES S.A.S, UBICADA EN LA CIUDAD DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER, SIENDO LA MEJOR FORMA DE GESTIONAR CON ÉXITO UNA EMPRESA O UNA ACTIVIDAD, CONSISTENTE EN INVOLUCRAR PERSONAS QUE HAGAN PARTE DE ELLA EN ESE COMPROMISO, DE IGUAL FORMA SE EXPONE EL MARCO HISTÓRICO, TEÓRICO, CONCEPTUAL, CONTEXTUAL Y LEGAL.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 129	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES:	CD-ROM: 1



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104
 info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

PROPUESTA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) BASADO EN LA ISO
9001:2015, PARA LA EMPRESA CIVIL SOLUCIONES S.A.S, UBICADA EN LA CIUDAD
DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER

AUTORES:

MILEYDA MILDRETH BONILLA TRIANA

ELISETH ANGARITA BALMACEDA

Trabajo de grado para optar el título de Administrador de Empresas.

Director:

CARLOS AUGUSTO ROPERIO GAONA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
PLAN DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Ocaña, Colombia

Marzo de 2020

Agradecimientos

Primero que todo damos gracias a Dios por permitirnos tener una buena experiencia en los años de vida estudiantil, gracias a la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, por convertirnos en profesionales en la ciencia que tanto nos apasiona, de igual forma gracias a nuestro director de trabajo de grado y a cada uno de los maestros que hicieron parte de nuestra formación integral.

Índice

Capítulo 1. Propuesta del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la ISO 9001:2015, para la empresa Civil Soluciones S.A.S, ubicada en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	3
1.3 Objetivos	3
1.3.1 General	3
1.3.2 Específicos	3
1.4 Justificación	4
1.5 Delimitaciones	5
1.5.1 Conceptual	5
1.5.2 Geografica	5
1.5.3 Temporal	5
1.5.4 Operativa	6
Capítulo 2. Marco referencial	7
2.1 Marco histórico	7
2.1.1 Antecedentes del Sistema de Gestión de Calidad a nivel internacional	7
2.1.2 Antecedentes del Sistema de Gestión de Calidad a nivel nacional	9
2.1.3 Antecedentes del Sistema de Gestión de Calidad a nivel local	12
2.2 Marco teórico	13
2.3 Marco contextual	15
2.4 Marco conceptual	15
2.5 Marco legal	18
Capítulo 3. Diseño metodológico	21
3.1 Tipo de investigación	21
3.2 Población	22
3.3 Muestra	30
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información	22
3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de información	
Capítulo 4. Resultados	23
4.1 Diagnóstico situacional, con el fin de determinar la necesidad de certificarse en calidad ISO 9001:2015, teniendo en cuenta la evolución del sector de la construcción en la ciudad de Ocaña.	23
4.2 Descripción de los procesos y documentar los procedimientos mínimos, exigidos por la Norma Técnica de Calidad para lograr la certificación	34
4.3 Indicadores de gestión que permitan medir la efectiva del sistema de gestión de calidad	65

4.4 Identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades de los procesos identificados con el fin de establecer un plan de tratamiento en el marco de la mejora continua	77
4.5 Plan de acción donde se establezcan las estrategias para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad	710
Capítulo 5. Conclusiones	83
Capítulo 6. Recomendaciones	84
Referencias	95
Apéndices	96

Lista de tablas

Tabla 1 Conocimiento de la ISO 9001:2015	23
Tabla 2 Conocimiento de la ventaja con la certificación	24
Tabla 3 Necesidad de certificar la empresa en la ISO 9001:2015	25
Tabla 4 Calificación de los procesos administrativos llevados en la empresa	26
Tabla 5 Inconformidad con algún proceso en la empresa	27
Tabla 6 Capacitación sobre certificación en calidad	27
Tabla 7 Satisfacción de los clientes con la labor realizada por la empresa	28
Tabla 8 Conocimiento sobre las auditorías a los procesos realizados	40
Tabla 9 Razón por la que no se ha certificado	30
Tabla 10 Indicadores	42
Tabla 11 Matriz de Riesgos	43
Tabla 12 Plan de acción	44

Lista de figuras

Figura 1. Conocimiento de la ISO 9001:2015.	23
Figura 2. Conocimiento de la ventaja con la certificación.	24
Figura 3. Necesidad de certificar la empresa en la ISO 9001:2015.	25
Figura 4. Calificación de los procesos administrativos llevados en la empresa.	26
Figura 5. Inconformidad con algún proceso en la empresa.	27
Figura 6. Capacitación sobre certificación en calidad.	28
Figura 7. Satisfacción de los clientes con la labor realizada por la empresa.	40
Figura 8. Conocimiento sobre las auditorías a los procesos realizados.	30
Figura 9. Razón por la que no se ha certificado.	31
Figura 10. Mapa de procesos	1

Lista de apéndices

Apéndice A. Encuesta dirigida a los empleados de la empresa Civil Soluciones S.A.S	70
Apéndice B. Lista de chequeo	72
Apéndice C. Manual de Calidad	75
Apéndice D. Control de documentos	98
Apéndice E. Procedimiento acciones correctivas	103
Apéndice F. Procedimiento auditoria interna	106
Apéndice G. Procedimiento control salidas no conformes	109
Apéndice H. Procedimiento de compras, selección y evaluación de proveedores	112
Apéndice I. Procedimiento control recurso humano	116
Apéndice J. Procedimiento atención al cliente	119
Apéndice K. Procedimiento de control de registros	124
Apéndice L. Procedimiento satisfacción al cliente	126

Resumen

Es la presente investigación se propone un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la ISO 9001:2015, para la empresa Civil Soluciones S.A.S, ubicada en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander, siendo la mejor forma de gestionar con éxito una empresa o una actividad, consistente en involucrar personas que hagan parte de ella en ese compromiso.

De otra parte, en el presente trabajo de investigación se encuentra el primer capítulo que contiene el título, planteamiento del problema, formulación, objetivos, justificación y delimitaciones, de igual forma en el segundo capítulo se presenta el marco referencial en el que está expuesto el marco histórico, teórico, conceptual, contextual y legal relacionado con el tema de investigación.

En el tercer capítulo se enuncia el diseño metodológico, con el tipo de investigación, población, muestra, técnicas y procesamiento de la información, posteriormente está el cuarto capítulo donde se exponen los resultados del desarrollo de los objetivos específicos y estos a su vez permiten llegar a conclusiones y recomendaciones para la empresa referentes con el trabajo de investigación.

Introducción

La norma ISO 9001:2015, permite controlar los procesos y de la organización en sí misma, el sistema de gestión de la calidad ayuda a cumplir de manera más adecuada la normativa relacionada con los productos y servicios, al igual que mejorar la capacitación de los trabajadores de la empresa.

Para lo cual se tuvo en cuenta un marco referencial que consistió en un marco histórico a nivel internacional, nacional y local, conceptos relacionados con el tema, el contexto, teorías y leyes pertinentes para el mismo. De igual forma se utilizó el tipo de investigación descriptiva, utilizando la población conformada por los empleados de la empresa, los que afirmaron que la empresa no cuenta con una organización adecuada por lo cual con este trabajo se pretende proporcionar una herramienta valiosa para alcanzar la certificación en calidad

Lo anterior con el fin de desarrollar objetivos específicos como es el diagnóstico situacional, la necesidad de certificarse en calidad ISO 9001:2015, teniendo en cuenta la evolución y la competencia del sector de la construcción en la ciudad de Ocaña, describir los procesos y documentarlos, para lograr la certificación, proponer indicadores de gestión que permitan medir la efectividad del sistema de gestión de calidad, identificar y evaluar los riesgos y oportunidades de los procesos identificados con el fin de establecer un plan de tratamiento en el marco de la mejora continua y proponer un plan de acción donde se establezcan las estrategias para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Capítulo 1. Propuesta del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la ISO 9001:2015, para la empresa Civil Soluciones S.A.S, ubicada en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander

1.1 Planteamiento del problema

En los últimos años el interés de la sociedad por la calidad es tan antiguo como el origen de las sociedades humanas por lo que el concepto como las formas de gestionar la calidad ha ido evolucionando progresivamente. Esta evolución está basada en la forma de conseguir la mejor calidad de los productos y servicios y, en ella, pueden ser identificados cuatro aspectos, cada uno de los cuales integra al anterior en forma armónica (Universidad complutense, 2017).

Dichos aspectos son los siguientes:

Consecución de la calidad mediante la Inspección de la Calidad.

Consecución de la calidad mediante el Control de la Calidad.

Consecución de la calidad mediante el aseguramiento de la calidad

Consecución de la calidad mediante la Gestión de la Calidad Total (Universidad complutense, 2017).

De otra parte, se debe mencionar que la gestión de la calidad en las empresas trae importantes beneficios que contribuye a mejorar la atención a sus usuarios, la transparencia en el desarrollo de procesos, el aseguramiento del cumplimiento de sus objetivos, en apego a leyes y normas vigentes, el reconocimiento de la importancia de sus procesos e interacciones, la

integración del trabajo, en armonía y enfocado a procesos, la adquisición de insumos acorde con las necesidades, la delimitación de funciones del personal, el mejoramiento de los niveles de satisfacción y opinión del cliente, el aumento de la productividad y eficiencia, la reducción de costos, la mejora continua en la comunicación, moral y satisfacción en el trabajo y la ventaja competitiva con el aumento en las oportunidades de ventas (Yañez, 2017).

Por todo lo anterior se debe decir que la empresa Civil Construcciones S.A.S, aunque lleva poco tiempo en el mercado de la construcción se ha caracterizado por la calidad de sus trabajos, a pesar de esto no se tienen procesos y tareas definidas, de igual manera no se tiene control de la documentación y la organización no cuenta con una estructura interna definida. Por tal motivo las tareas y los resultados se ven de manera independiente sin llevar una trazabilidad en las actividades que desarrolla la entidad.

Según Innovando.net (2018), de igual forma la calidad se debe considerar como un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Con lo anterior se evidencia la necesidad de realizar en la empresa Civil Soluciones S.A.S, una propuesta del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la ISO 9001:2015, con el objetivo de mejorar la situación antes mencionada.

1.2 Formulación del problema

¿Planificar el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, permitiría que la empresa Civil Soluciones S.A.S, estandarice y organice sus procesos y actividades?

1.3 Objetivos

1.3.1 General. Proponer el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la ISO 9001:2015, para la empresa Civil Soluciones S.A.S, ubicada en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander

1.3.2 Específicos. Realizar el diagnóstico situacional, con el fin de determinar la necesidad de certificarse en calidad ISO 9001:2015, teniendo en cuenta la evolución del sector de la construcción en la ciudad de Ocaña.

Realizar la descripción de los procesos y documentar los procedimientos, exigidos por la Norma Técnica de Calidad para lograr la certificación.

Proponer indicadores de gestión que permitan medir la efectividad del sistema de gestión de calidad.

Identificar y evaluar los riesgos y oportunidades de los procesos identificados con el fin de establecer un plan de tratamiento en el marco de la mejora continua.

Proponer un plan de acción donde se establezcan las estrategias para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

1.4 Justificación

En las empresas dedicadas a la construcción de obras civiles es muy importante el control de la calidad, siendo este uno de los aspectos fundamentales en la ejecución de un proyecto, por lo que se debe tener la plena seguridad que son adecuados los procesos y actividades realizadas, además de cumplir con las especificaciones a la cual está sometida la obra (Oikos Constructora, 2017).

De otra parte, se dice también que en las empresas el grado de satisfacción de los clientes aumenta cada vez más y los objetivos deben procurar la satisfacción de las necesidades de los mismos. Las empresas tienen en cuenta la opinión de los clientes y luego la analiza con el objeto de lograr una mejor comprensión de sus necesidades (Oikos Constructora, 2017).

En la empresa Civil Soluciones S.A.S se prestan servicios en diferentes campos relacionados con la ingeniería civil enfocados en la gestión integral de proyectos. La industria de la construcción en Colombia ha tomado bastante auge en varios aspectos como las edificaciones, vías y transporte, hidrología entre otras. Por lo anterior la empresa busca satisfacer las necesidades o requerimientos que en cualquier lugar de la provincia se presente referente a estos temas.

Las exigencias continuas de los clientes buscan que se tenga una mejora continúa respondiendo a las necesidades y requerimientos. Las empresas cada vez se capacitan y fortalecen sus procesos, metodologías y herramientas para lograr ser más competitivos y responder a estos nuevos retos.

Por lo anterior es que la empresa Civil Soluciones S.A.S, busca un constante progreso al implementar el sistema de Gestión de Calidad, permitiendo un desarrollo institucional, que brindará organización y sobre todo la satisfacción de los clientes, entregando herramientas para la mejora continua en cada una de las actividades que se realiza, teniendo en cuenta lo anterior es evidente la necesidad de proponer el Sistema de Gestión de Calidad, logrando con esto altos niveles de satisfacción y mejorando la productividad y eficiencia.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Conceptual. La temática del proyecto se enmarco en los siguientes conceptos: empresa constructora, sistema de calidad, gestión de calidad, principios generales de la gestión de calidad, enfoque al cliente, liderazgo, entre otros.

1.5.2 Espacial. La recolección de la información requerida para la realización de dicho proyecto se llevó a cabo en la empresa Civil Soluciones S.A.S, ubicada en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander

1.5.3 Temporal. El tiempo estimado para la realización del presente proyecto fue de ocho (8) semanas, luego de la aprobación del anteproyecto.

1.5.4 Operativa. El proyecto de grado se desarrolló con la participación de los quince empleados de la empresa Civil Soluciones S.A.S, las autoras y el director de la investigación.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Marco histórico

2.1.1 Antecedentes del Sistema de Gestión de Calidad a nivel internacional. Según la ISO 9001:2015 (2019), el estándar ISO 9001, cuya última versión ha sido publicada en septiembre de 2015, está dirigido a cualquier organización que desee implementar voluntariamente un Sistema de Gestión de Calidad. El nuevo texto responde a las múltiples exigencias que este concepto plantea en el campo empresarial actual.

Según Valverde (2017), en el estudio titulado “Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en Construcciones Ayala SA”, siendo esta una empresa de mediano tamaño que, en los últimos dos años, ha recibido muchas quejas de clientes insatisfechos. Muchas de ellas están focalizadas en el orden y limpieza de fin de obra y tiempos de entrega derivados, posiblemente, de una mala organización, dando lugar a retrasos en los pagos, impagos e, incluso, pérdida de los clientes. Además de lo anterior, la crisis económica ha hecho que la cartera de clientes de la empresa disminuya.

De otra parte, en el estudio realizado por Portero (2017), titulado “Sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para la Constructora T, Arias. Cia Ltda. Se determinó que la entidad carecía de un sistema de gestión de calidad, además de que no posee sus procesos definidos, por esta razón el investigador opta por proponer la actual norma ISO 9001:2015 para una futura acreditación de la constructora, la cual se ejecuta con la aprobación de todas las partes que intervienen en esta investigación; entonces para empezar el investigador

elaboró un levantamiento de procesos, el cual detalla las actividades que se realizan en la planta e incluye flujo gramas.

Para la investigación se consideró a todo el personal que trabaja en la planta y oficina, con esto se identificó cuáles son las actividades específicas que realizan los colaboradores, estos pasos ayudan al investigador a conocer más a fondo a la constructora (Portero, 2017).

Como también se debe mencionar que la gestión de calidad ha tenido varias modificaciones o evoluciones:

En el año 1987, ISO publicó la primera versión de la serie de normas internacionales ISO 9001. Se publicaron tres normas enfocadas al Aseguramiento de la Calidad y cuyo alcance iba desde el aseguramiento basado en inspecciones y ensayos (ISO 9003) hasta el modelo completo que incluía el diseño / desarrollo, la producción, la instalación y el servicio posventa. Las normas publicadas fueron:

ISO 9001: Modelo para el Aseguramiento de la Calidad en Diseño, Desarrollo, Producción, Instalación y Servicio. ISO 9002: Modelo para el Aseguramiento de la Calidad en Producción, Instalación y Servicio. ISO 9003: Modelo para el Aseguramiento de la Calidad en Inspecciones y Pruebas. ISO 9004: Normas para la Gestión de la Calidad y Elementos de su Sistema de Calidad – Reglas Generales. ISO 9004-2: Gestión de Calidad y Elementos del Sistema de Calidad. Guía para Servicios (Allendez, 2007)

Diferencias en la estructura de ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
1. Objeto y campo de aplicación	1. Alcance
2. Normas para la consulta	2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones	3. Términos y definiciones
4. Sistema de gestión de la calidad	4. Contexto de la organización
5. Responsabilidad de la dirección	5. Liderazgo
6. Gestión de los recursos	6. Planificación
7. Realización del producto	7. Soporte
8. Medición, análisis y mejora	8. Operaciones
	9. Evaluación del desempeño
	10. Mejora

2.1.2 Antecedentes del Sistema de Gestión de Calidad a nivel nacional. Según la historia de Colombia en los años 1980 el control calidad pasó a ser garantía de calidad. La Calidad ya no se limita únicamente al producto, sino que engloba todo el proceso y la cadena de producción que deben de garantizar la conformidad del producto. Mediciones y pruebas de calidad del producto son realizadas en la cadena de producción. Es deber de la empresa demostrar la calidad del producto al cliente.

Al principio de los años 2000, la garantía de calidad que se realizaba únicamente en las cadenas de producción pasó a ser dirigida, gestionada, y mejorada bajo la forma de un sistema de

gestión: el producto, así como los servicios creados y provisionados por la empresa pasan a estar bajo la responsabilidad del sistema de gestión. De igual forma en el año 2015, el sistema de gestión de la calidad se extiende y ya no solo abarca a los clientes, sino que también a toda parte interesada que sea pertinente para la empresa, partes que conformen el ecosistema de la organización (Rodríguez, 2018).

Evolución de la norma ISO 9001. En 1987, fue publicada por primera vez y desde entonces ha sido utilizada por organizaciones alrededor del mundo para demostrar que pueden ofrecer, de forma consistente, productos y servicios de buena calidad, en 1994, cambios muy prescriptivos, se centraron mucho en empresas a gran escala de la industria de la fabricación, en el 2000, la norma pasó a ser una norma de gestión de a calidad y no de control de calidad únicamente (Rodríguez, 2018).

De otra parte, en el año 2008, se pone al cliente en el centro: el proveedor debe definir claramente su rol para poder identificar sus clientes y de esta manera poder definir sus necesidades reales. En el año 2015, da mucha más libertad en cuanto a la adaptación del sistema de gestión de calidad dentro de las organizaciones. Esta nueva versión no considera al sistema de gestión de calidad como una finalidad en sí mismo sino más bien como una herramienta para la prevención y para la innovación (Rodríguez, 2018).

Teniendo en cuenta lo anterior, en el estudio realizado por Garzón (2017), titulado “planificación del sistema gestión de calidad ISO 9001:2015 para Gravida S.A.S”, se menciona que día tras día, los diferentes mercados que mueven la industria Colombiana ponen a prueba las

empresas del país, generándole retos y desafíos que buscan satisfacer las necesidades y requerimientos que quieren sus clientes. Son cada vez más las empresas que se ven obligadas a buscar mecanismos, metodologías, estrategias que den la solución a estos retos.

De otra parte, Grávida S.A.S., busca responder a las necesidades de sus clientes y ha decidido planificar este sistema, haciendo de su compañía una organización que busca una mejora continua, generando herramientas, recursos e integrando todos los actores que intervienen en ella para lograr este objetivo y hacer de su empresa una herramienta para responder a las necesidades y demandas del país en materia de construcción (Garzón, 2017).

Se debe mencionar de igual forma que un estudio titulado “Desarrollo de un sistema de gestión de la calidad, bajo la norma NTC-ISO 9001, para la empresa reciclados industriales de Colombia S.A.S.”, realizado por (Pérez, 2017), sustenta que debido a esto Reciclados industriales de Colombia S.A.S., ha decidido tomar el reto de desarrollar un sistema de gestión de la calidad para mejorar sus procesos, actividades y procedimientos teniendo siempre presente los requerimientos del cliente y el impacto al medio ambiente, permitiéndoles tomar decisiones de manera eficiente y eficaz (Pérez, 2017).

Por último, se llevó a cabo un plan de auditorías el cual permitirá verificar el grado de cumplimiento de los procesos e identificar las oportunidades de mejora de cada uno de estos, además a través de ello se garantiza el correcto funcionamiento de los procesos, así como la calidad de los productos y la satisfacción de los clientes, teniendo en cuenta un programa de auditorías que se ejecutará de manera anual, en donde se contará con una lista de verificación

para realizar la auditoría teniendo como base los lineamientos de la norma NCT ISO 9001:2015 (Pérez, 2017).

2.1.3 Antecedentes del Sistema de Gestión de Calidad a nivel local. En la localidad se deben mencionar varios estudios realizados como es la “Evaluación de la prestación del servicio de educación a partir del sistema de gestión de calidad en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña realizado por Barraza (2017), cuyo principal objetivo se enfocó en evaluar la prestación del servicio de educación a partir del sistema de gestión de calidad. Los resultados obtenidos permitieron identificar factores que debilitan la satisfacción del cliente en la UFPS Ocaña, además permitió el diseño de estrategias y un plan para su ejecución en el cual se sugieren propuestas para mejorar los niveles de calidad institucional.

De otra parte, en la investigación desarrollada por Páez y Amaya (2015), denominada, “propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad bajo los parámetros de la norma NTC ISO 9001-2008 exigidas por el ICONTEC para la certificación de la empresa ACOSMI de Rio de Oro, Cesar. El cual se llevó a cabo con el fin de elaborar los pilares básicos necesarios para la implementación de un sistema de aseguramiento de calidad en la empresa.

Por último, se encontró una “evaluación de la gestión de calidad en la cooperativa de caficultores del Catatumbo”, la cual se llevó a cabo por parte de Sepúlveda (2017), siendo un estudio cuantitativo cuyo diagnóstico arrojó un balance positivo a partir de la implementación del sistema de gestión de calidad. Se observó su gran avance y posicionamiento en la región. Así

mismo, se identificó que las debilidades analizadas, ya son de conocimiento de la gerencia y se cuentan como oportunidades de mejora dentro de sus planes de trabajo.

2.2 Marco teórico

Principios de gestión de calidad. El principio de la gestión, se basa en la importancia que nace por la necesidad de encontrar una dirección y control sobre la organización, de forma transparente y sistemática, por medio del interés que debe existir por cada una de las partes por buscar una mejora continua en miras al éxito en el desempeño de la labor (Qualired.com, 2015).

Teniendo en cuenta lo anterior se debe decir que en la calidad la propiedad es inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Sin embargo, en el ámbito del management, el término ha evolucionado hacia otras definiciones con diferentes enfoques, en la actualidad se debe satisfacer las expectativas de los clientes, cumpliendo con la norma ISO.

Hoy en día las empresas contemporáneas no sólo busca la eficiencia de sus procesos, sino la eficacia de su gestión para obtener productos que satisfagan las crecientes necesidades y expectativas de los clientes; y para ello se han desarrollado varios modelos de gestión como los Sistemas de Gestión de la Calidad basados en la norma ISO 9001:2008, ampliamente difundidos actualmente (González & Rodríguez, 2010).

De otra parte, Padilla (2012), manifiesta que la calidad ha tenido distintas perspectivas y distintas aplicaciones a lo largo del tiempo por lo tanto las definiciones y bases para llevar a cabo las mismas se han fundamentado en distintos autores; Joseph Juran entiende por calidad la

ausencia de deficiencias que pueden presentarse como: retraso en la entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc. Calidad es adecuarse al uso. Y basa su teoría en una trilogía denominada “trilogía de Juran” la cual contiene la planeación de la calidad, el control de la calidad y el mejoramiento de la calidad.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión. Análisis exacto y eficaz de datos y de la información con que se cuente. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: En miras a crear un valor de doble vía, es necesario crear una relación estrecha y con beneficios entre organización y proveedor, de tal forma que ambos obtengan bienes el uno del otro marcando así la interdependencia entre ellos (Globalstd, 2016).

En tal sentido García y Quispe (2013), consideran que a partir del año 1950, y en repetidas oportunidades durante las dos décadas siguientes, Deming empleó el Ciclo PHVA como introducción a todas y cada una de las capacitaciones que brindó a la alta dirección de las empresas japonesas. De allí hasta la fecha, este ciclo (que fue desarrollado por Shewhart), ha recorrido el mundo como símbolo indiscutido de la Mejora Continua.

Los autores citados coinciden en que la gestión de la calidad tiene un nuevo enfoque y este se centra en la planeación de la calidad con el fin de satisfacer las necesidades de las partes interesadas, lo que conlleva a alcanzar una mejora continua en los procesos, productos y servicios que en definitiva es el fin último de las organizaciones.

2.3 Marco contextual

Ocaña es un municipio colombiano ubicado en la zona noroccidental del departamento de Norte de Santander. Está conectada por carreteras nacionales con Bucaramanga, Cúcuta y Santa Marta. La provincia de Ocaña posee el Área Natural Única Los Estoraques ubicado a 1 kilómetro de La Playa de Belén "Bien de Interés Cultural" y "Monumento Nacional" y a 27 kilómetros de la ciudad de Ocaña (Paez L. , 2010).

Poblacionalmente se constituye como la segunda población del departamento después de Cúcuta con más de 100.000 habitantes incluida el área rural. Su extensión territorial es de 460 km², que representa el 2,2% del departamento. Su altura máxima es de 1 202 msnm y la mínima de 761 m.

La ciudad de Ocaña fue fundada el 14 de diciembre de 1570, por el capitán Francisco Fernández de Contreras, como parte del tercer proyecto poblador del oriente, patrocinado por la Audiencia y el Cabildo de Pamplona. La fundación tuvo por objeto la búsqueda de una vía que comunicara el núcleo urbano de Pamplona con el mar Caribe y el interior del Nuevo Reino (Paez L. , 2010).

2.4 Marco conceptual

El trabajo de grado está enmarcado dentro de conceptos muy relacionados con el tema de investigación.

En las empresas constructoras la meta principal es ofrecer sus servicios conforme con lo estipulado en un proyecto y su respectivo contrato. Aunque en el transcurso de las actividades, pueden presentarse variaciones, pero estas deberán ser mínimas, basadas, acordadas y aceptadas por la compañía y el cliente. Las operaciones a ejecutarse en la obra deben haber sido explicadas detalladamente durante las fases previas a la operación: definición de proyecto y diseño (SPC Constructora, 2016).

De otra parte, el Sistema de calidad es un instrumento de gestión que integra procesos, define responsabilidades, procedimientos y los recursos necesarios que deben ser desplegados de forma coherente y coordinada en la organización de una empresa. El Sistema de Calidad se debe establecer, documentar e implantar de forma efectiva (Ávila y Lamprea, 2015).

Por lo tanto, la gestión de calidad, constituye uno de los factores claves para que una organización logre sus objetivos. Según la Norma ISO 9001, también es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios (Universidad Cooperativa de Colombia, 2018).

Las funciones y objetivos de la ISO son las siguientes:

La elaboración, discusión y presentación de los proyectos de normas técnicas internacionales.

Facilitar la utilización de las nuevas normas para ser empleadas internacionalmente y en la esfera local de cada nación.

Coordinar para los países miembros las recomendaciones necesarias adicionales para la unificación de criterios de las normas ISO nacionales en cada país.

Elaboración de las normas internacionales con el apoyo, participación y aceptación de todos sus miembros.

Colaborar activamente con organizaciones internacionales dedicadas a la promulgación de la normalización (Guzman, 1998)

La mejora continua es un enfoque para optimizar los procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización. A menudo asociada con metodologías de proceso, la actividad de mejora continua proporciona una visión continua, medición y retroalimentación sobre el rendimiento del proceso para impulsar la mejora en la ejecución de los procesos (Heflo.com, 2017).

En cuanto al enfoque al cliente, en la actualidad dentro de las organizaciones se hace fácil hablar de este tema y en la mayoría de las ocasiones se destinan recursos para formar un área o un proceso llamado “Servicio al Cliente” el cual tendría como objetivo asegurar la satisfacción de los clientes y/o de las partes interesadas, sin embargo, la pregunta que nos debemos hacer constantemente es:

Cliente: organización o persona que recibe un producto o servicio.

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Partes Interesadas: son los individuos u otras entidades que aportan valor a la organización, que de otro modo están interesados en sus actividades o son afectados por ella. “La satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas contribuye al logro del éxito sostenido de una organización” (ISO 9001:2015, 2019).

En las organizaciones pueden encontrarse líderes formales y líderes informales. En cualquiera de los dos casos, para las organizaciones es imprescindible contar con un liderazgo claro para poder determinar la estrategia y los objetivos de la organización y la capacidad de materializarlos. En el ámbito de los sistemas de gestión, los responsables de gestión de calidad, medio ambiente, etc. tienen que contar necesariamente con cualidades para el liderazgo para conseguir implicar a todos los miembros de la organización en la gestión y la mejora (Asociación Española para la calidad, 2018).

2.5 Marco legal

Las bases legales que sustentan esta investigación son las siguientes.

Constitución política de Colombia de 1991. Artículo 25. El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas (República de Colombia, 2012).

Código de Comercio. En el Decreto 410 de 1971. Por el cual se expide el Código de Comercio, el Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus facultades extraordinarias que le confiere el numeral 15 del artículo 20 de la Ley 16 de 1968 y cumplido el requisito allí establecido (República de Colombia, 2005).

Norma Técnica Colombiana ISO 9001. Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado (Norma Técnica Colombiana, 2012)

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe:

- a) Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c) Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
- d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- e) Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,
- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos. (Norma Técnica Colombiana, 2012)

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección (Norma Técnica Colombiana, 2012)

Capítulo 3. Diseño metodológico

3.1 Tipo de investigación

Según Méndez (2013), En el caso de la administración, fue posible llevar a cabo un conocimiento de mayor profundidad que el exploratorio. Este lo define el estudio descriptivo cuyo propósito es la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación. En este proyecto se utilizó un estudio descriptivo utilizando técnicas específicas en la recolección de información como la encuesta, sometiendo a un proceso de codificación, tabulación y análisis la información obtenida.

Es necesario hacer notar que los estudios descriptivos miden de manera más bien independiente los conceptos o variables con los que tienen que ver. Aunque, desde luego, pueden integrar las mediciones de cada una de dichas variables para decir cómo es y se manifiesta el fenómeno de interés, su objetivo no es indicar cómo se relacionan las variables medidas.

De otra parte, Mendez (2013), sostiene que según “el nivel de conocimiento científico al que se espera llegar, se debe formular el tipo de estudio, cuyo propósito es señalar el tipo de información que se necesita, así como el nivel de análisis que deberá realizar, para lo cual debe tenerse en cuenta los objetivos que se plantearon, y que en el presente proyecto se utilizarán”.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, ya que es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no se pueden eludir los diferentes pasos del mismo. Sigue el método científico clásico: plantearse un problema, crear hipótesis, experimentación, análisis de

datos y sacar conclusiones. Pero el aspecto central es que el objeto de estudio de estos diseños de investigación son variables o fenómenos cuantificables o fácilmente mensurables.

3.2 Población

La población estuvo conformada por quince empleados de la empresa y el representante legal.

3.3 Muestra

Por lo reducido de la población se tomó el 100% de la misma, para ser aplicados los instrumentos de investigación, diseñados para la investigación.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Con el fin que la investigación fuera más objetiva se aplicó a la población beneficiada del proyecto una encuesta y una lista de chequeo, con el fin de analizar la necesidad del mismo.

3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de información

La información recolectada mediante la técnica de la encuesta se tabuló y se presentó en tablas y figuras, se hizo un análisis de cada una de las preguntas, al igual que la lista de chequeo.

Capítulo 4. Presentación de resultados

4.1 Diagnóstico situacional, con el fin de determinar la necesidad de certificarse en calidad ISO 9001:2015, teniendo en cuenta la evolución del sector de la construcción en la ciudad de Ocaña.

Con el objetivo de conocer la opinión de los empleados de la empresa Civil Construcciones S.A.S, en cuanto a la necesidad de certificarse en calidad, se les aplicó una encuesta con preguntas cerradas a las cuales respondieron lo siguiente:

Tabla 1

Conocimiento de la ISO 9001:2015

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	6%
NO	14	88%
NR	1	6%
TOTAL	16	100%

Nota. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Civil Soluciones S.A.S

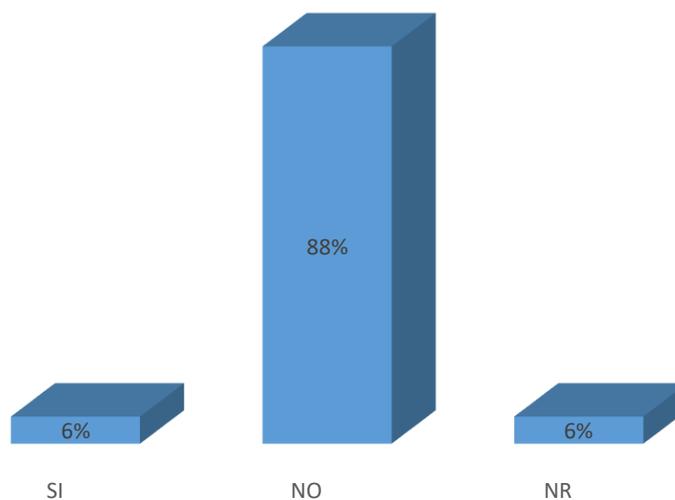


Figura 1. Conocimiento de la ISO 9001:2015. Autores del proyecto

Respecto al conocimiento que tienen en la empresa en cuanto a ISO 9001:2015, se debe decir que el 88% de los mismos, la desconocen esto porque nunca se les ha capacitado en el tema y hasta el momento no han visto la necesidad de la implementación de la misma en la entidad, mientras que el 6% dicen que si la conocen o no respondieron a la pregunta formulada.

Tabla 2

Conocimiento de la ventaja con la certificación

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	15	94%
NR	1	6%
TOTAL	16	100%

Nota. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Civil Soluciones S.A.S

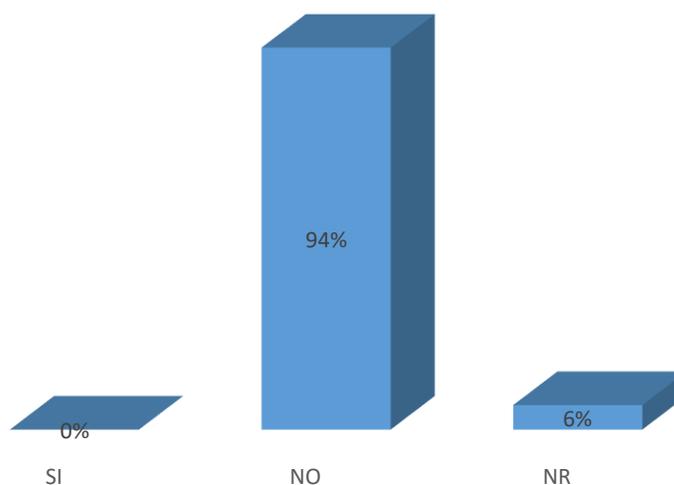


Figura 2. Conocimiento de la ventaja con la certificación. Autores del proyecto

La mayoría de los encuestados desconocen que al certificarse en calidad se tendrán ventajas como es el acceso a nuevos mercados, se proporciona ahorros en los costos de la empresa, se permiten las operaciones de forma adecuada, se mejora la posición en el mercado,

aumentando la productividad en las empresas, incrementándose las ventas, acrecentando la cuota de mercado y aportando una ventaja competitiva.

Tabla 3

Necesidad de certificar la empresa en la ISO 9001:2015

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	100%
NO	0	0%
NR	0	0%
TOTAL	16	100%

Nota. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Civil Soluciones S.A.S

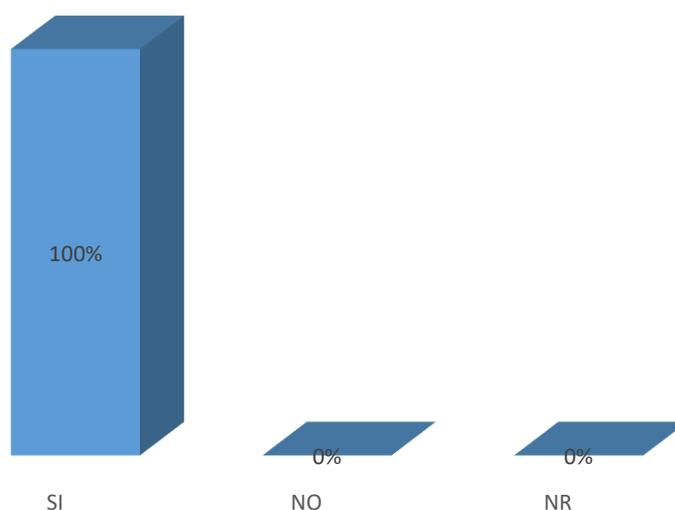


Figura 3. Necesidad de certificar la empresa en la ISO 9001:2015. Autores del proyecto

En cuanto a la certificación la totalidad de los empleados son conscientes de la necesidad que posee la empresa de certificarse en la ISO 9001:2015, ya que esta le proporciona a la entidad reconocimiento y le asegura la permanencia en el mercado, ya que los clientes se les va a asegurar la calidad del servicio ofrecido.

Tabla 4

Calificación de los procesos administrativos llevados en la empresa

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelentes	0	0%
Buenos	5	31%
Malos	9	56%
Regulares	2	13%
TOTAL	16	100%

Nota. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Civil Soluciones S.A.S

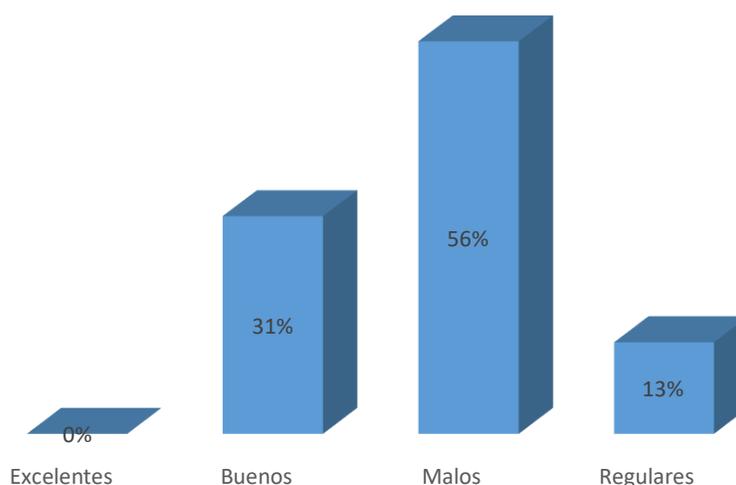


Figura 4. Calificación de los procesos administrativos llevados en la empresa. Autores del proyecto

Según el 56% de los empleados afirman que los procesos administrativos en la empresa son malos, ya que se evidencia mucho desorden y desorganización, lo que hace que en algunos trabajos no se entreguen con las condiciones de calidad adecuadas, haciendo que el cliente se sienta inconforme con dicha situación, de otra parte, el 31% dicen que son buenos, ya que los empleados tratan de ser responsables con las labores encomendadas a diario.

Tabla 5

Inconformidad con algún proceso en la empresa

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	100%
NO	0	0%
NR	0	0%
TOTAL	16	100%

Nota. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Civil Soluciones S.A.S

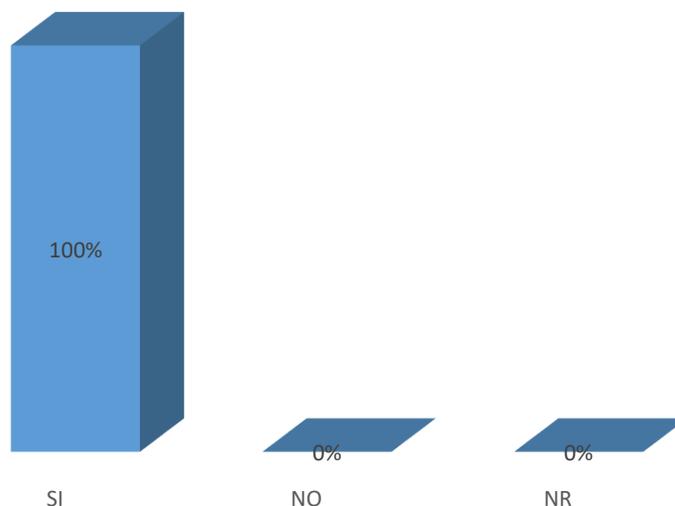


Figura 5. Inconformidad con algún proceso en la empresa. Autores del proyecto

El 100% de los empleados afirman que en muchas ocasiones se han sentido inconformes con los procesos llevados en la empresa, por lo que dicen que es muy importante y urgente empezar a corregirlos para evitar inconvenientes con los clientes y así asegurar el futuro de la empresa en la actividad que se desarrolla a diario, cumpliendo con la misión y visión que poseen.

Tabla 6

Capacitación sobre certificación en calidad

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	16	100%
NR	0	0%
TOTAL	16	100%

Nota. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Civil Soluciones S.A.S

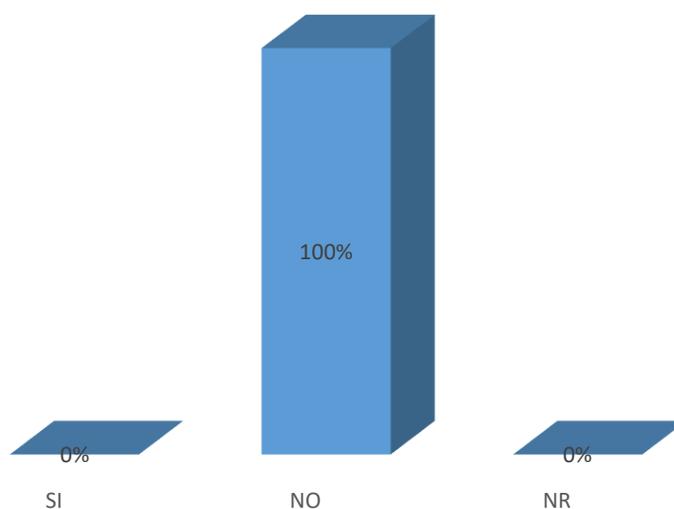


Figura 6. Capacitación sobre certificación en calidad. Autores del proyecto

La totalidad de los empleados dicen que en la empresa en ningún momento les han capacitado en temas relacionados con la certificación en calidad, esto porque no se ha realizado el trabajo de la implementación y no se ha llevado los procesos necesarios para la misma.

Tabla 7

Satisfacción de los clientes con la labor realizada por la empresa

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	69%
NO	5	31%
NR	0	0%
TOTAL	16	100%

Nota. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Civil Soluciones S.A.S

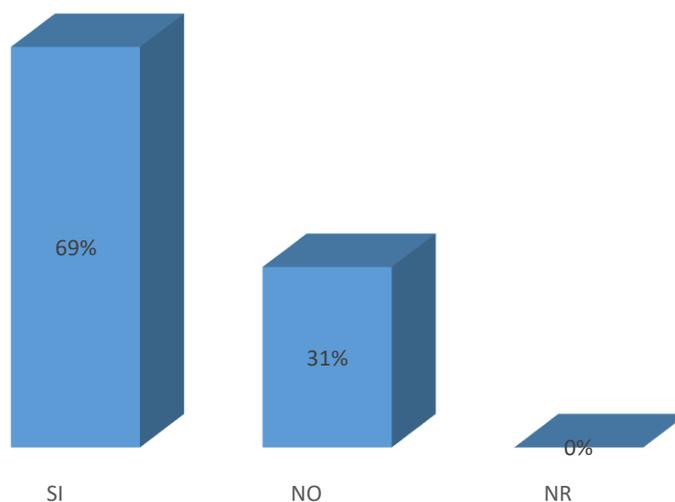


Figura 7. Satisfacción de los clientes con la labor realizada por la empresa. Autores del proyecto

En cuanto a la satisfacción de los clientes con la labor realizada en la empresa se puede decir que el 69% afirma, que hasta el momento no han existido quejas y reclamos graves de las personas los cuales han solicitado el servicio, esto puede ser porque los empleados siempre brindan un excelente servicio logrando que la entidad tenga un buen reconocimiento comercial en la ciudad de Ocaña.

Tabla 8

Conocimiento sobre las auditorías a los procesos realizados

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	16	100%
NR	0	0%
TOTAL	16	100%

Nota. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Civil Soluciones S.A.S

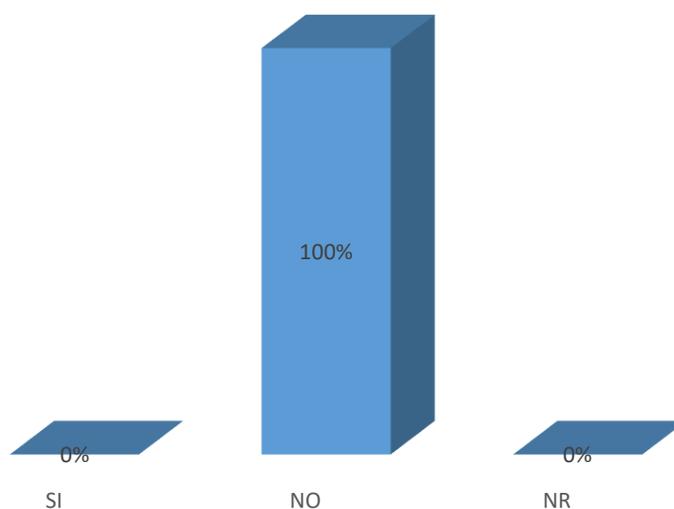


Figura 8. Conocimiento sobre las auditorías a los procesos realizados. Autores del proyecto

El 100% de los empleados desconocen que son las auditorías, esto porque en la empresa nunca se han llevado a cabo, ni se ha explicado de que se trata, dichas actividades.

Tabla 9

Razón por la que no se ha certificado

CONCEPTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dinero	0	0%
No se ha tenido la necesidad	0	0%
Por el tamaño de la empresa	0	0%
Todas las anteriores	16	100%
TOTAL	16	100%

Nota. Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Civil Soluciones S.A.S

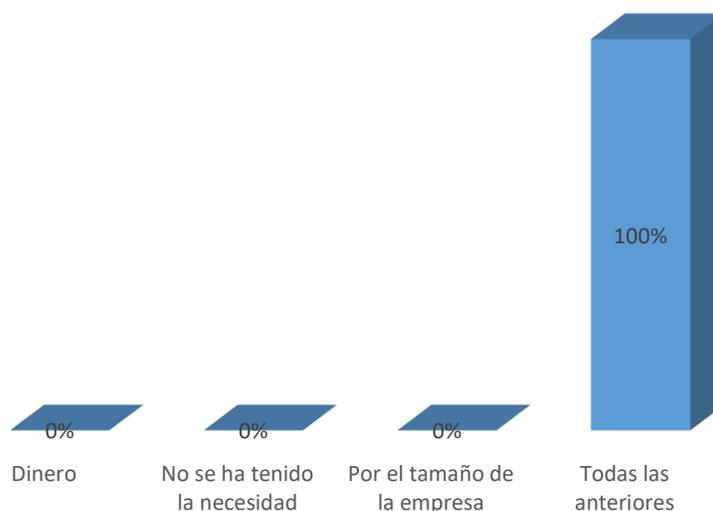


Figura 9. Razón por la que no se ha certificado. Autores del proyecto

Según lo que comentan los encuestados la razón por la que la empresa no se ha certificado hasta el momento es porque la misma es relativamente joven, además no se ha contado con los recursos económicos para esto, teniendo conocimiento que la certificación es costosa, de igual forma no se había visto la necesidad y por el tamaño de la empresa se creía que no era necesaria tal certificación.

De otra parte, se aplicó una lista de chequeo donde de forma general se evidencio que la empresa no posee absolutamente nada relacionado con calidad, es decir documentación, política, manual, objetivos, procedimientos, control de documentos, registros, planificación, entre otros que son necesarios para los adecuados procesos en la empresa.

Desconociendo que la norma ISO 9001 2015, ofrece todos los requisitos necesarios para establecer un Sistema de Gestión de la Calidad y una vez establecido es necesario pasar la

auditoría de certificación para obtener el sello en calidad que puede ser mostrado a todos los clientes o personas interesadas en el servicio ofrecido por la empresa.

Es por esto que muchas organizaciones invierten su dinero en mejorar los sistemas de producción y lo consiguen gracias al esfuerzo realizado para obtener el sello de calidad, es decir, la etiqueta que garantiza que estamos hablando sobre una empresa con mucha competitividad y los productos que ofrece son de una elevada calidad.

Diagnostico. La empresa Civil Soluciones S.A.S, no cuentan con documentación relacionada con calidad, al igual que la gran mayoría de los empleados desconocen las ventajas que trae para la empresa la certificación, por lo que es necesario organizar una serie de capacitaciones o talleres que los oriente al respecto y se tenga la oportunidad de adquirir conocimiento sobre la Norma y el beneficio que esta trae a la empresa.

Los requisitos exigidos para la certificación, una pequeña cantidad de personas los conocen, según la información suministrada por los empleados, por lo cual se ve la necesidad de capacitar a los empleados.

Según la información suministrada por los encuestados, nunca se hace una evaluación a la satisfacción de los clientes, lo que representa una falencia para la entidad. Al igual que se califican los servicios como buenos, aunque se deben realizar dichas evaluaciones de forma periódica y así contribuir a mejorar la calidad del servicio.

De otra parte, se debe mencionar que la certificación en calidad beneficiara grandemente a la empresa Civil Soluciones S.A.S, en su aspecto comercial, se acreditara por su calidad en el sector de las construcciones, por lo tanto, garantizar una calidad constante del producto, reducirá los costes para el constructor, métodos de mejora de la gestión de la cadena de suministro y los procesos de compra mediante la norma ISO 9001 2015 aprobados pueden reducir los costos y aumentar los márgenes de beneficio.

Por otra parte, se asegura que su negocio y los procesos asociados mejoren año tras año, con el aumento de las ganancias y el crecimiento del negocio en consecuencia.

Se evidencia que la organización en el sector de la construcción, tendrá que satisfacer todas las cláusulas de la norma ISO 9001 2015 para obtener la acreditación, como también llevar una adecuada planificación, con estrategias mucho más específicas sobre los diferentes proyectos de construcción que poseen.

De igual forma se tendrá una mayor atención en cuanto a los riesgos y las oportunidades dirigiendo la ayuda a cumplir todos los objetivos propuestos al inicio de la empresa, trayendo eficacia para muchos proyectos de construcción, como también el control de los servicios externos tal como se mencionan en la norma ISO 9001, siendo un elemento crítico para gestionar el rendimiento y asegurar el suministro que se adapte a los requisitos, precios y objetivos de calidad al mismo tiempo.

4.2 Descripción de los procesos y documentar los procedimientos mínimos, exigidos por la Norma Técnica de Calidad para lograr la certificación

La Norma publicará en septiembre de 2015, la Norma ISO 9001:2015, “Sistema de gestión de la calidad y sus procesos” especifica los requisitos esenciales para comprender plenamente el enfoque en procesos.

Es por esto que la empresa Civil Soluciones S.A.S, debe empezar a realizar la gestión para la implementación del sistema de gestión de calidad, por lo que se propone la adquisición de los siguientes documentos, con el fin de lograr cumplir con los requisitos mínimos exigidos por la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

Una política de la calidad, objetivos de la calidad y un manual de la calidad. De igual forma los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional, son necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, como es el Control de Documentos, Acciones Correctivas, Atención al Cliente, Auditoria Interna, Control Recurso Humano, Control Salidas no Conformes, Compras, Selección y Evaluación de Proveedores, Control de Registros y Satisfacción al Cliente.

En cuanto a los roles, responsabilidades y autoridades de la empresa, se deben establecer las líneas de acción de las organizaciones en materia de Gestión de Calidad. En esencia, se trata

de un documento escrito, que debe formar parte de la memoria de cada organización (Issotool Excellence, 2015).

Para la empresa Civil Soluciones S.A.S, se propone lo siguiente:

Para conseguir el cumplimiento de las responsabilidades se deben apoyar en el sistema de Gestión de Calidad bajo la norma técnica Colombiana ISO 9001:2015, trabajando permanentemente en la identificación de las necesidades y expectativas de nuestros clientes e implementando acciones que aseguren su satisfacción y fidelidad.

Al igual que es necesario por parte de la empresa conocer su contexto, estudiar la planeación estratégica (misión, visión, políticas y objetivos), realizar un diagnóstico inicial de los documentos actuales existentes, identificar los procesos, elaborar el mapa de procesos, elaborar los procedimientos documentados tanto obligatorios como necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, actualizar el manual de funciones de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

De otra parte, se debe elaboración el manual de calidad, mapa de riesgos y por último entrega de todos los documentos a la entidad. Lo anterior obliga al representante legal y a los empleados a comprometerse con la mejora continua, logrando de esta forma el cumplimiento de las metas propuestas por la empresa.

En cuanto al mapa en la empresa, se puede definir como la representación gráfica de los procesos de ésta y de sus interrelaciones. A la hora de realizar el Mapa de Procesos, habrá que

identificar primero todos los procesos que integran la organización y posteriormente se deberán clasificar. En el mapa se deberán identificar tres tipos de procesos:

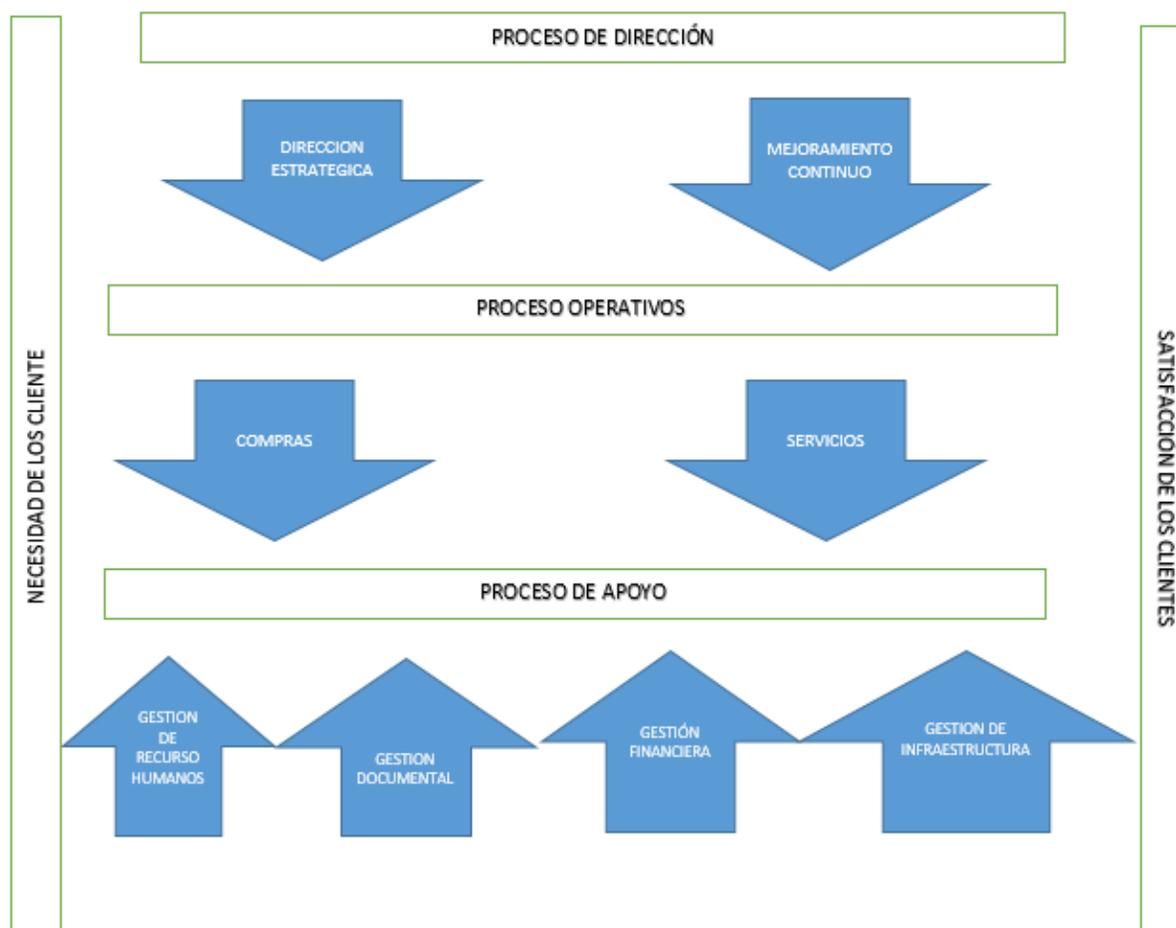


Figura 10. Mapa de procesos. Autores del proyecto

Procesos estratégicos. Son todos los procesos que proporcionan pautas de acción para todos los demás procesos y son realizados por la dirección general o en nombre de esta. Se suelen hacer referencia a reglamentación, leyes, normativas, aplicables al producto o servicio y que no son controladas por el mismo.

Procesos operativos. Hacen referencia a los procesos de la cadena de valor de la organización y tienen impacto en el cliente creando valor para éste. Son las actividades esenciales de la empresa, su razón de ser.

Procesos de apoyo. Son aquellos que dan apoyo a los procesos fundamentales de la empresa.

Objetivo de calidad. Identificar y priorizar los riesgos e impactos ambientales significativos, generados por el desarrollo de nuestras actividades.

Garantizar la protección de la seguridad, la salud de los trabajadores y del medio ambiente, por medio del desarrollo de actividades encaminadas al cuidado individual y colectivo.

Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la organización, a través de la identificación y evaluación permanente de éstas reglamentaciones.

Manual de la calidad. En la empresa civil soluciones, es indispensable implementar dicho manual de calidad, según lo manifestado por los empleados y lo observado en la lista de chequeo ya que se obtienen beneficios como es la calidad en los servicios ofrecidos a la comunidad, la mejora del clima organizacional y las relaciones humanas (Ver apéndice C).

Manuales de procedimientos. Este documento contiene la descripción de cada uno de los procedimientos obligatorios y necesarios que intervienen para llevar a cabo el cumplimiento de los requisitos estipulados en la Norma ISO 9001:2015 en lo referente a la documentación del Sistemas de gestión de Calidad.

Para la empresa es muy importante el control de documentos ya que esto permite tener más organizados los mismos, siendo estos de vital importancia para la calidad de sus servicios y la continuidad en el mercado.

Control de documentos. La empresa debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros. Es importante llevar un registro ya que con esto se demuestra que los procesos se están llevando a cabo de forma adecuada y por último se pueden verificar y hacer seguimiento a los procesos (Ver apéndice D).

Acciones correctivas y preventivas. El procedimiento documentado tiene por objeto establecer el proceso a seguir por el sistema de gestión de calidad, en la empresa, para eliminar las causas de las no conformidades reales mediante la adopción de acciones correctivas apropiadas (Ver apéndice E).

Auditoría interna. La auditoría interna es un catalizador para mejorar los controles en la empresa, organización administrativa, gestión y administración de riesgos, proporcionando una visión y recomendaciones basadas en el análisis y la evaluación de los datos y procesos de negocio (Ver apéndice F).

Salidas no conformes. En la organización se deberá asegurar que cada producto no conforme sea identificado y controlado para impedir la entrega y el uso inadecuado (Ver apéndice G).

Procedimiento de compras, selección y evaluación de proveedores. La norma permite un poco más de flexibilidad para las compras, aunque sigue siendo muy importante el hecho de establecer relaciones con los proveedores y elegir a los proveedores según su capacidad para cumplir con sus requisitos (Ver apéndice H).

Procedimiento control recurso humano. En este procedimiento se realiza toda la documentación y actividades diarias ejecutadas por los colaboradores del proceso de talento humano. Haciendo una descripción minuciosa de dichas actividades empleando un suministro del proceso de formato de procedimiento gestión de calidad (Ver apéndice I).

Procedimiento de atención al cliente. Cuando se está empezando a adaptar el sistema de calidad se debe añadir la evaluación de riesgos en sustitución a las acciones preventivas. La satisfacción del cliente, es como tal, un proceso del sistema y por lo tanto, deberá tener asociados indicador/res de proceso, evaluación de riesgos, y en muchos casos, su mejora se considera como un objetivo (Ver apéndice J).

Control de registros. Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros (Ver apéndice J).

Satisfacción al cliente. La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información (Ver apéndice L).

Compromiso de la dirección. La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.

Por último, la dirección debe estar altamente comprometida con la certificación, ya que debe evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia a través de la capacitación a los empleados, mejoramiento de sus instalaciones y muebles y enseres.

4.3 Indicadores de gestión que permitan medir la efectiva del sistema de gestión de calidad

Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados (Caferri, 2019).

Tabla 11
Indicadores

ACTIVIDAD	INDICADOR	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN
Rotación	Retiro/ Total de empleados	Trimestral	Informe de novedades de retiro
Ausentismo	Horas de ausentismo/total de horas	Trimestral	Informe de permisos de trabajo
Cumplimientos del plan de capacitación	# de capacitaciones realizadas/ # de capacitaciones programadas	Trimestral	Informe de capacitaciones reportadas, certificados de asistencia a capacitación
Efectividad de las capacitaciones realizadas	# de capacitaciones evaluadas/ total de personas capacitadas	Trimestral	Formatos diligenciados de evaluación de capacitación y entrega de calificaciones
Cumplimiento de la evaluación de desempeño	# de trabajadores evaluados / total trabajadores	Trimestral	Formato de evaluación de desempeño
Calidad de los pedidos generados	Pedidos generados sin problemas / Total pedidos	Trimestral	Formato control y seguimientos a compras
Nivel de cumplimiento en los despachos	# de despachos cumplidos a tiempo / # total despachados requeridos	Trimestral	Información de despachos durante el período
Mejora continua del sistema de gestión	Acción de mejora cerradas / Acción de mejora establecidas	Trimestral	Informes
Clientes	Clientes perdidos/total de clientes	Trimestral	Información del proceso

Nota. Autores del proyecto

De otra parte, en la empresa se deben tener en cuenta pilares básicos de Gestión que ayudan a implementar el sistema de calidad según la norma ISO 9001:2015. Estando basado en los cuatro pilares básicos, en los que se apoya la norma de referencia y va dirigido sobre todo a las empresas.

Enfoque al cliente. La determinación correcta de las necesidades de los clientes, la programación y ejecución ordenada de los trabajos y/o servicios y la valoración posterior de dichos trabajos como entrada de reproceso y datos a considerar implica a todos los departamentos de la organización obligando a una buena interrelación entre ellos de cara a optimizar al máximo la atención los clientes (Blanco, 2018).

Eliminación de despilfarros. Se debe realizar la revisión y optimización de los procesos de la entidad y el control de repeticiones, correcciones, pérdidas burocráticas, etc (Blanco, 2018).

Mejora continua. Esta enfatizado bajo las actuaciones continuadas y el enfoque de planificar, actuar, verificar y actuar influye y empuja a las entidades a una espiral ascendente de optimización de procesos, mejor distribución de sus recursos y elevación de su eficiencia en el desarrollo de sus productos o servicios (Blanco, 2018).

Participación de todo el personal. La implicación de todo el personal de la entidad se ha convertido en imperativo para lograr el enfoque de la empresa hacia el cliente, conseguir una correcta distribución y gestión de los recursos y “activar” medidas progresivas de mejora en las organizaciones (Blanco, 2018).

4.4 Identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades de los procesos identificados con el fin de establecer un plan de tratamiento en el marco de la mejora continua

Para cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, se debe abordar el tema relacionado con los riesgos a los que está expuesta la empresa y que pueden llegar a afectar los procesos, por lo que se identificaron unos riesgos entre otros están:

Administrar de una mejor manera los recursos de la empresa

Aplicar un control a los riesgos, en especial a los más significativos

Fomenta una cultura de prevención

A continuación, se relaciona una matriz en la que se identifica el riesgo, se describe y valora y por último se genera un tratamiento para el mismo.

Tabla 12
Matriz de Riesgos

RIESGO	VALORACIÓN	TRATAMIENTO
Falta de Recursos	Alta. El no contar con los recursos necesarios para la ejecución de los proyectos, no permite que se llegue a la satisfacción del cliente como principal objetivo de la empresa	Identificar los recursos necesarios para cada uno de los proyectos Estandarizar los recursos comunes para los proyectos para mantener en la empresa la disposición inmediata de ellos o la fácil consecución Apoyarse con diferentes entidades financieras, proveedores y otros organismos para la consecución de los recursos necesarios Administrar los recursos necesarios en cada una de las actividades que cuenten
Accidentes laborales	Alta. La mala práctica de las actividades cotidianas de la empresa, el exceso de confianza en las mismas o la no aplicación de normas de seguridad para la ejecución de trabajos tanto e empleados como de contratistas, elevan la posibilidad de accidentes dentro de su labora y generan un impacto alto para la empresa	Realizar una matriz de riesgos que se presentan por accidentes en cada una de la ejecución de los proyectos Capacitar al personal para la realización de actividades con la precaución y la correspondiente seguridad por medio de la utilización de los elementos de seguridad. Dotar a los empleados directos e indirectos (contratistas) de los elementos de seguridad necesarios para la ejecución y concientizarlos de la importancia del uso de los mismos
Incumplimiento de normas	Alta El desconocimiento o el no acatamiento de las normas legales, técnicas, ambientales y de seguridad en el trabajo, generan una serie de sanciones, además que no se cumpliría con la política de calidad a la que se direcciona la empresa	Generar una matriz de normas legales, identificadas de acuerdo a los requisitos de los clientes y proyectos a ejecutar Asesorarse técnica y legalmente para el cumplimiento de estas normas Capacitar al personal para el cumplimiento de estas normas

Tabla 12. (Continuación)

Desconocimiento del mercado	Alta La empresa al no entrar totalmente por falta de recursos en el mercado en el cual ejecuta sus proyectos hace que pierda clientes potenciales y que por supuesto no se genere rentabilidad en la empresa	Definir y establecer los principales productos y servicios que ofrece la compañía. Enfocarse en los principales proyectos ejecutados Generar un listado de posibles clientes de acuerdo a las actividades ofrecidas por la compañía
Falta de Financiamiento	Medio La no consecución de recursos por falta de financiamiento de los proveedores o entidades financieras, retrasaría o afectaría en directamente los procesos	Empezar a hacer una investigación del mercado Conseguir proveedores que faciliten el financiamiento de los recursos que se necesiten Lograr un financiamiento por parte de una entidad financiera y corresponder al pago de la misma
OPORTUNIDADES	Nuevos proyectos de vivienda en la ciudad Cumplimiento de la Norma para la prevención de accidentes laborales Conocer las consecuencias del no cumplimiento de las Normas establecidas en el país, siendo estas ampliamente divulgadas. Posibilidad de realizar estudios de mercados para conocer los nuevos gustos y tendencias en cuanto a la construcción Reconocimiento de la empresa y vida crediticia en las diferentes entidades bancarias en la ciudad de Ocaña.	

Nota. Autores del proyecto

Estos riesgos principales que se identificaron, por el tamaño de la empresa afectarían cada uno de los procesos de la empresa y por ende el desarrollo de los objetivos y proyectos que ejecuta la empresa, de ahí la importancia en empezar a crear un plan para realizar los planes de acción de los mismo que logren mitigar el impacto de estos riesgos o en lo posible erradicarlos en su totalidad.

4.5 Plan de acción donde se establezcan las estrategias para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad

La metodología propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa Civil Soluciones S.A.S es la siguiente.

Etapas de gestión del cambio

Objetivo. Determinar el impacto de los cambios y la aceptación de las personas al establecer el sistema de gestión de calidad.

Actividades. Programación de charlas de sensibilización
Sesiones de presentación del proyecto
Talleres de transformación cultural
Capacitaciones internas

Al realizar las actividades planteadas para la empresa se podrá determinar qué cambios se deben efectuar para lograr una mejora continua en cada uno de los procesos que esta lleva.

Etapas de diagnóstico

Objetivo. Analizar el diagnóstico del estado de la empresa, frente a los requisitos exigidos por la norma.

Actividades. Establecer un grupo de trabajo que analice la información recolectada a través de los instrumentos.

Etapa de planeación

Objetivo. Establecer los parámetros necesarios para determinar y desarrollar métodos, tareas y tiempos requeridos por la norma.

Actividades. Plan detallado de trabajo

Plan de comunicación

Niveles de responsabilidad

La empresa debe responsabilizarse de la elaboración de un plan de trabajo que será necesario para llevar a cabo la implementación del sistema de gestión de calidad, donde se establezcan los roles y responsabilidades de cada integrante de la organización.

Etapa de diseño

Objetivo. Establecer todos los elementos generales necesarios para la elaboración del sistema documental.

Actividad. Diseñar e implementar documentos exigidos por la Norma de calidad ISO 9001:2015

Organizar y controlar los diferentes procesos

Diseñar el manual de funciones

Realizar seguimiento y control a los procesos

Presentar informes

Etapa de implementación

Objetivo. Difundir la metodología de los procesos del sistema de gestión de calidad.

Actividades. Implementación del sistema documental

Evaluación del desempeño individual (autocontrol)

Medición de la eficacia de la capacitación

Dar a conocer los requisitos generales del sistema.

Es necesario que la empresa, implemente la metodología explicada, al igual que los documentos diseñados, en cada uno de los procesos con el fin que permita un mayor desarrollo y un acercamiento a la certificación en calidad.

Etapa de verificación

Objetivo. Establecer mecanismos de seguimiento, medición y análisis para asegurarse de la eficiencia de los procesos.

Actividades. Realizar auditorías internas

Revisión por la dirección

Evaluación de resultados

Para alcanzar la certificación la empresa debe realizar auditorías continuas, que le permita conocer las posibles falencias que le impiden obtener la calidad en el servicio y producto ofrecido. La dirección por su parte debe comprometerse a cumplir con los parámetros exigidos para acceder a la calidad.

Etapas de mejoramiento

Objetivo. Definir mecanismos para la mejora continua y la eficacia del sistema de gestión de calidad

Actividades. Priorizar las oportunidades de mejoramiento
Desarrollo de proyecto de mejora
Planes de mejoramiento

La empresa debe ser consciente que al buscar la certificación debe incorporar en todas las actividades realizadas en la empresa una mejora continua, ya que es la base para alcanzar la calidad y sostenibilidad en el tiempo.

Del mismo modo se propone un plan de acción para exponer los objetivos, estrategias, programas, metas, responsables y tiempo que deben utilizar para dicha implementación.

Tabla 13
Plan de acción

ETAPA	OBJETIVO	ESTRATEGIA	META	INDICADOR	RESPONSABLE	TIEMPO
Gestión del cambio	Determinar el impacto de los cambios y la aceptación de las personas al establecer el sistema de gestión de calidad.	Programación de charlas de sensibilización Sesiones de presentación del proyecto Talleres de transformación cultural Capacitaciones internas	100%	Número de charlas/empleados X 100	Gerente	12 meses
Diagnóstico	Analizar el diagnóstico del estado de la empresa, frente a los requisitos exigidos por la norma.	Establecer un grupo de trabajo que analice la información recolectada a través de los instrumentos.	100%	Número de empleados / instrumentos utilizados X 100	Secretaria	Todo el año
Planeación	Establecer los parámetros necesarios para determinar y desarrollar métodos, tareas y tiempos requeridos por la norma.	Plan detallado de trabajo La empresa debe responsabilizar de la elaboración de un plan de trabajo que será necesario para llevar a cabo la implementación del sistema de gestión de calidad, donde se establezcan los roles y responsabilidades de cada integrante de la organización.	100%	Número de planes de trabajo/personas responsables X 100	Secretaria gerente	Dos meses
Diseño	Establecer todos los elementos generales necesarios para la elaboración del sistema documental.	Diseñar e implementar documentos exigidos por la Norma de calidad ISO 9001:2015 Organizar y controlar los diferentes procesos Diseñar el manual de funciones	100%	Documentos	Gerente	Todo el año

Tabla 13. (Continuación)

Implementación	Difundir la metodología de los procesos del sistema de gestión de calidad.	Realizar seguimiento y control a los procesos Presentar informes Implementación del sistema documental Evaluación del desempeño individual (autocontrol) Medición de la eficacia de la capacitación Dar a conocer los requisitos generales del sistema.	100%	Número de evaluaciones/empleados capacitados X 100	Contador y secretaria	Todo el año
Verificación	Establecer mecanismos de seguimiento, medición y análisis para asegurarse de la eficiencia de los procesos.	Realizar auditorías internas Revisión por la dirección Evaluación de resultados	100%	Número de auditorías / Evaluaciones realizadas X 100	Operario de mantenimiento	Todo el año
Mejoramiento	Definir mecanismos para la mejora continua y la eficacia del sistema de gestión de calidad	Priorizar las oportunidades de mejoramiento Desarrollo de proyecto de mejora Planes de mejoramiento	100%	Planes de mejoramiento	Secretaria	Un mes

Nota. Autores del proyecto

Capítulo 5. Conclusiones

Con la aplicación de las encuestas a los empleados de la empresa Civil Soluciones S.A.S, se tuvo la oportunidad de recolectar la información necesaria para evidenciar que en la entidad existen características muy importantes como son sus fortalezas y oportunidades que pueden ayudar a surgir económica y financieramente, sin desconocer que de igual forma le afecta muchas amenazas y debilidades, siendo estas de urgencia necesidad contrarrestar, como es el desconocimiento de las normas de calidad.

Se propuso el mapa de procesos y la documentación exigida para el cumplimiento de los requisitos mínimos del sistema de gestión de calidad bajo los parámetros de la norma NTC ISO 9001:2015, teniendo en cuenta elementos como es la gestión, procesos, mejora, enfoque al cliente y políticas de calidad necesarios para la adquisición de dicha certificación.

De otra parte, se planteó a la empresa un plan de implementación con el objetivo de proporcionar una guía que les ayude a facilitar el proceso de certificación y así lograr en poco tiempo la mejora en los servicios ofrecidos, evaluando los procesos de calidad en la empresa, como también se busca que el desempeño pueda los procesos para conocer cómo y cuándo medir todos los aspectos que aparecen en la implementación y evaluar dichas mediciones.

Se establecieron los indicadores, riesgos y oportunidades que a la empresa le va a contribuir ya que permitirán controlar los procesos y evidenciar las falencias para entrar a hacer los correctivos correspondientes y así evitar daños en la producción y servicio ofrecido, como

también se tiene la opción de afrontar y asumir los riesgos, para perseguir una oportunidad y cambiar la probabilidad o las consecuencias del riesgo en la empresa.

Con la propuesta del plan de acción se demuestra que el Sistema de Gestión de la Calidad aplicado en la empresa se debe llevar a cabo teniendo en cuenta los procesos más complejos o algunos procesos que necesitan información adicional. Como también cumplir con los requisitos legales reglamentarios y los clientes para optimizar la utilización de los recursos en el cumplimiento de los objetivos de calidad, para minimizar el riesgo de no conformidades y otros propósitos.

Capítulo 6. Recomendaciones

Es necesario que la empresa continúe realizando diagnósticos con el objetivo de verificar las falencias que se presentan al interior y exterior de la misma y tener la oportunidad de corregir, con el fin de evitar el deterioro de la calidad y el adecuado desarrollo de sus actividades.

Se recomienda al representante legal de la empresa Civil Soluciones S.A.S, dar a conocer a todo el personal vinculado con la entidad, los manuales y documentos exigidos por la norma ISO 9001:2015, por medio de capacitaciones, y apoyarse en asesores conocedores y expertos en el tema de certificaciones.

Es necesario desarrollar procedimientos y protocolos a la hora de la certificación, siendo estos muy importantes, pues existen normas implementadas por el ICONTEC, que ayudan en los diferentes procesos de la empresa, como también aplicar los indicadores propuestos y así verificar el cumplimiento de los mismos en la empresa.

Es conveniente dar a conocer el manual de calidad y documentos enunciados en el segundo objetivo a los empleados de la empresa al igual que realizar la implementación, logrando una mayor confiabilidad, eficacia y eficiencia, en los procesos y prestación adecuada del servicio en la entidad, como también conocer los riesgos y oportunidades que posee la empresa para lograr un normal desarrollo en la comunidad.

Se recomienda adoptar los indicadores de gestión propuestos para la empresa, pues estos ayudan a fortalecer y mejorar los procesos en la entidad. De igual manera es necesario socializar este documento con todo el personal del ente económico, ya que los empleados deben colaborar para el logro de la certificación ISO 9001:2015. Y posteriormente se parte activa de las auditorías internas de todo el SGC, con el objetivo de determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad cumple los requisitos de ISO 9001:2015 y se aplica de manera consistente en todo el proceso involucrado.

Por último, se recomienda tener en cuenta el plan de acción, siendo este un proceso estructurado en el que participan cada uno las personas que componen la empresa, con el objetivo de aumentar de manera progresiva la calidad, la competitividad y la productividad, incrementando el valor para el cliente y la eficiencia en el uso de los recursos, en el seno de un entorno cambiante.

Referencias

- Alexander, W., & Serfass, R. (2002). *Nuevas herramientas de calidad: mas allá de la visión: crear y analizar un futuro de calidad para tu organización.* . Madrid: Club Gestión de la calidad.
- Allendez, S. (2007). *El camino hacia la mejora continua.* . Zaragoza: Biblios.
- Arango Ospina, P. (21 de Octubre de 2007). <http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha35.htm>.
Obtenido de Revisión y actualización en la documentacion del sistema de gestión de la calidad bajo los requisitos de la Norma ISO 9001: para Sumilec S.A:
<http://biblioteca.utp.edu.co/tesisdigitales/ficha35.htm>
- Asociación Española para la calidad. (2018). *Liderazgo*. Obtenido de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/liderazgo>.
- Avila, A., & Lamprea, L. (2015). *Diseño de un modelo de sistema de gestión de calidad para una empresa Mipyme del sector cosmetico*. Bogotá: Universidad Sergio Arboleda.
- Barraza, Y. (2017). *Evaluzación de la prestacion del servicio de educación a partir del sistema de gestion de calidad*. Ocaña: Universidad Francisco de Paula Santander OCaña.
- Barrera, J. P. (2013). *El sector hotelero en Colombia*. Santiago de Cali.
- Comfenalco. (25 de Mayo de 2016). <https://www.comfenalco.com/sgc.php?tipo=C>. Obtenido de Sistema de Gestión de Calidad SGC: <https://www.comfenalco.com/sgc.php?tipo=C>
- Congreso de Colombia. (2012). *Resolución 657 de 2005*. Bogotá: Ediciones littio.
- Figueroa, Á., Salazar, H., & Torres, H. L. (1992). *Conferencia Control Total de la Calidad, Instituto Colombiano De Administración* . Cali: Incolda.
- Fonisol. (4 de Diciembre de 2015). <http://www.fonisol.com/es/colombia/cartagena/index.htm>. Obtenido de Información de Cartagena: <http://www.fonisol.com/es/colombia/cartagena/index.htm>
- García, M., & Quispe, C. (2013). *Mejora continua de la calidad en los procesos*. Mexico: Industrial Data.
- Garzón, C. (2017). *Planificación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para Gravida SAS*. Bogotá: Universidad Catolica de Colombia.
- Globalstd. (2016). *La importancia de mantener relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores*. Obtenido de <https://www.globalstd.com/networks/blog/la-importancia-de-mantener-relaciones-mutuamente-beneficiosas-con-los-proveedores>.
- González, A., & Rodríguez, R. (2010). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad con un enfoque de Ingeniería de la calidad*. Bogotá: Ingeniería Industrial.

- Guzman, A. (1998). *Una propuesta de sistematización del proceso de diseño e implantación del sistema de información de gestión. Análisis empírico de la gran empresa*. España: Revista de Contabilidad.
- Heflo.com. (2017). <https://www.heflo.com/es/definiciones/mejora-continua/>. Obtenido de Mejora continua.
- ISO 9001:2015. (28 de Junio de 2019). <https://www.nueva-iso-9001-2015.com>. Obtenido de Adaptación a la nueva norma ISO 9001:2015.
- Malhtra, N. (2004). *Investigación de Mercados Un Enfoque Aplicado*. México: Cuarta Edición.
- Mendez, C. (2013). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación*. Colombia.: Mc Graw Hill.
- Norma Técnica Colombiana. (2012). *Sistema gestion de calidad*. Bogotá.
- Padilla, G. (3 de Febrero de 2012). *Gestión de la calidad según Juran*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/gestion-de-la-calidad-segun-juran-deming-crosby-e-ishikawa/>.
- Paez, L. (2010). *Historia de la Región de Ocaña*. Bogotá : Jaguar Group Producciones.
- Paez, Y., & Amaya, M. (2015). *Propuesta para la implementación del sistema de gestion de calidad bajo los parametros de la NTC ISO 9001:2008*. Ocaña: Universidad Francisco de Paula Santander OCaña.
- Perez de velazco, J. A. (2004). *Gestión por procesos*. Madrid: Editorial Esis.
- Pérez, I. (2017). *Desarrollo de un sistema de calidad, bajo la norma NTC ISO 9001, para la empresa reciclados industriales de Colombia SAS*. Bogotá: Universidad Libre.
- Portero, A. (2017). *Sistema de gestion de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para la Constructora T, Arias. Cia Ltda*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.
- Qualired.com. (3 de Diciembre de 2015). *Principios de gestión de calidad*. Obtenido de https://www.qualired.com/despachos1.asp?cod_des=62662.
- República de Colombia. (2005). *Decreto 410 de 1971*. Bogotá: Edición Litio Imperio.
- República de Colombia. (2012). *Constitución Política de Colombia*. Bogotá: Edición Cupido.
- Republica, C. (2012). *Resolución 657 de 2005*. Bogotá.

- Rodriguez, M. (2018). https://www.normas9000.com/Company_Blog/historia-iso-9001.aspx. Obtenido de Evolución de la calidad ilustrada en la evolución de la ISO 9001.
- Sepulveda, R. (2017). *Evaluación de la gestión de calidad en la cooperativa de caficultores del Catatumbo*. Ocaña: Universidad Francisco de Paula Santander OCaña.
- SPC Constructora. (11 de Marzo de 2016). *¿Qué hace una empresa constructora?* Obtenido de <http://www.spconstructora.es/blog/que-hace-una-empresa-constructora.php>.
- Surtigas. (7 de Junio de 2016). <http://www.surtigas.com.co/certificaciones.php>. Obtenido de Certificaciones: <http://www.surtigas.com.co/certificaciones.php>
- Universidad complutense. (20 de Febrero de 2017). *La gestión de la calidad: conceptos básicos*. Obtenido de <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf> .
- Universidad Cooperativa de Colombia. (2018). *Sistema de Gestión de la Calidad*. Obtenido de <https://www.ucc.edu.co/sistema-gestion-integral/Paginas/sistema-gestion-calidad.aspx>.
- Valverde, P. (2017). *Sistema de gestión de calidad segun ISO 9001:2015 en Construcciones Ayala SA*. Valencia: Universidad internacional de la Rioja.
- Yañez, C. (20 de Febrero de 2017). *Sistemas de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001*. Obtenido de <http://gestiondecaldaduribe.bligoo.com/media/users/26/1343867/files/426032/ArticuloISO.pdf>.

Apéndices

Apéndice A. Encuesta dirigida a los empleados de la empresa Civil Soluciones S.A.S

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

Objetivo: Proponer del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la ISO 9001:2015, para la empresa Civil Soluciones S.A.S, ubicada en la ciudad de Ocaña, Norte de Santander

CONTESTE SEGÚN CORRESPONDA

1. ¿Conoce usted la ISO 9001:2015?

SI _____ NO _____

2. ¿Conoce las ventajas que tiene la empresa con la certificación?

SI _____ NO _____

3. ¿Usted cree necesario que la empresa se certifique en la ISO 9001:2015?

SI _____ NO _____

4. ¿Cómo califica los procesos administrativos llevados a cabo en la empresa?

Excelentes _____ Buenos, _____ Malos, _____ Regulares _____

5. ¿Se ha sentido inconforme con algún proceso en la empresa?

SI _____ NO _____

¿Cuál? _____

6. ¿En la empresa se han brindado capacitaciones sobre la certificación en calidad?

SI _____ NO _____

7. ¿Considera que los clientes están satisfechos con la labor realizada por la empresa?

SI _____ NO _____

8. ¿Tiene conocimiento de auditorías a los procesos realizadas?

SI___ NO___

9. ¿Cuál cree que es la razón por la cual la empresa no se ha certificado en calidad, teniendo en cuenta la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015?

Apéndice B. Lista de chequeo

No	REQUISITOS	EXISTE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
4.1	Requisitos Generales			
	La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un S.G.C y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.			
4.2	Requisitos de la Documentación			
4.2.1	Generalidades			
	La documentación del S.G.C. debe incluir: Declaraciones documentadas de una Política de Calidad y de Objetivos de la Calidad. Un Manual de la Calidad. Los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional. Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos, y Los registros requeridos por esta Norma Internacional			
4.2.2	Manual de la Calidad			
	La Organización debe establecer y mantener un Manual de Calidad que incluya: El alcance del S.G.C., incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión Los procedimientos documentados establecidos para el S.G.C, o referencia a los mismos, y Una descripción de la interacción entre los procesos del S.G.C.			
4.2.3	Control de los Documentos			
	Los documentos requeridos por el S.G.C. deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para: Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.			

	<p>Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.</p> <p>Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.</p> <p>Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.</p> <p>Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.</p> <p>Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, y</p> <p>Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.</p>			
4.2.4	Control de los Registros			
	<p>Deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del S.G.C.</p> <p>Deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.</p> <p>Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.</p>			
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN			
5.1	Compromiso de la Dirección			
	<p>La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del S.G.C., así como con la mejora continua de su eficacia:</p> <p>Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del Cliente como los legales y reglamentarios,</p> <p>Estableciendo la Política de la Calidad.</p> <p>Asegurando que se establecen los Objetivos de la Calidad,</p> <p>Llevando a cabo las revisiones por la dirección, y</p> <p>Asegurando la disponibilidad de recursos.</p>			
5.2	Enfoque al Cliente			
	<p>La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del Cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del Cliente</p>			
5.3	Política de la Calidad			
	<p>Es adecuada al propósito de la organización.</p> <p>Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del S.G.C.</p>			

	Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad. Es comunicada y entendida dentro de la organización, y Es revisada para su continua adecuación			
5.4	Planificación			
5.4.1	Objetivos de la Calidad			
	La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la Política de la Calidad.			

Fuente. Autores del proyecto

Apéndice C. Manual de Calidad



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 - 8	Código	Versión 01
MANUAL DE CALIDAD		

MANUAL DE CALIDAD

OCAÑA, NS

2019



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 – 8	Código	Versión 01
MANUAL DE CALIDAD		

Índice

Introducción

1. Contexto de la organización

1.1 Misión.

1.2 Visión

1.3 Los principios y valores corporativos.

2. Comprensión de las necesidades de las partes interesadas

2.1 Partes Interesadas

2.2 Determinación del alcance de la norma y aplicabilidad

2.2.1 Sistemas de gestión de calidad y sus procesos.

2.2.2 Liderazgo y compromiso

2.2.3 Enfoque hacia el cliente

2.2.4 Política de calidad

2.2.5 Acciones para tratar riesgos y oportunidades

2.2.6 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

2.3 Planificación de los cambios

2.4 Recursos de seguimiento y medición

2.5 Información documentada

2.5.1 Creación y actualización

2.5.2 Control de la información documentada.

2.5.3 Planificación y control operacional

2.5.4 Comunicación con el cliente

2.5.5 Determinación de los requisitos relativos a los bienes y servicios

2.5.6 Revisión de los requisitos con los bienes y servicios

2.5.7 Diseño y desarrollo de los bienes y servicios

2.6 Propiedad perteneciente a los clientes y proveedores externos

2.6.1 Preservación

2.6.2 Liberación de los bienes y servicios

2.6.3 Control de los elementos de salida del proceso, los bienes y los servicios no conformes

2.6.4 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

2.6.5 Satisfacción del cliente

2.6.6 Análisis y evaluación

2.6.7 Auditoría interna

2.7 Revisión por la dirección

2.7.1 Informes de revisión

2.7.2 Resultados de la Revisión

2.7.3 Mejora

2.7.4 No conformidad y acción correctiva

2.7.5 Mejora continua



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 – 8	Código	Versión 01
MANUAL DE CALIDAD		

Introducción

El propósito del manual es describir el sistema de gestión de la calidad de la empresa Civil Soluciones S.A.S, es mediante la adopción de Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo definidos por las diferentes áreas que componen la Empresa; así como también se considera como una guía para la ejecución de las actividades que deben cumplir los trabajadores y contratistas en la organización.

1. Contexto de la organización

En términos generales, y según un informe presentado por (Rodríguez, 2019), la cifra de viviendas vendidas llegará en el país de Colombia a 175.600 unidades y una inversión por \$35,2 billones. En el segmento segundo semestre se venderían 102.200 unidades; en el segmento medio, 50.300 unidades, y en el alto, 23.100 unidades.

La reducción de las tasas de interés, la recuperación gradual en la intención de la compra de vivienda, y los resultados favorables en la generación de empleo, son algunas de las condiciones necesarias que alimentan una mejor perspectiva para el próximo año.



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 – 8	Código	Versión 01
MANUAL DE CALIDAD		

Nombre de la Empresa. Civil Soluciones S.A.S

NIT. 901 062 010 – 8

Dirección. Calle 6 No 46 – 102, Barrio Bermejál

Nombre de la ARP. SURA

Nombre de la EPS. Cafesalud

Caja de compensación familiar. Comfanorte

Actividad económica: La empresa Civil Soluciones S.A.S, está dedicada a la construcción y reparación de edificios, comercios, condominios y viviendas en general.

Trabajamos para el ámbito público y privado. Nos encargamos del armado de planos y confeccionamos presupuestos para la obra.

Cumplimos con plazos pactados previamente.

Nos encargamos de colocar el personal, máquinas y materiales para la construcción.

Se cuenta con profesionales que han desarrollado trabajos en diferentes áreas de la construcción.

En la línea de estructuras, entre otros.

Esto ha permitido tener una visión muy amplia del mercado, contactando con un número importante de empresas sobresalientes en el mercado local.



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 – 8	Código	Versión 01
MANUAL DE CALIDAD		

La empresa estará especializada en el área de la construcción, con el fin de brindar soluciones integrales para espacios y atender las exigencias de los clientes, orientando en la materialización de ideas y proyectos de construcción modular.

Jornada laboral: Turnos de 8 horas diarias

Gerente general: Yeiner Alfonso Palacio Jaime

1.1 Misión

La empresa CIVIL SOLUCIONES S.A.S, es un ente económico que trabaja de forma permanente por el bienestar de sus clientes en general, a través de una gran gama de servicios técnicos y profesionales en todas las áreas de la construcción e instalación, en cualquier empresa, sin importar su objeto social, mejorando la calidad de vida de los habitantes de la ciudad y poblaciones vecinas.

1.2 Visión

La empresa CIVIL SOLUCIONES S.A.S, será reconocida en el año 2024, como empresa líder en la prestación de servicio de construcción e instalaciones de todo tipo a nivel nacional, municipal y regional, dando solución a las necesidades de los habitantes de Ocaña y región al igual que contribuir a mejorar la calidad de vida de la comunidad en general.



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 – 8	Código	Versión 01
MANUAL DE CALIDAD		

1.3 Los principios y valores corporativos.

Somos conscientes que nuestros clientes son la razón de ser de la empresa, por lo tanto, nuestro interés es que las personas se sientan a gusto y satisfechas con nuestros productos, ofreciendo así, no sólo atención al cliente vía telefónica y electrónica, sino además un servicio post-venta.

Responsabilidad. Actuamos con formalidad en base a nuestros derechos y deberes como empresarios para alcanzar nuestros objetivos.

Calidad. Nuestro personal altamente competente permite que las operaciones dentro de los distintos departamentos de la empresa sean lo más eficiente posibles.

Compromiso con el medio ambiente. Somos una empresa sensible con el medio ambiente y apoyamos organizaciones de voluntariado dedicadas a impactar positivamente este.

Respetar y proteger el medio ambiente. Establecemos objetivos a corto, mediano y largo plazo y estamos continuamente en un proceso de mejoramiento empresarial.



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 – 8	Código	Versión 01
MANUAL DE CALIDAD		

2. Comprensión de las necesidades de las partes interesadas

2.1 Partes Interesadas

Clientes. Aquellas personas o instituciones que necesitan suplir necesidades de aprovisionamiento de material eléctrico, elementos de ferretería y accesorios de iluminación.

Proveedores. Aquellas instituciones que cumplen con las condiciones y garantías exigidas por reglamentación nacional, adicional quienes tienen las condiciones idóneas para proveer un servicio de alta calidad.

Accionistas. La empresa Civil Soluciones S.A.S, es una empresa por acciones simplificada u anónima.

Empleados. Individuos, que hacen parte de la EMPRESA, que diariamente ejecutan labores en pro del logro de los objetivos organizacionales.



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 – 8	Código	Versión 01
MANUAL DE CALIDAD		

2.2 Determinación del alcance de la norma y aplicabilidad

La documentación del sistema de gestión de calidad y la adopción de la cultura en la organización se extiende a todos los procesos de la misma y está adherida a los parámetros establecidos en la ISO 9001:2015

2.2.1 Sistemas de gestión de calidad y sus procesos. La empresa Civil Soluciones S.A.S, en su búsqueda por el mejoramiento continuo de sus procesos y en lograr la mayor satisfacción de sus clientes ha establecido un Sistema de gestión de Calidad basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

Por lo tanto, la empresa cuenta con un mapa de procesos con sus respectivas entradas y salidas, en el cual se identifican los procesos estratégicos, misionales, de apoyo.

2.2.2 Liderazgo y compromiso. La dirección de la empresa está comprometida con el buen desarrollo e implementación del sistema de gestión de Calidad, el interés se basa en la búsqueda del mejoramiento continuo y en la eficacia de cada uno de sus procesos.

2.2.3 Enfoque hacia el cliente. Teniendo en cuenta que el cliente de la empresa debe establecer todas las estrategias y mecanismos, para que quede satisfecho con el servicio, ha utilizado los instrumentos y herramientas para identificar las necesidades, dificultades, y deseos



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 – 8	Código	Versión 01
MANUAL DE CALIDAD		

del cliente y de esta manera ofrecer productos de alta calidad y dar cumplimiento a sus expectativas y requerimientos.

2.2.4 Política de calidad. La empresa Civil Soluciones S.A.S, se compromete a establecer la mejora continua, como principio fundamental de actuación, sobre la base de la prevención, en lugar preferente sobre la corrección. Optimizando los recursos humanos y materiales, incluidas materias primas, todo ello encaminado a la mejora permanente en la eficacia de nuestros procesos y del Sistema de gestión, así como en el respeto al medio ambiente, previniendo la contaminación, y la preocupación por la integridad de la salud de sus trabajadores, previniendo lesiones y enfermedades laborales.

2.2.5 Acciones para tratar riesgos y oportunidades. La empresa cuenta con un mapa de riesgos donde se evidencian los posibles riesgos que pueden ocurrir en sus procesos, en este documento se le identifica, se le valora y se plantea una gestión del mismo.

2.2.6 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos. La empresa ha enmarcado dentro de cada uno de sus procesos objetivos de calidad con el fin de dar cumplimiento a los mismos.

Reducir el número de quejas y reclamos por parte de los clientes

Estar a la vanguardia en precios y productos



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 – 8	Código	Versión 01
MANUAL DE CALIDAD		

Ser más competitivos en el mercado y ofrecer productos de alta calidad

Realizar alianzas estratégicas para mejorar la imagen y rentabilidad de la empresa

Elegir proveedores que satisfagan las necesidades de la empresa y por ende de nuestros clientes

Mejorar los procesos para tener un eficiente servicio

Ofrecer la mejor calidad en el servicio

Dar cumplimiento a las normas establecidas por la Ley

Aumentar las visitas a los clientes para impulsar las compras

Aumentar cobertura de nuestros productos

Ajustar los tiempos de entrega, para garantizar el cumplimiento de los mismos.

Promover de manera continua la publicidad de la empresa

Brindar a nuestros clientes precios asequibles

Brindar al cliente atención oportuna, eficaz y de calidad, que cumplan sus necesidades

Capacitar al personal de la empresa en prestación de servicio

Crear un clima organizacional que sea agradable para los clientes tanto internos como externos.

Seleccionar el personal más idóneo para la empresa

Motivar e integrar a los empleados

Disminuir la rotación del personal en la empresa reducir el ausentismo en la empresa



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 – 8	Código	Versión 01
MANUAL DE CALIDAD		

- Aumentar la utilidad operacional
- Disminuir gastos operativos
- Aumentar rentabilidad de las ventas
- Reducir niveles de endeudamiento
- Manejo óptimo y responsable de los recursos
- Mantener un orden sistemático de las entradas y salidas de la empresa

2.3 Planificación de los cambios

La planificación del sistema de gestión de calidad se ha establecido mediante un sistema basado en la eficacia y la mejora continua, su planificación y adopción se ha reflejado y apoyado en los requisitos citados en el apartado 4.1 de la norma ISO 9001 para todo lo que refiere a los objetivos de calidad y los criterios y métodos necesarios para el desarrollo y operación de sus procesos.

Generalidades. La importancia de mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad en la empresa, es de vital importancia para la dirección, es por ello que con el propósito de mejorar continuamente el sistema y dar cumplimiento a los requisitos del cliente, la empresa ha decidido asignar los recursos necesarios para que se evidencie un buen desempeño del mismo.



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 – 8	Código	Versión 01
MANUAL DE CALIDAD		

Personas. Teniendo en cuenta que la conformidad de los requisitos del servicio puede verse afectada por el personal que desempeña las tareas dentro del sistema de gestión de calidad, la empresa ha diseñado formatos que evidencian la descripción de cada cargo.

Infraestructura. Con el fin de proporcionar y mantener la infraestructura adecuada para dar cumplimiento a la conformidad de los requisitos del servicio, la empresa, ha implementado y adoptado espacio de trabajo necesario, equipos e instrumentos utilizables en cada proceso y servicios de apoyo tales como transporte, comunicación o sistemas de información.

Ambiente para la operación de los procesos. La empresa mantiene un ambiente de trabajo óptimo y directamente relacionado con unos buenos factores físicos y ambientales, las buenas condiciones permiten lograr la conformidad del servicio.

2.4 Recursos de seguimiento y medición

La empresa posee los instrumentos y equipos necesarios para cumplir con los requerimientos de los clientes y así satisfacer adecuadamente las necesidades de los mismos.



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 – 8	Código	Versión 01
MANUAL DE CALIDAD		

Competencia. La empresa, cuenta con un manual de funciones, en el cual se evidencia la descripción de cada uno de los cargos de la empresa, con la competencia requerida para su buen desempeño.

Formación. La empresa realiza una capacitación anual en formación en competencias para el buen desempeño de su cargo.

Toma de conciencia. Es muy importante que la organización se asegure de la importancia que tiene formar un personal consciente en la pertinencia e importancia de las actividades que contribuyan al alcance de los logros basados en los objetivos de calidad, por esta razón el gerente se basa en una creación de toma de conciencia referente a:

La planeación estratégica (Misión, Visión, Valores).

La política de calidad.

El programa de salud ocupacional

El manual de funciones

Los procedimientos e instrucciones pertinentes a cada uno de ellos.

Comunicación interna. El proceso de comunicación interna realizado por la empresa se realiza a través de:



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 – 8	Código	Versión 01
MANUAL DE CALIDAD		

Reuniones mensuales donde generalmente se llevan a cabo de forma verbal, para ello existe un formato como registro de las mismas.

La comunicación de Política y Objetivos de Calidad es verbal, Documental y visible en toda la empresa

La organización ha implementado un procedimiento eficaz para la comunicación con los clientes, relativo a:

Información sobre el producto.

Manejo de preguntas, contratos y pedidos, incluyendo rectificaciones.

Retroalimentación del cliente, incluyendo quejas.

2.5 Información documentada

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa es distribuida de acuerdo a los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad.

Mediante el manual de calidad se evidencia de forma general la adopción de un sistema de gestión de calidad, como también la presentación.

2.5.1 Creación y actualización. La empresa ha establecido dentro de su sistema de gestión de la calidad, un procedimiento para el manejo y control de los documentos tanto para documentos nuevos, como para documentos existentes que necesiten actualización.



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 – 8	Código	Versión 01
MANUAL DE CALIDAD		

2.5.2 Control de la información documentada. En búsqueda del correcto ejercicio y buen funcionamiento del (SGC) todos los documentos son controlados, además de esto se establece un procedimiento para el mismo la empresa tiene establecido el procedimiento para control de registros, a través de estos la empresa evidencia de forma general todos los aspectos relacionados con la empresa en relación con los requisitos para el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.

2.5.3 Planificación y control operacional. La empresa lleva a cabo la planificación y desarrollo de estrategias necesarias antes de proceder con el avance de los productos y procesos, esta planificación está directamente asociada al cumplimiento de los requisitos enmarcados dentro de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

2.5.4 Comunicación con el cliente. La organización ha implementado un procedimiento eficaz para la comunicación con los clientes, relativo a:

Información sobre el producto.

Manejo de preguntas, contratos y pedidos, incluyendo rectificaciones.

Retroalimentación del cliente, incluyendo quejas.



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 – 8	Código	Versión 01
MANUAL DE CALIDAD		

2.5.5 Determinación de los requisitos relativos a los bienes y servicios. La empresa ha determinado como factor principal de competencia y cumplimiento de las expectativas del cliente, tener en cuenta aspectos como:

Requisitos especificados por el cliente, incluyendo actividades de entrega y posteriores a la misma.

Requisitos no establecidos por el cliente, pero indispensables para el correcto funcionamiento.

Los requisitos legales y reglamentarios implicados con el producto.

Requisitos adicionales determinados por la empresa como necesarios.

2.5.6 Revisión de los requisitos con los bienes y servicios. La empresa realiza la revisión de los requisitos del producto antes de la aceptación del pedido. El proceso verifica que:
 Los requisitos del producto están definidos.

Se resuelven las diferencias entre los requisitos del contrato o el pedido y los expresados previamente.

2.5.7 Diseño y desarrollo de los bienes y servicios. La empresa es una entidad de productos servicios, que no emplea ninguna estrategia de mercadeo y publicidad por ende no aplica este numeral de la norma para la empresa, la organización es una empresa de trayectoria que ya posee clientes fidelizados, y que por su reconocimiento es punto de referencia.



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 – 8	Código	Versión 01
MANUAL DE CALIDAD		

Control de los bienes y servicios suministrados externamente. La empresa realiza la compra de sus productos basado en las especificaciones y necesidades de los clientes.

Tipo de alcance de control de producción externa. la empresa realiza el proceso de compras en función de la capacidad y competencia de los mejores proveedores, de igual manera se sigue un procedimiento documentado para garantizar que el producto adquirido satisfaga los requisitos de compra especificados.

Los criterios de selección, evaluación y reevaluación son documentados en el procedimiento. Los registros de la evaluación y de cualquier acción necesaria se almacenan como registros de calidad.

Información para los proveedores externos. La información referente a la compra de productos o servicios necesarios por la empresa se realiza a través de la gerencia quien está directamente encargada de identificar la mejor opción además de informar también cuales son los proveedores seleccionados en el proceso.

Control de la producción y la prestación del servicio. Con el fin de controlar todos los factores que puedan afectar directamente la calidad, la empresa desarrolla e implementa estrategias que permitan evidenciar el buen servicio ofrecido como también la calidad de los productos comercializados por la empresa.



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 – 8	Código	Versión 01
MANUAL DE CALIDAD		

Instructivos de trabajo como lo es el flujo de la gestión comercial basado en la prestación del servicio con calidad.

Equipo necesario para la prestación del servicio y/o producto, a los cuales se les hace mantenimiento

Actividades para la implementación del seguimiento y medición del servicio y/o producto.

Identificación y trazabilidad. La empresa realiza la identificación y trazabilidad en los procesos desde el momento que se entra en contacto inicial con el cliente, así como también la selección de los proveedores que cumplen satisfactoriamente con los requisitos de la empresa y dan las garantías necesarias para asegurar la calidad en el producto.

2.6 Propiedad perteneciente a los clientes y proveedores externos

La empresa está en el deber de cuidar y proteger los bienes pertenecientes a sus clientes, es por esta razón que la empresa debe realizar el proceso de identificación, verificación y protección del producto; cuando se presente deterioro del producto, se debe informar al cliente sobre dicha situación además de mantener registros para tomar las acciones necesarias.



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 – 8	Código	Versión 01
MANUAL DE CALIDAD		

2.6.1 Preservación. La empresa entrega las instrucciones y especificaciones necesarias para el proceso previsto en la entrega del producto, de esta manera se cumple con la conformidad de los requisitos del cliente.

2.6.2 Liberación de los bienes y servicios. Para verificar que el producto adquirido satisface los requisitos y especificaciones de compra se realiza el procedimiento que describe el proceso utilizado.

Cuando la organización o el cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, las disposiciones de la verificación y los métodos y mecanismos utilizados para liberar el producto deben quedar documentados en la información de compra.

2.6.3 Control de los elementos de salida del proceso, los bienes y los servicios no conformes. La empresa identifica los productos No Conformes a través de la intervención e identificación del no cumplimiento de los requisitos, para ello se utilizan tres estrategias de verificación entre ellas: Monitoreo continuo en los procesos, percepción del cliente y las auditorías internas realizadas en la empresa.

2.6.4 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. La empresa ha decidido planificar e implementar herramientas de seguimiento, medición y análisis que conlleven a la mejora continua de sus procesos en un ámbito de eficacia y acciones oportunas para el buen desarrollo



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 – 8	Código	Versión 01
MANUAL DE CALIDAD		

del sistema de gestión de calidad y la demostración de la conformidad de los requisitos del producto y servicio.

2.6.5 Satisfacción del cliente. La percepción del cliente en la organización es uno de los aspectos claves para la identificación de los requerimientos y necesidades del mismo, como una de las medidas de desempeño del Sistema de Gestión de Calidad se realiza el método de obtención de la información a través de los procedimientos y procesos relacionados con el cliente para conocer qué tan satisfecho está con los servicios y productos ofrecidos por la empresa.

2.6.6 Análisis y evaluación. La empresa debe demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, mediante la recopilación y el análisis de los datos, este análisis de la información se hace con el fin de determinar la eficacia del sistema de gestión, la empresa realiza un análisis de todos los datos que se recolectan en cada uno de los procesos involucrados.

Los análisis de datos provienen de información sobre:

La satisfacción de los clientes.

Conformidad con los requisitos del producto.

Las características y tendencias de los procesos y productos incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones de mejora.

Los proveedores



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 – 8	Código	Versión 01
MANUAL DE CALIDAD		

Toda la información es analizada para determinar cuáles son las acciones correctivas y preventivas que se deben llevar a cabo.

2.6.7 Auditoria interna. La empresa realiza auditorías internas en intervalos planificados, estas se realizan con el firme propósito de establecer si el Sistema de Gestión de la Calidad:

Es conforme con las disposiciones planificadas y cumple a cabalidad con los requisitos del Sistema de Gestión y la Norma Internacional.

Está eficazmente implementado y mantenido.

Se ha diseñado e implementado un programa de auditoría basado en la importancia de los procesos a ser auditados, así como los resultados de auditorías anteriores.

Los criterios de auditoría, el alcance, la frecuencia, los métodos, las responsabilidades y los requisitos establecidos para la realización de las auditorías están definidos y documentados en el Procedimiento Auditoría Interna.

2.7 Revisión por la dirección

La dirección revisara el Sistema de Gestión en un intervalo planificado de 1 vez cada seis meses, esta revisión del sistema tiene como fin asegurarse de la conveniencia, adecuación y



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 – 8	Código	Versión 01
MANUAL DE CALIDAD		

eficacia del mismo, incluyendo además la planificación de oportunidades de mejora y la implementación de cambios que lo estén afectando.

2.7.1 Informes de revisión. La dirección se encargará de la revisión de la siguiente información:

Resultados de auditorías externas y/o internas.

La retroalimentación del cliente.

El desempeño de los procesos y la conformidad del producto.

Estado de las acciones correctivas y preventivas.

Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas

Los cambios que podrían afectar el sistema de calidad

Las recomendaciones de mejora

2.7.2 Resultados de la Revisión. La dirección debe encargarse de revisar el sistema de gestión de la calidad por medio de los informes suministrados de allí se darán a conocer unos resultados basados en decisiones y acciones relacionadas con:

La mejora de la eficacia de los procesos y el sistema de gestión de calidad en general.

El mejoramiento del producto, teniendo en cuenta las necesidades y requisitos del cliente.

Identificación de las necesidades de recursos.



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 – 8	Código	Versión 01
MANUAL DE CALIDAD		

2.7.3 Mejora. La empresa mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de calidad a través de la utilización de la política y objetivos de calidad, resultados de auditorías, resultados de quejas y reclamos, producto no conforme, análisis de datos y revisión por la dirección, además de tener en cuenta otros aspectos que puedan estar afectando y creando no cumplimiento a los requisitos del sistema.

2.7.4 No conformidad y acción correctiva. La empresa toma las respectivas acciones para eliminar las causas de la no conformidad y así implementar y poner en marcha las acciones correctivas apropiadas para los hallazgos encontrados, evitando y previniendo de esta manera que el suceso se vuelva a presentar.

La empresa ha determinado acciones para eliminar las posibles causas potenciales de situaciones indeseables dentro de la organización y de esta manera evitar y prevenir su ocurrencia.

El procedimiento documentado define los requisitos para:

Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.

Evaluar la necesidad de una acción para prevenir que se den no conformidades.

Determinar e implementar la acción necesaria.

Revisar la acción preventiva emprendida.

Registrar los resultados de la acción.



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 – 8	Código	Versión 01
MANUAL DE CALIDAD		

2.7.5 Mejora continua. El gerente es el encargado de llevar a cabo la revisión del sistema de gestión de la calidad, creando planes de mejoramiento o implementando acciones que puedan ayudar a la mejora continua de los procesos.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO

Apéndice D. Control de documentos



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 - 8	Código	Versión 01
CONTROL DE DOCUMENTOS		

CONTROL DE DOCUMENTOS

OCAÑA, NS

2019



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 – 8	Código	Versión 01
CONTROL DE DOCUMENTOS		

1. OBJETIVO.

Describir el procedimiento con el fin de administrar y controlar la documentación del sistema de gestión de calidad de la empresa Civil Soluciones S.A.S, y de esta manera garantizar que la información contenida se encuentre actualizada y disponible.

2. ALCANCE.

Este procedimiento abarca todos los niveles de la empresa Civil Soluciones S.A.S, su propósito principal es evidenciar el desarrollo de los procesos, procedimientos y actividades del sistema de gestión de la calidad.

3. RESPONSABLES.

Representante legal

4. DEFINICIONES.

Documento: Información y su medio de soporte generado dentro de la empresa.

Documento externo: Son aquellos documentos generados por organismos externos, que fijan pautas y directrices que las organizaciones deben cumplir para el buen desarrollo de sus actividades.

Documento interno: son aquellos documentos estandarizados por la organización

Documento obsoleto: documento que ha perdido su vigencia en fecha o contenido.

Procedimiento: documento que contiene los lineamientos e instrucciones de manera detallada, de cada una de los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad.

Registro: Resultados obtenidos y consignados en un documento que proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.

Formato: Diseño estructurado que facilita el registro de la información generada por un proceso o actividad.

Listado maestro de documentos: es el listado que además de facilitar el control de los documentos los relaciona de manera ordenada y sistemática

5. GENERALIDADES.

Este procedimiento permite el aseguramiento efectivo de las operaciones planeadas por la empresa Civil Soluciones S.A.S, de igual manera llevar un orden sistemático de la información tanto externa como interna, que permita llevar a cabo su correcto uso, control y aprobación.



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 – 8	Código	Versión 01
CONTROL DE DOCUMENTOS		

6. PROCEDIMIENTO.

Control de documentos:

La empresa Civil Soluciones S.A.S ha establecido dentro de su sistema de gestión de la calidad, un procedimiento para el manejo y control de los documentos.

PARA DOCUMENTOS NUEVOS.

Se debe realizar la solicitud de elaboración o modificación del documento, a través del formato solicitud de documentos

Después de la solicitud realizada, la gerencia aprueba o desaprueba la elaboración, modificación o eliminación de documentos del sistema de gestión de la calidad.

Si el documento es aprobado se lleva a cabo la elaboración o modificación teniendo en cuenta las directrices o parámetros especificados dentro del procedimiento y se relaciona en la lista maestra de documentos.

PARA DOCUMENTOS EXISTENTES.

Se debe realizar la solicitud, identificando en la lista maestra de documentos el formato que se desea diligenciar.

Redacción de los documentos:

Es importante tener en cuenta que los documentos deben ser redactados en un lenguaje que facilite la comprensión de su contenido para cualquier miembro de la empresa Civil Soluciones S.A.S.

Contenido de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los documentos manejados por la empresa Civil Soluciones S.A.S deben contener como mínimo: Encabezado, que consta del logo de la empresa Civil Soluciones S.A.S, la fecha, numero de hojas (# de #), vigencia y codificación del documento. Al final del documento debe ir quien es el encargado de la información correspondiente.

Contenido de los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad:

Todos los procedimientos en la empresa Civil Soluciones S.A.S como mínimo deben contener:

Objetivo

Alcance

Responsables

Definiciones

Generalidades

Procedimiento

Esto con base en los parámetros establecidos en la norma ISO: 9001: 2015

Contenido mínimo de los manuales de funciones y responsabilidades de los procesos:



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 – 8	Código	Versión 01
CONTROL DE DOCUMENTOS		

Descripción del cargo: (Nombre, jefe inmediato, cargos bajo su responsabilidad)

Objetivo del cargo.

Competencias del cargo: Define los estudios, experiencia y perfil necesario para cada cargo.

Habilidades

Funciones permanentes: Describe las funciones específicas de cada cargo y los procedimientos que involucra

Funciones Obligatorias

Responsabilidades: identifica las responsabilidades que implica cada cargo.

Contenido de los formatos:

La información allí consignada se relaciona con las necesidades que surjan en el desarrollo de su proceso.

Codificación de los documentos de del Sistema de Gestión de Calidad.

Con el fin de lograr la estandarización de su codificación y de esta mantener facilitar la comprensión y orden de quien necesite el documento la empresa Civil Soluciones S.A.S ha implementado una codificación alfanumérica, basada en las siguientes siglas las cuales especifican la información relevante de lo que se analiza o desarrolla.

SGC: Sistema de gestión de calidad

MC: Manual de calidad

MF: Manual de funciones

FO: Formatos

SO: Salud Ocupacional

PRO: Procedimientos

CD: Control de documentos

CR: Control de Registros

RH: Recurso Humano

CPNC: Control Producto No Conforme

AI: Auditoria Interna

AP: Acciones Preventivas

AC: Acciones Correctivas

CSEP: Compras, selección y evaluación de proveedores.

ACL: Atención al Cliente

SCL: Servicio al Cliente

AB: Auxiliar de Bodega

CJ: Cajera

AA: Asistente Administrativa

DO: Domicilio



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 – 8	Código	Versión 01
CONTROL DE DOCUMENTOS		

Elaboración, revisión y aprobación de los documentos.

De acuerdo a lo establecido en el manual de procedimientos se debe realizar la solicitud en el formato correspondiente además de esperar la aprobación de gerencia para proceder con el desarrollo del mismo.

Actualización de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para llevar a cabo la actualización del documento es importante identificar la razón por la cual se solicita, teniendo en cuenta que ese cambio debe fundamentarse en la búsqueda de la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

Documentos obsoletos:

Los documentos obsoletos se almacenaran en un archivo inactivo y después de 1 año en el mismo, se realizara su respectiva eliminación.

Correspondencia personal:

Toda la correspondencia es recibida por la asistente administrativa, esta realizara la entrega personal al atendiente.

Control de documentos de origen externo:

Pasos a desarrollar para el manejo y control de documentos externos:

Se recibe el documento

Se coloca la fecha de entrega

Son firmados por la asistente administrativa, la cual es la persona encargada de recibir todos los documentos de origen externo y los reporta en el formato “Control de documentos de origen externos.

Por último, los documentos considerados de importancia serán archivados en orden y en la respectiva carpeta.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO

Apéndice E. Procedimiento acciones correctivas



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 - 8	Código	Versión 01
ACCIONES CORRECTIVAS		

ACCIONES CORRECTIVAS

OCAÑA, NS

2019



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 – 8	Código	Versión 01
ACCIONES CORRECTIVAS		

1. OBJETIVO:

Determinar las acciones correctivas necesarias para la eliminación de las causas de las no conformidades reales dentro del Sistema de gestión de la calidad.

2. ALCANCE:

Aplica para todos los procesos que hacen parte del Sistema de gestión.

3. RESPONSABLE:

Personal encargado de cada proceso dentro de la empresa Civil Soluciones S.A.S

4. DEFINICIONES:

Acción correctiva: es una acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad real detectada u otra situación indeseable dentro de la empresa

5. GENERALIDADES:

La detección de la no conformidad real implica para la empresa Civil Soluciones S.A.S la ejecución de acciones correctivas que conlleven a la eliminación de la causa, este hallazgo es evidenciado a través de las quejas y sugerencias de los clientes, auditorías internas y externas de calidad, revisión por la dirección, mediciones de satisfacción, entre otros.

Todos los colaboradores de la empresa Civil Soluciones S.A.S están en capacidad de llevar a cabo las correspondientes acciones necesarias para la eliminación de la misma en el momento que sea detectada.

Posteriormente a esto el empleado debe pasar un informe a la dirección donde describe lo sucedido; la dirección estudiara y tomara las medidas y acciones necesarias para la eliminación de la no conformidad real.

6. PROCEDIMIENTO:

El personal que identifico la no conformidad real, deberá diligenciar el formato, reporte de no conformidad

Posterior a ello, se deberá especificar en el formato, las causas que la generan; los procesos y actividades, que se ven afectados por la no conformidad.

Se procede a realizar el análisis de las causas, y establecer el plan de acción, para su respectiva eliminación., a través del formato, reporte de acciones correctivas



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 – 8	Código	Versión 01
ACCIONES CORRECTIVAS		

El personal encargado ejecutara el plan de acción aprobado con antelación, además de realizar el seguimiento y control de las acciones establecidas para evidenciar su efectividad y dar por terminado el plan de acción.

Si la acción no cumplió a cabalidad con el fin propuesto se realiza el ajuste necesario con los responsables del proceso, además de la implementación de las nuevas acciones.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO

Apéndice F. Procedimiento auditoria interna



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 - 8	Código	Versión 01
AUDITORIA INTERNA		

AUDITORIA INTERNA

OCAÑA, NS

2019



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 – 8	Código	Versión 01
AUDITORIA INTERNA		

1. OBJETIVO.

Garantizar la planeación y ejecución de auditorías internas a través de la aplicación de planes y auditorías de calidad que aseguren el mejoramiento continuo del sistema de gestión.

2. ALCANCE.

Aplica para todos los procesos que conforman el sistema de gestión de calidad.

3. RESPONSABLE.

Personal encargado de realizar la auditoría.

4. DEFINICIONES.

Auditor: Persona capacitada y competente, para revisar, examinar y evaluar los resultados del sistema gestión con el propósito de informar o dictaminar acerca de ellas, realizando las observaciones y recomendaciones pertinentes para mejorar su eficacia y eficiencia en su desempeño

Auditoría: Es el examen crítico y sistemático que realiza una persona o grupo de personas independientes del sistema auditado, que puede ser una persona, organización, sistema, proceso, proyecto o producto.

Auditoría Interna: Proceso sistemático, independiente y documentado donde se evidencian los resultados de la auditoria para determinar si se cumplen los criterios de la misma.

Hallazgo de la auditoria: resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoria

Conclusión de la auditoria: resultado de la auditoria que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos y los hallazgos encontrados.

Criterios de Auditoria: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia en la verificación y sobre el cual se evalúa el cumplimiento.

5. GENERALIDADES

Para la empresa Civil Soluciones S.A.S llevar a cabo la ejecución de las auditorías internas es un factor fundamental ya que mediante esta se verifica y controla el cumplimiento de los requisitos además de promover el mejoramiento continuo dentro de la empresa, para ello se contara con un



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 – 8	Código	Versión 01
AUDITORIA INTERNA		

grupo de personas dentro de la empresa quienes serán los encargados de auditar todos los procesos incluidos dentro del sistema de gestión de la calidad, además de velar por el buen desarrollo del mismo, es importante destacar que además de verificar el cumplimiento de todos los procesos, también se tendrán en cuenta los clientes y los proveedores involucrados.

Las auditorías internas se realizarán cada 6 meses y las que tienen relación con los proveedores y los clientes se realizaran una vez al año, están son programadas al inicio del año en el plan anual de auditorías.

6. PROCEDIMIENTO:

Elaborar el programa de auditorías a través del Cronograma de auditorías internas

Revisar y aprobar en el formato Plan de auditorías

Seleccionar el Equipo Auditor

Elaborar y comunicar el plan de auditoría

Preparar la Auditoría y llenar el formato Lista de chequeo

Construir el informe donde se especifique los hallazgos de las No conformidades que se presentaron durante la auditoría, en el formato Informe de auditoría

Presentar las acciones preventivas y correctivas necesarias para el mejoramiento del Sistema de gestión de la calidad.

Presentar el informe a la Dirección

Realizar control y seguimiento

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO

Apéndice G. Procedimiento control salidas no conformes



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 - 8	Código	Versión 01
CONTROL SALIDAS NO CONFORMES		

CONTROL SALIDAS NO CONFORMES

OCAÑA, NS

2019



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 – 8	Código	Versión 01
CONTROL SALIDAS NO CONFORMES		

1. OBJETIVO

Establecer los mecanismos para controlar el producto no conforme que se genere en todos los procesos de la empresa Civil Soluciones S.A.S.

2. ALCANCE

Aplica para todos los procesos del Sistema de gestión de calidad.

3. RESPONSABLES

Líder de cada proceso

4. DEFINICIONES

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria.

5. GENERALIDADES

Con el fin de llevar a cabo la identificación del producto no conforme y así mismo la ejecución de las acciones preventivas y correctivas para la prevención y eliminación de las mismas, la empresa Civil Soluciones S.A.S realiza el seguimiento y verificación en actividades o procesos que puedan afectar el buen desarrollo y cumplimiento de los requisitos que afecten de manera directa la satisfacción del cliente, es por ello que se ha establecido un procedimiento que evidencie la manera adecuada de proceder cuando se detecta el hallazgo de la no conformidad.

6. PROCEDIMIENTO:

Detectar No Conformidad en relación con el incumplimiento del requisito.

Emitir formato de no conformidades

Informar a la dirección y entregar el reporte de la no conformidad

Recibir formato, analizar y llevar control general de las no conformidades mediante el formato

Análisis de no conformidad

Notificar las acciones preventivas y correctivas a ejecutar en el hallazgo, están deberán presentarse por escrito en su correspondiente formato.

Posteriormente se lleva a cabo el seguimiento y verificación de las acciones ejecutadas con el fin de determinar su cumplimiento y alcance.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO

Apéndice H. Procedimiento de compras, selección y evaluación de proveedores



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 - 8	Código	Versión 01
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS, SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES		

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS, SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

OCAÑA, NS

2019



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 – 8	Código	Versión 01
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS, SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES		

1. OBJETIVO:

Definir los criterios para realizar la gestión de compras de productos, teniendo en cuenta la metodología de evaluación empleada con los proveedores.

2. ALCANCE:

Desde la solicitud de compra de los productos hasta la reevaluación de los proveedores.

3. RESPONSABLE:

Gerente, Auxiliar de bodega, Auxiliar de almacén.

4. DEFINICIONES:

Proveedor: Empresa o persona, que realiza el abastecimiento de productos y/o servicios a otras empresas.

Gestión de Compras: Secuencia de pasos, para adquirir un producto y/o servicios, siguiendo políticas y parámetros de compras definidos por la organización.

5. GENERALIDADES:

La empresa Civil Soluciones S.A.S, realiza su proceso de compras, seguimiento y control a sus proveedores mediante la ayuda de un software, este mecanismo garantiza el oportuno abastecimiento de los productos necesarios para el buen desarrollo de la actividad comercial, además de tener un registro organizado y sistemático de sus proveedores.

Para la empresa Civil Soluciones S.A.S es muy importante llevar a cabo este procedimiento, ya que mediante este se efectúa la compra de productos de alta calidad, con los proveedores idóneos que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes.



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 – 8	Código	Versión 01
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS, SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES		

6. PROCEDIMIENTO:

6.1. PLANEACION DE LAS COMPRAS:

Con ayuda del software se realiza un reporte del movimiento de los productos de los meses anteriores a la fecha de análisis para la compra. Este movimiento permite observar por medio de la rotación de inventarios las entradas, salidas y stock de productos y poder tomar la decisión de cantidades a comprar.

Adicionalmente se toma como referencia el reporte consignado en el formato seguimiento a existencias de producto.

Los pedidos se manejan con el formato diligenciado por el asesor de ventas en las visitas al establecimiento, formato que es archivado como evidencia del pedido realizado.

6.2. RECEPCION Y VERIFICACION DE PRODUCTOS COMPRADOS:

Al llegar el pedido el auxiliar de bodega debe:

Verificar que las cantidades de producto correspondan a la remisión o factura enviada por el proveedor.

Firmar factura, con anotación de todo Completo, si se presenta alguna inconsistencia debe ser informada inmediatamente al gerente para el reporte al proveedor y dejarla evidenciada en el formato verificación del producto comprado

6.3. SELECCIÓN DE PROVEEDORES.

Los proveedores serán seleccionados luego de evaluar los siguientes aspectos:

Calidad del producto

Disponibilidad de producto

Precios ofrecidos

Descuentos ofrecidos

Facilidades de pago

Tiempo de respuesta (despachos y cambios de productos)

6.4. REGISTRO DE PROVEEDORES:

Con ayuda del software se ingresan los datos principales del proveedor:

Nombre o razón social

NIT

Ciudad



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 - 8	Código	Versión 01
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS, SELECCIÓN Y EVALUACIÓN		
PROVEEDORES		

Dirección

Teléfonos

Si realiza retención, reteiva o reteica

Observaciones: En cuanto a almacenamiento, tiempos de entrega, negociaciones, número de cuenta a consignar, datos del vendedor, entre otros.

El listado maestro de proveedores es arrojado por el software como reporte.

6.5 EVALUACION DE PROVEEDORES:

Anualmente se realiza la evaluación de proveedores con el propósito de evaluar el desempeño durante el año.

La evaluación se le realiza a un proveedor después de efectuar compras consecutivas

La evaluación se realiza aplicando el formato Evaluación de proveedores cuyos resultados permiten analizar el desempeño del proveedor y contemplar la posibilidad de seguir o no realizándole compras.

De acuerdo a los resultados se enviará una comunicación escrita informando al proveedor de los resultados de la evaluación.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO

Apéndice I. Procedimiento control recurso humano



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 – 8	Código	Versión 01
CONTROL RECURSO HUMANO		

CONTROL RECURSO HUMANO

OCAÑA, NS

2019



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 - 8	Código	Versión 01
CONTROL RECURSO HUMANO		

1. OBJETIVO:

Seleccionar, controlar y mantener al recurso humano, garantizando su competencia y adaptabilidad a las necesidades de la empresa.

2. ALCANCE:

Este procedimiento es aplicable para todos los cargos

3. RESPONSABLE:

Gerente
Asistente de Gestión humana

4. DEFINICIONES:

Selección: Es el proceso mediante el cual se realiza la elección del individuo adecuado para el cargo ofrecido por la empresa.

Inducción: Es un proceso dirigido a integrar al nuevo colaborador hacia la cultura organizacional de la empresa, proporcionándole los medios necesarios para su adaptación al nuevo rol laboral.

Contratación: Es el acuerdo monetario establecido entre el empleador y el empleado a cambio de un servicio y trabajo en la empresa.

Evaluación del desempeño: Es un procedimiento estructural y sistemático mediante el cual se evalúa el rendimiento individual de cada uno de los colaboradores en relación con los objetivos propuestos para cada uno de ellos por parte de la empresa.

5. GENERALIDADES

Para la empresa Civil Soluciones S.A.S es muy importante llevar a cabo el proceso de selección, contratación, inducción y capacitación de los empleados de la manera adecuada, por ello la empresa a desarrollado y establecido un procedimiento estándar que permita la contratación del personal idóneo para la empresa.

6. PROCEDIMIENTO

1. SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

Al generarse una vacante ya sea por creación de un nuevo cargo o retiro de un empleado se debe proceder de la siguiente forma:



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 – 8	Código	Versión 01
CONTROL RECURSO HUMANO		

Revisar el manual de funciones para conocer las características del cargo y de la persona a ocuparlo.

Consecución de hojas de vida por alguno de los siguientes medios: avisos en el periódico, avisos en bolsas de empleo en la Web, SENA, recomendaciones, Cámara de comercio, archivo.

Realizar preselección de al menos 4 hojas de vida

Realizar entrevista para conocer aspectos de entorno familiar, presentación personal, conocimientos educativos, experiencia laboral y competencias.

Realizar pruebas psicológicas para evaluar los rasgos del trabajador.

Luego de la entrevista se verifican al menos una referencia laboral y una personal.

Se evalúan los resultados de las pruebas, el desempeño en la entrevista, el perfil, la experiencia.

Posteriormente se escoge la persona y se le solicita los siguientes documentos: fotocopia de la cedula, fotocopia pasado judicial, fotocopia libreta militar, certificado afiliación a EPS, pensión, fotocopias certificados de estudio, certificado laboral (último trabajo), referencia personal, (2) fotos tamaño 3*4, examen médico preocupacional general (para dejar evidencias del estado de salud del trabajador que ingresa, descartando patologías existentes)

Luego de la recolección de esta información se procederá a realizar el contrato de trabajo y las vinculaciones reglamentarias (salud, pensión, ARP)

2. INDUCCION:

Luego del ingreso, al empleado nuevo se le dará a conocer el manual de funciones, y toda la información del sistema de gestión comercial con la cual debe cumplir en su trabajo.

Este periodo durara una semana.

3. CAPACITACION

Las capacitaciones forman parte importante dentro del sistema de gestión comercial de la empresa, como proceso de mejoramiento continuo. Temas como técnicas de ventas, servicio al cliente forman parte importante dentro de las capacitaciones, además de temas de salud y seguridad en el trabajo.



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 - 8	Código	Versión 01
CONTROL RECURSO HUMANO		

Se podrán desarrollar por personas internas de la empresa o por entes externos como el Sena, la cámara comercio, Fenalco, entre otras.

Serán programadas según las necesidades encontradas durante el desarrollo de la actividad comercial y la evaluación del personal

4. EVALUACION:

Semestralmente se realizará la evaluación de desempeño con la cual se podrá medir y evidenciar el nivel del personal en cuanto a:

Presentación personal

Responsabilidad con el horario y las labores diarias

Atención al cliente

Manejo de las pautas del sistema de gestión comercial

La evaluación será realizada por el gerente y su resultado dado a conocer al empleado.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO

Apéndice J. Procedimiento atención al cliente



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 - 8	Código	Versión 01
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE		

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE

OCAÑA, NS

2019



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 - 8	Código	Versión 01
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE		

1. OBJETIVO

Dar a conocer aspectos relacionados con la atención al cliente que permitan brindar a los clientes una atención ágil, rápida y eficaz, a la vez que se puedan identificar sus expectativas y necesidades.

2. ALCANCE

Esto procedimiento aplica para todas las actividades de ventas desarrolladas dentro de la empresa Civil Soluciones S.A.S.

3. RESPONSABLE

Vendedores de mostrador, Asistente administrativo, Domicilio y Gerente.

4. DEFINICIONES

Cliente: Persona u empresa que adquiere un producto y/o servicio, de otra

Atención al cliente: Es el conjunto de actividades que interactúan entre sí, con el fin de garantizar un producto y/o servicio que cumpla con las expectativas y necesidades del cliente.

5. GENERALIDADES

El deber ser de la empresa Civil Soluciones S.A.S, es ofrecer y brindar un óptimo servicio de atención al cliente, es por ello que se realiza un procedimiento que especifique de manera detallada y organizada todos los mecanismos que se deben llevar a cabo para el cumplimiento de las necesidades del cliente, ofreciendo un servicio efectivo por parte de todos los colaboradores de la empresa Civil Soluciones S.A.S.

6. PROCEDIMIENTO

1. De acuerdo a la experiencia se ha determinado que el desarrollo de la actividad de venta no está definido por temporadas ya que los productos ofrecidos son utilizados durante todo el año de forma constante.

2. La dirección del establecimiento ha determinado que los horarios de atención son los siguientes:



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 - 8	Código	Versión 01
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE		

DE LUNES A VIERNES DE 8:00 am A 6:00 pm
 A SABADO DE 8:00 am A 12:00 m
 FESTIVOS DE 8:30 am A 1:00 pm

3. Los productos solicitados por los clientes con frecuencia son registrados en el formato Productos no manejados, con esta herramienta el gerente evalúa su compra y los vendedores obtienen los datos para contactar al cliente cuando el producto tenga disponibilidad.

Tomas de pedidos para envío al domicilio del cliente:
 Los pedidos se tomarán de forma telefónica y presencial.
 Información requerida para realizar envío:
 Nombre
 Cedula o Nit
 Dirección
 Teléfono
 Productos
 Forma de pago
 Valor de cambio
 Confirmación de hora de entrega

Esta información será registrada en el formato Recepción de pedidos.
 Al final de la toma del pedido se confirmará con el cliente todos los datos y los productos solicitados con el fin de evitar errores.

Los pedidos serán alistados por el vendedor que tomo el pedido, teniendo en cuenta el empaque de los productos delicados que pueden sufrir averías durante el transporte.
 Ubicará el pedido en la zona Envíos pendientes por despacho.
 La factura diligenciada es entregada al domicilio para su entrega junto al pedido el cual verifica contra la factura antes de iniciar el recorrido.

Despachos:

Para el inicio de los despachos el vendedor de mostrador informara al domicilio de los pedidos con horas pactadas para entrega.
 Con esta información el domicilio define la ruta de entrega y el vehículo en el que debe desplazarse.
 Además, deberá tener en cuenta el cambio solicitado por el cliente para llevarlo completo.



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 - 8	Código	Versión 01
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE		

RESPONSABILIDADES DEL VENDEDOR DOMICILIO:

- a. Entregar los productos al cliente revisado contra la factura
- b. Verificar autenticidad del dinero entregado de forma discreta para no incomodar al cliente
- c. En caso de ser venta en efectivo debe entregar al cliente factura original con el cambio solicitado, debe entregar a su regreso la copia de factura firmada con firma o sello de quien recibe.
- d. En caso de ser venta a crédito debe entregar al cliente original de factura y traer a su regreso copia de factura con firma o sello legible de quien recibe.
- e. En caso de ser una venta con remisión debe entregar copia al cliente y traer a su regreso original con firma y sello legible de quien recibe.
- f. Velar porque durante el transporte los productos no alteren su calidad.

POLITICAS DEL SERVICIO:

Las siguientes son las pautas definidas por la empresa Civil Soluciones S.A.S

Los cambios de productos se efectuarán el transcurso del día según el horario establecido de atención

Los productos para cambio deben estar en buen estado

Para realizar los cambios no es necesario presentar la factura

Para hacer efectiva una garantía el adhesivo debe permanecer en buen estado y legible

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO

Apéndice K. Procedimiento de control de registros



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 - 8	Código	Versión 01
CONTROL DE REGISTROS		

CONTROL DE REGISTROS

OCAÑA, NS

2019



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 – 8	Código	Versión 01
CONTROL DE REGISTROS		

1. OBJETIVO

Asegurar que los registros que constituyen la evidencia de la conformidad del Sistema de Gestión de la empresa Civil Soluciones S.A.S establecen las actividades necesarias para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros para el correcto funcionamiento.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el control de todos los registros establecidos en los procesos pertenecientes al Sistema de Gestión de la empresa Civil Soluciones S.A.S.

3. RESPONSABLE:

Representante legal

4. DEFINICIONES

Registros: Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas dentro de la empresa.

Formato: Plantilla destinada especialmente a la consignación o anotación de datos

5. GENERALIDADES:

El control de los registros implica para la empresa Civil Soluciones S.A.S la organización de su información a través del orden sistemático que evidencia las actividades realizadas dentro de la empresa, además de garantizar su seguro almacenamiento para cuando se lleven a cabo la verificación de la conformidad por parte de organismos tanto internos como externos.

6. PROCEDIMIENTO

Archivo y Protección de Registros:

Los registros creados por cada proceso serán entregados a la asistente administrativa, esta persona estará encargada de su correspondiente almacenamiento y organización.

El seguimiento de los registros se llevará a cabo dos meses en el año y será consignado en la “Lista Maestra de Registros. Si el tiempo de retención ha culminado el registro se debe eliminar.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO

Apéndice L. Procedimiento satisfacción al cliente



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 - 8	Código	Versión 01
PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN AL CLIENTE		

PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN AL CLIENTE

OCAÑA, NS

2019



CIVIL SOLUCIONES S.A.S NIT. 901 062 010 - 8	Código	Versión 01
PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN AL CLIENTE		

1. OBJETIVO

Medir la satisfacción del cliente con el fin de buscar incrementar dicha variable.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los clientes externos de la empresa Civil Soluciones S.A.S.

3. RESPONSABLE

Representante legal

4. DEFINICIONES

Cliente: Persona u empresa que adquiere un producto y/o servicio, de otra

Satisfacción del cliente: Puede considerarse como el grado en que un producto y/o servicio compensa o cumple las expectativas del cliente.

5. GENERALIDADES

La satisfacción del cliente es el factor fundamental que evidencia el cumplimiento de los requisitos por parte de la empresa Civil Soluciones S.A.S, tener un cliente satisfecho con los productos y/o servicios ofrecidos, garantiza el desarrollo continuo y sostenible de la organización, por esta razón velar por la satisfacción del cliente externo se convierte en uno de los parámetros más importantes para la misma.

6. PROCEDIMIENTO

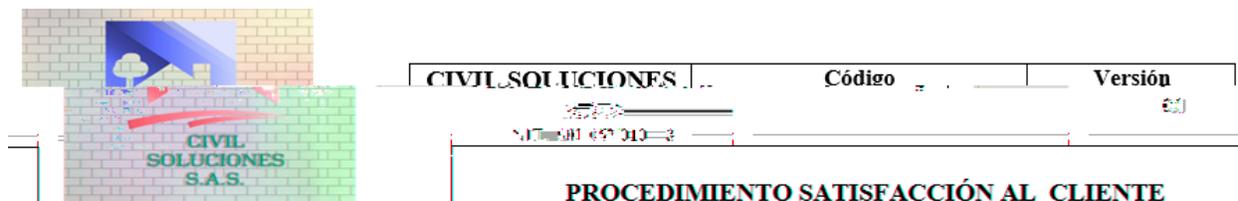
1. Diseñar una encuesta que permita realizar un seguimiento de la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos del servicio por parte del establecimiento comercial, mediante el formato (Encuesta de satisfacción. La información recopilada de los clientes y almacenada en la base de datos será tratada con confidencialidad por los responsables de la realizar la encuesta.

2. La encuesta será revisada por el gerente y modificada de ser necesario para enfocarla al objetivo propuesto. (objetivo según el aspecto del servicio a evaluar)

3. La encuesta se realizará:

Por medio de la información de la base de datos de los clientes

Por medio de los clientes presenciales que ingresan al establecimiento comercial.



Se programará la realización de la encuesta cada seis meses.

4. La encuesta se realizará por dos medios principales:

Llamada telefónica

Entrevista presencial en el establecimiento.

5. La encuesta será realizada en el transcurso de ocho días, luego las encuestas serán tabuladas y analizados sus resultados por medio de la elaboración de un informe que proporcione herramientas para la toma de decisiones enfocadas a la mejora continua del servicio.

6. La dirección administrativa realizara seguimiento a las acciones tomadas y garantizara el desarrollo y cumplimiento de estas.

7. La empresa Civil Soluciones S.A.S, mantiene permanentemente una comunicación externa con sus clientes, la cual se evidencia en el formato reporte de sugerencias, quejas y; posteriormente se realiza el seguimiento a través del formato seguimiento a gestión de sugerencias, quejas y reclamos.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO