 DOUGLAS GILCHRIST B. Y CÍA. LTDA. ARQUITECTOS	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: MA-01 VERSION 01	
	Elaboro: C Calidad	Reviso: C Calidad	Aprobó: Gerencia	Página 1 de 26

LA SIGUIENTE ES LA PRIMERA VERSIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD DE DOUGLAS GILCHRIST B Y CIA LTDA ARQUITECTOS., DONDE SE EXPONEN LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS PRODUCTIVOS Y PARA CONTROLAR EL DESARROLLO DE LAS LABORES DE LA MISMA.

Elaborado y aprobado la PRIMERA versión en Agosto de 2.009

ELABORÓ

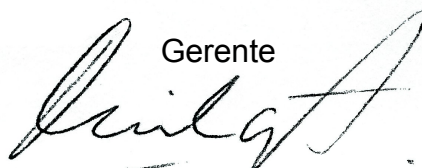
Coordinador (a) de Calidad

REVISÓ:

Coordinador (a) Calidad.

APROBÓ:

Gerente



Versión No 1



 DOUGLAS GILCHRIST B. Y CÍA. LTDA. ARQUITECTOS	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: MA-01 VERSION 01	
	Elaboro: C Calidad	Reviso: C Calidad	Aprobó: Gerencia	Página 2 de 26

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO.....	2
NORMA APLICABLE.....	3
EXCLUSIONES DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008.....	3
ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.....	3
MISION.....	4
VISION.....	4
POLITICA DE CALIDAD.....	4
OBJETIVOS DE CALIDAD.....	4
VALORES DE LA ORGANIZACIÓN.....	5
ORGANIGRAMA.....	6
MATRIZ DE RESPONSABILIDADES ANTE EL SISTEMA DE GESTION.....	7
CADENA DE VALOR (PROCESOS).....	8
MEDICION Y CONTROL PROCESOS.....	9-10
CARACTERIZACION PROCESO GERENCIAL.....	11-12
CARACTERIZACION PROCESO TECNICO.....	13-14
INDICADORES DE GESTION DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD.....	15-16
ANEXOS (PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS).....	17

 DOUGLAS GILCHRIST B. Y CÍA. LTDA. ARQUITECTOS	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: MA-01 VERSION 01	
	Elaboro: C Calidad	Reviso: C Calidad	Aprobó: Gerencia	Página 3 de 26

NORMA APLICABLE


La Gerencia de **DOUGLAS GILCHRIST B. Y CIA LTDA ARQUITECTOS.**, ha decidido enmarcar el Sistema de Gestión de Calidad dentro del modelo dado por la norma **NTC ISO 9001, VERSIÓN: 2008.**

EXCLUSIONES DE LA NORMA NTC ISO 9001 VERSION 2008

NINGUNA.

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE DOUGLAS GILCHRIST B Y CIA LTDA. ARQUITECTOS:

PROMOCION DE PROYECTOS INMOBILIARIOS, GERENCIA DE PROYECTOS INMOBILIARIOS, DISEÑO, INTERVENTORIA, CONSTRUCCIÓN, REFORMA, AMPLIACION Y MANTENIMIENTO DE OBRAS CIVILES TALES COMO: VIVIENDA UNIFAMILIAR, VIVIENDA MULTIFAMILIAR, VIVIENDA UNIFAMILIAR RURAL, , LABORATORIOS, AULAS MULTIPLES, GIMNASIOS, SALAS DE EXPOSICION, INSTITUTOS CIENTIFICOS (COLPOSCOPIA, DENSITOMETRIA, RAYOS X, ECOGRAFIA, MAMOGRAFIA, CITOLOGIA, ELECTROCARDIOGRAFIA, PRUEBA DE ESFUERZO, ENDOSCOPIA, TOMA DE MUESTRAS, ENFERMERIA, SALA DE RECUPERACION, RECEPCION DE MUESTRAS, CONSULTA EXTERNA, LABORATORIO CLINICO, ESTERILIZACION, PATOLOGIA), EDIFICIOS DE OFICINAS, TALLERES, PLANTAS INDUSTRIALES, BODEGAS, ESTACIONAMIENTOS DESCUBIERTOS, ESTACIONAMIENTOS CUBIERTOS, EDIFICIOS ADMINISTRATIVOS CON DESTINACION ESPECIFICA, BANCOS, CAJAS DE COMPENSACION, FONDOS DE PENSIONES, ARP, ASEGURADORAS, CONSULTORIOS MEDICOS, CONSULTORIOS ODONTOLOGICOS, ESTACIONAMIENTOS SUBTERRANEOS, ESTACIONAMIENTOS EN ALTURA, ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO, REDES DE GAS, REDES ELÉCTRICAS, VIADUCTOS, LLENOS ESTRUCTURALES, REMOCIÓN DE DERRUMBES, TERRAPLENES, PAVIMENTOS RÍGIDOS Y FLEXIBLES, MUROS DE CONTENCIÓN, ESTRUCTURAS DE CONCRETO Y PÓRTICOS, INFRAESTRUCTURA VIAL (TRANSVERSALES, BOX-COULVERT), MANTENIMIENTO DE VÍAS, PISCINAS, PLACAS POLIDEPORTIVAS, PLANTAS DE TRATAMIENTO, EXCAVACIONES Y

 DOUGLAS GILCHRIST B. Y CÍA. LTDA. ARQUITECTOS	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: MA-01 VERSION 01	
	Elaboro: C Calidad	Reviso: C Calidad	Aprobó: Gerencia	Página 4 de 26


LLENOS, ESTRUCTURAS METÁLICAS Y DE MADERA, OBRAS DE URBANISMO, OBRAS AMBIENTALES, OBRAS DE PAISAJISMO (PARQUES URBANOS, ARBORIZACION, DISEÑO DE JARDINES, OBRAS EXTERIORES, RECUPERACION DE MICROCUENCAS, COBERTURA VEGETAL, ORDENAMIENTO DE CUENCAS, REFORESTACION), REDES DE COMUNICACIÓN, VOZ Y DATOS, LEVANTAMIENTOS TOPOGRÁFICOS, CERRAMIENTOS, ACABADOS ARQUITECTÓNICOS Y MINERIA

MISION

DOUGLAS GILCHRIST B. Y CIA. LTDA ARQUITECTOS, ES UNA EMPRESA LEGALMENTE CONSTITUIDA, CON ANIMO DE LUCRO QUE TIENE COMO MISION LA PRESTACION DE SERVICIOS DE PROMOCION, GERENCIA, INTERVENTORIA, DISEÑO ARQUITECTONICO Y CONSTRUCCION DE PROYECTOS PROPIOS O PARA TERCEROS QUE ASEGUEN EL RECONOCIMIENTO Y CONTINUIDAD DE LA COMPAÑÍA APORTANDO CON SU DESARROLLO EL MAYOR BENEFICIO A SUS SOCIOS, EMPLEADOS Y COMUNIDAD.

VISION

DOUGLAS GILCHRIST B. Y CIA LTDA ARQUITECTOS, BUSCA SER RECONOCIDA POR SUS CLIENTES ACTUALES Y POTENCIALES COMO UNA EMPRESA COMPETITIVA EN LA PRESTAION DE SERVICIOS CON CALIDAD, IGUALMENTE LOGRAR POR MEDIO DE ESTE RECONOCIMIENTO MEJORAR LAS CONDICIONES SOCIALES, ECONOMICAS Y CULTURALES DE SUS EMPLEADOS Y ASOCIADOS QUE GARANTICEN SU CONTINUO CRECIMIENTO, LIDERAZGO Y PERMANENCIA DENTRO DEL SECTOR CONSTRUCCION.

 DOUGLAS GILCHRIST B. Y CÍA. LTDA. ARQUITECTOS	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: MA-01 VERSION 01	
	Elaboro: C Calidad	Reviso: C Calidad	Aprobó: Gerencia	Página 5 de 26

POLITICA DE CALIDAD

DOUGLAS GILCHRIST B. Y CIA LTDA. ARQUITECTOS. ESTABLECE LA IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD QUE LE PERMITA SER LA MEJOR OPCION PARA SUS CLIENTES DIFERENCIANDOLA DE SUS COMPETIDORES POR LA PRESTACION DE PROPUESTAS INTEGRALES, INNOVADORAS QUE AGREGUEN VALOR AL PRODUCTO QUE ECIBE NUESTRO CLIENTE CON BASE EN MEJORAMIENTO CONTINUO Y EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS Y LEYES VIGENTES

OBJETIVOS DE CALIDAD

1. GARANTIZAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.
2. DAR RESPUESTA EFICAZ A LAS QUEJAS Y RECLAMOS DEL CLIENTE.
3. ASEGURAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS OFRECIDO Y ENTREGADOS.
4. ORIENTAR LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN HACIA EL MEJORAMIENTO CONTINUO Y CONTRIBUIR A AFECTAR LO MENOS POSIBLE EL MEDIO AMBIENTE.
5. GARANTIZAR LA COMPETENCIA DEL RECURSO HUMANO.



DOUGLAS GILCHRIST B. Y CÍA. LTDA.
ARQUITECTOS

MANUAL DE CALIDAD

CODIGO: MA-01
VERSION 01

Elaboro: C Calidad


Reviso: C Calidad

Aprobó: Gerencia

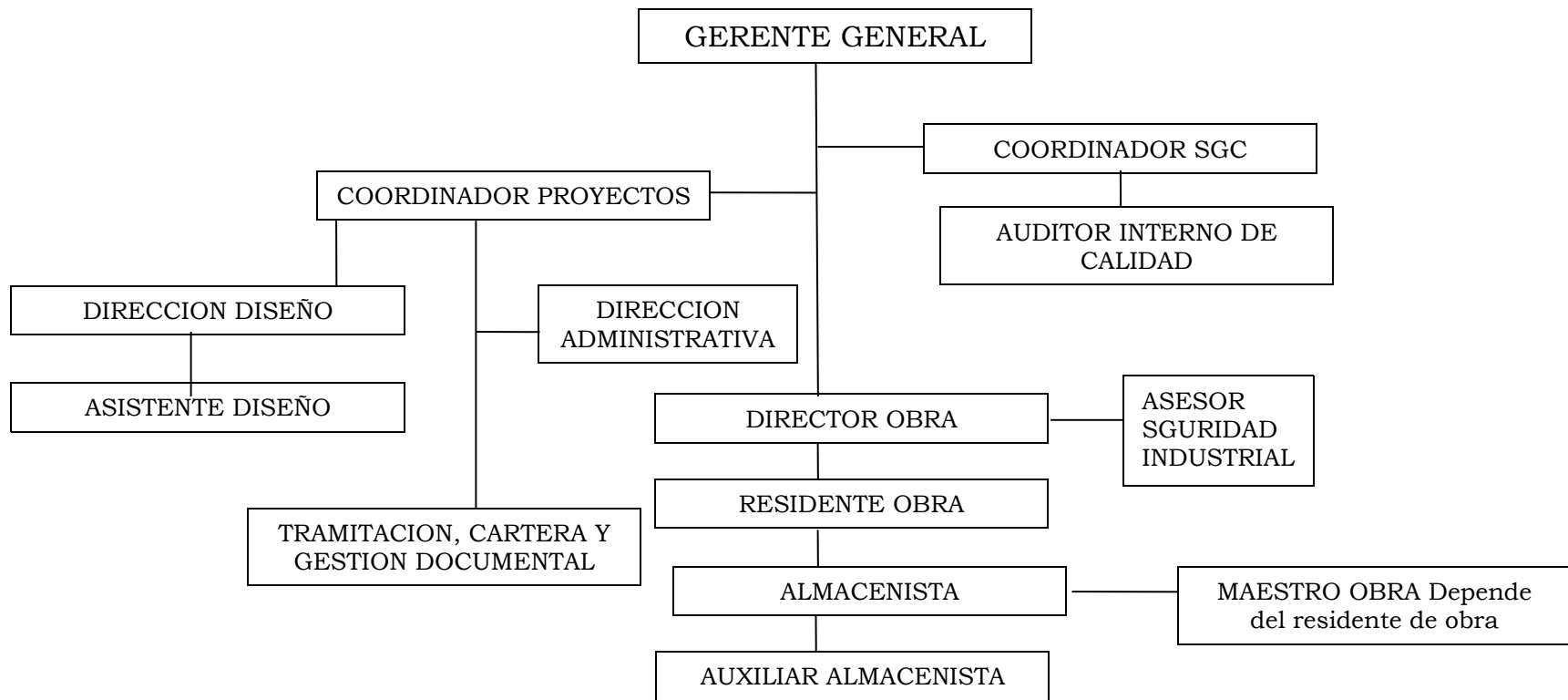
Página 6 de 26


VALORES

- COMPROMISO
- INTEGRACION
- CREATIVIDAD
- CALIDAD
- COMPETITIVIDAD
- RESPONSABILIDAD SOCIAL.

 DOUGLAS GILCHRIST B. Y CÍA. LTDA. ARQUITECTOS	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: MA-01 VERSION 01	
	Elaboro: C Calidad	Reviso: C Calidad	Aprobó: Gerencia	Página 7 de 26


ORGANIGRAMA DE LA ORGANIZACIÓN




 DOUGLAS GILCHRIST B. Y CÍA. LTDA. ARQUITECTOS	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: MA-01 VERSION 01	
	Elaboro: C Calidad	Reviso: C Calidad	Aprobó: Gerencia	Página 8 de 26

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES ANTE EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.

CARGOS R: responsable A: apoyo	PLAN CALIDAD PROYECTO	MANUAL DE CALIDAD	PLAN CALIDAD SGC	POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVOS CALIDAD	CONTROL DOCUMENTOS	CONTROL REGISTROS	PRODUCTO NO CONFORME	ACCIONES CORRECTIVAS	ACCIONES PREVENTIVAS	AUDITORIAS INTERNAS
GERENTE	A	R	A	R	R	R	R	R	R	R	A
COORDINADOR DEL SGC	A	A	R	A	A	R	R	R	R	R	R
AUDITOR INTERNO DE CALIDAD	A	A	A	A	A	R	R	R	R	R	R
COORDINADOR PROYECTOS	A	A	A	A	A	R	R	R	R	R	R
DIRECCION DISEÑOS	A	A	A	A	A	R	R	R	R	R	R
ASISTENTE DISEÑOS	A	A	A	A	A	R	R	R	R	R	R
DIRECCION ADMINISTRATIVA	A	A	A	A	A	R	R	R	R	R	R
TRAMITES, CARTERA Y GESTION DOCUMENTAL	A	A	A	A	A	R	R	R	R	R	R
DIRECTOR OBRA	R	A	A	A	A	R	R	R	R	R	A
RESIDENTE OBRA	R	A	A	A	A	R	R	R	R	R	A
ALMACENISTA	R	A	A	A	A	R	R	R	R	R	A
AUXILIAR ALMACENISTA	A	A	A	A	A	R	R	R	R	R	A

 DOUGLAS GILCHRIST B. Y CÍA. LTDA. ARQUITECTOS	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: MA-01 VERSION 01	
	Elaboro: C Calidad	Reviso: C Calidad	Aprobó: Gerencia	Página 9 de 26

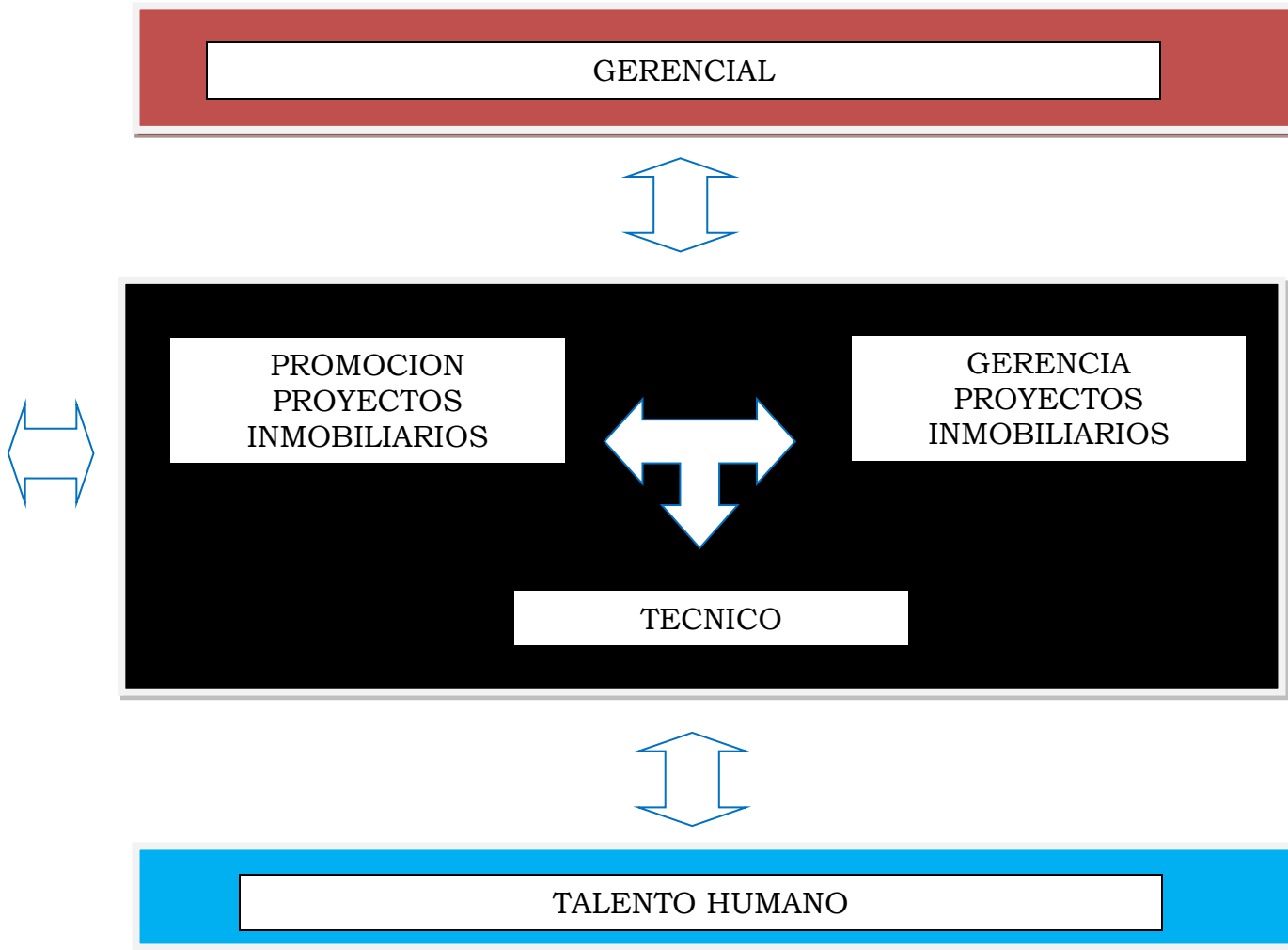
MAESTRO OBRA	A	A	A	A	A	R	R	R	R	R	A
--------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---


 DOUGLAS GILCHRIST B. Y CÍA. LTDA. ARQUITECTOS	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: MA-01 VERSION 01	
	Elaboro: C Calidad	Reviso: C Calidad	Aprobó: Gerencia	Página 10 de 26

CADENA DE VALOR (PROCESOS)

CLIENTE

PROVEEDOR



 DOUGLAS GILCHRIST B. Y CÍA. LTDA. ARQUITECTOS	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: MA-01 VERSION 01	
	Elaboro: C Calidad	Reviso: C Calidad	Aprobó: Gerencia	Página 11 de 26

1 MEDICIÓN Y CONTROL DE PROCESOS

PROCESO	INDICADOR	RESPONSABLE	RECURSO	DONDE	CADA CUANTO	COMO	META
Gerencial	Satisfacción del cliente Cumplimiento de las disposiciones del SGC	Coordinador calidad Gerente administrativo	Económico -Humano (Ver caracterización de procesos)	Oficina	anual	Retroalimentación del cliente (encuesta al cliente, bitácora de quejas, reclamos y sugerencias) Auditorías internas de calidad Y Auditorias documentales	Calificación de la encuesta al cliente ≥ 4 por pregunta, Planes de acción gestionados y ejecutados de las q, r y s 0 no conformidades
Técnico	Cumplimiento programación de obra Cumplimiento de especificaciones y normativas de actividades del proyecto Listado de proveedores y	Director obra Director obra Director obra	Económico -Humano (Ver caracterización de procesos)	Obra	Por proyecto Frecuencia determinada en el plan de calidad del proyecto Por proyecto	Actividades ejecutada Vs programación teórica. Registro de actividades ejecutadas Vs Normativa de la actividad Proveedores y contratistas Revaluados	100 % 100 % Listado de proveedores y contratistas aprobados igual Al evaluado



DOUGLAS GILCHRIST B. Y CÍA. LTDA.
ARQUITECTOS

MANUAL DE CALIDAD

CODIGO: MA-01
VERSION 01


Elaboro: C Calidad

Reviso: C Calidad

Aprobó: Gerencia

Página 12 de 26

	contratistas aprobados en la evaluación						
Promoción proyectos inmobiliarios	Viabilidad Comercial	Coordinador proyectos	Económico -Humano (Ver caracterización de procesos)	oficina	Cada proyecto	Numero visitas, numero llamadas, numero cotizaciones, numero ventas, numero opciones	Punto de equilibrio
Gerencia proyectos inmobiliarios	Cumplimiento de especificaciones técnicas, jurídicas y comerciales	Coordinador proyectos	Económico -Humano (Ver caracterización de procesos)	oficina	Cada proyecto	Diseños y proyecto ejecutados Vs especificaciones pactadas	100 %
Talento Humano	Competencia del personal Cumplimiento plan de capacitaciones	Dirección administrativa	Económico -Humano (Ver caracterización de procesos)	oficina	anual	Registro evaluación personal. Registro asistencia capacitaciones Vs Programa de capacitaciones	Calificación mayor o igual a 4 por pregunta. 100 %

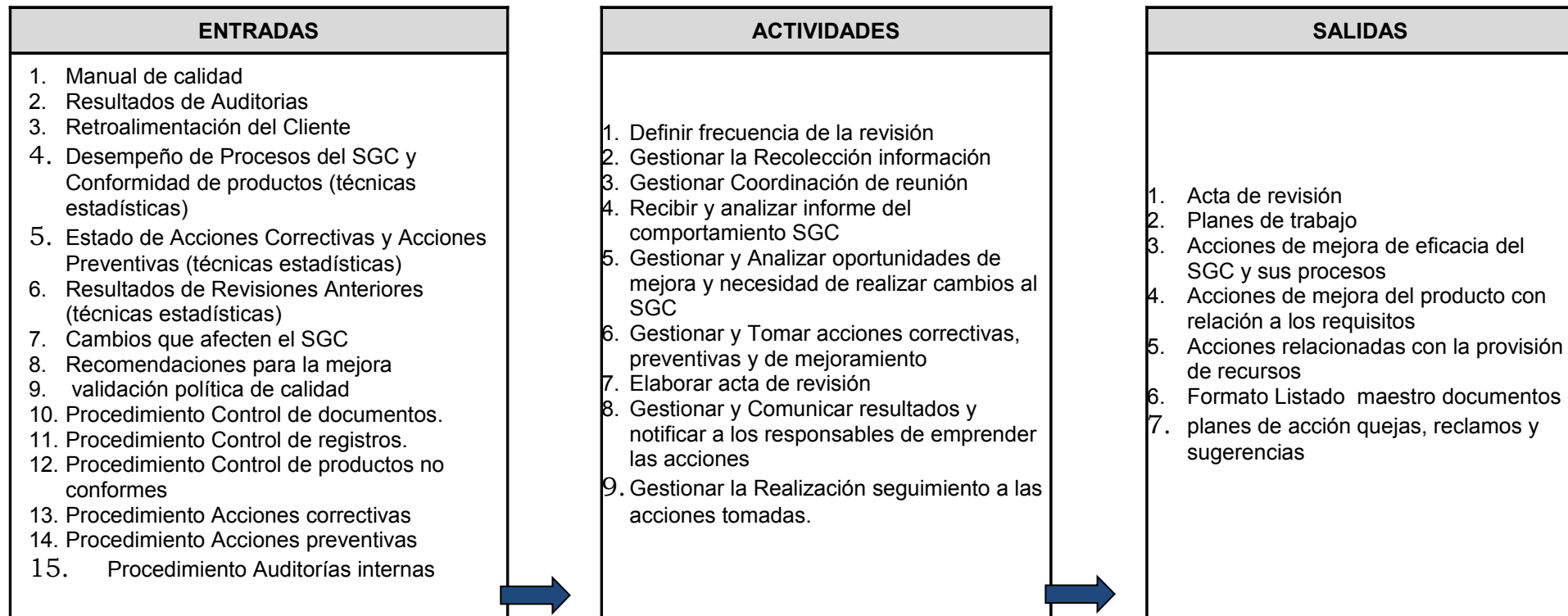
 DOUGLAS GILCHRIST B. Y CÍA. LTDA. ARQUITECTOS	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: MA-01 VERSION 01	
	Elaboro: C Calidad	Reviso: C Calidad	Aprobó: Gerencia	Página 13 de 26


CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS GERENCIAL

Objetivo: Asegurar que el SGC es conveniente, adecuado y eficaz garantizando la mejora continua y un personal Competente

Dueño: Gerente

Responsables: Coordinador calidad, Auditores internos



 DOUGLAS GILCHRIST B. Y CÍA. LTDA. ARQUITECTOS	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: MA-01 VERSION 01	
	Elaboro: C Calidad	Reviso: C Calidad	Aprobó: Gerencia	Página 14 de 26

PROCESOS DE INTERRELACIÓN:

Todos los procesos

DOCUMENTO / REGISTRO:

Análisis de auditoría con sus anexos
Acta de revisión Gerencial

REQUISITOS A CUMPLIR:

Norma NTC ISO 9001:2008
Requisitos de la Empresa

RECURSOS:


Personal Competente
Tecnología
Infraestructura/ Instalaciones
Tiempo

SEGUIMIENTO / INDICADOR:

Comportamiento SGC
Satisfacción del cliente

REQUISITOS ISO 9001:2008

P: 4.1 – 5.4.1 – 6.1 – 8.1
H: 5.1 – 5.3 – 5.4 – 5.5 – 5.6 – 4.2.1 – 4.2.2 – 4.2.3 – 4.2.4
V: 8.1 – 8.2 – 8.3 – 8.4
A: 8.5.1 – 8.5.2 – 8.5.3

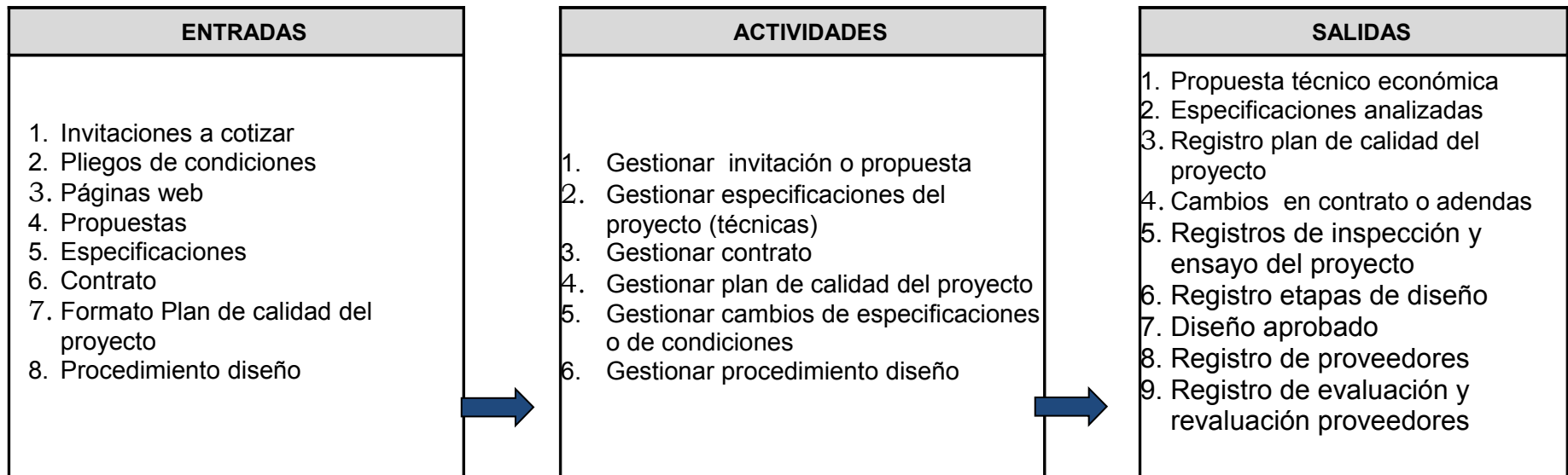
 DOUGLAS GILCHRIST B. Y CÍA. LTDA. ARQUITECTOS	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: MA-01 VERSION 01	
	Elaboro: C Calidad	Reviso: C Calidad	Aprobó: Gerencia	Página 15 de 26


CARACTERIZACION PROCESO TÉCNICO

Objetivo: Ejecutar y entregar productos o servicios que cumplan las especificaciones y requisitos exigidos por el cliente, logrando su satisfacción

Dueño: Coordinador proyectos

Responsables: Director obra, Residente obra, Director diseño, Asistente Diseño, almacenista, auxiliar obra, Maestro obra.



 DOUGLAS GILCHRIST B. Y CÍA. LTDA. ARQUITECTOS	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: MA-01 VERSION 01	
	Elaboro: C Calidad	Reviso: C Calidad	Aprobó: Gerencia	Página 16 de 26

PROCESOS DE INTERRELACIÓN:

Todos los procesos

DOCUMENTO / REGISTRO:

Contrato y especificaciones
 Planos
 Licencias
 Plan de calidad del proyecto
 Registros de competencia del personal
 Procedimiento de compras
 Procedimiento diseño
 Registro de inspección y ensayo

REQUISITOS A CUMPLIR:


NSR-98
 Normas EPM
 Normas de pavimentos del Valle de Aburra
 Retie
 Norma ISO 9001:2008
 Pot

RECURSOS:

Personal competente
 Físicos: Campamento, oficinas, dotación, equipos, materia prima
 Hardware
 Software
 Comunicaciones: Internet, fax, celulares, teléfonos
 Tiempo

SEGUIMIENTO / INDICADOR:

Cumplimiento programación de obra
 Cumplimiento de especificaciones y normativas de actividades del proyecto
 Listado de proveedores aprobados

 DOUGLAS GILCHRIST B. Y CÍA. LTDA. ARQUITECTOS	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: MA-01 VERSION 01	
	Elaboro: C Calidad	Reviso: C Calidad	Aprobó: Gerencia	Página 17 de 26


REQUISITOS ISO 9001:2008

P: 4.1 – 5.4.1,7.1, 7.3

H: 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4,7.3.5, 7.3.6, 7.3.7,7.5.1 – 7.5.2 – 7.5.3 – 7.5.4 – 7.5.5
 – 7.6 – 6.3 – 6.4 – 5.5.1 – 5.5.3 – 4.2.1 – 4.2.3 – 4.2.4

V: 8.1 – 8.2 – 8.3 – 8.4

A: 8.5.1 – 8.5.2 – 8.5.3

 DOUGLAS GILCHRIST B. Y CÍA. LTDA. ARQUITECTOS	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: MA-01 VERSION 01	
	Elaboro: C Calidad	Reviso: C Calidad	Aprobó: Gerencia	Página 18 de 26

CARACTERIZACION PROCESO PROMOCION PROYECTOS INMOBILIARIO

Objetivo: Consensó de voluntades para la realización de un proyecto inmobiliario

Dueño: Coordinador proyectos

Responsables: Coordinador proyectos.

ENTRADAS
1. Lote 2. Factibilidades carácter comercial 3. Programa de campaña publicitaria del proyecto

ACTIVIDADES
1. Pre-factibilidades del lotes 2. Estudio de competencias 3. Gestionar diseño campaña publicitaria del proyecto


SALIDAS
1. Factibilidades del lote 2. Costo Ventas proyecto 3. Campaña publicitaria proyecto

PROCESOS DE INTERRELACIÓN:

Todos los procesos

DOCUMENTO / REGISTRO:

Planos
 Conceptos suelos
 Estimativo costos
 Concepto de planeación
 Certificación servicios públicos
 Especificaciones preliminares
 Vo Bo vías obligadas
 Estudio de pre factibilidad

 DOUGLAS GILCHRIST B. Y CÍA. LTDA. ARQUITECTOS	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: MA-01 VERSION 01	
	Elaboro: C Calidad	Reviso: C Calidad	Aprobó: Gerencia	Página 19 de 26

REQUISITOS A CUMPLIR:

NSR-98
 Normas EPM
 Normas de pavimentos del Valle de Aburra
 Retie
 Pot

RECURSOS:

Personal competente
 Físicos: Campamento, oficinas, dotación, equipos, materia prima
 Hardware
 Software
 Comunicaciones: Internet, fax, celulares, teléfonos
 Tiempo

SEGUIMIENTO / INDICADOR:


Viabilidad Comercial

REQUISITOS ISO 9001:2008

P: 4.1 – 5.4.1, 7.1, 7.3
 H: 7.3.1, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6, 7.3.7, 7.5.1 – 7.5.2 – 7.5.3 – 7.5.4 – 7.5.5
 – 7.6 – 6.3 – 6.4 – 5.5.1 – 5.5.3 – 4.2.1 – 4.2.3 – 4.2.4
 V: 8.1 – 8.2 – 8.3 – 8.4
 A: 8.5.1 – 8.5.2 – 8.5.3

CARACTERIZACION PROCESO GERENCIA PROYECTOS INMOBILIARIO

Objetivo: Gestión administrativa y control de los intereses de los clientes para el inicio y desarrollo de un proyecto inmobiliario

 DOUGLAS GILCHRIST B. Y CÍA. LTDA. ARQUITECTOS	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: MA-01 VERSION 01	
	Elaboro: C Calidad	Reviso: C Calidad	Aprobó: Gerencia	Página 20 de 26

Dueño: Coordinador proyectos

Responsables: Coordinador proyectos.

ENTRADAS
1. Factibilidad técnica del proyecto inmobiliario 2. Factibilidad legal del proyecto inmobiliario 3. Factibilidad comercial del proyecto inmobiliario

ACTIVIDADES
1. Gestionar la factibilidad técnica del proyecto inmobiliario 2. Gestionar la factibilidad legal del proyecto inmobiliario 3. Gestionar la factibilidad comercial del proyecto inmobiliario


SALIDAS
1. Diseño del proyecto inmobiliario 2. Licencias del proyecto inmobiliario 3. Planificación del desarrollo del proyecto inmobiliario

PROCESOS DE INTERRELACIÓN:

1. DOCUMENTO / REGISTRO:

Todos los procesos

- planos aprobados
- Concepto suelos
- Presupuestos
- Concepto de planeación
- Escrituras
- Recibo obras públicas
- Reglamento p.h
- Registro hipoteca
- Permisos ventas
- Registro reglamento

 DOUGLAS GILCHRIST B. Y CÍA. LTDA. ARQUITECTOS	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: MA-01 VERSION 01	
	Elaboro: C Calidad	Reviso: C Calidad	Aprobó: Gerencia	Página 21 de 26


Licencia construcción
 Licencia ambiental
 Acta inicio construcción
 Actas de entrega inmueble
 Resolución avalúos
 Términos de referencia
 Actas de vecindad

REQUISITOS A CUMPLIR:

normativa municipal y nacional

CARACTERIZACION PROCESO RECURSO HUMANO

Objetivo: Gestionar que todo el personal que afecte la calidad, tenga competencia y poder satisfacer las necesidades del cliente.

 DOUGLAS GILCHRIST B. Y CÍA. LTDA. ARQUITECTOS	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: MA-01 VERSION 01	
	Elaboro: C Calidad	Reviso: C Calidad	Aprobó: Gerencia	Página 22 de 26

Dueño: Director administrativo

Responsables: Tramitadora, cartera y gestión documental


ENTRADAS
1. Organigrama
2. Matriz de responsabilidades ante el sgc
3. Manual de funciones
4. Formato evaluación personal
5. Formato asistencia capacitaciones
6. Formato programación capacitaciones
7. Manual de seguridad industrial
8. Manual de riesgos profesionales
9. Manual de normas generales de seguridad
10. Formato afiliación seguridad social
11. Formato pago de seguridad social

ACTIVIDADES
1. Gestionar organigrama
2. Gestionar matriz de responsabilidad social
3. Gestionar manual de funciones
4. Gestionar formato evaluación personal
5. Gestionar formato asistencia capacitaciones
6. Gestionar formato programación capacitaciones
7. Gestionar manual de seguridad social
8. Gestionar manual riesgos profesionales
9. Gestionar manual normas generales de seguridad
10. Gestionar afiliaciones seguridad social
11. Gestionar pago seguridad social

SALIDAS
1. Cargos
2. Registros de competencia de los cargos
3. Registro evaluación de los cargos
4. Registro asistencia capacitaciones
5. Registro de programa de capacitaciones
6. Ambiente laboral adecuado
7. Registro afiliaciones seguridad social
8. Registro pago seguridad social

PROCESOS DE INTERRELACIÓN:

Todos los procesos

 DOUGLAS GILCHRIST B. Y CÍA. LTDA. ARQUITECTOS	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: MA-01 VERSION 01	
	Elaboro: C Calidad	Reviso: C Calidad	Aprobó: Gerencia	Página 23 de 26

DOCUMENTO / REGISTRO:

Manual de funciones
 Manual de seguridad industrial
 Manual riesgos profesionales
 Manual normas generales de seguridad
 Registro evaluación personal
 Registro asistencia capacitaciones
 Registro programa capacitaciones

REQUISITOS A CUMPLIR:

Ley 100 de 1983

RECURSOS:


Personal competente
 Físicos: Campamento, oficinas, dotación, equipos, materia prima
 Hardware
 Software
 Comunicaciones: Internet, fax, celulares, teléfonos
 Tiempo

SEGUIMIENTO / INDICADOR:

Competencia del personal
 Cumplimiento capacitaciones


REQUISITOS ISO 9001:2008

P: 4.1 – 5.4.1, 6.2.1
 H: 6.2.2 – 6.3 – 6.4– 4.2.1 – 4.2.3 – 4.2.4
 V: 8.1 – 8.2 – 8.3 – 8.4
 A: 8.5.1 – 8.5.2 – 8.5.3

 DOUGLAS GILCHRIST B. Y CÍA. LTDA. ARQUITECTOS	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: MA-01 VERSION 01	
	Elaboro: C Calidad	Reviso: C Calidad	Aprobó: Gerencia	Página 24 de 26

ANEXO No. 6 TABLA DE INDICADORES OBJETIVOS DE CALIDAD

OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RECURSOS	META
Garantizar la satisfacción de los clientes	Satisfacción del cliente	Consecución de información, a través de la encuesta de satisfacción del cliente, para medir el grado de satisfacción	Gerencia Cliente Coordinador calidad	Económicos Humanos	La encuesta de satisfacción del cliente obtenga una calificación mayor o igual o 4.0, por pregunta.
Dar respuesta eficaz a las quejas y reclamos del cliente.	Respuestas a las quejas y reclamos	Gestionar las quejas y reclamos	Gerencia Coordinador de calidad	Económicos Humanos	Garantizar que las quejas y reclamos, se les dé respuesta y se tomen planes de acción efectivos en un 100%
Asegurar la calidad de los productos y servicios entregados.	Cumplimiento de especificaciones	Poner en práctica las normas y especificaciones del producto o servicio contratado	Cliente Diseñador	Económicos Humanos	Cumplimientos de Normas y especificaciones del producto o servicio prestado en un 100 %
Orientar los procesos de la organización hacia el mejoramiento continuo y contribuir a afectar lo menos posible el medio ambiente.	No. de acciones preventivas y correctivas cerradas y eficaces. Cumplimiento de normativas ambientales (La que aplique).	Según cada proceso genera Acciones Preventivas y correctivas	Cliente Diseñador	Económico Humano	100% Eficaces y cerradas 100%
Garantizar la competencia del recurso humano.	Programa de capacitación	Programar capacitaciones al personal	Recurso Humano	Económico Humano	Cumplimiento y eficacia de las capacitaciones del personal en un 100 %


 DOUGLAS GILCHRIST B. Y CÍA. LTDA. ARQUITECTOS	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: MA-01 VERSION 01	
	Elaboro: C Calidad	Reviso: C Calidad	Aprobó: Gerencia	Página 25 de 26

EN DÓNDE MEDIR	QUÉ MEDIR (Objetivo de calidad)	QUIÉN DEBE MEDIR	CADA CUÁNTO	CÓMO MEDIR	CÓMO REGISTRAR	CÓMO ANALIZA	CÓMO DIVULGAR
Oficina cliente	Garantizar la satisfacción de los clientes	Proceso Técnico	Por proyecto	Encuesta satisfacción cliente	Técnica estadísticas	Calificación mayor o igual a 4.0 por pregunta	Comunicación escrita con anexo gráfico
Cliente oficina	Dar respuesta eficaz a las quejas y reclamos del cliente.	Coordinador Calidad	Por proyecto	Planes de acción tomados y cerrados	Solicitud acciones Bitácora quejas y reclamos	No. de no conformidades cerradas y evaluadas	Comunicación escrita con anexo gráfico
Cliente oficina	Asegurar la calidad de los productos y servicios entregados.	Proceso técnico	Por proyecto	No. de no conformidades	Solicitud acciones	No. de no conformidades cerradas y evaluadas	Comunicación escrita
Oficina cliente	Orientar los procesos de la organización hacia el mejoramiento continuo y contribuir a afectar lo menos posible el medio ambiente.	Proceso técnico	Por proyecto	No. de no conformidades Cumplimiento de meta	Solicitud acciones	Técnica estadística	Informe escrito
Cliente oficina	Garantizar la competencia del recurso humano.	Recurso humano	Anual	Evaluación personal	Formato evaluación de personal	Técnica estadística	Informe escrito

ANEXOS.

PROCEDIMIENTO CONTROL DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTO CONTROL REGISTROS

 DOUGLAS GILCHRIST B. Y CÍA. LTDA. ARQUITECTOS	MANUAL DE CALIDAD		CODIGO: MA-01 VERSION 01	
	Elaboro: C Calidad	Reviso: C Calidad	Aprobó: Gerencia	Página 26 de 26

PROCEDIMIENTO CONTROL PRODUCTO NO CONFORME
 PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS
 PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS
 PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD.