

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

FACULTAD DE INGENIERÍA

INGENIERÍA CIVIL

EMPRESA

BELMONTE INGENIEROS

S. R. L.



**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD,
BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2015 PARA LA EMPRESA
BELMONTE INGENIEROS S. R. L”**

Postulante: Margarita Rejas Rivero.

Tutor: Ing. Winner Ticona Paredes.

Tutor: Ing. Persy Lopez Cuevas.

LA PAZ – BOLIVIA

2019



**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE INGENIERIA**



LA FACULTAD DE INGENIERIA DE LA UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS AUTORIZA EL USO DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO SI LOS PROPÓSITOS SON ESTRICTAMENTE ACADÉMICOS.

LICENCIA DE USO

El usuario está autorizado a:

- a) Visualizar el documento mediante el uso de un ordenador o dispositivo móvil.
- b) Copiar, almacenar o imprimir si ha de ser de uso exclusivamente personal y privado.
- c) Copiar textualmente parte(s) de su contenido mencionando la fuente y/o haciendo la cita o referencia correspondiente en apego a las normas de redacción e investigación.

El usuario no puede publicar, distribuir o realizar emisión o exhibición alguna de este material, sin la autorización correspondiente.

TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. EL USO NO AUTORIZADO DE LOS CONTENIDOS PUBLICADOS EN ESTE SITIO DERIVARA EN EL INICIO DE ACCIONES LEGALES CONTEMPLADAS EN LA LEY DE DERECHOS DE AUTOR.

Dedicatoria

A Dios, quien ha iluminado mi camino y ha sido la guía para alcanzar cada uno de mis objetivos.

A mi madre, por darme la mejor educación forjando en mí valores como responsabilidad, honestidad, sacrificio y gracias a su amoroso ejemplo ser una persona de bien.

A mis hermanos, seres maravillosos, gracias por no perder la fe en mí ya que con su estímulo ayudaron a que siga adelante.

A mi sobrino que con su inocente mirada hace que tenga la seguridad de que todo esfuerzo vale la pena.

Y a mi amado esposo quien con su amor, paciencia y apoyo incondicional ha sido fundamental para alcanzar este logro.

Agradecimientos y reconocimientos:

Deseo expresar mi gratitud al Ing. Persy López Cuevas, por darme la oportunidad de participar en este proyecto y brindarme su apoyo.

Mi sincero agradecimiento al Ing. Winner Ticona Paredes que sin dudarlo aceptó este reto y me brindó toda su colaboración para el desarrollo del mismo.

Al Gerente General de la empresa que brindó las instalaciones, los materiales y puso a disposición al personal para el apoyo en el desarrollo de este trabajo.

A mis docentes de la Facultad de Ingeniería Civil de la Universidad Mayor de San Andrés, por la formación recibida.

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, BASADO EN LA NORMA
ISO 9001-2015 PARA LA EMPRESA BELMONTE INGENIEROS S. R. L”**

Postulante: Margarita Rejas Rivero
Celular: 591 - 72587687
Correo: margaritarejas@gmail.com

RESUMEN:

Esta investigación muestra el “Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la Empresa Belmonte Ingenieros S. R. L, basado en la Norma ISO 9001-2015”, para lograr la mejora de calidad en la prestación de servicios de ingeniería, el cual se basó en un estudio descriptivo - cualitativo pues consistió en formalizar en manuales y procedimientos los aspectos operativos y de gestión de la empresa

Se realizó un diagnostico general de la empresa, el cual brindó un análisis del funcionamiento y operación de la misma, posteriormente se plantearon la misión, visión, política y objetivos de calidad con el propósito de definir las directrices de la organización, dando paso a la identificación y caracterización de cada uno de los procesos; agrupándolos en: estratégicos, operativos y de soporte; los cuales fueron el fundamento para elaborar documentos como: el Manual de Calidad, Manual de Funciones, Procedimientos propios de la organización y los Procedimientos exigidos por la norma ISO 9001:2015, registros y anexos; conformando así la plataforma documental del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Belmonte Ingenieros S.R.L.

Palabras clave: Gestión de calidad, ISO 9001:2015, mejora continua, consultora ingeniería, procesos, satisfacción del cliente.

SUMMARY:

The research presented in this document which has been titled, “Design of a Quality Management System to Belmonte Engineers Company, based on ISO 9001-2015“. It has the purpose to achieve a quality improvement in the supply of engineering services based on a descriptive qualitative study, this research has been made to legalize the use of manuals and procedures regarding operational and management aspects for the company.

A general diagnostic was carried, in order to provide a full operational analysis of it. After the mission, the vision, the policies and the quality objectives were raised to define the guidelines of the organization, this activity helped to identify and to characterize all the different processes on the company. Then all the processes were grouped into three categories (strategic, operational and support). All of them are the core to prepare the documents like The Quality Handbook, The Function Handbook, The Procedures of the Organization and The Procedures required by ISO 9001:2015 (records and others). These three important documents are the documentary platform of the Quality Management System of the Belmonte Engineers Company.

Keyword: Quality management ISO 9001:2015, continuous improvement, engineering consulting, processes, customer satisfaction.

Contenido

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.1. Antecedentes	1
1.2. Situación actual	2
2. JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO A REALIZAR.....	3
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
4. OBJETIVOS.....	6
4.1. Objetivo General	6
4.2. Objetivos Específicos.....	6
5. METAS.....	6
6. ALCANCE	7
7. MARCO TEÓRICO	8
7.1. Calidad:	8
7.2. Que es ISO:	8
7.3. ISO 9001:2015,	9
7.4. Beneficios de la Norma ISO 9001:2015	10
7.5. Sistemas de Gestión:	10
7.6. Beneficios de los Sistemas de Gestión:.....	11

7.7. Principios de la Gestión de Calidad	11
7.8. Enfoque basado en procesos.	20
7.9. Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad:.....	20
7.10. Manual de Calidad:	21
8. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA	22
8.1. Tipo y Enfoque de la investigación.....	22
8.2. Revisión referencial:	23
8.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	23
8.4. Unidades de análisis:.....	24
8.5. Procedimiento de recolección y procesamiento de datos:.....	24
9. RESULTADOS.....	25
9.1. Procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.	25
9.2. Política de Calidad.	27
9.3. Objetivos de Calidad.	28
9.4. Manual de Calidad	29
10. ACTIVIDADES.....	30
10.1. Diagnóstico de la situación (Fase 1)	30
10.2. Diseño del sistema de gestión de calidad: (Fase 2).....	30
11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	31
11.1. Conclusiones	31

11.2. Recomendaciones.....	33
12. BIBLIOGRAFÍA.....	33
13. ANEXOS:.....	34

Índice de Imágenes:

Imagen 1: Personal Belmonte Ingenieros S.R.L.....	5
Imagen 2: International Standar Organization	9
Imagen 3: Sistema de Gestión de Calidad (Norma Internacional).....	10

Índice de Diagramas:

Diagrama 1: Principios de la Gestión de Calidad	12
Diagrama 2: Enfoque a Procesos	20
Diagrama 3: Mapa de Procesos Belmonte Ingenieros S.R.L.	25

Índice de Tablas:

Tabla 1: Objetivos de Calidad	28
--	-----------

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. Antecedentes

Las empresas que se dedican a la ingeniería, actualmente compiten en mercados globales que sufren cambios y que motivan a que se produzcan prácticas de calidad para diferenciarse de las demás, lo que genera un cambio de cultura hacia el concepto de: “calidad”.

La gestión de la Calidad fundamentada en la Norma ISO 9001:2015, es un instrumento cuya aplicación contribuye a definir de manera simplificada el contexto dentro del cual se gestiona la actividad de una organización para el logro de sus objetivos y demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos/servicios que satisfagan requisitos del cliente tanto legales como reglamentarios. Si bien es cierto que la trayectoria profesional de la empresa puede evidenciarse mediante la presentación de documentos de cumplimiento y satisfacción de clientes, el aval de una certificación externa constituye la garantía que el mercado exige y que posibilita una participación en licitaciones, con mayor aceptación.

La globalización y la apertura económica, han planteado la necesidad de implementar Sistemas de Gestión de Calidad que permitan a las empresas posicionarse para competir en el mercado nacional e internacional. Para ello, desde la alta gerencia hasta el personal más básico, deben estar claros en cuanto al valor de poseer una certificación de calidad y los resultados que se pueden lograr.

1.2. Situación actual

De acuerdo al reporte de la revista digital eju.tv: de las más de 273.000 empresas en el país, solo 180 cuentan con una certificación de gestión de calidad o sello de calidad.

Fuente: <http://eju.tv/2016/06/certificacion-iso-interes-pobre-bolivia/>

De un tiempo a esta parte la competencia dentro el sector empresarial ha obligado a muchas organizaciones a sujetarse a diferentes estándares internacionales para poder marcar una diferencia respecto a sus rivales y tener más ventaja en el mercado. Una de las formas que coadyuva a este propósito es la adquisición de un sistema ISO, el cual demuestra y garantiza la competitividad en sus tareas y el logro de resultados que se busca.

El Instituto Boliviano de Normalización y Calidad IBNORCA, es la institución que representa a la Organización Internacional de Normalización (ISO) en Bolivia, ésta otorga certificaciones con validez internacional, al mismo tiempo se encarga de capacitar e informar sobre esta temática.

En cuanto a la forma de distribución: de las 180 empresas certificadas a nivel nacional, el 58% están en Santa Cruz, 20% en La Paz, 12% en Cochabamba y el 10% se divide en los seis restantes departamentos del país.

Según datos de IBNORCA la pirámide de certificaciones está encabezada por las empresas del sector petrolero y sus proveedores con un 38%, seguido de la **construcción** con aproximadamente un 25%, alimentos 20% y el restante 17% son empresas de otros rubros.

La tenencia o no de una ISO, sin lugar a dudas influye en el desenvolvimiento de la empresa dentro del mercado, incluso en un alto porcentaje, tal como lo confirma Oswaldo Barriga, presidente de CADEX: “La certificación de calidad puede incidir en ventajas medibles; el

incremento de sus ventas, en algunos casos hasta el 60%, la estandarización de sus procesos que le permiten abrir otros mercados y sobre todo mejorar los intangibles como el prestigio de la compañía frente a sus clientes, proveedores e incluso la competencia”.

2. JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO A REALIZAR

El propósito central de este proyecto es realizar el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad que permita a los propietarios de la empresa “Belmonte Ingenieros S. R. L.”, empresa dedicada a la prestación de servicios en ingeniería, definir una estructura organizativa, los procesos, las responsabilidades, los procedimientos y los métodos necesarios para detectar y corregir las fallas, mejorar la eficiencia y reducir los costos. El resultado final del proyecto deberá ser una metodología documental adecuada y un Sistema de Gestión de Calidad que permitan concebir y formalizar los medios y los métodos necesarios para el logro de la calidad en esta organización.

Estos conceptos no fueron transmitidos en el desarrollo de la formación académica, pero resultan importantes en una era en la que se necesita generar una visión emprendedora donde no solo se cuente con profesionales capaces, sino profesionales que generen empresa y a eso va destinado el siguiente proyecto, dar una pauta a los profesionales que tengan la valentía de emprender en el área de la ingeniería y lo hagan comprendiendo lo valioso de adoptar un Sistema de Gestión de Calidad, basados en la Norma ISO 9001:2015, ya que, no solo aumentará la fiabilidad en la empresa; sino también ayudará a alcanzar competitividad en el mercado.

Esta investigación es un aporte para comprender que debemos asumir una conciencia de calidad en los proyectos que vayamos a desarrollar, no solo en nuestra empresa sino también en cualquier trabajo que nos sea encomendado.

El propósito del proyecto, de manera global, es brindar información de un Diseño de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 cumpliendo los requisitos de la misma y aplicados a la prestación de servicios en el área de ingeniería como: estudio, supervisión y construcción de infraestructuras.

Por lo mencionado es que se realizará un Diseño de Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO 9001-2015 para la Empresa Belmonte Ingenieros S. R. L (empresa dedicada al diseño, estudio, supervisión de carreteras y construcción) y de esta manera alcanzar un nivel alto de gestión de la calidad en todos sus procesos y a futuro obtener una certificación. Todo esto con el fin de obtener un mejor posicionamiento en el mercado, mejora de la percepción de los clientes lo cual derivará en un incremento de su rentabilidad.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Con 20 años de trayectoria Belmonte Ingenieros S. R. L se considera una empresa confiable y un socio estratégico para el desarrollo de proyectos en Bolivia y la región. En los últimos años la empresa decidió encarar con mucha fuerza una etapa de desarrollo, diversificación y crecimiento, pasando de brindar tradicionalmente servicios de consultoría en ingeniería, a brindar servicios en 4 unidades de negocio que son: Ingeniería, Energía Medio Ambiente y Agua, Geotecnia – Minería y Construcción.



Imagen 1: Personal Belmonte Ingenieros S. R. L.

El objetivo que se plantea la organización es: obtener la más alta calidad en los productos y servicios ofertados, asegurando una buena gestión de administración, posicionando a las divisiones de negocio como líderes en su sector, generando así crecimiento para la organización, colaboradores y la comunidad. Esto con la visión de estar para el año 2025 entre las 10 mejores empresas de servicios en Bolivia con presencia en al menos tres países de la región.

En la actualidad, la empresa desarrolla de forma interna casi la totalidad de actividades, procesos y subproductos necesarios para lograr el resultado final de sus servicios, pero estos son desarrollados de forma empírica, es decir que no se tienen registros y documentación adecuada de las actividades que se desarrollan, lo cual podría generar imposibilidad de lograr el objetivo planteado.

La Norma Internacional ISO 9001:2015, brinda los requisitos necesarios para el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad que garantice que la organización lleva adelante cambios y mejoras

en sus procesos, documentación y procedimientos, generando así calidad en los productos y servicios generando también la satisfacción de sus clientes.

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo General

El objetivo general del presente trabajo es el “Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la Empresa Belmonte Ingenieros S.R.L, basado en la Norma ISO 9001-2015”.

4.2. Objetivos Específicos

Los objetivos específicos son:

- a) Determinar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.
- b) Definir la Política de Calidad.
- c) Definir los Objetivos de Calidad.
- d) Desarrollar un Manual de Calidad

5. METAS

- Determinar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad: Inicialmente se desarrolló el Mapa de Procesos de la empresa, posteriormente se realizaron las Fichas de Caracterización de Procesos, determinando: Entradas, Salidas, Actividades a realizar, Indicadores de Gestión, Recursos y así tener control sobre ellos.
- Definir la Política de Calidad de la empresa que incluya entre los aspectos más relevantes la misión, visión, política y objetivos de calidad con el fin de alinear los procesos con las estrategias de la organización.

- Desarrollar un Manual de Calidad: el cual contiene los requisitos para el Sistema de Gestión de Calidad y la documentación necesaria para cumplir con los mismos.

6. ALCANCE

El presente trabajo dirigido se encuentra limitado al levantamiento de procesos: estratégicos, operacionales y de soporte de la empresa Belmonte Ingenieros S.R.L. donde se explican las actividades que desarrolla la empresa hasta el desarrollo del Manual de Gestión de Calidad.

Procesos Estratégicos: Son procesos destinados a definir y controlar las metas de la empresa, sus políticas y estrategias. Permiten llevar adelante la organización. Están en relación muy directa con la misión/visión de la empresa. Involucran personal de primer nivel de la organización. Estos son: Planificación Estratégica y Gestión de Calidad.

Procesos Operativos: Son procesos que permiten generar el servicio que se entrega al cliente, por lo que inciden directamente en la satisfacción del cliente. Generalmente atraviesan muchas funciones. Son procesos que valoran los clientes y los accionistas. Estos son: Licitación, Planeación del Producto/Servicio, Realización del Producto/Servicio y Entrega del Producto/Servicio.

Procesos de Soporte: Son aquellos procesos que apoyan los procesos operativos. Sus clientes por lo general son internos. Los procesos de soporte también reciben el nombre de Procesos de Apoyo. Estos son: Recursos Humanos, Gestión Financiera y Gestión Compras.

Todos estos procesos son base para el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad y el presente trabajo no incluye la implementación del mismo.

Manual de Calidad: El Manual de Calidad de una organización, es un documento donde se especifican la misión y visión de la empresa con respecto a la calidad, así como la política y los objetivos de calidad

El proyecto será realizado en la presente gestión, en instalaciones de la Empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L. ubicadas en la calle Muñoz Cornejo N° 2737 de la ciudad de La Paz, Bolivia.

7. MARCO TEÓRICO

7.1. Calidad:

Se define el término **calidad** grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos. Los requisitos o necesidades van a ser especificados por los clientes.

Una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes.

7.2. Que es ISO:

La ISO (International Standar Organization) u Organización Internacional de Normalización, es un organismo que se dedica a publicar normas a escala internacional con la finalidad de promover el desarrollo de estándares internacionales incluyendo la conformidad de los estatutos para facilitar el intercambio de bienes y servicios en todo el mundo. Está conformada por más de 130 países, celebro su primera reunión en junio de

1947, en Zurich, actualmente su sede se encuentra ubicada en Ginebra, Suiza, ha publicado más de 13.000 normas, siendo la serie 9000 la más conocida y difundida.



Imagen 2: International Standar Organization

7.3. ISO 9001:2015,

La ISO 9001:2015 es una norma internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad empresarial. Se trata de un método de trabajo excelente para la mejora de la calidad de los productos y servicios, cumpliendo así las necesidades y expectativas de sus clientes.

La Norma ISO 9001:2015 es la base del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC. Es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen SGC (www.normas9000.com).



Imagen 3: Sistema de Gestión de Calidad (Norma Internacional)

7.4. Beneficios de la Norma ISO 9001:2015

Implementar la norma en mención genera los siguientes beneficios:

1. Proporciona disciplina la interior del sistema en donde se esté implementando.
2. Contiene las bases de un buen sistema de gestión de la calidad, al facilitar unos requisitos de calidad para el cliente, así como también la capacidad para satisfacer a estos. Garantiza que tenemos talento humano, edificios, equipos, servicios capaces para cumplir con los requisitos de los clientes. Y nos permite identificar problemas para corregirlos y prevenirlos.
3. También se constituye en un programa de marketing con impacto al nivel mundial, al constituirse en un referente internacional utilizado en más de 150 países. (Vergara, Fontalvo. 2010)

7.5. Sistemas de Gestión:

Un sistema de Gestión es un conjunto de elementos relacionados que tienen la finalidad de proporcionar un marco de referencia para la mejora continua de la empresa, incrementar la satisfacción del cliente y establecer un diálogo con la sociedad.

El Sistema de Gestión es la herramienta que permite dar coherencia a todas las actividades que se realizan, en todos los niveles para alcanzar el propósito de la organización. Una organización se encuentra en un nivel determinado de madurez dependiendo del sistema de gestión que está utilizando, o, dicho de otra forma, una empresa crece en madurez a medida que va consolidando un sistema de gestión que le permite alinear todos los esfuerzos en la misma dirección. (LAUDOYER, G. 1997)

7.6. Beneficios de los Sistemas de Gestión:

Según, (CUATRECASAS, L. 2001), el Sistema de Gestión, garantiza un alto grado de compromiso, motivación y entrenamiento de todo el personal, en todos los niveles de la empresa.

Permite la mejora continua y su accionar, adaptándose a los cambios internos y externos.

Mejores condiciones de trabajo para los empleados y aumento de la motivación.

Mejor imagen de la empresa, derivada del enfoque mejorado hacia el cliente y de la orientación a procesos dentro de la organización. De este modo los clientes tienen más confianza en los productos y servicios ofrecidos.

Dirigir por objetivos, controlando el grado de cumplimiento de objetivos estratégicos, operativos y de apoyo.

Adaptar la estructura de la organización según resultados y propuestas estratégicas.

7.7. Principios de la Gestión de Calidad

En sus 25 años de existencia, la norma ISO 9001 ha conseguido despertar conciencia sobre la importancia de la calidad y extender políticas eficaces, demostrando una versatilidad extraordinaria y suponiendo el punto de arranque para otros sistemas.

La norma ISO 9001:2015 se basa en los siguientes principios para poder lograr la correcta gestión de la calidad, buscando enfocarse en todas aquellas áreas de las organizaciones que son importantes:

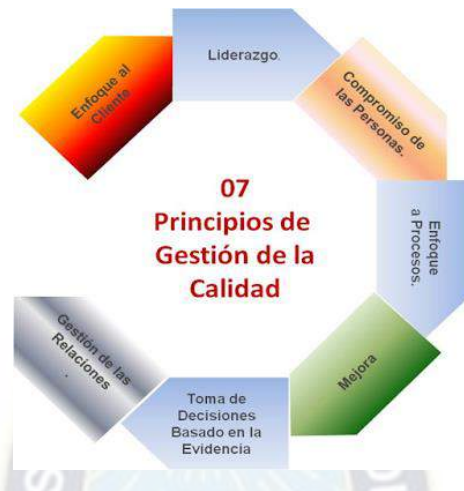


Diagrama 1: Principios de la Gestión de Calidad

7.7.1. Principio 1: Enfoque al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder sus expectativas.

El “Enfoque al Cliente” en la gestión de una empresa implica:

Estudiar y analizar las necesidades y expectativas de los clientes. Asegurarse de que los objetivos de mejora de la empresa coinciden con las necesidades y expectativas de los clientes. Las empresas para mantener su nivel de actividad deben mejorar constantemente los productos y servicios ofrecidos. Estas mejoras planificadas deben estar en línea con los gustos y deseos de los clientes.

Comunicar y hacer entender las necesidades y expectativas de los clientes a todo el personal de la organización. Todas las personas de la empresa deben identificar como

afecta su trabajo a la percepción que el cliente tiene de la empresa y de los productos y servicios ofertados.

Medir la satisfacción del cliente y actuar sobre los resultados. La empresa debe retroalimentarse con la información del grado de satisfacción percibido por sus clientes para poder planificar las mejoras en los productos y/o servicios.

Gestionar de forma sistemática las relaciones con los clientes. La empresa debe reducir la variabilidad en la relación con el cliente, desde la atención comercial como primer contacto hasta el servicio post-venta, si fuese necesario.

Ventajas para la empresa:

- Aumento de los ingresos y de la porción del mercado, obtenido mediante respuestas rápidas y flexibles a las oportunidades del mercado.
- Aumento de la eficacia en el uso de los recursos de la organización para aumentar la satisfacción del cliente.
- Aumenta la fidelidad del cliente, lo cual lleva a reiterar tratos comerciales.

7.7.2. Principio 2: Liderazgo

Los líderes establecen unidad de propósito y dirección a la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en la consecución de los objetivos de la organización.

Ventajas para la empresa:

- Las personas comprenderán y se sentirán motivadas respecto de las metas de la organización.

- Las actividades son evaluadas, alineadas e implementadas en una manera unificada.
- Disminuirá la comunicación deficiente entre los distintos niveles de una empresa.
- La aplicación del principio de liderazgo conduce a lo siguiente:
 - Considerar las necesidades de todas las partes interesadas incluyendo clientes, propietarios, proveedores, accionistas, comunidades locales y la sociedad en su conjunto.
 - Establecer una visión clara del futuro de la organización.
 - Establecer metas y objetivos desafiantes.
 - Crear y mantener valores compartidos, transparencia y modelos éticos en todos los niveles de la organización.
 - Establecer la confianza y eliminar los temores
 - Proporcionar a las personas los recursos necesarios, capacitación y libertad para actuar con responsabilidad.
 - Inspirar, alentar y reconocer las contribuciones de las personas.

7.7.3. Principio 3: Compromiso del Personal

El personal, independientemente del nivel que ocupa en la organización, es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la misma. Es esencial que la organización cuente con personas competentes y comprometidas en la labor de mejorar la capacidad de crear de la organización.

Para lograr este propósito, se deben considerar aspectos tales como:

- Identificación de las competencias del personal para el desempeño de sus funciones.

- Brecha entre las competencias existentes y las deseadas
- Evaluación periódica del desempeño de todo el personal según metas y objetivos.
- Toma de conciencia acerca de la importancia del trabajo de cada persona y su repercusión en la organización.

- Definición y comunicación clara de las responsabilidades de cada rol.

Ventajas para la empresa:

- Motivación, compromiso y participación de la gente en la organización.
- Innovación y creatividad en la persecución de los objetivos de la organización.
- Responsabilidad de los individuos respecto de su propio desempeño.
- Disposición de los individuos a participar en y contribuir a la mejora continua.

La aplicación el principio de participación del personal conduce a que sus integrantes:

- Comprendan la importancia de su contribución y función en la organización.
- Identifiquen las restricciones en su desempeño.
- Hagan suyos los problemas y se sientan responsables de su solución
- Evalúen su propio desempeño comparándolos con sus metas y objetivos personales •

Busquen activamente mejorar su competencia, su conocimiento y su experiencia.

- Compartan libremente su conocimiento y experiencias.
- Discutan abiertamente los problemas y los asuntos de la organización.

7.7.4. Principio 4: Enfoque a procesos

Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades se gestionan como un proceso

El sistema de gestión de la calidad se compone de procesos interrelacionados. La comprensión de cómo se llegaron a los resultados permite optimizar el rendimiento de la organización.

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Ventajas para la empresa:

- Costos más bajos y períodos más cortos a través del uso eficaz de los recursos.
- Resultados mejorados, consistentes y predecibles.
- Identificación y priorización de las oportunidades de mejora.

La aplicación del principio de enfoque basado en procesos conduce a lo siguiente:

- Definir sistemáticamente las actividades necesarias para obtener un resultado deseado.
- Establecer responsabilidades claras para gestionar las actividades.
- Analizar y medir la capacidad de las actividades.
- Identificar las interfaces de las actividades dentro y entre las funciones de la organización.
- Identificar los factores, tales como recursos, métodos y materiales, que mejorarán

las actividades de la organización.

- Evaluar los riesgos, las consecuencias y los impactos de las actividades sobre los clientes, los proveedores y otras partes interesadas.

7.7.5. Principio 5: Mejora Continua

La mejora continua debería ser un objetivo permanente de la organización

La mejora es indispensable para mantener el rendimiento de una organización, reaccionar a los cambios internos y externos y crear nuevas oportunidades.

Ventajas para la empresa:

- Ventajas en el desempeño mediante capacidades organizacionales mejoradas.
- Alineación de las actividades mejoradas a todos los niveles de acuerdo con un propósito estratégico de la organización.
- Flexibilidad para reaccionar rápidamente ante las oportunidades.

La aplicación del principio de mejora continua conduce a lo siguiente:

- Utilizar un enfoque consistente y amplio de la organización hacia la mejora continua del desempeño de la organización.
- Proporcionar a las personas capacitación en los métodos y las herramientas de la mejora continua.
- Hacer de la mejora continua de los productos, los procesos y los sistemas el objetivo de cada individuo de la organización.
- Establecer metas para guiar y medidas para trazar la mejora continua.

- Reconocer y tomar conocimiento de las mejoras.

7.7.6. Principio 6: Toma de decisiones basada en la evidencia

Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y de la información

La toma de decisiones puede ser un proceso complejo y siempre implica cierto grado de incertidumbre. A menudo, implica múltiples tipos y fuentes de entradas, así como su interpretación, que puede en ocasiones ser subjetiva. Es importante entender las relaciones de causa y efecto y posibles consecuencias no deseadas. Hechos, pruebas y análisis de datos conducen a una mayor objetividad y confianza en las decisiones tomadas.

Ventajas para la empresa:

- Decisiones informadas
- Aumento de la capacidad para demostrar la eficacia de las decisiones anteriores mediante la referencia a los registros de los hechos.

La aplicación del principio de enfoque basado en hechos para la toma de decisión conduce a lo siguiente:

- Asegurar que los datos y la información son suficientemente exactos y confiables.
- Hacer que los datos sean accesibles para quienes los necesiten.
- Analizar los datos y la información empleando métodos válidos.
- Tomar decisiones y acciones basadas en el análisis de los hechos, equilibradas con la experiencia y la intuición.

7.7.7. Principio 7: Gestión de las relaciones

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y unas relaciones mutuamente beneficiosas intensifican la capacidad de ambos para crear valor.

El éxito sostenido es más probable que sea logrado cuando una organización gestiona las relaciones con sus partes interesadas para optimizar el impacto en su desempeño. La gestión de las relaciones con la red de proveedores y socios es a menudo de una importancia crucial.

Ventajas para la empresa:

- Aumento de la capacidad para crear valor para todas las partes interesadas.
- Flexibilidad y velocidad de las respuestas conjuntas ante cambios del mercado o de las necesidades y expectativas de los clientes.
- Optimización de los costos y los recursos.

La aplicación de este principio conduce a:

- Establecer relaciones que equilibran las ganancias a corto plazo con las consideraciones a largo plazo.
- Formación de equipos de expertos y de recursos con los socios.
- Identificación y selección de los proveedores.
- Comunicación clara y abierta.
- Información y planes futuros compartidos.
- Establecer actividades conjuntas de desarrollo y mejora.

- Inspirar, alentar y reconocer las mejoras y los logros de los proveedores.

7.8. Enfoque basado en procesos.

Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un Sistema de Gestión de Calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requerimientos.

La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización.



Diagrama 2: Enfoque a Procesos

7.9. Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad:

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

Son requisitos de la Norma ISO 9001:2015 los siguientes puntos:

- 1) Objeto y campo de aplicación
- 2) Referencias normativas

- 3) Términos y definiciones
- 4) Contexto de la organización
- 5) Liderazgo
- 6) Planificación
- 7) Apoyo
- 8) Operación
- 9) Evaluación del desempeño
- 10) Mejora

Todos estos puntos serán desarrollados en el Manual de Calidad de la Empresa Belmonte Ingenieros S.R.L.

7.10. Manual de Calidad:

El Manual de Calidad de una organización, es un documento donde se especifican la misión y visión de la empresa con respecto a la calidad, así como la política y los objetivos de calidad, estos últimos apuntan al cumplimiento de dicha política, adicionalmente expone la estructura del Sistema de Gestión de Calidad. Este documento será un documento público frente a clientes y proveedores.

El Manual de Calidad puede utilizarse para facilitar una panorámica general o mapa del Sistema de Gestión de Calidad. Su formato y la estructura son decisión de la organización y dependerán de su tamaño, cultura y complejidad. Además, algunas organizaciones pueden elegir utilizarlo para otros propósitos como los comerciales. En resumen, el Manual de Calidad deberá convertirse en un documento de trabajo.

8. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

En este capítulo, se muestran las condiciones metodológicas del estudio realizado, abarcando el tipo y enfoque de la investigación según los objetivos planteados, las técnicas e instrumentos, las unidades de análisis y los aspectos procedimentales.

8.1. Tipo y Enfoque de la investigación.

8.1.1. Investigación Descriptiva:

La investigación descriptiva es la que se utiliza, tal como el nombre lo dice, para describir la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que se estén abordando y que se pretenda analizar.

A grandes rasgos, las principales etapas a seguir en una investigación descriptiva son: examinar las características del tema a investigar, definirlo y formular hipótesis, seleccionar la técnica para la recolección de datos y las fuentes a consultar.

8.1.2. Investigación Cualitativa

Estudia la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales - entrevista, experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos – que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas. Hernández, Fernández y Baptista (2006).

La forma de desarrollar la metodología de trabajo propuesta para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L. será del tipo descriptiva-cualitativa pues consiste en formalizar en manuales y procedimientos los aspectos operativos y de gestión de la organización, con el objetivo de sistematizar los procesos estratégicos, operativos y de soporte.

8.2. Revisión referencial:

Se realizó el estudio de la Norma ISO 9001:2015 para su conocimiento y entendimiento a fin de aplicar acertadamente los requisitos

8.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Para la recolección de la información se utilizaron las siguientes técnicas:

8.3.1. Observación directa:

Se realizó un monitoreo de las principales actividades que se realizan en la empresa para lograr detectar el estado actual de la misma.

8.3.2. Entrevistas no estructuradas:

Se realizaron una serie de entrevistas al personal de la empresa, con la finalidad de obtener información precisa sobre las actividades ejecutadas y el manejo de documentación.

8.3.3. Los instrumentos utilizados:

- Microsoft Office, para la elaboración del informe y el procesamiento de los datos.
- Acceso a internet, para la búsqueda de información referencial.

- Recursos de oficina, material de escritorio en general y una computadora.

8.4. Unidades de análisis:

8.4.1. Población: La población definida para el estudio está constituida por todos los procesos llevados a cabo en la empresa Belmonte Ingenieros S.R.L.

8.4.2. Muestra: La muestra será igual a la población, debido a que el Sistema de Gestión de Calidad abarca todos los procesos ejecutados en la empresa.

8.5. Procedimiento de recolección y procesamiento de datos:

La base del proyecto se realizó según lo establece la Norma ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de Calidad.

Una vez se tuvo la autorización de gerencia, se procedió a solicitar y recolectar información relevante bajo los respectivos términos de confidencialidad y discreción.

La información solicitada es relacionada a la Operación y Administración de la empresa.

Se realizó una investigación documental en bibliotecas y archivos electrónicos adicional a la obtenida en la primera etapa del presente trabajo dirigido.

La metodología del estudio empezó por definir las características principales de una empresa dedicada a los servicios de ingeniería, identificando los principales procesos que intervienen en la misma.

En base a la información obtenida, se procedió al Diseño del Sistema de Gestión de Calidad, con la definición de los objetivos y plasmándolos en el Manual de Calidad, completando con el

desarrollo de los Anexos, Procedimientos, Registros y todo documento necesario para fundamentar el trabajo realizado.

9. RESULTADOS

9.1. Procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.

Uno de los principios del Sistema de Gestión de Calidad es el **Enfoque a Procesos**. La empresa Belmonte Ingenieros S.R.L. tiene identificados dentro de la organización los procesos necesarios para poder lograr la correcta gestión de la calidad y estos están plasmados en el Anexo A - 02 Mapa de Procesos.



Diagrama 3: Mapa de Procesos Belmonte Ingenieros S.R.L.

Los Procesos definidos son:

I. PROCESOS ESTRATÉGICOS

P 01: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

P 02: GESTIÓN DE CALIDAD

II. PROCESOS OPERATIVOS

P 03: LICITACIONES

P 04: PLANEACIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO

P 05: REALIZACIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO

P 06: ENTREGA DEL PRODUCTO/SERVICIO

III. PROCESOS DE SOPORTE

P 07: RECURSOS HUMANOS

P 08: GESTIÓN FINANCIERA

P 09: GESTIÓN COMPRAS

Estos Procesos están desarrollados en Fichas de Caracterización de Procesos y los mismos nos sirven para:

- Definir sistemáticamente las actividades necesarias para obtener un resultado deseado.
- Establecer responsabilidades claras para gestionar las actividades.
- Identificar los factores, tales como recursos, métodos y materiales, que mejorarán las actividades de la organización.
- Evaluar los mismos a través de los indicadores planteados.

El Mapa de Procesos y las Fichas de Caracterización de Procesos se encuentran detallados en el anexo MC-BEL-01 Manual de Calidad.

9.2. Política de Calidad.

La **política de calidad** es un breve documento de una extensión no mayor a una hoja que se integra en el Manual de **Calidad** y que describe la información sobre la actividad que desarrolla la empresa, sus compromisos, objetivos y mejora continua.

La Alta Dirección de la Empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L. ha establecido, implementado y mantiene una Política de Calidad descrita en Anexo A-PPC-04 Propósito y política de la calidad.

“La Empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L está comprometida en brindar productos y servicios de calidad en estudio de proyectos, supervisión de obras y construcción. De esta manera satisfacer las necesidades y requisitos de los clientes, cumpliendo con los tiempos de entrega y requisitos legales, todo esto por medio de una cultura de calidad, mejora continua y talento humano continuamente capacitado”.

La Política de Calidad de la empresa, sirve para:

- Apoyar a la dirección estratégica ya que es apropiada al propósito y contexto de la organización.
- Proporcionar un marco de referencia para el establecimiento de los Objetivos de Calidad.
- Apoyar con el compromiso de cumplir los requisitos aplicables y de mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

9.3. Objetivos de Calidad.

Los objetivos de calidad son el resultado de la Política de Calidad de la empresa y estos tienen que ser coherentes con la misma, ser válidos para establecer la conformidad de los productos y servicios, además de contribuir en la mejora de la satisfacción del cliente.

La Empresa Belmonte Ingenieros S.R.L. tiene establecidos los objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes (ver Anexo A-OC-07 Objetivos de Calidad).

Tabla 1: Objetivos de Calidad

No.	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1	Alcanzar un nivel de satisfacción de los clientes igual o superior al 90%.	Número de clientes con satisfacción superior al 90% / Total de clientes encuestados	Anual
2	Cumplir con la oportunidad establecida en los tiempos de entrega de las obras o proyectos	Número de días utilizados en ejecución/Número de días planificados	Semestral
3	Alcanzar un nivel mínimo de reclamos por incumplimiento de especificaciones	Número de reclamos del cliente por incumplimiento de especificaciones.	Semestral
4	Lograr que todos los empleados alcancen un nivel de calificación superior al 90% en la evaluación de desempeño anual.	Empleados con calificación superior a 90% / empleados evaluados	Anual

Los objetivos de calidad sirven para:

- Dar coherencia a la política de calidad.
- Medir y/o hacer seguimiento al Sistema de Gestión de calidad mediante los indicadores de calidad.
- Definir la frecuencia de medición de los objetivos planteados.

9.4. Manual de Calidad

El Manual de Calidad de una organización, es un documento donde se especifican la misión y visión de una empresa con respecto a la calidad, así como la política de calidad y los objetivos.

El Manual de Calidad de la empresa Belmonte Ingenieros S. R. L., fue desarrollado de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y éste sirve para describir la estructura del Sistema de Gestión de Calidad a través de la identificación de los procesos y procedimientos, los cuales detallan las actividades que deben desarrollarse en la organización, para garantizar el cumplimiento de la política de calidad.

Si bien el Manual de Calidad no es un documento obligatorio en la Norma ISO 9001:2015, el mismo nos resulta bastante útil como referente a la hora de estructurar el Sistema de Gestión de Calidad de la organización.

Se adjunta el Manual de Calidad en anexos. Bajo el siguiente contenido:

- 1) Objeto y campo de aplicación
- 2) Referencias normativas
- 3) Términos y definiciones
- 4) Contexto de la organización
- 5) Liderazgo
- 6) Planificación
- 7) Apoyo
- 8) Operación

9) Evaluación del desempeño

10) Mejora

10. ACTIVIDADES

10.1. Diagnóstico de la situación (Fase 1)

Se realizó un diagnóstico inicial de la situación de la empresa con el fin de establecer cuál es su estado en relación al grado de cumplimiento con la norma ISO 9001:2015. En este diagnóstico se llevaron a cabo, entre otros, los siguientes puntos:

- Análisis del contexto de la organización. Mediante la aplicación del método FODA.
- Determinación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- Análisis de riesgos y oportunidades.

Luego del diagnóstico de la situación inicial se establecieron las primeras líneas de actuación, con propuestas de mejora, estudio de alcance adecuado del sistema y la recopilación de la información que la empresa maneja.

10.2. Diseño del sistema de gestión de calidad: (Fase 2)

En esta fase se llevó a cabo el Diseño del Sistema de Gestión de Calidad. La Gerencia General junto con los responsables de las distintas áreas, establecieron la misión y visión de la institución.

Posteriormente se determinó el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, la política de calidad y los objetivos.

Se definieron los procesos necesarios para asegurar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. Así mismo se desarrolló un mapa de procesos que muestra la interacción entre los procesos estratégicos, operacionales y de soporte.

Se desarrolló el manual de calidad de la organización que servirá como base para contener los documentos relevantes del Sistema de Gestión de Calidad anteriormente definidos.

Se desarrolló en este punto el manual de funciones y responsabilidades de cada uno de los integrantes de la organización, diferenciándolos de acuerdo al tipo de proceso en el que intervienen.

Así mismo, se elaboró la documentación del Sistema de Gestión de Calidad que incluye formatos, procedimientos, registros y anexos al manual de calidad.

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

11.1. Conclusiones

- La empresa carecía de procesos, procedimientos y de objetivos de calidad, lo que ocasionaba la disminución de la productividad y consecuentemente afectando la calidad en la prestación del servicio.

Uno de los principios del Sistema de Gestión de Calidad es el **Enfoque a Procesos**. La empresa Belmonte Ingenieros S. R. L. tiene definidos los procesos necesarios para poder lograr la correcta gestión de calidad, estos están categorizados en tres: Estratégicos, Operativos y de Apoyo y plasmados en el Anexo A-MP-02 Mapa de Procesos,

- Al elaborar la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad se enfatizó en la política y objetivos de calidad dado que son puntos de partida para identificar en un futuro si las acciones que se han tomado lograrán el resultado esperado, además de evaluar si cada uno de los requerimientos de la norma son llevados a cabo con el control y registro que se exige.

La Empresa BELMONTE INGENIEROS S. R. L. ha establecido y mantiene una Política de Calidad descrita en Anexo A-PPC-04 Propósito y política de la calidad.

- Los objetivos de calidad son el resultado de la Política de Calidad de la empresa y estos son coherentes con la misma y válidos para establecer la conformidad de los productos y servicios, además de contribuir en la satisfacción del cliente.

La Empresa Belmonte Ingenieros S. R. L. tiene establecidos los objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes los mismos están definidos en el Anexo A-OC-07 Objetivos de Calidad.

- El Sistema de Gestión de Calidad cumple con los requisitos estipulados en la Norma Internacional ISO 9001:2015 y estos han sido desarrollados en el MC-BEL-01 Manual de Calidad, el cual servirá como base para el desarrollo de la auditoría de calidad, lo que generará un cambio sustancial en la calidad de prestación del servicio.

El Manual de Calidad de la empresa Belmonte Ingenieros S.R.L., fue desarrollado de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y el mismo describe la estructura del Sistema de Gestión de Calidad. Este manual se encuentra en el documento Anexo MC-BEL-01 Manual de Calidad.

11.2. Recomendaciones

Realizar la difusión del MC-BEL-01 Manual de Calidad, con el fin de dar a conocer la política y objetivos de calidad planteados.

Conformar un Comité de Calidad involucrando a todos los líderes de los procesos de la organización, considerando reuniones periódicas para la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad

Revisar y validar documentación elaborada para el Sistema de Gestión de Calidad, de manera que se pueda enriquecer con nuevos procedimientos o adecuación de los existentes, haciéndolos más específicos y de esta manera asegurar la correcta ejecución de las actividades.

Implementar en un futuro inmediato el Sistema de Gestión de Calidad, producto de este trabajo dirigido y diseñado para Belmonte Ingenieros S.R.L, para así mejorar la oferta de productos y servicios a los clientes de la empresa, lo que derivará en la obtención de la certificación ISO 9001:2015 y así poder cumplir con la misión, visión y objetivos planteados en la empresa.

Complementar el presente documento realizando un diseño de sistema integrado de gestión calidad, medio ambiente y riesgos laborales.

Ampliar esta investigación realizando una comparación en la empresa con y sin Sistema de Gestión de Calidad.

12. BIBLIOGRAFÍA

Instituto Boliviano de Normalización de Calidad IBNORCA Norma Internacional ISO 9000 - 2015

“Sistema de Gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario”

Instituto Boliviano de Normalización de Calidad IBNORCA Norma Internacional ISO 9001 - 2015

“Sistema de Gestión de Calidad – Fundamento y Vocabulario”

Nava Carbellido, Víctor Manuel. “ISO 9001-2008 Elementos para conocer e implementar la norma de calidad para la mejora continua”. México 2011.

Lopez Lemos, Paloma. “Como hacer el manual de calidad según la nueva ISO 9001- 2008”. España 2011.

Marcelo Vasquez Lema. Gestión documental e Implementación de Sistemas de Gestión ISO 9001. Bolivia 2016

CUATRECASAS, L (2001), Gestión Integral de la Calidad, Implantación, Control, Certificación. 2º ed. Gestión 2000. Barcelona.

LAUDOYER,G. (1997), La Certificación ISO 9000. Un motor para la calidad. México.

La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008, Juan Carlos Vergara, Tomas Jose Fontalvo. 2010 (books.google.com.bo)

Avilés, M. (2013). Diseño de un sistema de gestión de calidad para obras de construcción de viviendas sociales. Santiago de Chile: Universidad Andrés Bello.

13. ANEXOS:

MANUAL DE CALIDAD (MC-BEL-01)

ANEXOS AL MANUAL DE CALIDAD:

A-01 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad (A-ASGC-01)

A-02 Mapa de Procesos (A-MP-02)

A-03 Acta de Compromiso Alta Dirección (A-ACAD-03)

A-04 Propósito y Política de Calidad (A-PPC-04)

A-05 Acta de Compromiso del Personal (A-ACP-05)

A-06 Estructura Organizacional (A-EO-06)

A-07 Objetivos de Calidad (A-OC-07)

A-08 Comunicaciones Internas y Externas (A-CIE-08)

PROCEDIMIENTOS:

- PR - 01 Procedimiento Control de la Documentación (PR-CD-01)
- PR - 02 Procedimiento Gestión del Riesgo (PR-GR-02)
- PR - 03 Procedimiento Acciones Correctivas (PR-AC-03)
- PR - 04 Procedimiento Acciones Preventivas (PR-AP-04)
- PR - 05 Procedimiento de Auditorías Internas (PR-AI-05)
- PR - 06 Procedimiento Control Servicio No Conforme (PR-CSNC-06)
- PR - 07 Procedimiento Buenas Practicas Archivo y Almacenamiento (PR-BPAA-07)
- PR - 08 Procedimiento Evaluación de Proveedores (PR-EP-08)
- PR - 09 Procedimiento Revisión del Sistema (PR-RS-09)

PROCESOS

- PE-01 Ficha Proceso Planificación Estratégica (PE-PE-01)
- PE-02 Ficha Proceso Gestión de Calidad (PE-GC-02)
- PO-03 Ficha Proceso Licitaciones (PO-L-03)
- PO-04 Ficha Proceso Planeación del Servicio (PO-PS-04)
- PO-05 Ficha Proceso Realización del Servicio (PO-RS-05)
- PO-06 Ficha Proceso Entrega del Servicio (PO-ES-06)
- PS-07 Ficha Proceso Recursos Humanos RRHH (PS-RH-07)
- PS-08 Ficha Proceso Gestión Financiera (PS-GF-08)
- PS-09 Ficha Proceso Gestión Compras (PS-GC-09)

MANUAL DE FUNCIONES:

- MF-01 Manual de Funciones Procesos Estratégico y de Soporte (MF-PES-01)
- MF - 02 Manual de Funciones Proceso Operativo (MF-PO-02)

REGISTROS:

- RE-01 Partes Interesadas y sus requisitos (RE-PIR-01)
- RE-02 Matriz de Identificación de Riesgos (RE-MIR-02)
- RE-03 Planificación de Cambios (RE-PC-03)
- RE-04 Activos Fijos (RE-AF-04)
- RE-05 Evaluación Ambiente de trabajo (RE-EAT-05)
- RE-06 Equipos que requieren calibración (RE-ERC-06)
- RE-07 Evaluación del desempeño (RE-ED-07)
- RE-08 Formulario Inducción y Orientación del personal (RE-FIOP-08)
- RE-09 Indicadores de Gestión (RE-IG-09)
- RE-10 Encuesta Satisfacción del Cliente (RE-ESC-10)
- RE-11 Acta de Revisión por la Alta Dirección (RE-ARAD-11)
- RE-12 Registro Acción Correctiva o Preventiva (RE-RACP-12)
- RE-13 Solicitud de Acciones Correctivas-Preventivas (RE-SACP-13)
- RE-14 Programa Anual de Auditorías (RE-PAA-14)
- RE-15 Planificación Ejecución de Auditorías (RE-PEA-15)
- RE-16 Listas de Verificación de Auditorías (RE-LVA-16)
- RE-17 Formato Informe Auditorías (RE-FIA-17)
- RE-18 Información de Proveedores (RE-IP-18)
- RE-19 Lista de Proveedores Calificados (RE-LPC-19)
- RE-20 Ficha Evaluación de Proveedores (RE-FEP-20)
- RE-21 Plan de Mejora (RE-PM-21)
- RE-22 Plan de Capacitación (RE-PC-22)
- RE-23 Lista de Capacitación (RE-LC-23)
- RE-24 Formato Planilla de Asistencia Reuniones (RE-FPAR-24)
- RE-25 Lista Maestra de documentos (RE-LMD-25)

MANUAL DE CALIDAD

BELMONTE INGENIEROS

S. R. L.




BELMONTE
INGENIERÍA EN SERVICIOS

MANUAL DE CALIDAD

BELMONTE INGENIEROS S. R. L.

Margarita Rejas Rivero

 BELMONTE	MANUAL DE CALIDAD BELMONTE INGENIEROS S. R. L.	CÓDIGO:	MC-BEL-01
		FECHA:	03/2019
		VERSIÓN:	V1

LISTADO DE MODIFICACIONES

PÁGINAS	CAPÍTULO	FECHA	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
RESPONSABLE CALIDAD	GERENTE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	GERENTE GENERAL


	MANUAL DE CALIDAD BELMONTE INGENIEROS S. R. L.	CÓDIGO:	MC-BEL-01
		FECHA:	03/2019
		VERSIÓN:	V1

Contenido

1. Objeto y campo de aplicación	1
2. Referencias y Normativas.....	1
3. Términos y definiciones	2
4. Contexto de la organización	2
4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto.....	2
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	5
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad	7
4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos.....	7
5. Liderazgo	9
5.1 Liderazgo y compromiso	9
5.2 Política.....	10
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	11
6. Planificación.....	12
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	12
6.2 Objetivos de Calidad y planificación para lograrlos	13
6.3 Planificación de los cambios	14

	MANUAL DE CALIDAD BELMONTE INGENIEROS S. R. L.	CÓDIGO:	MC-BEL-01
		FECHA:	03/2019
		VERSIÓN:	V1

7. Apoyo.....	15
7.1 Recursos	15
7.2 Competencia	18
7.3 Toma de conciencia	19
7.4 Comunicación	20
7.5 Información documentada	20
8. Operación.....	21
8.1 Planificación y control operacional	21
8.2 Requisitos para los productos y servicios.....	22
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	25
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	25
8.5 Producción y provisión del servicio	25
8.6 Liberación de los productos y servicios.....	28
8.7 Control de las salidas no conformes	28
9. Evaluación del desempeño.....	29
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	29
9.2 Auditoría interna.....	30
9.3 Revisión por la dirección	31
10. Mejora	33

 BELMONTE	MANUAL DE CALIDAD BELMONTE INGENIEROS S. R. L.	CÓDIGO:	MC-BEL-01
		FECHA:	03/2019
		VERSIÓN:	V1

10.1 Generalidades	33
10.2 No conformidad y acción correctiva.....	33
10.3 Mejora continua	34

 BELMONTE	MANUAL DE CALIDAD BELMONTE INGENIEROS S. R. L.	CÓDIGO:	MC-BEL-01
		FECHA:	03/2019
		VERSIÓN:	V1

MANUAL DE CALIDAD BELMONTE INGENIEROS S. R. L.

1. Objeto y campo de aplicación

El objetivo del Manual de la Calidad es el de brindar al personal de BELMONTE INGENIEROS S.R.L, como a las partes interesadas, los fundamentos y sentido de orientación práctico de la aplicación del modelo de la gestión de la calidad en la empresa.

La estructura de contenido del Manual de la Calidad tiene similitud con la Norma ISO 9001:2015. La Norma exige los “debes” y el Manual de la Calidad responde a cada uno de ellos en el sentido práctico de su realización en BELMONTE INGENIEROS S.R.L

El Encargado de Calidad será el responsable de la emisión del Manual de Calidad y de su distribución, así como de cuantas modificaciones se realicen, de acuerdo con la metodología que en él se define. Este Manual es aprobado por el Gerente General y de igual modo, sus modificaciones.

2. Referencias y Normativas

En la elaboración de la documentación que compone el Sistema de Gestión de Calidad que se describe en este Manual se han tomado como referencia los siguientes documentos:

Referencia	Edición	Título
ISO 9000:2015	2015	Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario
ISO 9001:2015	2015	Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos

	MANUAL DE CALIDAD BELMONTE INGENIEROS S. R. L.	CÓDIGO:	MC-BEL-01
		FECHA:	03/2019
		VERSIÓN:	V1

3. Términos y definiciones

Correspondientes a las normas:

Norma ISO 9000:2015 “Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario”

Norma ISO 9001:2015 “Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos”

4. Contexto de la organización

Con casi 20 años de trayectoria, en la actualidad Belmonte Ingenieros S. R. L. se considera una empresa confiable y un socio estratégico para el desarrollo de proyectos en Bolivia y la región. En los últimos años la empresa decidió encarar con mucha fuerza una etapa de desarrollo, diversificación y crecimiento, pasando de brindar tradicionalmente servicios de consultoría en ingeniería, a brindar servicios de construcción, exploración geotécnica, ejecución de fundaciones y sostenimientos especiales.

Con la satisfacción de tener el control de sus productos finales y con el objetivo de lograr la calidad deseada, la empresa desarrolla de forma interna la casi totalidad de actividades, procesos y subproductos que son necesarios para lograr el resultado final de sus servicios.

4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto

Determinar cuestiones externas e internas pertinentes para el propósito y dirección estratégica, que afectan a la capacidad para lograr resultados previstos en el sistema de Gestión de Calidad.

Cuestiones Internas: se consideran cuestiones relativas a los valores, cultura, conocimientos y el desempeño de la empresa u organización.

	MANUAL DE CALIDAD BELMONTE INGENIEROS S. R. L.	CÓDIGO:	MC-BEL-01
		FECHA:	03/2019
		VERSIÓN:	V1

Cuestiones Externas: surgen del entorno legal, tecnológico, competitivo, de mercado, social, cultural y económico ya sea internacional, nacional, regional o local.

BELMONTE INGENIEROS S.R.L, realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas de manera anual, mediante la concentración de información de entrada que sea pertinente para la aplicación de la metodología de análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) y posteriormente abordar los riesgos y oportunidades que la empresa considera importante asumir para realizar sus objetivos estratégicos.

Tabla N° 1 ANÁLISIS FODA:

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
ANÁLISIS INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> - La empresa cuenta con personal destinado a cada función. - Capacita de forma constante a todos los trabajadores. - Tiene su propio equipo de transporte para trasladar los materiales que se utilizan. - Existe una planificación. Se tiene una estrategia definida. - Los proyectos de infraestructura e ingeniería son de gran calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - No se cuenta con un sistema de publicidad. - Algunos obreros o trabajadores desconocen la misión y visión de la empresa. - Falta de coordinación - comunicación entre unidades. - Tenemos una débil imagen en el mercado. - El personal no está motivado. - La facturación mensual viene decreciendo.



**MANUAL DE CALIDAD BELMONTE
INGENIEROS S. R. L.**

CÓDIGO: MC-BEL-01

FECHA: 03/2019

VERSIÓN: V1

ANÁLISIS EXTERNO	<ul style="list-style-type: none">- Los proyectos cumplen con los estándares de calidad y por lo general se cumplen los plazos fijados.- La empresa lleva 20 años en el mercado por lo tanto tiene experiencia y profesionalismo en el rubro.	<ul style="list-style-type: none">- Falta de cumplimiento en los plazos de entrega.
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<ul style="list-style-type: none">- Cuenta con la posibilidad de obtener acceso a créditos.- Puede computarizar su sistema contable.- Participa en proyectos de organizaciones estatales.- Ser la empresa líder en el departamento de La Paz y en Bolivia.- Clientes afianzados, leales.- El mercado en el que nos desarrollamos, siempre está en crecimiento.- Tenemos posibilidades de mejorar nuestros costos.	<ul style="list-style-type: none">- Competencia y cantidad de empresas consultoras y constructoras.- No se cuenta con una persona encargada del análisis del mercado y competencias.- Clientes insatisfechos debido a retrasos en entrega.- Falta de control sobre proveedores.- Competidores extranjeros están ingresando al mercado.- Los precios en general están bajando.

	MANUAL DE CALIDAD BELMONTE INGENIEROS S. R. L.	CÓDIGO:	MC-BEL-01
		FECHA:	03/2019
		VERSIÓN:	V1

		<ul style="list-style-type: none"> - La situación política del país es inestable (2 años). - Tenemos problemas debido al cambio climático.
--	--	--

Fuente: elaboración propia en base a entrevistas.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Debido al efecto potencial en la capacidad de Belmonte Ingenieros S. R. L. de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables, la empresa ha determinado lo siguiente:

- a) Las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad
- b) Los requisitos pertinentes de estas para el Sistema de Gestión de Calidad.

La empresa, realiza a través del registro RE-PIR-01 Partes Interesadas y sus Requisitos, el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas, sus necesidades y expectativas.

Anualmente, se actualizará la planilla RE-PIR-01 Partes Interesadas y sus Requisitos. El seguimiento y revisión de la información que da conformidad a los requisitos de las partes interesadas será realizada por el Responsable de Calidad de manera semestral.

Tabla N° 2 NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
Clientes	Entrega de proyecto u obra en plazo, ejecutada de acuerdo a Especificaciones Técnicas.	Existencia y cumplimiento de responsabilidades por parte de la empresa: responsabilidad civil, prevención de riesgos laborales, etc. Cumplimiento de plazos de ejecución.



**MANUAL DE CALIDAD BELMONTE
INGENIEROS S. R. L.**

CÓDIGO:

MC-BEL-01

FECHA:

03/2019

VERSIÓN:

V1

Proveedores	Mantenimiento del contrato. Suscribir nuevos contratos en el futuro. Cobros a tiempo	Cumplimiento de la relación contractual de forma satisfactoria. Aumentar su imagen de mercado con respecto a otras empresas
Contratistas	Entrega de Obras en plazo, ejecutadas de acuerdo a indicadores del proyecto. Materiales de buena calidad, resistentes y duraderos	Existencia de responsabilidades por parte de la empresa (Responsabilidad civil, prevención de riesgos laborales, etc.). Entrega de obras a plazo ejecutada de acuerdo a lo indicado. Cumplimiento de plazos
Sociedad	Cumplimiento de los requisitos legales Protección del medio ambiente	Contribución al desarrollo de la zona. Adecuada gestión de los residuos generados. No afectación del área o de la zona con la actividad realizada. Apoyo para establecer estrategias de seguridad.
Personal Empresa	Ante cualquier problema acudir a ellos. Materiales de buena calidad, resistentes y duraderos	Realización de proyectos u obras según lo proyectado, con resultados con calidad que represente su manera de proyectar de manera que sirva para futuros trabajos. Que se le explique el cronograma de trabajo y los plazos para trabajar. Cumplimiento de plazos y responsabilidades. Asesoramiento por parte de la Empresa en relación al proyecto.
Accionistas	Disponibilidad de seguros de responsabilidad social, cumplimiento con los requisitos legales, objetivos e indicadores de calidad	Crecimiento de la cartera de clientes. Ejecución de proyectos y obras de calidad de acuerdo a especificaciones. Disponer de personal capacitado y motivado. Cumplimiento de las normas y plazos establecidos. Asesoramiento por parte de la empresa con respecto a los materiales y maquinaria optimo que necesita adquirir la empresa

Fuente: elaboración propia.

	MANUAL DE CALIDAD BELMONTE INGENIEROS S. R. L.	CÓDIGO:	MC-BEL-01
		FECHA:	03/2019
		VERSIÓN:	V1

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad

En cumplimiento al requisito 4.3 de la Norma ISO 9001:2015; Belmonte Ingenieros S. R. L. tiene establecido y detallado el alcance de su Sistema de Gestión de la Calidad en el Anexo: A-ASGC-01 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad, para determinar este alcance, la organización considera:

- a) Las cuestiones externas e internas referidas en el apartado 4.1.
- b) Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2.
- c) Los productos y servicios de la organización.

“La empresa Belmonte Ingenieros S. R. L. desarrolla la prestación de servicios de ingeniería para la realización de: estudios, informes técnicos, económicos y de factibilidad, anteproyectos y proyectos, control, monitoreo, vigilancia, supervisión, fiscalización y dirección de obras, gestión de construcción y de compras, puesta en marcha y explotación en los siguientes campos: Ingeniería en todas sus especialidades, Energía, Medio Ambiente y Agua, Geotecnia y Minería y Construcción”.

4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos.

4.4.1. La Empresa BELMONTE INGENIEROS S. R. L. tiene establecido y documentado su Sistema de Gestión de la Calidad cuyas directrices se definen en el presente Manual de la Calidad y por el que todos en la organización, se comprometen a mantener y mejorar continuamente su eficacia.

Para ello:

	MANUAL DE CALIDAD BELMONTE INGENIEROS S. R. L.	CÓDIGO:	MC-BEL-01
		FECHA:	03/2019
		VERSIÓN:	V1

a) Se tienen determinados los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación en la organización, como las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos.

b) Se tiene determinada la secuencia e interacción de estos procesos, de acuerdo con lo establecido en el Anexo A-MP-002 Mapa de Procesos.

c) Se establecieron los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces. Los criterios determinados son las fichas de procesos y procedimientos; los métodos específicos están descritos, según sea pertinente, en los mismos documentos.

d) Se asegura la disponibilidad y asignación de recursos para apoyar la operación y seguimiento de los procesos, según se explica en el apartado 7.1 Recursos, del presente Manual.

e) Se asigna las responsabilidades y autoridades para cada uno de los procesos.

f) Se abordan los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades, del presente Manual.

g) Se evalúan los procesos y se implementa cualquier cambio necesario para asegurar que estos procesos logren los resultados previstos; para ello se tiene determinada la manera de realizar el seguimiento, medición y análisis de los procesos, tal como se describe en el apartado 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación del presente Manual.

h) Se mejoran los procesos y el Sistema de Gestión de Calidad.

4.4.2. BELMONTE INGENIEROS asegura la disponibilidad de información por medio de la gestión de información descrita en el apartado 7.4 Comunicación, del presente Manual, de manera que:

a) Se mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos

	MANUAL DE CALIDAD BELMONTE INGENIEROS S. R. L.	CÓDIGO:	MC-BEL-01
		FECHA:	03/2019
		VERSIÓN:	V1

b) Se conserva la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

En cumplimiento a lo especificado por el apartado 5.1.1 de la Norma ISO 9001:2015, la Alta Dirección de la Empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L representada por el Gerente General, hace explícito su liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de Calidad tal como queda expresado en el acta de compromiso de la Alta Dirección. Anexo A-ACAD-03 Acta de compromiso alta dirección

5.1.2 Enfoque al cliente

La Alta Dirección de la Empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L demuestra su liderazgo y compromiso con respecto a enfoque al cliente, asegurándose de que:

- a) Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del destinatario (cliente) y los legales y reglamentarios aplicables de acuerdo al Registro RE-PIR-01 Partes interesadas y sus requisitos.
- b) Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente: ver el apartado 6.1. del Manual de Calidad
- c) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente: (Anexo A-PPC-04 Propósito y política de la calidad) y lo descrito en el apartado 9.1.2 del Manual de Calidad.

	MANUAL DE CALIDAD BELMONTE INGENIEROS S. R. L.	CÓDIGO:	MC-BEL-01
		FECHA:	03/2019
		VERSIÓN:	V1

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la política de calidad

La Alta Dirección de la Empresa BELMONTE INGENIEROS S. R. L. ha establecido, implementado y mantiene una Política de la Calidad (Anexo A-PPC-04 Propósito y Política de Calidad) que:

- a) Es apropiada al propósito y contexto de la organización y apoya a la dirección estratégica;
- b) Proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los Objetivos de la Calidad, determinados, ver apartado 6.2 del Manual de Calidad
- c) Incluye el compromiso de cumplir los requisitos aplicables
- d) Incluye un compromiso de mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.2.2 Comunicación de la política de calidad

De acuerdo con lo establecido en el MC-BEL-01 Manual de Calidad de la empresa BELMONTE INGENIEROS S. R. L., la Política de Calidad:

- a) Está disponible y se mantiene como información documentada. Asimismo, las directrices de la política de calidad están publicadas en:
 - Plataforma BASECAMP de la empresa.
 - La página web: www.belmonteingenieros.com.
 - Publicaciones mediante correo institucional.
 - Paneles informativos.
- b) Se comunica y asegura su entendimiento y aplicación a través de la realización de las siguientes actividades:

	MANUAL DE CALIDAD BELMONTE INGENIEROS S. R. L.	CÓDIGO:	MC-BEL-01
		FECHA:	03/2019
		VERSIÓN:	V1

- Actividades de sensibilización (reuniones o talleres) según los apartados 7.2 Competencia, y 7.3 Toma de Conciencia del presente Manual de Calidad.
 - Firma anual del Anexo A-ACAD-03 Acta de Compromiso de la Alta Dirección con el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa BELMONTE INGENIEROS S. R. L.
 - Firma anual del Anexo A-ACP-05 Acta de Compromiso del Personal con el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa BELMONTE INGENIEROS S. R. L.
- c) Está disponible para las partes interesadas pertinentes en la página web de la empresa BELMONTE INGENIEROS S. R. L.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La Alta Dirección se asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comunican y se entienden en toda la organización; según lo especificado en los documentos anexos al Manual de Calidad: Anexo A-EO-06 Estructura Organizacional (organigrama), MF-PEA-01 Manual de Funciones procesos Estratégico y de Apoyo y MF-PO-02 Manual de Funciones proceso Operativo.

Todo funcionario de la Empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L, es responsable de la calidad de su trabajo y, según su nivel, debe:

- Cumplir con lo descrito en los procesos y procedimientos establecidos,
- Identificar y comunicar las No Conformidades detectadas,
- Proponer acciones que corrijan y/o eviten la presencia de No Conformidades.

La Gerencia General deriva al Responsable de Calidad, la responsabilidad y autoridad establecida por la Alta Dirección para:

	MANUAL DE CALIDAD BELMONTE INGENIEROS S. R. L.	CÓDIGO:	MC-BEL-01
		FECHA:	03/2019
		VERSIÓN:	V1

- a) Asegurarse de que el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional.
- b) Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.
- c) Informar, en particular, a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase apartado 10.1).
- d) Asegurarse de que se promueve la satisfacción del cliente en toda la organización.
- e) Asegurarse de que la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el mismo.

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1. La Empresa BELMONTE INGENIEROS S. R. L. considera las cuestiones referidas en el apartado 4.1 Comprensión de la Organización y los requisitos referidos en el apartado 4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas y determina los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- a) Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad logre los resultados previstos.
- b) Aumentar los efectos deseables.
- c) Prevenir o reducir efectos no deseados.
- d) Lograr la mejora.

6.1.2. La Empresa BELMONTE INGENIEROS S. R. L. planifica:

- a) Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades; y
- b) La manera de:

	MANUAL DE CALIDAD BELMONTE INGENIEROS S. R. L.	CÓDIGO:	MC-BEL-01
		FECHA:	03/2019
		VERSIÓN:	V1

- ✓ Integrar e implementar las acciones en sus procesos del Sistema de Gestión de la Calidad 4.4.
- ✓ Evaluar la eficacia de estas acciones.

Para cumplir con estos propósitos, la Empresa BELMONTE INGENIEROS S. R. L. aplica el PR-GR-02 Procedimiento para la Gestión del Riesgo, con una planilla para asegurar la verificación de la eficacia de las acciones para abordar los riesgos: RE-MIR-02 Matriz de Identificación de Riesgos. Las acciones tomadas para abordar los riesgos son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los servicios.

6.2 Objetivos de Calidad y planificación para lograrlos

La Empresa Belmonte Ingenieros S. R. L. tiene establecidos los objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes ver Anexo A-OC-07 Objetivos de Calidad. Los objetivos tomarán como base para su establecimiento la *Política de Calidad* de la empresa. Los objetivos de calidad son establecidos por la Gerencia General junto con el Responsable de Calidad y serán aprobados por la alta dirección de la EMPRESA BELMONTE INGENIEROS S. R. L. y comunicados a toda la organización.

TABLA N° 3 OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS.

No.	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1	Medir y garantizar la satisfacción del cliente	<i>Encuestas de satisfacción del cliente</i>	Por proyecto
2	Garantizar las entregas de proyectos y servicios a tiempo de acuerdo a las necesidades del cliente.	$\frac{\text{Tiempo duración}}{\text{Tiempo acordado}} * 100$	Por proyecto

	MANUAL DE CALIDAD BELMONTE INGENIEROS S. R. L.	CÓDIGO:	MC-BEL-01
		FECHA:	03/2019
		VERSIÓN:	V1

3	Alcanzar un nivel mínimo de reclamos por incumplimiento de especificaciones	Número de reclamos del cliente por incumplimiento de especificaciones.	Semestral
4	Evaluar el desempeño del personal de la empresa	$\frac{\text{puntaje evaluación}}{\text{puntaje base}} * 100$	Anual

Los objetivos de calidad deben:

- a) Ser coherentes con la política de calidad
- b) Ser medibles
- c) Tener en cuenta los requisitos aplicables
- d) Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente.
- e) Ser objeto de seguimiento
- f) Comunicarse
- g) Actualizarse, según corresponda

La Empresa mantiene la información documentada sobre los objetivos de calidad


6.3 Planificación de los cambios

Cuando la Empresa determine la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4.4)

Para llevar a cabo la planificación de los cambios se determina el Registro RE-PC-03

Planificación de Cambios, determinado con las siguientes consideraciones:

- a) El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.
- b) La integridad del Sistema de Gestión de Calidad.

	MANUAL DE CALIDAD BELMONTE INGENIEROS S. R. L.	CÓDIGO:	MC-BEL-01
		FECHA:	03/2019
		VERSIÓN:	V1

- c) La disponibilidad de recursos.
- d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

7. Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

La empresa Belmonte Ingenieros S. R. L. ha determinado y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de su Sistema de Gestión de Calidad.

La alta dirección procurará en todo momento la identificación y adquisición de recursos humanos, instalaciones, infraestructura y conocimientos necesarios para conseguir la satisfacción del cliente. La detección de necesidades de recursos se realizará en las revisiones por el comité de calidad o cuando se detecte la necesidad de cambios en el sistema de gestión.

La Empresa Belmonte Ingenieros S.R.L, está en la obligación de proveer recursos incluyendo ropa de seguridad, herramientas de trabajo y brindar las mejores condiciones de trabajo para todo el personal.

7.1.2 Personas

La Empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L ha determinado y proporciona el personal necesario para el mantenimiento y mejora eficaz de su Sistema de Gestión de la Calidad, además del personal adecuado para la operación y control de sus procesos.

	MANUAL DE CALIDAD BELMONTE INGENIEROS S. R. L.	CÓDIGO:	MC-BEL-01
		FECHA:	03/2019
		VERSIÓN:	V1

La planilla de personal, da cuenta de la cantidad de personas en compatibilidad a los recursos disponibles fijados en el presupuesto. Entre estas personas, se delegan los diferentes roles para asegurar la gestión eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad:

- Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad: Gerente Administrativo Financiero. (MF-PEA-01 Manual de Funciones Procesos Estratégico y de Apoyo).
- Auditores Internos: Sub Gerente Administrativo, Sub Gerente Financiero y Responsable de Calidad (Para el Sistema de Gestión de Calidad y Evaluación del Desempeño): apropiadamente formados y calificados. (MF-PEA-01 Manual de Funciones Procesos Estratégico y de Apoyo).

7.1.3 Infraestructura

La Empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L ha determinado proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad en los productos y servicios. La infraestructura de la Empresa toma en cuenta:

- a) Edificios y servicios asociados.
- b) Equipo, incluyendo hardware y software.
- c) Recursos de transporte.
- d) Tecnología de la información y la comunicación.

La empresa cuenta con infraestructura adecuada para el desarrollo de sus procesos, considerando, a futuro, trasladar sus operaciones a una infraestructura diseñada específicamente para cada área y por ende sus procesos. Por otro lado, considera los equipos necesarios para análisis de laboratorio de materiales y equipos requeridos para el desarrollo de los procesos contando además con vehículos medianos, pesados y maquinaria. Para ello la empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L, aplica el Registro RE-AF-04 Activos Fijos.

	MANUAL DE CALIDAD BELMONTE INGENIEROS S. R. L.	CÓDIGO:	MC-BEL-01
		FECHA:	03/2019
		VERSIÓN:	V1

7.1.4 . Ambiente para la operación de los procesos

La Empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L ha determinado proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los servicios. Para un ambiente adecuado la Empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L toma en cuenta factores humanos y físicos, tales como:

- Sociales (no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos).
- Psicológicos (reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones).
- Físicos (temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido).

Se evaluará anualmente el ambiente de trabajo a fin de monitorear el estado del clima organizacional, para ello la Sub Gerencia Administrativa lleva a cabo la Evaluación del Ambiente de Trabajo. Para cumplir este requisito se aplica el Registro RE-EAT-05 Evaluación ambiente de trabajo.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

La Empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L determina y proporciona recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los servicios y los requisitos:

La Empresa se asegura que los recursos proporcionados:

- a) Son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas.
- b) Se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.

Para ello la empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L, aplica el Registro RE-ERC-06 Equipos que requieren calibración.

	MANUAL DE CALIDAD BELMONTE INGENIEROS S. R. L.	CÓDIGO:	MC-BEL-01
		FECHA:	03/2019
		VERSIÓN:	V1

7.1.6 Conocimiento de la organización

La Empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

Cuando se identifique la necesidad de adoptar, ampliar o modificar los conocimientos aplicados en las áreas y unidades organizacionales de la Empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L, se procederá a desarrollar información documentada complementaria para asegurar que los conocimientos se mantienen y se ponen a disposición del personal en todos los ámbitos de la organización.

Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la Empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L considera sus conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y las actualizaciones requeridas.

Para ello la empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L, aplica el Registro RE-FIOP-08 Formulario de Inducción y Orientación del Personal.

7.2 Competencia

La gestión de la competencia del personal se enmarca a lo establecido en el Proceso PS-RH-07 Procesos de Soporte: Recursos Humanos y la normativa laboral relacionada. Para ello, la Sub Gerencia Administrativa:

a) Determina la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. Para esto, se mantienen actualizadas las Fichas de Caracterización de Procesos.

b) Asegura que las personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas. Todo el personal cuenta con los respaldos pertinentes en su File Personal.

	MANUAL DE CALIDAD BELMONTE INGENIEROS S. R. L.	CÓDIGO:	MC-BEL-01
		FECHA:	03/2019
		VERSIÓN:	V1

c) Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas. Para ello la empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L, aplica el Registro RE-ED-07 Evaluación del Desempeño. Anualmente se tiene el plan de formación.

d) Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia. En el PS-RH-07 Proceso de Soporte: Recursos Humanos, se hace referencia a la información documentada pertinente.

7.3 Toma de conciencia

La empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:

- a) La Política de la Calidad
- b) Los Objetivos de la Calidad pertinentes.
- c) Su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.
- d) Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Anualmente la empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L, según el compromiso de la Alta Dirección, renueva el compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad en eventos organizados específicamente con este objetivo, para lo cual se tiene:

- ✓ A-ACP-05 Acta de Compromiso del Personal con el Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ A-ACAD-03 Acta de Compromiso de la Dirección con el Sistema de Gestión de Calidad.

Se conserva toda la información documentada relacionada para este fin.

	MANUAL DE CALIDAD BELMONTE INGENIEROS S. R. L.	CÓDIGO:	MC-BEL-01
		FECHA:	03/2019
		VERSIÓN:	V1

7.4 Comunicación

La empresa determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad según lo requerido por la Norma ISO 9001:2015, éstas incluyen:

- a) Qué comunicar
- b) Cuándo comunicar
- c) A quién comunicar
- d) Cómo comunicar
- e) Quién comunica.


Para ello la empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L, aplica el Anexo A-CIE-08 Comunicaciones Internas y Externas, donde se detalla lo descrito.

7.5 Información documentada

El Sistema de Gestión de la Calidad de empresa BELMONTE INGENIEROS, incluye:

- a) La información documentada requerida por la Norma ISO 9001:2015;
- b) La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

El PR-CD-01 Procedimiento Control de la Documentación, describe la manera en la que se controla la información documentada, para: creación, actualización, y control de la misma, de acuerdo a lo exigido por la Norma ISO 9001:2015.

	MANUAL DE CALIDAD BELMONTE INGENIEROS S. R. L.	CÓDIGO:	MC-BEL-01
		FECHA:	03/2019
		VERSIÓN:	V1

8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el *apartado 6 Planificación* del presente Manual. Esto incluye:

a) La determinación de los requisitos para los servicios: Estos están descritos en las fichas de caracterización de procesos.

b) El establecimiento de criterios para:

- Los Procesos: Fichas de Caracterización de Procesos en los niveles: Estratégico, Operacional y de Soporte.
- La aceptación de los productos y servicios: Fichas de Caracterización de Procesos en los niveles: Estratégico, Operacional y de Soporte.

c) La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios: de acuerdo a lo descrito en el punto 7.1.

d) La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios: Aplica lo descrito en el PO-PS-04 Proceso Operativo planeación del producto/servicio.

e) La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada. Las Fichas de Caracterización de Procesos en los niveles estratégico, operacional y de soporte; brindan referencia de la extensión necesaria de la información documentada para:

- Tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado.
- Demostrar la conformidad de los servicios con sus requisitos.

	MANUAL DE CALIDAD BELMONTE INGENIEROS S. R. L.	CÓDIGO:	MC-BEL-01
		FECHA:	03/2019
		VERSIÓN:	V1

Cada proceso dispuesto en el anexo A-MP-02 Mapa de Procesos, describe de manera apropiada la forma en que los procesos *estratégicos*, *operacionales* y de *soporte* se complementan a fin de cumplir con la misión o propósito de la organización.


La empresa BELMONTE INGENIEROS S. R. L. controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario, conforme lo descrito en el apartado *6.3 Planificación de Cambios* del presente Manual. En este sentido, cuando la organización determina pertinente la inclusión de variantes en los procesos de prestación del servicio a fin de satisfacer los requisitos del cliente y otros internos definidos por la organización, se activa el PR-CD-01 Procedimiento Control de la Documentación, como también la pertinencia de aplicar extraordinariamente auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

La comunicación que establece BELMONTE INGENIEROS S.R.L con sus clientes, se encuentra referenciada en anexo A-CIE-08 Comunicaciones Internas y Externas, esto incluye:

- a) Proporcionar la información relativa a los servicios.
- b) Tratar las consultas, los pedidos, incluyendo los cambios.
- c) Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios incluyendo las quejas (de los clientes).
- d) Manipular o controlar la propiedad del cliente.
- e) Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

	MANUAL DE CALIDAD BELMONTE INGENIEROS S. R. L.	CÓDIGO:	MC-BEL-01
		FECHA:	03/2019
		VERSIÓN:	V1

Para la identificación de estos requisitos, BELMONTE INGENIEROS S.R.L, obtiene información a través del contacto directo con los clientes, los términos de referencia de cada obra / proyecto, la aplicación de encuestas de satisfacción.

Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para la prestación del servicio son definidos por la organización con la identificación de los requisitos legales, los establecidos por las normas técnicas aplicables.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

BELMONTE INGENIEROS S.R.L, tiene determinado los requisitos para los servicios que realiza, esto queda descrito en el proceso PO-PS-04 Proceso Planeación del Servicio. Entre los requisitos determinados se encuentran:

- Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio.
- Los considerados necesarios por la organización.

La empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L, se asegura que puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece. Para ello aplica el enfoque del pensamiento basado en riesgos, descrito en el *apartado 6.1*

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

8.2.3.1 BELMONTE INGENIEROS S.R.L, asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los servicios que ofrece a los clientes. Para esto lleva a cabo revisiones del servicio antes de comprometerse a suministrar los productos y servicios al cliente. Esto incluye:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.

	MANUAL DE CALIDAD BELMONTE INGENIEROS S. R. L.	CÓDIGO:	MC-BEL-01
		FECHA:	03/2019
		VERSIÓN:	V1

b) Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios son verificados para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido.

c) Los requisitos establecidos por BELMONTE INGENIEROS S.R.L.,

d) Los requisitos legales y reglamentarios establecidos.

e) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos expresados previamente y aquellos entregados por el cliente para proceder a la atención de sus solicitudes.

8.2.3.2 BELMONTE INGENIEROS S.R.L., conserva la información documentada, cuando sea aplicable:

a) Sobre los resultados de la revisión.

b) Sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.

Todo cambio es registrado y comunicado a las partes interesadas.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

BELMONTE INGENIEROS S.R.L., asegura que cuando se cambian los requisitos para los servicios, la información documentada pertinente sea modificada y de que las personas sean conscientes de los requisitos modificados. Para ello, se ha dispuesto que:

- Todo cambio en los requisitos de los servicios, será registrada en la información documentada pertinente, asegurando que se cumpla con lo especificado en el PR-CD-01 Procedimiento Control de la Documentación.
- Todo cambio importante en los requisitos de los servicios, determina la realización de una actividad de capacitación extraordinaria que el Responsable de Calidad, organiza y realiza con participación del personal que sea pertinente.
- Todo cambio en los requisitos de los servicios, determina la emisión del comunicado interno emitido por el área pertinente para conocimiento de todas las áreas.

	MANUAL DE CALIDAD BELMONTE INGENIEROS S. R. L.	CÓDIGO:	MC-BEL-01
		FECHA:	03/2019
		VERSIÓN:	V1

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

No aplica.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

La empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L, tiene definido a través del proceso PS-GC-09 Proceso de Soporte: Gestión de Compras; la manera en la que se procede y asegura la adquisición de bienes y servicios.

8.4.2 Tipo y Alcance del Control

En el proceso PS-GC-09 Proceso de Soporte: Gestión de Compras, están incluidos los datos que describen el producto y/o servicio que la empresa BELMONTE adquiere. En todos los casos, la empresa se asegura de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

8.4.3 Información para los Proveedores Externos

La empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L, en el proceso PS-GC-09 Proceso de Soporte: Gestión de Compras, establece la manera en la que debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos.


8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la Provisión del Servicio

La empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L, realiza el control de las operaciones de prestación del servicio de manera constante, incluyendo para este efecto:

a) La disponibilidad de información documentada, que define las características de los servicios a prestar, las actividades a desempeñar y los resultados a alcanzar a través de:

- Fichas de caracterización de Procesos.

	MANUAL DE CALIDAD BELMONTE INGENIEROS S. R. L.	CÓDIGO:	MC-BEL-01
		FECHA:	03/2019
		VERSIÓN:	V1

- Manuales de Procedimiento.
- b) La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados:
- c) La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios:
- Precisión de la autoridad y responsabilidad para la liberación de la prestación del servicio durante su realización, las cuales están determinadas en las fichas de caracterización de los procesos.
- d) El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos.
- e) La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida.
- f) La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores.
- g) La implementación de acciones para prevenir los errores humanos.
- h) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

8.5.2 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.

Como propiedad del cliente se dispone de los diseños y/o especificaciones técnicas de cada proyecto, las cuales se conservan durante el tiempo de ejecución según lo establecido en el PR-BPAA-07 Procedimiento Buenas Prácticas de Archivo y Almacenamiento.

8.5.3 Preservación

La empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L, preserva esencialmente los archivos de información documentada y materiales generados para asegurar la prestación del servicio, en la

	MANUAL DE CALIDAD BELMONTE INGENIEROS S. R. L.	CÓDIGO:	MC-BEL-01
		FECHA:	03/2019
		VERSIÓN:	V1

medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos. Para ello, cumple lo dispuesto en el PR-BPAA-07 Procedimiento Buenas Prácticas de Archivo y Almacenamiento.

8.5.4 Actividades posteriores a la entrega

La empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L, cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los servicios. Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L, considera:

a) Los requisitos legales y reglamentarios:

- Aplica la matriz de requisitos legales y reglamentarios relacionados con las partes interesadas: RE-PIR-01 Partes interesadas y sus requisitos.

b) Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus servicios:

- Se encuentran identificadas en la matriz de riesgos relacionados con el proceso PO-RS-05 Proceso Operativo: Realización del Servicio; se tienen determinados, asimismo, los controles respectivos y las acciones para abordar los riesgos consecuentes.

c) La naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus servicios.

d) Los requisitos del cliente.

- Aplica el registro RE-PIR-01 Partes interesadas y sus Requisitos.

e) La retroalimentación del cliente.

8.5.5 Control de los cambios

La empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L revisa y controla los cambios para la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos. Estos cambios se realizan de acuerdo a lo descrito en el apartado *6.3 Planificación de Cambios*, del presente Manual.

	MANUAL DE CALIDAD BELMONTE INGENIEROS S. R. L.	CÓDIGO:	MC-BEL-01
		FECHA:	03/2019
		VERSIÓN:	V1

8.6 Liberación de los productos y servicios

La empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L implementa y planifica, de acuerdo a lo establecido por las Fichas de Caracterización de Procesos y los Procedimientos; las etapas, autoridades pertinentes y cómo verifica que se cumplen los requisitos de los servicios, previas a su liberación.

La liberación del servicio, se evidencia a través del sello y/o la firma de quienes tienen asignada la autoridad y responsabilidad según nivel y área.

Las áreas y unidades comprenden que la liberación de los servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado por una autoridad competente y cuando sea aplicable, por el cliente.

8.7 Control de las salidas no conformes

La empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L se asegura que las salidas (productos y servicios) que no sean conformes con los requisitos, se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionados.

Para cumplir con los requisitos especificados en la Norma ISO 9001:2015, se tiene determinado el PR-CSNC-06 Procedimiento Control Servicio no Conforme, para definir los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas que permitan tratar las salidas no conformes según lo determinado por la Norma ISO 9001:2015.

	MANUAL DE CALIDAD BELMONTE INGENIEROS S. R. L.	CÓDIGO:	MC-BEL-01
		FECHA:	03/2019
		VERSIÓN:	V1

9. Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

La empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L ha planificado el seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad con la aplicación de sus RE-IG-09 Indicadores de Gestión y con ellos busca:

- Demostrar la conformidad del servicio prestado.
- Asegurarse de la conformidad del sistema.
- Mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema.

9.1.2 Satisfacción del cliente

La empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L, realiza el seguimiento continuo del estado de satisfacción de los clientes sobre el grado de sus necesidades y expectativas. Para esto, se cumple con lo dispuesto en el registro RE-ESC-10 Encuesta Satisfacción del Cliente.

Los resultados de la satisfacción de los clientes, son analizados y socializados en comité de gerencia donde se toman las acciones necesarias para la mejora continua.

9.1.3 Análisis y evaluación

La empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L, determina, recopila, analiza y evalúa los datos como resultado del seguimiento y medición

- a) La conformidad con los requisitos del servicio:
 - Véase el apartado 8.6 *Liberación de los Productos y Servicios* del presente Manual.
- b) El grado de satisfacción del cliente:
 - Véase el apartado 9.1.2 *Satisfacción del Cliente* del presente Manual.

	MANUAL DE CALIDAD BELMONTE INGENIEROS S. R. L.	CÓDIGO:	MC-BEL-01
		FECHA:	03/2019
		VERSIÓN:	V1

- c) El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz:
 - Véase los apartados 8,6 y 9.1, del presente Manual.
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
 - Véase el apartado 6.1 *Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades* del presente Manual.
- f) El desempeño de los proveedores externos:
 - Véase el apartado 8.4 *Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente*, del presente Manual.
- g) La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad:
 - Véase el apartado 10.1 *Generalidades*, del presente Manual.

9.2 Auditoría interna

La empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L, realiza auditorías internas de la calidad de acuerdo a intervalos planificados para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:

- a) Es conforme con la planificación de la realización del servicio.
- b) Se cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
- c) Se cumplen con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por la organización; y
- d) Se ha implementado y se mantiene eficazmente.

En el procedimiento de PR-AI-05 Procedimiento Auditorías Internas, se hace referencia o define:

- a) El programa de auditoría
- b) Los criterios de auditoría,

	MANUAL DE CALIDAD BELMONTE INGENIEROS S. R. L.	CÓDIGO:	MC-BEL-01
		FECHA:	03/2019
		VERSIÓN:	V1

- c) El alcance de la misma,
- d) La frecuencia,
- e) La metodología,
- f) La selección de auditores y,
- g) La realización de la auditoría.

La Alta Dirección, a través del comité de calidad, asegura que se tomen las acciones para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

La Alta Dirección, de manera anual una vez conocido el resultado de la aplicación del PR-AI-05 Procedimiento Auditorías Internas y de forma extraordinaria cuando así lo considere oportuno, realiza el Procedimiento PR-RS-09 Revisión del Sistema, a objeto de determinar su conveniencia, adecuación y eficacia. Los resultados están plasmados en el Informe de revisión por la Dirección, este informe incluye la evaluación de la necesidad de efectuar cambios en la Política de la Calidad, la planificación de la calidad y los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Este documento incorpora las decisiones adoptadas por la Alta Dirección.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La información de entrada para la revisión incluye:

- a) Estado de las acciones de revisiones anteriores:
 - Informe de Revisión por la Dirección.
- b) Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad:
 - Informe de Revisión por la Dirección.

	MANUAL DE CALIDAD BELMONTE INGENIEROS S. R. L.	CÓDIGO:	MC-BEL-01
		FECHA:	03/2019
		VERSIÓN:	V1

c) Información del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad:

- Retroalimentación del Cliente y la retroalimentación de las otras partes interesadas: del RE-ESC-10 Encuesta Satisfacción del Cliente e información documentada resultante de la revisión del RE-PIR-01 Partes interesadas y sus Requisitos.
- Grado en el que se han conseguido los Objetivos de la Calidad
- El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
- Las no conformidades y las acciones correctivas: de acuerdo a procedimientos.
- Resultados de Auditorías: Informe de Auditoría Interna.
- Desempeño de los proveedores externos. Según lo establecido en el documento: Información para los proveedores del punto 8.4.3

d) La adecuación de los recursos.

e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.

- Véase 6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades, del presente Manual.

f) Las oportunidades de mejora.

g) Otra información relevante que la alta dirección considere pertinente

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Las salidas de la revisión por la dirección se detallarán en el Informe de Revisión por la Dirección, incluyendo las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) Las oportunidades de mejora.
- b) Cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- c) Las necesidades de recursos.

	MANUAL DE CALIDAD BELMONTE INGENIEROS S. R. L.	CÓDIGO:	MC-BEL-01
		FECHA:	03/2019
		VERSIÓN:	V1

10. Mejora

10.1 Generalidades

La empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L mejora continuamente la eficacia de su Sistema de Calidad mediante la aplicación de la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad, los resultados de las auditorias y las acciones de mejora.

En los procedimientos PR-AC-03 Procedimiento Acciones Correctivas y PR-AP-04 Procedimiento Acciones Preventivas, se establecen las disposiciones para la identificación, tratamiento y seguimiento de las no conformidades generadas y oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del mismo. Esto implica:

- a) La mejora de los servicios (considerando necesidades y expectativas futuras),
- b) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados y,
- c) Mejorar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.

10.2 No conformidad y acción correctiva

Mediante el PR-CSNC-06 Procedimiento Control Servicio No Conforme y el PR-AC-03 Procedimiento Acciones Correctivas, la empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L toma las acciones para eliminar las causas de las no conformidades detectadas a fin de prevenir que no vuelvan a ocurrir. Incluye los siguientes requisitos:

- a) Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes).
- b) Determinar las causas de las no conformidades.
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.

	MANUAL DE CALIDAD BELMONTE INGENIEROS S. R. L.	CÓDIGO:	MC-BEL-01
		FECHA:	03/2019
		VERSIÓN:	V1

- d) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- f) Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

10.3 Mejora continua

El cumplimiento del procedimiento PR-AC-03 Acciones Correctivas y del procedimiento PR-AP-04 Acciones Preventivas, permitirán identificar las oportunidades de mejora en función de los reclamos de clientes, sugerencias, análisis de no conformidades, auditorías de calidad, acciones correctivas y preventivas, evaluación y seguimiento de los indicadores de calidad y su desempeño.

A partir de estas fuentes de información el Comité de Calidad establecerá y monitoreará los programas de mejora continua.

ANEXOS AL MANUAL DE CALIDAD

A-01 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad (A-ASGC-01)

A-02 Mapa de Procesos (A-MP-02)

A-03 Acta de Compromiso Alta Dirección (A-ACAD-03)

A-04 Propósito y Política de Calidad (A-PPC-04)

A-05 Acta de Compromiso del Personal (A-ACP-05)

A-06 Estructura Organizacional (A-EO-06)

A-07 Objetivos de Calidad (A-OC-07)

A-08 Comunicaciones Internas y Externas (A-CIE-08)

	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO:	A-ASGC-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa Belmonte Ingenieros S.R.L comprende de manera integral a todos sus procesos estratégicos, operacionales y de soporte, en los diferentes sitios donde realiza sus actividades tanto en sus oficinas y sitios de operación logística empresarial.

Para establecer con precisión el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, se han determinado los siguientes límites y aplicabilidad:

- Límites: El Sistema de Gestión de Calidad cubre todos los lugares de operación desde donde cumple con la misión en Bolivia.
- Aplicabilidad: El Sistema de Gestión de Calidad de la empresa cubre todos los procesos de la organización, clasificados en tres grupos: estratégicos, operacionales y de soporte.

ALCANCE:

“La empresa Belmonte Ingenieros S.R.L. desarrolla la prestación de servicios de ingeniería para la realización de Estudios, informes técnicos y económicos y de factibilidad, anteproyectos y proyectos, control, monitoreo, vigilancia, supervisión, fiscalización y dirección de obras, gestión de construcción y de compras, puesta en marcha y explotación en los siguientes campos: Ingeniería en todas sus especialidades, Energía, Medio Ambiente y Agua, Geotecnia y Minería y Construcción”.

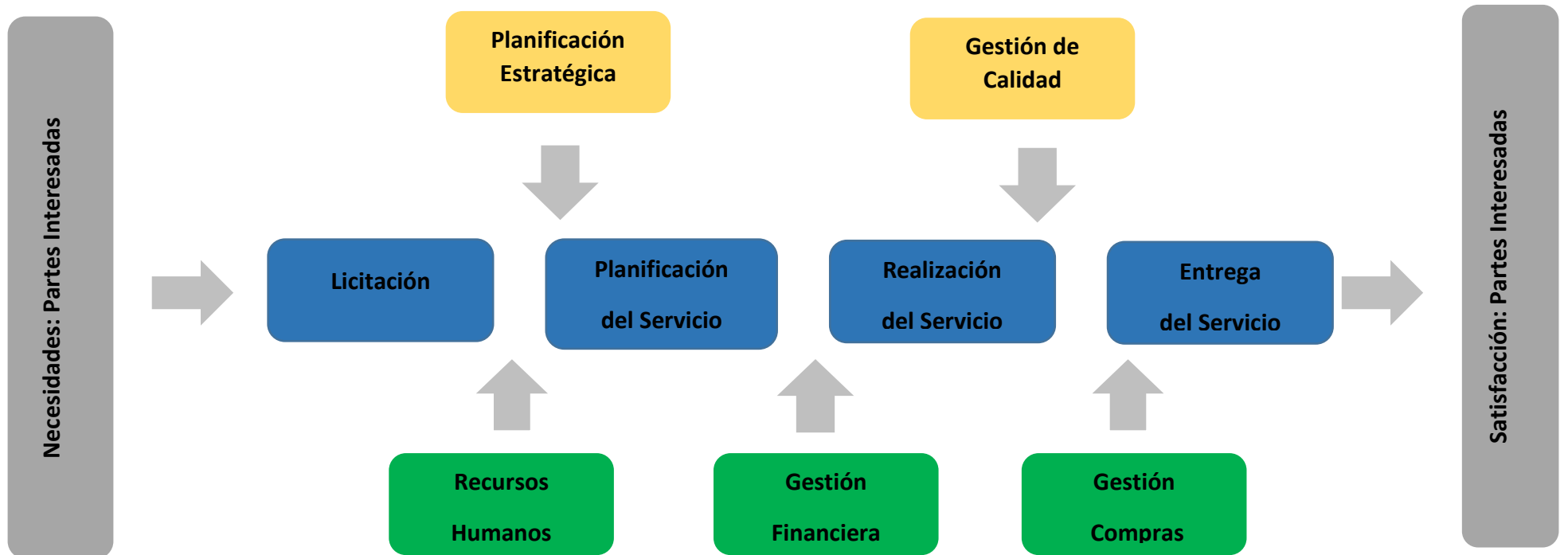


BELMONTE

MAPA DE PROCESOS

CÓDIGO:	A - MP - 001
FECHA:	04/2019
VERSIÓN:	V1

MAPA DE PROCESOS BELMONTE INGENIEROS S. R. L.



	ACTA DE COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN	CÓDIGO:	A-ACAD-03
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

**ACTA DE COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN (GERENCIA GENERAL)
CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

La Gerencia General (Alta Dirección), representada por su Gerente General de la Empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L., hace explícito su compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad a través de la firma del presente Acta, con el propósito de mantener y mejorar su eficacia y eficiencia.

- a) Liderar el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad implantado en la Empresa en el marco de la misión, visión, valores, principios, las atribuciones conferidas por los documentos de Representación Legal otorgada por la directiva de Socios.
- b) Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad en las instancias pertinentes (comité accionistas, partes interesadas pertinentes, auditorías del SGC por el ente certificador)
- c) Establecer y difundir la política y objetivos de calidad, coherentes con el contexto y la dirección estratégica de la organización. Para ello se mantiene la información documentada pertinente.
- d) Asegurar la integración de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos estratégicos, operativos y de soporte de la organización. Se cuenta para ello con el Mapa de Procesos y los documentos que describen cada uno de los mismos.
- e) Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- f) Asegurar que los recursos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad estén disponibles.
- g) Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.
- h) Asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad logre los resultados previstos. Promover una cultura orientada a cumplir con los principios de la gestión de calidad; en particular por el enfoque en la satisfacción al cliente, los procesos y la mejora continua.
- i) Comprometer, dirigir y apoyar a las personas para contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

	ACTA DE COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN	CÓDIGO:	A-ACAD-03
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

j) Promover la mejora.

k) Apoyar otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

l) Asegurar que se lleven a cabo las mediciones, análisis y mejora del Sistema de Gestión de Calidad; en particular la correcta realización de la revisión por la dirección.

Asimismo, se asegura que el personal oficialice anualmente su compromiso de liderazgo y participación a través de la firma de las siguientes actas adicionales: I) A-03 Acta de Compromiso con el SGC del nivel de Dirección (el presente) y II) A-05 Acta de compromiso con el SGC del personal.

FIRMA GERENTE GENERAL

Fecha:

	PROPÓSITO Y POLÍTICA DE CALIDAD	CÓDIGO:	A-PPC-04
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

DECLARACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICA DE CALIDAD.

MISIÓN:

Somos una empresa de servicios, enfocada en brindar el más alto valor de ingeniería con el objetivo de lograr el mejor producto, actuando alineados con los intereses de nuestros clientes y concentrándonos en alcanzar sus objetivos.

VISIÓN:

Estar para el año 2025 entre las 10 mejores empresas de servicios de Bolivia, con presencia al menos en tres países de la región y diversificados en nuestras actividades.

POLÍTICA DE CALIDAD:

“La Empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L está comprometida en brindar productos y servicios de calidad en estudio de proyectos, supervisión de obras y construcción. De esta manera satisfacer las necesidades y requisitos de los clientes, cumpliendo con los tiempos de entrega y requisitos legales, todo esto por medio de una cultura de calidad, mejora continua y talento humano continuamente capacitado”.

**FIRMA GERENTE GENERAL
BELMONTE INGENIEROS S.R.L.**

	ACTA DE COMPROMISO DEL PERSONAL	CÓDIGO:	A-ACP-05
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

ACTA DE COMPROMISO DEL PERSONAL CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Yo [.....] con C.I. [.....] en el cargo de [.....] dependiente de la Empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L., deajo constancia de haber participado en las actividades de capacitación y sensibilización por lo que declaro conocer y comprender: a) los objetivos y la política de la calidad, b) Los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, c) el enfoque de la mejora continua y d) acciones para abordar riesgos y oportunidades; para su correcta aplicación.

Acepto asimismo por medio del presente Acta, que se me ha instruido y he verificado que los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, el Manual de la Calidad, así como la política de la Calidad.

En consecuencia, me comprometo a cumplir y contribuir al mantenimiento y mejora de la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L.

En conformidad a lo descrito, firmo al pie de la presente:

[La Paz, de de 20....]

[NOMBRE Y APELLIDO

CI

CARGO

CC: file RR HH]

Margarita Rejas Rivero

**OBJETIVOS DE CALIDAD****CÓDIGO:** A-OC-07**FECHA:** 04/2019**VERSIÓN:** V1

No.	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1	Medir y garantizar la satisfacción del cliente	<i>Encuestas de satisfacción del cliente</i>	Por proyecto
2	Garantizar las entregas de proyectos y servicios a tiempo de acuerdo a las necesidades del cliente.	$\frac{\textit{Tiempo duración}}{\textit{Tiempo acordado}} * 100$	Por proyecto
3	Alcanzar un nivel mínimo de reclamos por incumplimiento de especificaciones	<i>Número de reclamos del cliente por incumplimiento de especificaciones</i>	Semestral
4	Evaluar el desempeño del personal de la empresa	$\frac{\textit{puntaje evaluación}}{\textit{puntaje base}} * 100$	Anual



ANEXO COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

CÓDIGO:

A - CIE- 08

FECHA:

04/2019

VERSIÓN:

V1

COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

N°	¿Qué comunicar?	¿Cuándo comunicar?	¿A quién comunicar?	¿Cómo comunicar?	¿Quién comunica?
1	Jornada laboral en horario continuo	En fechas específicas (previas a feriado, paros)	Todo el personal	Por correo– documento	Sub Gerente Administrativo
2	Distribución de recursos	Cuando haya cambios o termino de proyecto	Jefes, gerentes proyecto	Por correo	Sub Gerente Administrativo
3	Feriatos Nacionales	En fechas específicas (previas a feriado)	Todo el personal	Por correo – documento	Sub Gerente Administrativo
4	Actividades de integración	A mediado del año	Todo el personal	Por correo – documento	Asistente RRHH
5	Asueto día de la mujer, padre, madre	En fechas específicas	Todo el personal	Por correo – documento	Sub Gerente Administrativo
6	Incidentes, accidentes	Menor igual a 7 días después de haber ocurrido el evento	Todo el personal	Por correo	Asistente RRHH
7	Información sobre Sistema de Gestión de Calidad	Al inicio de cada gestión	Todo el personal	Reunión	Gerente Administrativo Financiero
8	Información necesaria para desarrollar sus funciones SGC	Según requerimiento	Todo el personal	Reunión	Gerente Administrativo Financiero
9	Información sobre el desempeño laboral	En cualquier momento	Altos mandos	Informe - reunión	Gerente Administrativo Financiero
10	Información del desempeño de los procesos	Cada trimestre	Gerencia General- Socios	Reunión	Gerente Administrativo Financiero



ANEXO COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

CÓDIGO:	A - CIE- 08
FECHA:	04/2019
VERSIÓN:	V1

11	Información sobre reglamentación Institucional	Al inicio de cada gestión	Todo el personal	Reunión	Sub Gerente Administrativo
12	Reunión del comité Calidad	A inicios de cada mes	Comité de calidad	Por correo – digital	Encargado Calidad
13	Servicios que oferta la empresa	Inicio de gestión, según requerimiento	Partes interesadas	Por correo – broshure	Gerente General

PROCEDIMIENTOS

PR - 01 Procedimiento Control de la Documentación (PR-CD-01)

PR - 02 Procedimiento Gestión del Riesgo (PR-GR-02)

PR - 03 Procedimiento Acciones Correctivas (PR-AC-03)

PR - 04 Procedimiento Acciones Preventivas (PR-AP-04)

PR - 05 Procedimiento de Auditorías Internas (PR-AI-05)

PR - 06 Procedimiento Control Servicio No Conforme (PR-CSNC-06)

PR - 07 Procedimiento Buenas Practicas Archivo y Almacenamiento (PR-BPAA-07)

PR - 08 Procedimiento Evaluación de Proveedores (PR-EP-08)

PR - 09 Procedimiento Revisión del Sistema (PR-RS-09)

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	CÓDIGO:	PR-CD-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

1. Objeto

El objetivo del presente procedimiento es de establecer la metodología para la identificación, elaboración, emisión, revisión, aprobación, distribución, actualización, control y mantenimiento de los documentos internos del Sistema de Gestión de Calidad y controlar los de origen externo. Así como establecer el sistema para identificar, recoger, codificar, acceder, archivar, mantener al día y dar destino final a los registros relativos al Sistema de Gestión de Calidad.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a toda la documentación que pertenece al Sistema de Gestión de Calidad de la empresa BELMONTE INGENIEROS S. R. L.

3. Responsabilidades

Las responsabilidades quedan definidas para todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad en el Manual de Funciones MF-PES-01

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
RESPONSABLE CALIDAD	GERENTE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	GERENTE GENERAL

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	CÓDIGO:	PR-CD-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

4. Definiciones

Anexo: Información que se agrega al cuerpo principal de un documento para aclarar, complementar o mostrar adicionalmente tablas, diagramas, planos, etc.

Archivo inactivo: Lugar destinado para el almacenamiento de los documentos obsoletos, durante el tiempo que se estime necesario con el fin de servir como medio de consulta en el caso que se requiera.

Centro de documentación: Lugar destinado para el almacenamiento de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa. Allí se conservan tanto los documentos activos, como los documentos obsoletos.

Confidencialidad: Propiedad que determina que la información no esté disponible ni sea revelada a individuos, entidades o procesos no autorizados.

Copia Controlada: Son aquellas copias de documentos vigentes, distribuidos por el Centro de Documentación a las diferentes áreas a las cuales se les debe hacer reposición de las actualizaciones.

Copia No controlada: Son aquellas copias de documentos distribuidos por el Centro de Documentación, a las personas naturales o jurídicas ajenas a la empresa, a las cuales no se les debe hacer reposición de las actualizaciones, debe ser claramente identificado con la denominación “DOCUMENTO NO CONTROLADO”.

Documento Externo: Es un documento generado por una institución, empresa o persona externa a la organización que está relacionada con las actividades del Sistema de Gestión de Calidad.

Documento Obsoleto: Es un documento que, por variaciones de carácter metodológico, tecnológico o de mejoramiento continuo, ya no tiene aplicación en la empresa.

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	CÓDIGO:	PR-CD-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

Fichas de Caracterización de Procesos: Es un documento que describe elementos necesarios para el proceso como ser: subprocesos, actividades, entradas y resultados, productos y servicios, líder del proceso, entre otros elementos.

Formatos: Documento que, asociado a un procedimiento o a una instrucción, servirá para la recogida de datos y convertirse en registro (evidencia del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad).

Integridad: Propiedad de salvaguardar la exactitud y estado completo de los activos.

Instrucciones: Documento que explica cómo se llevan a cabo las tareas.

Manual de Calidad: Documento que resume las características de la organización y funcionamiento de la empresa con respecto al Sistema de Gestión de Calidad.

Procedimiento: Documento en el que se especifica las actividades para llevar a cabo un subproceso o un proceso.

Registro: Es aquel que proporciona evidencia objetiva de las actividades o resultados obtenidos. Cuando un formato es cumplimentado, se convierte en un registro.

Reglamento: Es un documento que especifica normas para regular todas las actividades de una organización.

Subproceso: Parte o componente de un proceso. Se usa cuando se necesita segmentar un proceso.

Tarea: Corresponde a una ejecución de acciones puntuales. Se caracteriza por describir a manera de pasos o acciones para cumplir con una actividad.

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	CÓDIGO:	PR-CD-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

5. Documentación de referencia.

Referencia	Edición	Título
ISO 9000:2015	2015	Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario
ISO 9001 - 2015	2015	Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos

6. Descripción del Procedimiento.

La información documentada aplicada a la empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L. es de origen interna y externa.

6.1. Control de documentos internos

6.1.1. Elaboración: Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, son elaborados por la persona o grupo designado por el responsable del área correspondiente. Una vez elaborado el documento, el autor entrega al responsable del proceso para su revisión.

6.1.2. Revisión: El o los responsables del proceso, revisan el documento. Si existen observaciones al documento indican a la persona o grupo de personas responsable de la elaboración para la modificación. Una vez revisado/modificado el documento conforme a los cambios solicitados se entrega en digital al Responsable de Calidad.

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	CÓDIGO:	PR-CD-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

6.1.3. Aprobación: El Responsable de Calidad imprime el documento y lo entrega al Gerente General para su aprobación. Una vez aprobado por el Gerente General, el documento es retornado al Responsable de Calidad para recolectar la firma de la persona responsable de la elaboración.

El Responsable de Calidad actualiza el registro “R-10 Lista maestra de Documentos” En caso de entregar copias controladas, el Responsable de Calidad obtiene copias, pone el sello de copia controlada o se imprime con una marca de agua que mencione es una copia controlada y las entrega a los usuarios (recolectando los documentos obsoletos, si se tienen, para su posterior destrucción).

6.1.4. Identificación de los cambios: Cuando un documento es modificado o actualizado, los cambios se identificarán con letra cursiva subrayada.

El estado de revisión queda registrado con un número secuencial al final del documento.

La revisión y aprobación del documento se realiza según lo indicado en el numeral 6.1.2 y 6.1.3 de este procedimiento.

6.2. Control de documentos externos.

El responsable del proceso identifica y solicita la documentación a controlar a las entidades externas que las suministran. Adicionalmente deberá hacer seguimiento de las últimas modificaciones de manera de disponer de las revisiones actualizadas y

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	CÓDIGO:	PR-CD-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

vigentes; informando al Responsable de Calidad para la actualización del registro Lista Maestra de Documentos.

Distribuye el documento según lo indicado en el registro Lista Maestra de Documentos

El Responsable de Calidad, consulta con los Responsables del Proceso, la vigencia de los documentos para garantizar la actualización del Registro Lista Maestra de Documentos.

La información documentada puede detallarse en la siguiente tabla:

INFORMACIÓN DOCUMENTADA INTERNA	INFORMACIÓN DOCUMENTADA EXTERNA
<ul style="list-style-type: none"> - Manuales - Instructivos - Flujogramas - Comunicados - Convenios - Mapa de Procesos - Manual de Calidad - Fichas Caracterización de Procesos. - Manual de Procedimientos. - Manual de Funciones. - Anexos - Registros. 	<ul style="list-style-type: none"> - Documentación Seguro Salud - Documentación Ministerio Trabajo - Documentación AFP'S - Correos/documentos bancos - Fundempresa - Estados Financieros - Correos recibidos de clientes - Correos recibidos de abogados - Notas/solicitudes - Información de Proyectos - Impuestos Nacionales - Cotizaciones

6.3. Codificación de la Información documentada.

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	CÓDIGO:	PR-CD-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

La identificación y descripción de la información documentada interna, se realiza tomando en cuenta las siguientes consideraciones:

Tipo de Información Documentada	Código	Descripción de la Información Documentada
Manual de Calidad	MC-BEL-XX	MC: Manual de Calidad. BELMONTE XX: correlativo
Fichas de Caracterización de Procesos	PY - ZZ - XX	PY: Representa a los procesos: Estratégico, Operacional y Soporte. ZZ: Sub Proceso XX: correlativo.
Procedimientos	PR - NN - XX	PR: Procedimiento, NN: Descripción XX: Correlativo.
Manual de Funciones	MF -NN - XX	MF: Manual de Funciones NN: Estratégico, Soporte, Operativos. XX: Correlativo.
Anexos	A - NN - XX	A: Anexos. NN: Descripción XX: Correlativo.
Registros	RE - NN - XX	RE: Registros NN: Descripción XX: Correlativo.

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	CÓDIGO:	PR-CD-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

6.3.2. Formato:

Las especificaciones de formato que debe cumplir la información documentada de la empresa son las siguientes:

Especificación del Formato	Descripción del Formato
Medio de Soporte	Se consideran dos tipos de soporte para la información documentada: a) impresa y b) digital.
Tamaño y tipo de letra	El texto de todo documento se debe elaborar en letra Times New Roman, tamaño 12. En caso de cuadros y tablas, se puede reducir la letra hasta un número en que los textos y/o cifras se mantengan legibles; la letra opcional podrá ser Arial o Calibrí, según sea pertinente.
Tamaño de las páginas y márgenes.	<p>El tamaño oficial de la información documentada impresa será de tamaño carta, oficio o A4. Los márgenes: Superior, Inferior, Derecho, Izquierdo: 2.5 cm; encabezado 1.0 cm; pie de página: 1.0 cm.</p> <p>Excepciones: Documentos en papel membretado, el margen superior será de 4 cm para su impresión.</p> <p>El tamaño de las páginas y las especificaciones de los márgenes podrán ajustarse según sea pertinente. La dirección de calidad debe asegurar los criterios de formato más adecuados.</p>



PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

CÓDIGO: PR-CD-01

FECHA: 04/2019

VERSIÓN: V1

Título y Subtítulo

El título debe presentarse centrado, en letras mayúsculas y negrillas al principio de la página y los subtítulos deben presentarse numerados bajo el siguiente formato:

Título	Centrado mayúscula y negrilla	Indicadores de Desempeño
1º nivel	Margen izquierdo mayúsculas y negrillas	Ej. 1. OBJETIVO
2º nivel	Margen izquierdo minúsculas y negrillas	Ej. 1.1. Definiciones
3º nivel	Margen izquierdo cursivas, minúsculas y negrillas	Ej. 1.1.1 Procedimiento
4º nivel en adelante	Al margen izquierdo, minúsculas y subrayado	Ej. 1.1.1.2. <u>Formato</u>

En el contenido del documento, el nombre de los artículos deben estar en negrilla, minúscula y justificado entre márgenes (como subtítulo de 2º nivel.)

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	CÓDIGO:	PR-CD-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

Cuadros, tablas y gráficos	Los cuadros, tablas, gráficos, esquemas y/o anexos deben ser presentados en forma horizontal o vertical.
Esquemas y otros	Según sea pertinente el contenido debe asegurar el tamaño de letra que sea legible, identificado por un título en negrilla y un número correlativo. Cuando sea pertinente, debe citarse la fuente de donde se extrajo la información en la parte inferior izquierda del cuadro, planilla, esquema, etc.
Anexos	Los anexos necesariamente deben estar referenciados dentro del contenido de los documentos, deben detallar el número de anexo al que pertenecen y un título.
Impresión del documento	Todo documento normativo debe ser impreso en el anverso de una hoja.

6.3.3. Revisión y Aprobación:

Todas las áreas y/o unidades pueden proponer la creación o modificación parcial o total de la información documentada. Para esto y con carácter previo a su aprobación, se debe cumplir con los siguientes pasos:

1. Remitir la propuesta de inclusión, exclusión o modificación de la información documentada al Gerente Administrativo Financiero, en su caso, al Gerente General para su conformidad.

Esta propuesta debe contener:

a. Carta interna (de solicitud).

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	CÓDIGO:	PR-CD-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

b. Informe (que sustenta la inclusión, exclusión o modificación de la información documentada).

c. Documento propuesto.

2. Obtenida la conformidad del Gerente General, la Unidad de Calidad efectúa la revisión documental en las siguientes actividades:

a) Analiza la apropiada clasificación, identificación y codificación.

b) Define el formato de la información documentada.

c) Revisa el contenido, para asegurar la consistencia y relación con otra información documentada. En el proceso de revisión deben realizarse los ajustes pertinentes a la propuesta de inclusión, exclusión o modificación de la información documentada.

3. Para la aprobación de la información documentada, nueva o modificada, los pasos a seguir son:

a) Imprimir la versión final de la información documentada para ser aprobada.

b) Remite la propuesta para su inclusión, exclusión o modificación para su aprobación.

c) Comunicar a las partes interesadas internas y externas pertinentes, la publicación de la información documentada aprobada.

d) Para difundir y asegurar que la información documentada esté disponible, la Unidad de Calidad en coordinación con el área de Desarrollo Tecnológico y Sistemas debe digitalizar y publicar el Documento en la red de la empresa.

e) Una vez que la información documentada sea publicada en la red (en formato PDF y otros formatos), la Unidad de Calidad debe archivar y custodiar los documentos originales, que se constituyen en propiedad de la empresa.

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	CÓDIGO:	PR-CD-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

6.4. Control de la información documentada.

a) La información documentada requerida por el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa y por la Norma ISO 9001:2015 se controla asegurando que:

- i Esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;
- ii Esté protegida adecuadamente (entre otros: contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).

b) Para el control de la información documentada, se debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:

- i Distribución, acceso, recuperación y uso.
- ii Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad.
- iii Control de cambios (por ejemplo, control de versión).
- iv Conservación y disposición.

c) La información documentada de origen externo que la empresa determina como necesaria para la planificación y operación del Sistema de Gestión de la Calidad, se debe identificar, según sea apropiado, y controlar.

d) La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.

Requisito para el control de la información documentada	Especificaciones para asegurar el control de la información documentada
Disponibilidad e idoneidad para el uso	- Toda la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad se mantiene en la red del sistema (BASECAMP). Los usuarios acceden a

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	CÓDIGO:	PR-CD-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

	<p>ella a través del acceso definido por el área de desarrollo tecnológico y Sistemas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La información documentada relacionada con la planificación, verificación y mejora se conserva en la red, la concerniente a la realización en formato impreso y/o según corresponda en formato digital, se conserva según lo determinado en el registro: Lista Maestra de Documentos.
<p>Protección contra la pérdida de confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Confidencialidad. - Se aplicarán criterios de acceso a la información documentada según el puesto, cargo y grado de responsabilidad asignada al personal. - El área de desarrollo tecnológico y sistemas debe asegurar la aplicación de los criterios de acceso para la información documentada digital. - Uso inadecuado. - Todo el personal de la empresa debe firmar un “Documento de Confidencialidad” y uso adecuado de la información documentada a la que acceden. Este documento debe ser aplicado por la Unidad de Recursos Humanos y debe ser resguardado en los Files de Personal.



**PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA
DOCUMENTACIÓN**

CÓDIGO:

PR-CD-01

FECHA:

04/2019

VERSIÓN:

V1

	<ul style="list-style-type: none">- Integridad.- El área de Desarrollo Tecnológico y Sistemas, debe asegurar “backups” de la información documentada digital.- La Unidad de Recursos Humanos debe dar a conocer al área de Desarrollo Tecnológico y Sistemas las desvinculaciones y rotaciones del personal, asegurando que el personal cuente con los accesos correspondientes a su cargo y responsabilidad. En el caso de las desvinculaciones se debe eliminar todo tipo de accesos informáticos.- Regularmente, por determinación de la Gerencia general, se debe realizar la aplicación de actividades de control de calidad para asegurar la pertinencia de la información documentada disponible en las diferentes bases de datos y archivos físicos.- Todo documento impreso se debe considerar como “copia no controlada”. Esto se indica en marca de agua y de manera diagonal.
Distribución	<ul style="list-style-type: none">- La distribución de la información documentada se facilita mediante su publicación en la red. Según



PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

CÓDIGO:

PR-CD-01

FECHA:

04/2019

VERSIÓN:

V1

	<p>determinación del Gerente General, se hará entrega de copias de los documentos impresos mediante Comunicación Interna.</p> <p>- Todo cambio en la información documentada, inclusiones, exclusiones o modificaciones, son notificadas en la red.</p>
Acceso	<p>- El acceso a la información documentada digital se realiza mediante la asignación de los permisos correspondientes, de acuerdo con el rol de que tiene el personal en la institución.</p>
Recuperación	<p>- Para la recuperación de la información documentada, digital e impresa, se siguen los criterios de orden cronológico de archivo con el que se mantiene y conserva la información documentada.</p>
Uso	<p>- El uso de la información documentada se describe en cada Ficha de Proceso, Procedimientos y/o Reglamentos. Asimismo, para prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos se ha dispuesto resguardar la información documentada obsoleta en la carpeta correspondiente en la red. Para la información documentada impresa, se</p>

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	CÓDIGO:	PR-CD-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

		<p>optará por identificar al documento con un sello de “OBSOLETO” en la primera página.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El área de Desarrollo Tecnológico y Sistemas debe guardar la copia digital de los documentos obsoletos en los <i>backups</i> correspondientes. Los documentos obsoletos impresos serán remitidos a Archivo Central. - Toda copia de información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad que sale de la empresa sin autorización o liberación apropiada será considerada como documento no controlado salvo determinación distinta del Gerente General.
Almacenamiento y preservación.	y	<ul style="list-style-type: none"> - El almacenamiento de la información documentada en soporte digital se debe realizar en: los servidores y equipos informáticos, como en las bases de datos relacionados con los sistemas informáticos de soporte a la operación: red y otros sistemas de la empresa. Para su almacenamiento, protección y acceso para consulta se aplican las directrices establecidas en el área de Desarrollo Tecnológico y Sistemas.



**PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA
DOCUMENTACIÓN**

CÓDIGO:

PR-CD-01

FECHA:

04/2019

VERSIÓN:

V1

- El almacenamiento de la información documentada impresa toma en cuenta: a) archivos de gestión (en cada área o unidad organizacional) y b) archivo central.
- En cada área o unidad organizacional de la empresa se tienen dispuestos los muebles y archiveros específicos.
- El personal de la empresa es responsable de notificar cualquier problema de legibilidad de los documentos vigentes en la red y notificar cualquier observación a la Unidad de Calidad.
- Para la preservación de la información documentada digital deben generarse backups (copia de respaldo), aplicando criterios de seguridad de la información.
- Para la preservación de la información documentada impresa se consideran los controles y mecanismos de acceso y/o permisos a las oficinas, estantes y otras áreas que contengan archivos en la empresa.

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	CÓDIGO:	PR-CD-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

Control de cambios (estado de la versión)	<ul style="list-style-type: none"> - La descripción de los cambios y el estado de revisión actual de la información documentada se debe realizar a través de un Informe. - El control y seguimiento de la versión y vigencia de la información documentada se debe registrar en la Lista Maestra de Documentos.
Conservación	- La información documentada digital se debe conservar indefinidamente, salvo instrucción diferente del Gerente General.
Disposición	- Aplicar las disposiciones establecidas en el Procedimiento Buenas Prácticas de Archivo.

7. Registros:

- Lista Maestra de Documentos

8. Historial de revisiones:

PÁGINAS	FECHA	BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS.

9. Anexo.

- Formato de Presentación de la Documentación.

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	CÓDIGO:	PR-CD-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

ANEXO


Formato de Presentación de la Documentación

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad se elaborarán respetando las recomendaciones que se dictan a continuación; esto para lograr uniformidad en los documentos de la empresa.

ENCABEZADO:

Todos los documentos deberán presentar el siguiente encabezado en todos sus documentos:

- En el lado superior izquierdo debe colocarse el LOGO de Belmonte Ingenieros S.R.L.
- En el centro del encabezado debe ir identificado el Tipo de Documento y el Nombre.
- En el lado superior derecho debe colocarse el código del documento, fecha de elaboración y versión del documento.

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	CÓDIGO:	PR-CD- 01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

PRIMERA PÁGINA DEL DOCUMENTO: Validación del documento

En la primera página del documento, se presentará el siguiente cuadro, en donde deberán plasmarse las firmas correspondientes.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
RESPONSABLE CALIDAD	GERENTE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	GERENTE GENERAL

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	CÓDIGO:	PR-CD-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

ÚLTIMA PÁGINA DEL DOCUMENTO: Historial de Revisiones

El punto anterior a los anexos comprenderá el histórico de revisiones que incluirá una tabla como la siguiente, para el control de cambios que ha sufrido el documento en sus versiones.

PAGINAS	FECHA	BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL RIESGO	CÓDIGO:	PR-GR-02
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

1. Objeto

Describe la mecánica de la gestión de riesgos, para identificar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar para:

- a) Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad pueda lograr sus resultados previstos;
- b) Aumentar los efectos deseables;
- c) Prevenir o reducir efectos no deseados;
- d) Lograr la mejora.

2. Alcance

Aplicará para la identificación, análisis y evaluación de riesgos y oportunidades del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa

3. Responsabilidades

Gerente General

Director de Calidad

Responsable del Proceso

4. Definiciones

Actividad: Acción básica necesaria dentro de un proceso.

Análisis de riesgo: Proceso para comprender la naturaleza del riesgo y determinar el nivel de riesgo.

Consecuencia: Los resultados más probables y esperados del riesgo que se evalúa, incluyendo los daños a los materiales.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
RESPONSABLE CALIDAD	GERENTE ADMINISTRATIVO	GERENTE GENERAL

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL RIESGO	CÓDIGO:	PR-GR-02
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

Contexto externo: Ambiente externo en el cual la organización busca alcanzar sus objetivos. Puede incluir el ambiente cultural, social, político, legal, reglamentario, financiero, tecnológico, económico, natural, competitivo, bien sea internacional, nacional, regional o local. Impulsadores clave y tendencias, relaciones con las partes involucradas.

Contexto interno: Ambiente interno en el cual la organización busca alcanzar sus objetivos. Puede incluir gobierno, estructura organizacional, políticas, objetivos y estrategias implementadas para lograrlo, las capacidades entendidas en términos de recursos y conocimiento, sistemas de información y procesos para la toma de decisiones, relación con las partes involucradas internas, cultura organizacional.

Control: Medida que modifica al riesgo.

Evaluación del riesgo: Proceso de comparación de los resultados del análisis de riesgos con los criterios del riesgo, para determinar si el riesgo, su magnitud o ambos son aceptables o intolerables.

Evento: Presencia o cambio de un conjunto particular de circunstancias

Factor de riesgo: Elemento que encierra una capacidad potencial de producir daños materiales o al producto.

Fuente de riesgo u oportunidad. Elemento que, por sí solo o en combinación con otros, presenta el potencial intrínseco de engendrar un riesgo o activar una oportunidad.

Gestión del riesgo u oportunidad. Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo al riesgo o la oportunidad

Identificación del riesgo u oportunidad. Proceso que comprende la búsqueda, el reconocimiento y la descripción de los riesgos u oportunidades.

Nivel de riesgo: Magnitud de un riesgo o de una combinación de riesgos, expresada en términos de la combinación de las consecuencias y su probabilidad.

Pensamiento Basado en Riesgos: Proceso para incorporar el pensamiento de cómo afecta esto a los resultados que se quiere lograr

Probabilidad: Oportunidad de que algo suceda.

Riesgo: Efecto de la incertidumbre sobre la consecución de objetivos

Tratamiento del riesgo: Proceso para modificar el riesgo.

Valoración del riesgo: Proceso global de identificación del riesgo, análisis del riesgo y evaluación del riesgo.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL RIESGO	CÓDIGO:	PR-GR-02
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

5. Documentación de referencia.

Referencia	Edición	Título
ISO 9000:2015	2015	Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario
ISO 9001 - 2015	2015	Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos

6. Descripción del Procedimiento.

6.1. Criterios para clasificar los riesgos y oportunidades

Establecer los criterios que se van a utilizar para la evaluación de los riesgos, teniendo en cuenta requisitos legales, reglamentarios, o de otra índole que puedan afectar el proceso de la organización.

1. Identificar el evento en que se puede presentar el riesgo
2. Determinar sus causas
3. La fuente de procedencia del riesgo
4. Determinar sus posibles consecuencias
5. Establecer cómo se va a definir su probabilidad
6. Cómo se va a determinar el impacto y su nivel de riesgo
7. Determinar las escalas de evaluación del impacto de la probabilidad de ocurrencia del evento
8. Valorar del riesgo incluye la identificación del riesgo, análisis del riesgo y evaluación del riesgo.

Identificación del riesgo: Genere una lista detallada de los riesgos teniendo en cuenta aquellos eventos que pueden aumentar, impactar el logro de los objetivos de calidad de su proceso.

Análisis del riesgo: involucra el desarrollo y la comprensión del riesgo, siendo el punto de partida para la evaluación del riesgo y la toma de decisiones para su tratamiento. Esto hace referencia a las causas y las fuentes de riesgo, sus consecuencias positivas o negativas y la probabilidad que dichas consecuencias puedan ocurrir.

Evaluación del riesgo: tiene como objeto la toma de decisiones basada en una priorización de los resultados obtenidos en el análisis de riesgo determinando cuáles riesgos necesitan tratamiento y su prioridad para intervención.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL RIESGO	CÓDIGO:	PR-GR-02
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

Tabla 1. DETERMINACIÓN DEL IMPACTO

Nivel Deficiencia	Valor	Significado
Muy Alto (MA)	3	Se detectan riesgos que generan consecuencias significativas y las acciones preventivas o correctivas son nulas o no existen.
Alto (A)	2	Se generan riesgos con consecuencias importantes, o la empresa cuenta con medidas preventivas o correctivas con una eficacia baja.
Medio (M)	1	Se detectan riesgos con consecuencias poco significativas o de bajo impacto para la empresa o en las medidas preventivas tomadas su eficacia es moderada
Bajo (B)	No se asigna valor.	No se detectan consecuencias. El riesgo está controlado.

Tabla 2. SIGNIFICADO DE LOS DIFERENTES NIVELES DE PROBABILIDAD

Nivel de probabilidad	Significado	Valor
Muy Alto (MA)	Normalmente la materialización del riesgo ocurre con frecuencia.	3
Alto (A)	La materialización del riesgo es posible que suceda varias veces en la vida laboral	2
Medio (M)	Es posible que suceda el daño alguna vez	1
Bajo (B)	No se espera que se materialice el riesgo, aunque puede ser que ocurra.	No se asigna valor.

Tabla 3. Nivel de Riesgo

Nivel de Riesgo	Significado	ZONA
I	No aceptable	ROJA
II	No aceptable o aceptable con control específico	AMARILLA
III	Aceptable	VERDE
IV	Aceptable	VERDE

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL RIESGO	CÓDIGO:	PR-GR-02
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

6.2. Control y retención de información documentada (los registros generados)

Aplicación de disposiciones en la Planificación de Cambios:

- La Matriz de clasificación de riesgos y oportunidades debe ser actualizada cada que el sistema así lo requiera.
- Cuando exista alguna reforma o cambio en la normatividad legal aplicable que cobije al servicio que presta la empresa.
- Cuando como resultado de la verificación del proceso se produzca un producto no conforme y se considere como medida a adoptar planes de acción.
- Modificaciones en las instalaciones o procesos.
- Introducción de nuevas prácticas o procedimientos de trabajo para la clasificación del producto o servicio.
- Quejas por parte de los clientes.
- Presentar los resultados obtenidos a la gerencia indicando el estado actual del proceso y las acciones tomadas

Instrucción:

- Los operadores deben estar constantemente informado sobre la identificación y valoración de los riesgos y determinación de controles relacionados directamente con las funciones que desempeña.
- Cualquier cambio en la identificación y valoración de los riesgos y determinación de controles debe ser informado y divulgado a las personas directamente afectadas.
- Se debe brindar capacitación al personal sobre la metodología para identificación y valoración de los riesgos y determinación de controles de la empresa.
- Las verificaciones del proceso por parte del área de calidad deben ser conjuntas entre trabajadores la cual será una herramienta clave para incentivar la participación del personal en la identificación de los riesgos y principalmente en la determinación de controles para los riesgos.

Criterios generales para definir el tratamiento de los riesgos y aprovechamiento de oportunidades

- Valoración del tratamiento del riesgo
- Toma de decisión sobre sus niveles de riesgo, si son aceptables o no.
- Si no son aceptables, generar un nuevo tratamiento para dicho riesgo

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL RIESGO	CÓDIGO:	PR-GR-02
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

- Valoración de la eficacia de dicho tratamiento

Opciones para dicho tratamiento


- Modificar o eliminar actividades que con lleven a la eliminación del riesgo
- Retirar la fuente de riesgo
- Cambiar la probabilidad de ocurrencia
- Cambiar las consecuencias

7. Historial de revisiones:

PAGINAS	FECHA	BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS.

8. Anexo.

- Matriz de identificación de riesgos y oportunidades

	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS	CÓDIGO:	PR-AC-03
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

1. Objeto

Establecer una metodología que permita eliminar las causas de una no conformidad detectada dentro del Sistema de Gestión de Calidad y prevenir que no vuelva a ocurrir.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las No Conformidades detectadas en el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L.

3. Responsabilidades


Las responsabilidades quedan definidas para todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad en el MF-PEA-01 Manual de Funciones.

4. Definiciones

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada otra situación indeseable.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
RESPONSABLE CALIDAD	GERENTE ADMINISTRATIVO	GERENTE GENERAL

	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS	CÓDIGO:	PR-AC-03
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

Conveniencia: Grado de alineación y coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales.

Corrección: Acción inmediata que se toma para solucionar la no conformidad real en el momento que se presenta.

Desecho: Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.


Eficacia de la acción: Elemento planeado que nos permitirá evidenciar cuando la acción correctiva, preventiva y de mejora fue eficaz, es decir, cuando se elimina la causa real o potencial del problema y se impide que vuelva a ocurrir.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Fuente: Documento que contienen los hallazgos o no conformidades, estos pueden ser: Informe de Auditoría (internas o externas); Revisión por la Dirección; Análisis de indicadores; Encuestas de satisfacción del cliente, Informes de Quejas, reclamos o sugerencias; Resultados de autoevaluaciones; Informe del producto no conforme; Informes de seguimiento a la planeación.

Hallazgo: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoría.

	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS	CÓDIGO:	PR-AC-03
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

Mejora continua: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

No conformidad: Incumplimiento de los requisitos especificados. Los proyectos, materiales, instalaciones, etc., que una vez examinados e inspeccionados se encuentren por debajo del nivel mínimo requerido, serán considerados como no conformes hasta que sean corregidos al nivel requerido, o en su caso desechados.

Oportunidad de Mejora: Acción emprendida para optimizar y potencializar el desempeño de un proceso o el cumplimiento de los requisitos.

Recomendación: Es una sugerencia dada por la fuente sobre cómo podría mejorarse el procedimiento, la cual no es de obligatoria aplicabilidad, deben ser dirigidas al líder del proceso para tomar las acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Requisito: Necesidad o expectativa, generalmente implícita u obligatoria.


Reparación: Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar objetivos establecidos.

Verificación: Confirmación mediante el aporte de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

5. Documentación de referencia.

Referencia	Edición	Título
ISO 9000:2015	2015	Sistemas de Gestión de la Calidad -

	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS	CÓDIGO:	PR-AC-03
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

		Fundamentos y Vocabulario
ISO 9001 - 2015	2015	Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos

6. Descripción del Procedimiento.

La Implantación de las Acciones Correctivas consiste en tomar medidas adecuadas para eliminar o minimizar la repetición de las No Conformidades detectadas.

6.1. Detección de la No Conformidad.

La implantación de las acciones correctivas comienza con la detección de una no conformidad cuyo origen puede estar relacionado con:


- Auditorías internas o externas
- Reclamos de clientes
- Resultado del análisis de datos, de procesos o de servicio
- Servicio No Conforme según el PR-CSNC-06 Procedimiento Control de Servicio No Conforme.
- Incumplimiento de requisitos o procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad.

6.2. Acción Correctiva por Auditorías Internas o Externas.

El tratamiento de las acciones correctivas originadas por auditorías internas o externas se encuentra especificado en el PR-AI-05 Procedimiento de Auditorías Internas.

6.3. Acción correctiva resultado de la revisión por la dirección, resultado del análisis de datos de procesos, producto/servicio no conforme e incumplimiento de procedimientos, por reclamos de clientes.

a) Inicio de la acción correctiva:

	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS	CÓDIGO:	PR-AC-03
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

- Las no conformidades en el Sistema de Gestión de Calidad pueden ser detectadas por cualquier empleado de BELMONTE INGENIEROS, basándose en lo indicado en 7.1.

- La persona que detectó la no conformidad existente, comunica al Responsable del Proceso involucrado y comunican el hallazgo al Responsable de Calidad, quien debe elaborar el registro: RE-SACP-13 Solicitud de Acciones Correctivas-Preventivas. En este registro se detalla el origen, la descripción completa y la persona que identificó la no conformidad, todo esto para realizar la acción correctiva.


b) Análisis de la No Conformidad:

El responsable del proceso analiza la No conformidad e identifica las causas que generaron la misma. Este análisis debe ser proporcional a la magnitud del problema. (el responsable deberá analizar si es pertinente reunirse con el personal involucrado) posterior a esto, el responsable del proceso o una persona que él designe, define las acciones correctivas adecuadas, conjuntamente con las personas involucradas, coordinando tiempo o fecha de ejecución, con el fin de resolverlo con prontitud y así eliminar el problema evitando su repetición.

Nota: La decisión de la acción correctiva puede basarse en: costos, efectos favorables o desfavorables, viabilidad y tiempo de corrección, en este caso, solamente el Responsable de Calidad puede mantener la no conformidad determinando el periodo de aplicación de la solución correspondiente.

El responsable del proceso deberá citar el hallazgo en el registro mencionado.

c) Seguimiento de la implantación, verificación de la eficacia y cierre de las acciones correctivas:

	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS	CÓDIGO:	PR-AC-03
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

Al cumplirse la fecha propuesta de ejecución, el Responsable de Calidad realiza el seguimiento de las acciones correctivas. La información de este seguimiento se registra en el RE-RACP-12 Registro de Acciones Correctivas/preventivas. En caso de que no se cumpla con la fecha de ejecución, el Responsable de Calidad deberá concertar una reunión con el Responsable del Proceso y posterior a las observaciones fijar una nueva fecha, anotándola dentro de las observaciones del Registro.

Una vez ejecutada la acción correctiva, el Responsable de Calidad deberá evaluar la eficacia de esta acción en un tiempo prudente (uno a tres meses).

Si la evaluación de la acción correctiva es favorable, se procede al cierre de la No conformidad, registrando la fecha de cierre en el Registro respectivo. En el caso en que la evaluación sea desfavorable, el Responsable de Calidad levantará una nueva No Conformidad, según el inciso a) de este procedimiento.

6.4. Estado de las acciones correctivas.


El Responsable de Calidad realiza el seguimiento de las No conformidades detectadas y plasmadas en el Registro RE-ACP-12 Acción Correctiva/Preventiva y las informa en las reuniones del Comité de Calidad.

7. Historial de revisiones:

PAGINAS	FECHA	BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS.

8. Anexo.

- No aplica

	PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS	CÓDIGO:	PR-AP-04
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

1. Objeto

Establecer una metodología que permita eliminar las causas de una no conformidad detectada dentro del Sistema de Gestión de Calidad y prevenir que no vuelva a ocurrir.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las No Conformidades detectadas en el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L.

3. Responsabilidades


Las responsabilidades quedan definidas para todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad en el MF-PES-01 Manual de Funciones.

4. Definiciones

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada otra situación indeseable.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
RESPONSABLE CALIDAD	GERENTE ADMINISTRATIVO	GERENTE GENERAL

	PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS	CÓDIGO:	PR-AP-04
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

Conveniencia: Grado de alineación y coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales.

Corrección: Acción inmediata que se toma para solucionar la no conformidad real en el momento que se presenta.

Desecho: Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.


Eficacia de la acción: Elemento planeado que nos permitirá evidenciar cuando la acción correctiva, preventiva y de mejora fue eficaz, es decir, cuando se elimina la causa real o potencial del problema y se impide que vuelva a ocurrir.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Fuente: Documento que contienen los hallazgos o no conformidades, estos pueden ser: Informe de Auditoría (internas o externas); Revisión por la Dirección; Análisis de indicadores; Encuestas de satisfacción del cliente, Informes de Quejas, reclamos o sugerencias; Resultados de autoevaluaciones; Informe del producto no conforme; Informes de seguimiento a la planeación.

Hallazgo: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoría.

	PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS	CÓDIGO:	PR-AP-04
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

Mejora continua: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

No conformidad: Incumplimiento de los requisitos especificados. Los proyectos, materiales, instalaciones, etc., que una vez examinados e inspeccionados se encuentren por debajo del nivel mínimo requerido, serán considerados como no conformes hasta que sean corregidos al nivel requerido, o en su caso desechados.

Oportunidad de Mejora: Acción emprendida para optimizar y potencializar el desempeño de un proceso o el cumplimiento de los requisitos.

Recomendación: Es una sugerencia dada por la fuente sobre cómo podría mejorarse el procedimiento, la cual no es de obligatoria aplicabilidad, deben ser dirigidas al líder del proceso para tomar las acciones correctivas, preventivas y de mejora.


Requisito: Necesidad o expectativa, generalmente implícita u obligatoria.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar objetivos establecidos.

Verificación: Confirmación mediante el aporte de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

5. Documentación de referencia.

Referencia	Edición	Título
ISO 9000:2015	2015	Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario

	PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS	CÓDIGO:	PR-AP-04
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

ISO 9001 - 2015	2015	Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos
-----------------	------	---

6. Descripción del Procedimiento.

La Implantación de las Acciones Preventivas consiste en tomar medidas adecuadas para prevenir la ocurrencia de No Conformidades potenciales.

6.1. Detección de la No Conformidad.


La implantación de las acciones preventivas comienza por la detección de una no conformidad potencial cuyo origen puede estar relacionado con el análisis de:

- Reclamos de clientes
- Resultado de la Revisión por la Dirección
- Resultado del análisis de datos, de procesos o de servicio
- Producto/servicio No Conforme según el Procedimiento Control de Producto No Conforme.
- Auditorías Internas
- Información del Sistema de Gestión de Calidad.

6.2. Inicio de la acción preventiva.

Las no conformidades potenciales pueden ser detectados por cualquier trabajador de la empresa, basándose en lo indicado en el punto 6.1.

La persona que detectó la no conformidad potencial comunica al Responsable del Proceso involucrado y ambos comunican al Responsable de Calidad, quien debe llenar el Registro RE-SACP-13 Solicitud Acción Correctiva-Preventiva. En este registro se detalla el origen de la no conformidad y la persona que detectó la misma.

	PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS	CÓDIGO:	PR-AP-04
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

6.3. Análisis de la No Conformidad Potencial.

El Responsable del Proceso analiza la No conformidad e identifica las causas generadoras de la misma. El análisis de las causas debe ser proporcional a los efectos de los problemas potenciales. Para la identificación de las causas se pueden utilizar herramientas o métodos que considere aplicables y deberá concertar una reunión con las personas involucradas.


Las causas detectadas se deben apuntar en el registro correspondiente.

Del análisis de las causas, el Responsable del Proceso o la persona designada por este, define las acciones preventivas adecuadas, conjuntamente con las personas involucradas y se designa un responsable y la fecha de su ejecución con el fin de eliminar el problema potencial y evitar su aparición. Las acciones preventivas definidas son registradas.

Nota: La selección de la mejor alternativa de acción preventiva puede considerar entre otras cosas: costos que implica, efectos favorables o desfavorables, viabilidad y tiempo de ejecución.

6.4. Seguimiento de la implantación, verificación de la eficacia y cierre de las acciones preventivas.

Al cumplirse la fecha prevista de ejecución, el Responsable de Calidad realiza el seguimiento de las acciones preventivas. La información de este seguimiento deberá estar plasmado en el registro de RE-RACP-12 Registro Acción Correctiva-Preventiva. En caso de no cumplir con la fecha propuesta el Responsable de Calidad fijará una nueva fecha con el Responsable directo, esta será registrada en la casilla de observaciones. Si se incumple nuevamente el plazo, el Responsable de Calidad levantará una nueva No Conformidad, según el PR-AC-03 Procedimiento Acciones Correctivas.

	PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS	CÓDIGO:	PR-AP-04
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

Una vez ejecutada la última acción preventiva, el Responsable de Calidad registra la documentación del Sistema de Gestión de Calidad que fue modificada producto de las acciones preventivas y evalúa la eficacia de las acciones tomadas con el fin de que la No Conformidad potencial se repita. Esta evaluación se realizará en un tiempo prudente (uno a tres meses) luego de la ejecución de la acción preventiva propuesta.

Si la evaluación de la Acción Preventiva es favorable, se procede al cierre de la No Conformidad, registrando la fecha de cierre en el registro respectivo RE-ACP-12 Registro Acciones Correctivas-Preventivas. En caso de que la evaluación de eficacia sea desfavorable, el Responsable de Calidad levantará una nueva No conformidad según el punto 6.2. de este procedimiento.

El Responsable de Calidad lleva un control de todas las no conformidades potenciales detectadas.

6.5. Estado de las acciones preventivas.


El Responsable de Calidad lleva un control de todas las No Conformidades detectadas mismas que están plasmadas en el RE-ACP-12 Registro Acción Correctiva-Preventiva, para informarlas en las reuniones del Comité de Calidad.

7. Historial de revisiones:

PAGINAS	FECHA	BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS.

8. Anexos.

- No aplica

 BELMONTE	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	CÓDIGO:	PR-AI-05
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

1. Objeto

Establecer un procedimiento para la planificación y realización de auditorías internas que permitan evaluar el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L.

2. Alcance

Todas las actividades del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L.

3. Responsabilidades


Las responsabilidades quedan definidas para todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad en el MF-PES-01 Manual de Funciones.

4. Definiciones

Acción correctiva: Conjunto de medidas propuestas o adoptadas para eliminar las causas origen de las desviaciones y evitar su repetición.

Acción reparadora/corrección: Conjunto de medidas a adoptar para corregir una desviación.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
RESPONSABLE CALIDAD	GERENTE ADMINISTRATIVO	GERENTE GENERAL

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	CÓDIGO:	PR-AI-05
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

Acción preventiva: Acción llevada a cabo con el objeto de eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación que prevemos pueda acontecer, pero no deseamos que suceda.


Auditor: Persona calificada para realizar auditorías, que podrán ser pertenecientes a la propia Empresa y personas externas, en los casos en que el Responsable de Calidad, así lo determine.

Auditoría: Se entiende por auditoría, el análisis metódico, sistemático, independiente y documentado de un producto, sistema o proceso, mediante el cual se efectúa la comparación del mismo con una norma, cuestionario o procedimiento que se toma como referencia, en orden a determinar si se cumplen los requisitos de existencia, aplicación y efectividad contenidos en ella.

Las auditorías internas deben cumplir los siguientes requisitos básicos:

- Estar adecuadamente programadas.
- Documentarse en informes en que se manifiesten las desviaciones encontradas.
- Realizarse un seguimiento de la implantación y eficacia de las acciones reparadoras y, en su caso, de las acciones correctivas que se adopten, procediendo al cierre de la auditoría cuando corresponda.
- Realizarse por personas designadas por el Responsable de Calidad como “auditores calificados”.

Criterios de auditoría: Grupo de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia y contra las cuales se compara la evidencia de auditoría.

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	CÓDIGO:	PR-AI-05
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

Desviación: No conformidad detectada durante la realización de una auditoría interna, relativa al Sistema de Gestión, consistente en el incumplimiento de un requisito de dicho sistema.

Criterio de Auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia en una auditoría.

Evidencia de Auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que sea pertinente para los criterios de auditoría y que son verificables.

Hallazgos de Auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría reunida contra los criterios de auditoría.

Observación: Circunstancias que sin suponer un incumplimiento pueden ocasionarlo en algún momento si no se corrigen.


5. Documentación de referencia.

Referencia	Edición	Título
ISO 9000:2015	2015	Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario
ISO 9001 - 2015	2015	Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos

6. Descripción del Procedimiento.

6.1. Programación de Auditorías

Al inicio de gestión, el Responsable de Calidad, elabora el RE-PAA-14 Registro Programa Anual de Auditorías, que contempla la programación de las auditorías de calidad. Para ello,

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	CÓDIGO:	PR-AI-05
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

debe considerar la ejecución de al menos dos auditorías al año, el estado e importancia de los procesos y las áreas a auditar. Este programa será revisado y aprobado por Gerencia General. El RE-PAA-14 Programa Anual de Auditorías, puede ser modificado por pedido del Responsable de Calidad y con la autorización de Gerencia General. Esto podría ocurrir por una detección de necesidad de verificación de cumplimiento dentro del Sistema de Gestión de Calidad o por la no ejecución del programa aprobado por motivos de fuerza mayor.

6.2. Alcance de la auditoría

La Gerencia General establece el alcance, criterio y recursos necesarios para realizar las auditorías del Sistema de Gestión de Calidad.


El alcance define las áreas o procesos de la empresa que serán auditados y el criterio define las cláusulas de la norma ISO 9001:2015 y/o la documentación del Sistema de Gestión de Calidad que se revisan en la auditoría.

6.3. Designación de auditores internos

6.3.1. Previo a la realización de auditorías y al menos una vez cada año, el Responsable de Calidad revisa la lista de Auditores Internos Calificados.

6.3.2. Los aspectos que el Responsable de Calidad considera para la designación del grupo de auditores internos son los siguientes:

- Haber participado al menos de una auditoría de calidad en los últimos 24 meses con relación a la fecha de la auditoría.
- Haber aprobado el curso de capacitación interno o externo para Auditores de Sistema de Gestión de Calidad. (para la primera auditoría, será suficiente el haber aprobado el curso correspondiente).

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	CÓDIGO:	PR-AI-05
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

6.3.3. Una vez revisado el listado y si se necesitan modificaciones, el Responsable de Calidad lo actualiza, caso contrario mantiene el listado ya elaborado.


6.3.4. De esta revisión, el Responsable de Calidad puede determinar la necesidad de capacitación para la actualización de conocimientos de los auditores de la empresa o para la formación de nuevos auditores. (para asegurar el éxito e imparcialidad de la auditoría, verificar que los auditores nombrados no pertenezcan al área o proceso que será auditado).

6.4. Elaboración del Plan de Auditoría

El Responsable de Calidad, conjuntamente con el Auditor Líder, elaboran el registro: RE-PEA-15 Planificación para Ejecución de Auditorías, el mismo debe incluir:

- Objetivo de la auditoría
- Alcance de la auditoría
- Auditor Líder
- Equipo auditor
- Criterios de auditoría como: Norma ISO 9001:2015, Manual de Calidad, Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Detalles de la auditoría que incluyan: Fechas, Horario de entrevistas y de las reuniones inicial y de cierre, Procesos o Áreas auditadas, Cargos de los responsables auditados, Auditores.

Una vez elaborado el plan de auditorías, el Responsable de Calidad envía una comunicación a los responsables que van a ser auditados para su conocimiento.

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	CÓDIGO:	PR-AI-05
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

Si el responsable del área o proceso a ser auditado objeta alguna disposición de la planificación de la auditoría, se deben solucionar estas diferencias con el Responsable de Calidad y, de ser necesario, se podrán realizar cambios en la programación.

6.5. Preparación de la auditoría


Antes de la realización de la auditoría, el Responsable de Calidad junto con el Auditor Líder y el equipo auditor seleccionado, se reúnen para el estudio de la documentación correspondiente y la elaboración del RE-LVA-16 Registro Listas de Verificación de Auditorías.

6.6. Ejecución de la Auditoría

6.6.1. Reunión inicial o de apertura

El Responsable de Calidad, Auditor Líder y el equipo de auditores se reúnen en la fecha y hora prefijadas con los responsables de procesos o áreas que serán auditadas incluyendo Gerencia General, a fin de:

- Indicar alcance y objetivo de auditoría
- Presentar a los miembros del equipo auditor
- Presentar el plan de auditoría
- Confirmar que existan las facilidades necesarias para el desarrollo de la auditoría.
- Señalar la confidencialidad de la información proporcionada
- Explicar el tipo de no conformidades
- Indicar el formato de registro de no conformidades y de acciones correctivas
- Explicar la importancia y seguimiento de las acciones correctivas

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	CÓDIGO:	PR-AI-05
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

- Explicar la colaboración que se requiere de los auditados, incluyendo el acceso a documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad, señalar también que no pueden programar otras reuniones o recibir llamadas telefónicas para poder cumplir con los horarios descritos en el plan.

- Confirmar la hora y fecha cualquier otra reunión intermedia si se necesita.

- Aclarar cualquier detalle del plan de auditoría

6.6.2. Recolección de información


El auditor o equipo de auditores, empleando el RE-LVA-16 Lista de Verificación de Auditorías, recolectan evidencia de auditoría, es decir, información necesaria a través de entrevistas, análisis de procedimientos, observaciones y registros de las actividades con el fin de verificar su cumplimiento al compararla con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, en el Manual de Calidad o en la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

Una vez concluida la auditoría en el área o proceso, el auditor informa al auditado acerca de las desviaciones encontradas y registra las no conformidades en el RE-RACP-12 Registro de Acción Correctiva o Preventiva.

6.6.3. Reunión de enlace

Durante el transcurso de la auditoría y al final de la misma (si es requerido), el Auditor Líder y el equipo de auditores, se reúnen para analizar los resultados parciales o finales de la auditoría realizada. En esta reunión se agrupan las no conformidades encontradas para su posterior presentación y se definen las conclusiones de la auditoría.

6.6.4. Reunión de cierre

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	CÓDIGO:	PR-AI-05
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1


Al final de la auditoría, el Auditor Líder y el equipo de auditores mantienen una reunión con los responsables de los procesos o áreas auditadas, incluyendo al Gerente Administrativo Financiero. El propósito de esta reunión es presentar un informe preliminar de las no conformidades detectadas e indicar las conclusiones globales de la auditoría.

6.7. Informe de auditoría

Durante la semana posterior a la auditoría, el Responsable de Calidad conjuntamente con el Auditor Líder, preparan el Informe de Auditorías (ver RE-FIA-17 Formato Informe Auditorías) dirigido a Gerencia General para su conocimiento y comentarios sobre aspectos específicos de los resultados de la auditoría interna efectuada.

6.8. Análisis de la No Conformidad

- Posterior a la Auditoría Interna, el Responsable del Proceso analiza la No Conformidad detectada e identifica las causas que generaron la misma. Este análisis debe ser proporcional a la magnitud del problema. Para la identificación de las causas el Responsable se debe reunir con el personal involucrado.
- Las causas halladas se deben reportar en la casilla correspondiente al RE-RACP-12 Registro Acción Correctiva-Preventiva.
- Del análisis de las causas, el Responsable del Proceso o una persona designada por el mismo, define las acciones correctivas, conjuntamente con las personas involucradas y se designa al responsable o responsables y la fecha de su ejecución para eliminar la No conformidad y evitar su repetición. Las acciones correctivas definidas se anotan en el RE-RACP-12 Registro Acción Correctiva o Preventiva donde deberá figurar la firma del Responsable del Proceso y la fecha respectiva.

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	CÓDIGO:	PR-AI-05
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1


Nota: La selección de la mejor alternativa de Acción Correctiva puede considerar: costos de solución, efectos favorables o desfavorables, viabilidad de la ejecución y/o tiempo de ejecución. Si las alternativas de solución no son viables, solo el Responsable de Calidad puede establecer si se mantiene la No Conformidad hasta determinar el periodo de aplicación de la solución correspondiente.

- El Responsable del Proceso entrega una copia del RE-RACP-12 Registro de Acción Correctiva o Preventiva al Responsable de Calidad.

6.9. Seguimiento, verificación de la eficacia y cierre de las acciones correctivas

- Al cumplirse la fecha propuesta de ejecución el Responsable de Calidad o el Auditor que levantó la No Conformidad, realizan el seguimiento de las acciones correctivas. La información de este seguimiento se detalla en el RE-RACP-12 Registro de Acción Correctiva o Preventiva. En caso de que no se cumpla con la fecha propuesta de ejecución, el Responsable de Calidad o el Auditor fijan una nueva fecha con el Responsable del Proceso, la misma que es anotada en la casilla de observaciones. Si se vuelve a incumplir el nuevo plazo, el Responsable de Calidad levantará una nueva solicitud en el RE-RACP-12 Registro Acción Correctiva o Preventiva, según el PR-AC-03 Procedimiento de Acciones Correctivas.

- Una vez ejecutada la última acción correctiva, el Responsable de Calidad registra la documentación del Sistema de Gestión de Calidad que fue modificada, producto de las acciones correctivas y conjuntamente el Auditor que levantó la no conformidad, evalúan la eficacia de las acciones tomadas con el fin de que la No Conformidad haya sido eliminada. Esta evaluación se realiza de uno a tres meses después de la ejecución de la última acción correctiva propuesta.

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	CÓDIGO:	PR-AI-05
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

- Si la evaluación de la acción correctiva es favorable, se procede al cierre de la No Conformidad, registrando la firma del Responsable del Proceso y del Auditor correspondiente y la fecha de cierre en el registro respectivo. En el caso en que la evaluación de eficacia sea desfavorable, el Responsable de Calidad, levantará una nueva No Conformidad en el RE-RACP-12 Registro de Acción Correctiva o Preventiva, según el PR-AC-03 Procedimiento de Acciones Correctivas.

- El Responsable de Calidad lleva un control de todas las No Conformidades detectadas en el RE-RACP-12 Registro de Acción Correctiva o Preventiva. En este registro se pueden identificar aquellas No Conformidades repetitivas, puntuales o potenciales y las respectivas soluciones.

6.10. Estado de las Acciones Correctivas

Mensualmente, el Responsable de Calidad presenta el estado global de las acciones correctivas a la Gerencia General.

7. Historial de revisiones:

PAGINAS	FECHA	BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS

8. Anexo.

- Nómina de Auditores Calificados

	PROCEDIMIENTO CONTROL	CÓDIGO:	PR-CSNC-06
		SERVICIO NO CONFORME	FECHA:
		VERSIÓN:	V1

1. Objeto

Definir las actividades a realizar para la detección, tratamiento y solución de no conformidades y para el establecimiento de acciones preventivas y correctivas que de ellas deriven.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los servicios de la empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L.

3. Responsabilidades

Las responsabilidades quedan definidas para todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad en el MF-PES-01 Manual de Funciones.

4. Definiciones

Acción correctiva: Acción ejecutada para eliminar la causa de una no conformidad que ha sido detectada.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
RESPONSABLE CALIDAD	GERENTE ADMINISTRATIVO	GERENTE GENERAL

	PROCEDIMIENTO CONTROL	CÓDIGO:	PR-CSNC-06
		FECHA:	04/2019
	SERVICIO NO CONFORME	VERSIÓN:	V1

Liberación del producto/servicio: Acción que se toma para levantar la no conformidad, que puede ser corrigiendo las no conformidades halladas y por las cuales figura como no conforme. Acción de aprobación de un producto/servicio para que pueda ser liberado y entregado al cliente.

Producto/servicio no conforme: Incumplimiento de los requisitos especificados. Los proyectos, materiales, instalaciones, etc., que una vez examinados e inspeccionados se encuentren por debajo del nivel mínimo requerido.

5. Documentación de referencia.

Referencia	Edición	Título
ISO 9000:2015	2015	Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario
ISO 9001 - 2015	2015	Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos

6. Descripción del Procedimiento.

6.1. Detección y análisis de productos no conformes.

Los productos/servicios no conformes, se pueden detectar a través de las siguientes actividades y deben ser registradas inmediatamente, de acuerdo a:

ACTIVIDAD	REGISTRO
Revisión del cumplimiento del cronograma de trabajo.	Registro Acción Correctiva o Preventiva RE-RACP-12.
Durante la prestación del servicio	Registro Acción Correctiva o Preventiva RE-RACP-12.

	PROCEDIMIENTO CONTROL	CÓDIGO:	PR-CSNC-06
		FECHA:	04/2019
	SERVICIO NO CONFORME	VERSIÓN:	V1

Durante la realización de la Auditoría	Registro Acción Correctiva o Preventiva RE-RACP-12.
--	---

El personero que detecta una no conformidad, lo anota en el RE-RACP-12 Registro de Acción Correctiva o Preventiva y se comunica al Responsable de Calidad o al Gerente General.

El Responsable de Calidad o Gerente General analizan la no conformidad frente a los requisitos o especificaciones del proyecto y se procede según lo indicado en el PR-AC-03 Procedimiento Acciones Correctivas.

6.2. Identificación y segregación del producto no conforme.

La persona que detecte un producto/servicio No Conforme, deberá realizar un informe detallando el hallazgo y deberá entregarlo al Responsable de Calidad el cual deberá etiquetar el documento con la leyenda “Para Revisar” y en orden o prioridad del hallazgo se aplicará el PR-AC-03 Procedimiento Acciones Correctivas.

6.3. Disposición del producto no conforme.

La responsabilidad y autoridad para disponer de un producto/servicio No Conforme, se define de la siguiente manera:

	PROCEDIMIENTO CONTROL	CÓDIGO:	PR-CSNC-06
	SERVICIO NO CONFORME	FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Durante la realización de la Auditoría	Responsable del Proceso
Revisión del cumplimiento del cronograma de trabajo.	Gerente de Proyecto
Durante la realización del producto/servicio	Responsable del Proceso/Gerente de Proyecto.

6.4. Re inspección de productos No Conformes.

Estos deben ser sometidos a revisión por el Responsable de Calidad o Gerente General, con el fin de garantizar su conformidad frente a los requisitos especificados.

6.5. Producto/servicio No Conforme entregado al cliente.


Cuando un producto/servicio no conforme ha sido entregado al cliente, el Responsable de Calidad se comunica con este, para indicarle las acciones a tomar para subsanar la No conformidad.

7. Historial de revisiones:

PAGINAS	FECHA	BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS.

7. Anexo.

- No aplica

	PROCEDIMIENTO BUENAS PRACTICAS DE ARCHIVO Y ALMACENAMIENTO	CÓDIGO:	PR-BPAA-07
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

1. Objeto

El objetivo del presente procedimiento es proporcionar los lineamientos para la preservación de documentos. Para la aplicación del presente procedimiento, se entiende que producto puede ser:

- a) Documentos finales e intermedios, como resultado de los procesos de la cadena de valor, ya sea que se encuentren en soporte informático o en papel.
- b) Documentos de apoyo, aquellos que se emplean para la elaboración de documentos finales e intermedios y los que se generan como parte de la gestión de soporte.


2. Alcance

Este procedimiento aplica a toda la documentación que pertenece al Sistema de Gestión de Calidad de la empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L.

3. Responsabilidades

Las responsabilidades quedan definidas para todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad en el MF-PES-01 Manual de Funciones.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
RESPONSABLE CALIDAD	GERENTE ADMINISTRATIVO	GERENTE GENERAL

	PROCEDIMIENTO BUENAS PRACTICAS DE ARCHIVO Y ALMACENAMIENTO	CÓDIGO:	PR-BPAA-07
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

4. Definiciones

Anexo: Información que se agrega al cuerpo principal de un documento para aclarar, complementar o mostrar adicionalmente tablas, diagramas, planos, etc.

Archivo inactivo: Lugar destinado para el almacenamiento de los documentos obsoletos, durante el tiempo que se estime necesario con el fin de servir como medio de consulta en el caso que se requiera.

Centro de documentación: Lugar destinado para el almacenamiento de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa. Allí se conservan tanto los documentos activos, como los documentos obsoletos.


Formatos: Documento que, asociado a un procedimiento o a una instrucción, servirá para la recogida de datos y convertirse en registro (evidencia del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad).

Integridad: Propiedad de salvaguardar la exactitud y estado completo de los activos.

Tarea: Corresponde a una ejecución de acciones puntuales. Se caracteriza por describir a manera de pasos o acciones para cumplir con una actividad.

5. Documentación de referencia.

Referencia	Edición	Título
ISO 9000:2015	2015	Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario
ISO 9001 - 2015	2015	Sistemas de Gestión de la Calidad -Requisitos

	PROCEDIMIENTO BUENAS PRACTICAS DE ARCHIVO Y ALMACENAMIENTO	CÓDIGO:	PR-BPAA-07
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

6. Descripción del Procedimiento.


6.1. Descripción

6.1.1. Documentos:

- a) La documentación se encuentra disponible en los siguientes formatos:
- Impreso (papel)
 - Electrónico (base de datos, Word, Excel, PDF, otros)
- b) Para su protección, se ha determinado según el formato, lo siguiente:
- Impreso:
 - I. Uso de tapas o folder
 - II. Sobre estantes
 - III. Lejos de estufas o fuentes de calor.
 - Para transporte a largas distancias se prevé según el volumen de la documentación, emplear:
 - I. Sobres manila
 - II. Cajas de cartón
 - III. Bolsas de plástico
 - IV. Tubos para planos.

6.1.2. Preservación de la documentación:

- a) Para la información digital se saca una copia de seguridad (backup) en CD o DVD de manera semestral.
- b) La responsabilidad sobre el resguardo de la documentación impresa es de cada responsable.

	PROCEDIMIENTO BUENAS PRACTICAS DE ARCHIVO Y ALMACENAMIENTO	CÓDIGO:	PR-BPAA-07
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

TIPO DE DOCUMENTACIÓN	RESPONSABLES	CRITERIO DE ARCHIVO
Información contable	Jefe Contaduría	Archivadores Identificados
Files del personal	Asistente RRHH	Folders identificados
Documentos y registros SGC	Responsable Calidad	Archivadores identificados
Documentación externa	Gerente Proyecto	Archivadores identificados

6.1.3. Preservación de materiales de escritorio, carpetas, archivadores y otros:

La preservación está dada según:


MATERIAL	RESPONSABLES	CRITERIO DE PRESERVACIÓN
Carpetas del SGC	Responsable Calidad	Archivadores de palanca, folders y anillados
Documentos en general	Todo el personal	Archivadores de palanca, folders, en gabetero o estante asignado.

7. Historial de revisiones:

PAGINAS	FECHA	BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS.

8. Anexo.

- No aplica

	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	CÓDIGO:	PR-EP-08
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

1. Objeto

Establecer los lineamientos para garantizar que los proveedores que prestan servicios a la empresa, cumplan con los lineamientos de calidad.

2. Alcance

Aplica a todos los proveedores de productos y servicios.

3. Responsabilidades

Las responsabilidades quedan definidas para todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad en el MF-PES-01 Manual de Funciones.


4. Definiciones

No aplica.

5. Documentación de referencia.

Referencia	Edición	Título
ISO 9000:2015	2015	Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario
ISO 9001 - 2015	2015	Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
RESPONSABLE CALIDAD	GERENTE ADMINISTRATIVO	GERENTE GENERAL

	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	CÓDIGO:	PR-EP-08
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

6. Descripción del Procedimiento.

6.1. Registro y selección de proveedores

Para iniciar el proceso de registro de proveedores el auxiliar administrativo puede realizar este trabajo a través de los siguientes medios:

- Proveedores actuales
- Proveedores referenciados
- Proveedores en internet

Con esta información se creará una base de datos

6.1.2. A los proveedores de la base de datos, el Auxiliar Administrativo enviará vía correo electrónico el formulario: RE-IP-18 Información de Proveedores, para ser debidamente llenados por el proveedor y devueltos a la empresa para adjuntar en la base de datos.


6.1.3. El Gerente General y el Auxiliar Administrativo, analizan la información recibida y seleccionan a los proveedores.

Posteriormente, cuando se tenga toda la información y se hayan evaluado a los proveedores, el Auxiliar Administrativo elabora el Registro RE-LPC-19 Lista de Proveedores Calificados con aquellos que se encuentran en un rango superior de calificación al 60%.

6.2. Evaluación de Proveedores

Anualmente el Auxiliar Administrativo y el Gerente General, evalúan a los proveedores considerando los siguientes criterios:

- Calidad Suministros

	PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	CÓDIGO:	PR-EP-08
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

- Fiabilidad del plazo de entrega
- Flexibilidad Proveedor
- Fiabilidad Información
- Competitividad de precios

Esta evaluación será registrada en el Registro RE-FEP-20 Ficha Evaluación de Proveedores.

7. Registros

RE-IP-18 Registro Información Proveedores.

RE-LPC-19 Registro Lista de Proveedores Calificados.

RE-FEP-20 Registro Ficha Evaluación de Proveedores.

8. Historial de revisiones:

PAGINAS	FECHA	BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS.

9. Anexo.

- No aplica

	PROCEDIMIENTO REVISIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO:	PR-RS-09
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

1. Objeto

El objetivo del presente procedimiento es de establecer una metodología que garantice el funcionamiento eficaz y permanente del Sistema de Gestión de Calidad.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L.

3. Responsabilidades

Las responsabilidades quedan definidas para todos los miembros del Comité de Calidad, Responsables de Procesos y el Gerente General.

4. Definiciones

Objetivo: Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad, que es factible y medible.

Indicadores de Gestión: Herramienta que, mediante la relación de variables cuantitativas, permiten a los administradores observar la situación actual de la empresa y la tendencia de ciertos parámetros críticos. Estos indicadores serán parte del control de la organización

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
RESPONSABLE CALIDAD	GERENTE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	GERENTE GENERAL

	PROCEDIMIENTO REVISIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO:	PR-RS-09
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

Meta: Fin u objetivo de una acción.

Tarea: Corresponde a una ejecución de acciones puntuales. Se caracteriza por describir a manera de pasos o acciones para cumplir con una actividad.

5. Documentación de referencia.

Referencia	Edición	Título
ISO 9000:2015	2015	Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario
ISO 9001 - 2015	2015	Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos

6. Descripción del Procedimiento.

La revisión del Sistema de Gestión de Calidad se efectúa con el fin de evaluar su eficacia y su adecuado funcionamiento y así poder generar: acciones correctivas, acciones preventivas y/o planes de mejora.

La evaluación del Sistema de Gestión de Calidad, se realiza mediante el análisis comparativo de los indicadores de gestión obtenidos en el periodo a evaluar, en relación a la meta propuesta por el Comité de Calidad.

El Responsable de Calidad enviará la citación y Orden del día a todos los miembros del Comité de Calidad.

El Representante de la Dirección o el Gerente Administrativo Financiero es el encargado de presidir la reunión.

En la revisión del Sistema de Gestión de Calidad se evaluarán los siguientes aspectos:

	PROCEDIMIENTO REVISIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO:	PR-RS-09
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

6.1. Revisión Anual

6.1.1. Revisión por la Alta Dirección: Revisar anualmente todos los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, para evaluar su conveniencia, adecuación y eficacia, que conduzcan a generar Acciones Correctivas, Preventivas y/o Planes de Mejora.

6.1.2. Política de Calidad: Revisar la pertinencia para los propósitos de la Empresa. Verificar si sigue siendo adecuada para la organización.

6.1.3. Objetivos de Calidad: Revisar si estos son adecuados para los propósitos de la organización y si son coherentes con la Política de Calidad.

6.1.4. Grado de Satisfacción del Cliente: Se realiza mediante la revisión de los resultados obtenidos de la medición de la Satisfacción del Cliente.

6.1.5. Clima organizacional: Revisar los resultados de la Evaluación del Ambiente de Trabajo.

6.2. Revisión posterior a las Auditorías.

Auditorías Internas de Calidad: Se realiza mediante una comparación del informe de Auditoría de Calidad y las acciones emprendidas para dar solución a las No Conformidades halladas.

6.3. Revisión Trimestral:

Objetivos de Calidad Generales: Se realiza mediante un análisis comparativo entre los indicadores de gestión obtenidos en el periodo y las metas fijadas.

	PROCEDIMIENTO REVISIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO:	PR-RS-09
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

Indicadores de Proceso: Se realiza mediante el resultado obtenido en el periodo evaluado.

NOTA: El responsable de proceso plasma en el registro: RE-IG-09 Indicadores de Gestión, los valores de los indicadores obtenidos en las Respectivas Fichas de Caracterización de Procesos, para ser analizados y comparados con las metas establecidas.

6.4.Revisión Mensual:

Reclamos de los Clientes: Se realiza mediante el resultado obtenido en el periodo evaluado.

Producto/Servicio No Conforme: Se establece mediante la evaluación mensual del producto/servicio No Conforme y el análisis de sus causas.

Acciones Correctivas Implantadas: La revisión de las acciones correctivas, se realizan mediante el seguimiento de las No Conformidades detectadas, tanto en el Sistema de Gestión de Calidad como en el producto/servicio brindado.

Acciones Preventivas Implantadas: La revisión de las acciones preventivas se realiza mediante el análisis del cumplimiento de las acciones implantadas a partir de las sugerencias realizadas por los clientes y por los empleados.

Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad: Si existieran cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, el Comité de Calidad debe evaluar y determinar si los cambios afectan a la integridad del sistema.

Planes de mejora: La revisión de los planes de mejora, se realiza mediante el análisis del cumplimiento de las acciones implantadas.

	PROCEDIMIENTO REVISIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO:	PR-RS-09
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

Infraestructura y Recursos: Verificar la disponibilidad de recursos en la organización que garanticen el funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión de Calidad y los requerimientos específicos para aumentar la satisfacción del cliente.

Recomendaciones para la mejora: Si la Alta Dirección decide mejorar algún indicador del Sistema de Gestión de Calidad, el responsable de Proceso debe generar el Registro RE-PM-21 Plan de Mejora.

Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección: Mensualmente el Comité de Calidad debe realizar seguimiento a las acciones propuestas, con el fin de verificar su cumplimiento.

Una vez analizada la información, el Comité de Calidad, establece los Planes de Acción que se deben desarrollar, con la asignación de fechas y responsables.

Cuando el resultado de un indicador no cumple la meta prevista, o su tendencia indique una posible desviación, se genera una Acción Correctiva o Preventiva, de acuerdo al PR-AC-03 Procedimiento Acciones Correctivas o al PR-AP-04 Procedimiento Acciones Preventivas.

El Responsable de Calidad, elabora el registro RE-ARAD-11 Acta de Revisión por la Alta Dirección, donde se incluye:

- ✓ N° Acta
- ✓ Fecha
- ✓ Asistentes
- ✓ Temas tratados
- ✓ Acciones derivadas, fechas de cumplimiento y responsable

	PROCEDIMIENTO REVISIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO:	PR-RS-09
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

✓ Firma de todos los asistentes

NOTA: A partir de la segunda reunión del Comité de Calidad para realizar la Revisión del Sistema, al inicio se deberá realizar la lectura del Acta anterior.

7. Registros:

- RE-PM-21 Plan de Mejora
- RE-ARAD-11 Acta de Revisión por la Alta Dirección
- RE-IG-09 Indicadores de Gestión

8. Historial de revisiones:

PÁGINAS	FECHA	BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS.

9. Anexo.

- No aplica

PROCESOS

PE-01 Ficha Proceso Planificación Estratégica (PE-PE-01)

PE-02 Ficha Proceso Gestión de Calidad (PE-GC-02)

PO-03 Ficha Proceso Licitaciones (PO-L-03)

PO-04 Ficha Proceso Planeación del Servicio (PO-PS-04)

PO-05 Ficha Proceso Realización del Servicio (PO-RS-05)

PO-06 Ficha Proceso Entrega del Servicio (PO-ES-06)

PS-07 Ficha Proceso Recursos Humanos RRHH (PS-RH-07)

PS-08 Ficha Proceso Gestión Financiera (PS-GF-08)

PS-09 Ficha Proceso Gestión Compras (PS-GC-09)



**FICHA PROCESO ESTRATÉGICO:
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

CÓDIGO:	PE-PE-01
FECHA:	02/2019
VERSIÓN:	V1

FICHA PROCESO: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

PROPÓSITO DEL PROCESO		
Establecer y mantener la responsabilidad de la gerencia general y su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad y así lograr la mejora continua.		
ALCANCE		
Aplica a la alta dirección y su responsabilidad de realizar la planificación de Sistema de Gestión de Calidad y el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001-2015.		
ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA
Documentación de todas las áreas de la empresa	Planeación de proyectos y creación de presupuestos con cronogramas precisos, esquemas bien calculados de asignación de recursos y descripción de tareas.	Nuevos contratos, convenios y asociaciones que generen ingresos y rentabilidad.
Especificaciones del estado de la empresa.	Establecer el presupuesto para cumplir las metas de la empresa.	Solución de problemas
Informe de proyectos viables en la empresa.	Realizar las actividades y acciones en pro del cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Estratégico.	Plan de acción correctivo y/o preventivo.
Análisis de los pliegos relacionados con la viabilidad de los proyectos.	Gestionar nuevos contratos orientados al incremento de los ingresos y rentabilidad para la empresa.	Informes de resultados.
Comunicación interna	Realizar reuniones con los Gerentes de Proyectos y el Gerente Administrativo Financiero para conocer el estado actual de la empresa, que permitan identificar las fallas presentadas en los procesos que puedan	Creación de esquemas para asignación de recursos.



**FICHA PROCESO ESTRATÉGICO:
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

CÓDIGO:	PE-PE-01
FECHA:	02/2019
VERSIÓN:	V1

	afectar la realización y entrega del producto para la satisfacción del Cliente Final.	
ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA
Acciones correctivas.	Establecer una estructura en la que el equipo tenga responsabilidades específicas y existan políticas y procedimientos adecuados para que así se evalúen constantemente.	Aprobación de ingreso de nuevo personal.
Especificaciones del cliente de acuerdo al servicio solicitado.	Rediseñar y proyectar nuevas metas para el cumplimiento de los Objetivos y Visión establecidos en la empresa BELMONTE INGENIEROS S.R.L.	Validación final de las nuevas contrataciones en la empresa.
Contratos.		Acciones preventivas
Requerimientos a cumplir en el desarrollo y ejecución del servicio.		Contratos
Requerimientos de servicio y materiales.		Pliego de condiciones o requerimientos del cliente
Listado de cuentas por pagar.		Perfil de subcontratistas
		Comunicación interna
		Realización y ejecución del contrato de elaboración del producto o servicio establecido
AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD	DOCUMENTOS RELACIONADOS	RECURSOS
Gerente General, Gerente Administrativo Financiero	Plan estratégico.	



**FICHA PROCESO ESTRATÉGICO:
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

CÓDIGO:	PE-PE-01
FECHA:	02/2019
VERSIÓN:	V1

	<p>Listado maestro de proyectos. Consolidación de licitaciones presentadas. Control estado de proyectos. Encuesta satisfacción al cliente.</p>	<p>FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones. HUMANOS: Todo el equipo de la empresa. TECNOLÓGICOS: Programas Informáticos para oficina</p>
PROVEEDORES	INDICADORES	USUARIOS
<p>Proceso de licitaciones y ofertas Proceso de realización del servicio Proceso gestión de calidad Cliente Proceso Gestión financiera</p>	<p>Porcentaje (%) cumplimiento de metas</p> $\frac{\textit{Metas Cumplidas}}{\textit{Metas Planeadas}} * 100$	<p>Proceso licitación. Proceso de planeación del servicio. Proceso de gestión de calidad. Proceso de gestión humana Proceso de realización del servicio. Cliente Proceso gestión financiera BELMONTE INGENIEROS S.R.L.</p>



**FICHA PROCESO ESTRATÉGICO:
GESTIÓN DE CALIDAD**

CÓDIGO:	PE-GC-02
FECHA:	02/2019
VERSIÓN:	V1

FICHA PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD

PROPÓSITO DEL PROCESO

Realizar evaluaciones y establecer indicadores de medición, para determinar el porcentaje de cumplimiento de las especificaciones del proyecto de acuerdo al servicio entregado.

ALCANCE

Aplica a la elaboración, revisión, distribución y actualización de todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA
Documentos de controles de cumplimiento de especificaciones de calidad.	Planear las actividades y controles del Sistema de Gestión de Calidad.	Documentos que soporten los puntos a tomar acción.
Evaluación de desempeño de personal.	Planear capacitaciones para la formación de los funcionarios en ISO 9001:2015, que contribuirá en la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.	Comunicación interna.
Sugerencias, quejas y reclamos de funcionarios.	Realizar seguimiento a cada una de las actividades desarrolladas en BELMONTE INGENIEROS S.R.L. y la evaluación de cumplimiento de especificaciones de calidad en cada una.	Nuevos procedimientos para la solución de problemas con características similares futuras.
Evaluación de satisfacción del cliente.	Diseñar los procedimientos que guíen la planeación de la secuencia de las actividades que nutren el SGC, soportados en los formatos de registro y recolección de información.	Indicadores de gestión.



**FICHA PROCESO ESTRATÉGICO:
GESTIÓN DE CALIDAD**

CÓDIGO:	PE-GC-02
FECHA:	02/2019
VERSIÓN:	V1

Sugerencias, quejas y reclamos de clientes.	Supervisar el cumplimiento de los requisitos y requerimientos de Calidad, en cada uno de los procesos.	Control de estado de proyectos.
Informe revisión de la Gerencia.	Revisar el cumplimiento del manejo de los formatos, relacionados con cada uno de los procesos que contribuyen en el desarrollo y elaboración del servicio.	Control de carpetas de proyectos.
Validación y aprobación de los diseños por parte del cliente.	Evaluar los resultados e identificar si se cumplen los indicadores de calidad establecidos.	Los lineamientos de guía y control para la determinación de la planeación de las actividades en cumplimiento de las especificaciones del cliente durante la realización del servicio y posterior entrega final.
Evaluación de capacitaciones realizadas.	Realizar un análisis para determinar los puntos que se deben corregir, las acciones que se deben implantar para corrección y/o prevención en cumplimiento de la mejora continua del SGC.	Parámetros de control mínimos para el cumplimiento de la calidad en el desarrollo del servicio ofrecido al cliente.
Inducción del nuevo personal contratado.	Presentar el informe de estado del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a los resultados obtenidos durante la verificación del sistema.	
Nuevos procedimientos para la mejora de puntos detectados como fallas dentro del desarrollo y prestación del servicio.		
Informe revisión de la Gerencia.		



**FICHA PROCESO ESTRATÉGICO:
GESTIÓN DE CALIDAD**

CÓDIGO:	PE-GC-02
FECHA:	02/2019
VERSIÓN:	V1

Validación y aprobación de los diseños por parte del cliente.		
Evaluación de capacitaciones realizadas.		
Inducción del nuevo personal contratado.		
AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD	DOCUMENTOS RELACIONADOS	RECURSOS
Gerente General Gerente Administrativo Financiero Gerentes de Proyecto Responsable de Calidad	Control de carpetas de proyectos. Control estado de proyectos. Listado maestro de proyectos.	FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones. RECURSOS HUMANOS: Todo el equipo de la empresa. TECNOLÓGICOS: Programas Informáticos para oficina
PROVEEDORES	INDICADORES	USUARIOS
Proceso de licitación Proceso realización del servicio. Proceso gestión de calidad BELMONTE INGENIEROS S.R.L.	<i>Encuestas de satisfacción del cliente</i>	Proceso de dirección estratégica. Proceso planeación del servicio. Proceso realización del servicio.



**PROCESO OPERATIVO:
LICITACIONES**

CÓDIGO:

PO-L-03

FECHA:

02/2019

VERSIÓN:

V1

FICHA PROCESO: LICITACIONES

PROPÓSITO DEL PROCESO

Determinar la viabilidad de los proyectos a realizar de acuerdo al pliego de condiciones contempladas y el valor económico.

ALCANCE

Para todas las negociaciones contempladas dentro del Plan Estratégico diseñado por el Gerente General, además de nuevas negociaciones relacionadas con la actividad comercial de la organización.

ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA
Invitación pública o privada a la presentación de ofertas a través de la apertura de licitaciones establecidas por el cliente.	Planear de acuerdo a las especificaciones, requerimientos y reglamentaciones relacionadas con la viabilidad del proyecto, los beneficios directos para la empresa al realizar el producto/servicio.	Definición de la conveniencia de la realización del producto/servicio.
Especificaciones del cliente de acuerdo al producto/servicio solicitado.	Establecer un Plan de Ofertas de acuerdo a las licitaciones ofrecidas por las entidades públicas y privadas, para la participación de la organización.	Realización de la Oferta.
Requerimientos y reglamentaciones a cumplir en el desarrollo y ejecución del servicio.	Planear posibles asociaciones que permitan realizar negociaciones, para el cumplimiento de especificaciones del producto/servicio.	Realización de asociaciones.
Normativa.	Presentar estudios y propuestas de soporte del servicio a realizar de acuerdo al cumplimiento de cada una de las características establecidas en la planeación.	Solicitud de nuevos o mayores recursos.
Aspectos legales.	En cumplimiento de los pliegos, establecer la programación y planeación que permita garantizar el cumplimiento con las fechas y con los requerimientos exigidos por el cliente	Aprobación de la realización del servicio.



**PROCESO OPERATIVO:
LICITACIONES**

CÓDIGO:

PO-L-03

FECHA:

02/2019

VERSIÓN:

V1

	a través de especificaciones del servicio solicitado.	
Aspectos técnicos.	Realizar asociaciones comerciales temporales que permitan garantizar el cumplimiento de todos los requisitos contemplados en los pliegos del cliente.	Presentación del Plan de Negocios.
Nuevos contratos, convenios y asociaciones que generen ingresos y rentabilidad.	Evaluar el cumplimiento de las características y el beneficio final de la realización del servicio.	Entrega de la información establecida dentro del pliego, para la realización de la planeación de actividades contempladas en el cronograma, en cumplimiento de las especificaciones y requisitos determinados por el cliente.
Pliego de condiciones del cliente.	Evaluar la efectividad y beneficio obtenido de las asociaciones realizadas para el cumplimiento de los requerimientos establecidos por el cliente.	Información de recursos requeridos en el desarrollo y elaboración del servicio o producto solicitado por el cliente.
Información de presupuesto para realización de ofertas.	En caso de no haber obtenido la negociación evaluar el porcentaje de cumplimiento de los requisitos exigidos y establecer las causales de incumplimiento o inconformidad manifestada por el cliente para no pactar la negociación a través del contrato de realización del servicio.	
Presentación de estados financieros.	Medir el número de ofertas realizadas y el número de Licitaciones concertadas y evaluar la inversión realizada de acuerdo al ingreso y rentabilidad obtenido.	



**PROCESO OPERATIVO:
LICITACIONES**

CÓDIGO:	PO-L-03
FECHA:	02/2019
VERSIÓN:	V1

Informe de viabilidad financiera de acuerdo a la inversión e ingreso mínimo a generar por la negociación.	Determinar si se realiza o se rechaza el servicio de acuerdo al cumplimiento de las características y del beneficio recibido.	Carpeta armada para la entrega y cotejo de la documentación se debe dejar en la entidad contratante adjunto una carta indicando la entrega de los documentos
Disponibilidad de recursos económicos, técnicos, físicos y humanos.	Si al realizar la oferta se obtiene la adjudicación del contrato, realizar la legalización del mismo y proceder con la Planeación del Servicio.	
AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD	DOCUMENTOS RELACIONADOS	RECURSOS
Gerente General Gerente Comercial Auxiliar Comercial	DBC Formularios Documentos Administrativos Documentos Legales Documentación de los Profesionales	FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones. HUMANOS: Equipo multidisciplinario TECNOLÓGICOS: Programas Informáticos para oficina
PROVEEDORES	INDICADORES	USUARIOS
Empresas públicas o privadas. Proceso dirección estratégica. Proceso gestión financiera.	Eficiencia en la preparación de ofertas y licitaciones. $\frac{\text{Licitaciones adjudicadas}}{\text{Licitaciones presentadas}} * 100$	Proceso Gestión financiera Proceso Dirección estratégica Proceso Planeación del servicio



**PROCESO OPERATIVO:
PLANEACIÓN DEL SERVICIO**

CÓDIGO:	PO-PS-04
FECHA:	02/2019
VERSIÓN:	V1

FICHA PROCESO: PLANEACIÓN DEL SERVICIO

PROPÓSITO DEL PROCESO		
Determinar y establecer con el Gerente General los requisitos y recursos para la realización del producto y/o servicio, planeación general y control (etapas del proyecto cuando se debe controlar) en que se deben establecer las actividades específicas para el cumplimiento de los requisitos, especificaciones técnicas y necesidades del cliente.		
ALCANCE		
Aplica para todas las actividades y acciones, planeadas, programadas y realizadas en el cumplimiento de las especificaciones determinadas por el cliente en el producto o servicio a realizar.		
ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA
Documentos con requerimientos y especificaciones del producto/servicio solicitado por el cliente.	Realizar la planeación y determinación del cronograma de acuerdo a las actividades requeridas en el desarrollo y ejecución del producto/servicio para no generar retraso en la entrega.	Documentación general (Tiempos programados de realización y proceso de desarrollo y elaboración del producto/servicio).
Asignación de recursos económicos, técnicos, físicos y humanos.	Establecer la disponibilidad y cantidad de recursos económicos, técnicos, humanos y físicos que se requieren dentro del desarrollo y elaboración del producto/servicio.	Programación de nuevas horas laborales para el recurso humano debido al retraso en la programación inicial del proyecto.
Entrega de la información establecida dentro del pliego, para la realización de la planeación de actividades contempladas en el cronograma, en cumplimiento de las especificaciones y requisitos determinados por el cliente.	Determinar la secuencia de las actividades a desarrollar dentro del cronograma, de acuerdo las especificaciones y requerimientos definidos dentro del proyecto.	Adquisición de productos o recursos no contemplados en la planeación inicial del proyecto.
Información de recursos requeridos en el desarrollo y elaboración del producto/servicio solicitado por el cliente.	Presentar el cronograma elaborado al gerente de proyectos.	Informe del tiempo programado y las actividades establecidas para el cumplimiento de las especificaciones y requisitos establecidos por el cliente sobre el producto/servicio final.



**PROCESO OPERATIVO:
PLANEACIÓN DEL SERVICIO**

CÓDIGO:	PO-PS-04
FECHA:	02/2019
VERSIÓN:	V1

Los lineamientos de guía y control para la determinación de la planeación de actividades en cumplimiento de las especificaciones del cliente durante la realización del producto/servicio y posterior entrega final.

Comunicar al gerente de proyecto que corresponda, las actividades a realizar de acuerdo al cronograma y el tiempo a emplear en cada una de ellas, en cumplimiento a la programación inicial y definitiva.

Cronograma de las actividades establecidas para el cumplimiento de las especificaciones y requisitos establecidos por el cliente sobre el producto/servicio final.

Recurso humano para la realización de las actividades planificadas en el proceso de Planeación del Producto/Servicio

Al presentarse retraso en la programación registrada en el cronograma inicial del proyecto, realizar la intervención correspondiente a la causa que genera dicho retraso y/o prolongación del desarrollo y elaboración del proyecto, expresando el tiempo que se excede.

Realizar los controles de cumplimiento de los tiempos programados y establecidos en el cronograma inicial del proyecto.

En comparación del Avance del Proyecto, realizar el control de las actividades programadas contra las actividades ejecutadas.

Medir y Seguir el cumplimiento de las horas programadas de acuerdo a las horas ejecutadas en la secuencia de las actividades programadas en el cronograma.

Al prolongarse el tiempo de desarrollo y elaboración del producto/servicio, presentar la nueva programación de actividades registradas en el cronograma para aprobación por parte del cliente de acuerdo a especificaciones establecidas junto a las modificaciones futuras en el diseño.



**PROCESO OPERATIVO:
PLANEACIÓN DEL SERVICIO**

CÓDIGO:	PO-PS-04
FECHA:	02/2019
VERSIÓN:	V1

	<p>Cumplir el cronograma inicial con los recursos económicos, técnicos, humanos y físicos, suministrados por la Gerencia General y Gerencia Administrativa Financiera.</p> <p>Realizar las acciones correctivas y/o preventivas para mejora de las fallas presentadas en el incumplimiento del tiempo inicialmente pactado y programado para el desarrollo y elaboración del producto/servicio.</p>	
AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD	DOCUMENTOS RELACIONADOS	RECURSOS
Gerente General Gerente Administrativo Financiero Gerente Comercial Gerente de Proyecto.	Orden de proceder Listado de proyectos. Contrato	FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones. RECURSOS HUMANOS: Equipo multidisciplinario. TECNOLÓGICOS: Programas informáticos para oficina.
PROVEEDORES	INDICADORES	USUARIOS
Cliente Proceso gestión financiera. Proceso licitaciones Proceso de gestión de calidad. Proceso recursos humanos RR.HH	Desempeño del personal de la empresa $\frac{\text{puntaje evaluación}}{\text{puntaje base}} * 100$	Proceso de realización del servicio. Proceso recursos humanos RR.HH Proceso gestión financiera. Cliente



**PROCESO OPERATIVO:
REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

CÓDIGO:	PO-RS-05
FECHA:	02/2019
VERSIÓN:	V1

FICHA PROCESO: REALIZACIÓN DEL SERVICIO

PROPÓSITO DEL PROCESO		
Realizar el producto/servicio requerido por el cliente cumpliendo con los parámetros establecidos en los aspectos de diseño, realización y tiempo de entrega.		
ALCANCE		
En cumplimiento de todas las especificaciones y requerimientos determinados por el cliente, se encuentra vinculado con todas las actividades de Planeación del Servicio, para el desarrollo del producto/servicio.		
ENTRADA/PROVEEDORES	ACTIVIDADES	SALIDA
Acciones preventivas.	Realizar la planificación del producto/servicio.	Comunicación interna.
Contratos.	Desarrollar y ejecutar cada una de las actividades programadas en el Proceso Planificación del servicio.	Revisión de los requisitos con el cliente.
Pliego de condiciones, especificaciones técnicas o requerimientos del cliente.	Definir el alcance del proyecto.	Acciones correctivas.
Perfil de subcontratistas.	Revisar el proyecto.	Estudios y diseños.
Asesorías, Estudios.	Realizar revisión y verificación del desarrollo del producto/servicio.	Validación de diseños.
Comunicación interna.	Validar el producto/servicio.	Información y documentación inicial del proyecto (requerimientos del cliente, estudios existentes, etc.).
Parámetros de control mínimos para el cumplimiento de la calidad en el desarrollo y elaboración del producto/servicio ofrecido al cliente.	Determinar si el diseño cumple con los requerimientos establecidos en el Proceso planeación del servicio, a través de auditorías internas, revisiones gerenciales y seguimiento de indicadores.	Reglamentación vigente.
Estudios preliminares de acuerdo al Diseño.	Si no se cumple con las especificaciones realizar acciones correctivas.	Revisión de Diseño.



**PROCESO OPERATIVO:
REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

CÓDIGO:	PO-RS-05
FECHA:	02/2019
VERSIÓN:	V1

Tiempos programados de realización del producto/servicio.	Aplicar acciones preventivas para no cometer errores y mejorar continuamente.	Diseños.
Documentos legales.		Proyectos con cumplimiento de especificaciones del cliente y con los controles de calidad respectivos.
AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD	DOCUMENTOS RELACIONADOS	RECURSOS
Gerente de Proyecto Responsable de Calidad Equipo multidisciplinario.	Orden de Proceder Memoria de cálculo. Listado de planos. Listado de cantidades de obra. Resumen del proyecto. Orden de Proceder	FÍSICOS: Computadora, teléfono, impresora, instalaciones. HUMANOS: Equipo multidisciplinario. TECNOLÓGICOS: Programas informáticos para oficina.
PROVEEDORES	INDICADORES	USUARIOS
Proceso dirección estratégica. Proceso gestión de calidad. Cliente. Subcontratistas.	Tiempo contractual. Desempeño personal. $\frac{\text{Tiempo duración}}{\text{Tiempo acordado}} * 100$	Proceso dirección estratégica. Cliente. Subcontratistas Proceso entrega del servicio. Proceso gestión de calidad.



BELMONTE

**PROCESO OPERATIVO:
ENTREGA DEL SERVICIO**

CÓDIGO:	PO-ES-06
FECHA:	02/2019
VERSIÓN:	V1

FICHA DE PROCESO: ENTREGA DEL SERVICIO

PROPÓSITO DEL PROCESO		
Realizar la cancelación y entrega de los proyectos pactados con BELMONTE INGENIEROS S.R.L. en cumplimiento de los requisitos y necesidades del cliente.		
ALCANCE		
Para todos los proyectos que cumpliendo con el Cronogramas de Actividades del Proyecto se encuentren de acuerdo a las condiciones, requerimientos y necesidades establecidas por el cliente.		
ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA
Estudios previos	Organizar la entrega del producto/servicio, con todos los documentos en orden y actualizados, de acuerdo a la hora establecida para la entrega por parte de la organización y factura del Cliente Final.	Proyecto con todos los requisitos cumplidos.
Diseños	Organizar los documentos que de acuerdo a los controles de manejo y registro de información de proyectos estén relacionados con el producto/servicio a entregar.	
Comunicación interna.	Tener cumplidos todos los prerequisites.	
Proyectos con cumplimiento de especificaciones del cliente y con los controles de calidad respectivos.	Documentar y realizar el control de recibido por parte del cliente y entrega por parte de BELMONTE INGENIEROS S.R.L.	
Contrato.	Realizar actualización y recolección de información final de toda la carpeta de control de realización del producto/servicio antes de entregarse al cliente.	
Factura y liquidación del producto/servicio.	Organizar la información que corresponda para entrega en documentos encuadernados,	



BELMONTE

**PROCESO OPERATIVO:
ENTREGA DEL SERVICIO**

CÓDIGO:	PO-ES-06
FECHA:	02/2019
VERSIÓN:	V1

	anillados y almacenados en archivo magnético para el cliente.	
Liberación del producto/servicio.	Anexar a la entrega del producto/servicio, la encuesta de satisfacción del cliente para generar el registro.	
	Realizar el control de liberación de proyecto, debe ser almacenado en la carpeta del proyecto.	Entrega Provisional
	Durante el proceso de la entrega debe revisarse que se cumpla con cada una de las condiciones de presentación y de entrega del producto/servicio solicitados por el cliente.	Entrega Definitiva
	Revisar la concordancia en los documentos anexos entregados y los documentos soporte de información, verificando que las versiones finales de entrega son las adecuadas y contienen el resultado obtenido bajo las especificaciones y condiciones establecidas por el cliente.	Factura de cobro.
	Observar que la carpeta de control de realización del producto/servicio, esté finalmente actualizada.	
	La Sub Gerencia Administrativa y Financiera, debe verificar el valor de la cuenta de cobro correspondiente al valor pactado en el contrato firmado al iniciar el proyecto.	
	Presentar y realizar la entrega final de todos los documentos (memorias de cálculo, planos, archivos magnéticos) al cliente.	



BELMONTE

**PROCESO OPERATIVO:
ENTREGA DEL SERVICIO**

CÓDIGO:	PO-ES-06
FECHA:	02/2019
VERSIÓN:	V1

	Entrega de Factura de cobro con el monto finalmente acordado por Gerencia General y el cliente o las partes interesadas.	
AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD	DOCUMENTOS RELACIONADOS	RECURSOS
Gerente general Gerente administrativo financiero Gerentes de Proyecto.	Listado maestro de documentos Liberación del proyecto. Memorándum de entrega o Entrega Provisional Encuesta satisfacción del cliente. Factura.	FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones, medio de transporte, plotter, máquina para anillar. HUMANOS: Equipo multidisciplinario. TECNOLÓGICOS: Programas informáticos para oficina.
PROVEEDORES	INDICADORES	USUARIOS
Proceso de realización del servicio. Proceso Gestión financiera.	<i>Encuestas de satisfacción del cliente</i>	Cliente. Proceso gestión de calidad.



BELMONTE

**PROCESO SOPORTE:
RECURSOS HUMANOS****CÓDIGO:****PS-RH-07****FECHA:****02/2019****VERSIÓN:****V1****FICHA PROCESO: RECURSOS HUMANOS****PROPÓSITO DEL PROCESO**

Velar y mantener un ambiente de trabajo confortable de acuerdo a los beneficios requeridos por los funcionarios vinculados a la empresa, para que de esta manera sean motivados e incrementen su productividad en el desempeño de sus funciones.

ALCANCE

Todo el personal vinculado a la organización.

ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA
Carta interna (solicitud de personal)	Reclutamiento de personal	Convocatoria externa (publicación), Convocatoria interna.
Currículum vitae postulantes	Aplicación de pruebas a postulantes	Evaluación de conocimientos, evaluación psicotécnica.
Evaluaciones	Selección de personal	Entrevistas, Informe de resultados.
Informe de resultados	Contratación de personal	Negociación salario, contrato, documentos afiliación AFP y seguro médico, ficha de contratación, designación de activos fijos y espacio de trabajo.
Carta de invitación, Currículum.	Contratación por invitación directa	Negociación salario, contrato, documentos afiliación AFP y seguro médico, ficha de contratación, designación de activos fijos y espacio de trabajo
Nombramiento del personal contratado	Inducción del personal contratado	Formulario de inducción y orientación al personal, Acta de compromiso de trabajo con el SGC, File actualizado.
Contrato de trabajo, Ficha de inducción y orientación al personal, Nombramiento del personal contratado.	Confirmación del personal contratado pasado el periodo de prueba (3 meses)	Comunicación interna, File personal.



BELMONTE

**PROCESO SOPORTE:
RECURSOS HUMANOS**

CÓDIGO:

PS-RH-07

FECHA:

02/2019

VERSIÓN:

V1

Creación de esquemas para asignación de recursos.	Prever y planear el Recurso Humano, para el cumplimiento de las obligaciones laborales, que garanticen la realización de todos los productos y servicios (proyectos) y entrega oportuna al cliente.	Capacitación del personal.
Quejas y reclamos de los funcionarios de acuerdo a inconformidades manifestadas.	Diseñar y establecer el programa de capacitaciones, para los funcionarios relacionados a los cargos que requieren un continuo avance en el conocimiento.	Soluciones para mejorar la calidad en el desempeño de los empleados.
Quejas y reclamos de clientes.	Ejecutar las capacitaciones programadas, realizando el registro en las capacitaciones internas y evaluaciones de las mismas, de acuerdo al rendimiento y logros obtenidos por cada uno de los funcionarios capacitados, además de generar un registro en las hojas de vida de los funcionarios.	Evaluación de capacitaciones.
	Verificar de acuerdo a la evaluación de las capacitaciones realizadas, las mejoras obtenidas en el desarrollo de las funciones y tareas ejecutadas por los funcionarios.	
	En cumplimiento del control del rendimiento de los funcionarios, realizar las evaluaciones de desempeño de personal.	Evaluación del desempeño, Hoja de vida con respaldos y actualizada
	Verificar que a las personas se les brindan todas las condiciones necesarias para tener un buen desempeño laboral.	Evaluación ambiente de trabajo.



BELMONTE

**PROCESO SOPORTE:
RECURSOS HUMANOS**

CÓDIGO:	PS-RH-07
FECHA:	02/2019
VERSIÓN:	V1

	De acuerdo al rendimiento obtenido por el personal expresado a través del resultado de las evaluaciones de desempeño, crear un programa de incentivos para el incremento del rendimiento global de las funciones realizadas por el personal de la organización.	Evaluación del desempeño.
	Generar y realizar nuevas evaluaciones que permitan identificar las necesidades de la empresa, al igual que de sus funcionarios para establecer programas de mejora, relacionados con la motivación del ambiente de trabajo.	Evaluación ambiente de trabajo.
Planilla del personal	Planear las actividades relacionadas con la integración de las personas.	Actividades de integración.
AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD	DOCUMENTOS RELACIONADOS	RECURSOS
Sub Gerente administrativo	Hojas de vida.	FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones
Sub Gerente Financiero	Registros de capacitación.	HUMANOS: Subgerente Administrativo, Auxiliar
Asistente RRHH.	Plan de capacitación.	TECNOLÓGICOS: Programas Informáticos para oficina
PROVEEDORES	INDICADORES	USUARIOS
Personal de la empresa Dirección estratégica. Cliente. Proceso de planeación del servicio.	Total de capacitaciones. Evaluación del per $\frac{N^{\circ}cap. ejecutadas}{N^{\circ}cap. programadas} * 100$	Proceso gestión de calidad. BELMONTE INGENIEROS S.R.L.



**PROCESO SOPORTE:
GESTIÓN FINANCIERA**

CÓDIGO:	PS-GF-08
FECHA:	02/2019
VERSIÓN:	V1

FICHA PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA

PROPÓSITO DEL PROCESO		
Establecer los controles de los ingresos y gastos que tiene la organización, para el aumento de la rentabilidad de la empresa		
ALCANCE		
Todas las acciones y procesos relacionados con la obtención, uso e inversión de recursos económicos pertenecientes a la empresa.		
ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA
Conclusión de realización del servicio.	Planear e invertir los valores y recursos de la empresa para proteger el capital.	Requerimiento de servicios y materiales
Realización de la Oferta.	De acuerdo al calendario tributario realizar planeación de los pagos mensuales de impuestos.	Autorización de descuentos
Realización de nuevas asociaciones.	Planificar y controlar los recursos para la liquidación de nómina.	Listado de cuentas por pagar.
Solicitud o requerimiento de nuevos o más recursos.	Acorde a los requerimientos realizados por las diferentes áreas, ejecutar la distribución y planeación de recursos económicos en cumplimiento de la satisfacción de necesidades en los proyectos.	Presentación de estados financieros.
Solicitud o requerimiento de productos o recursos no contemplados en la planeación inicial del proyecto.	Planear la adquisición de recursos tecnológicos, humanos y físicos, de acuerdo a las necesidades; basado en el criterio de consumo o gasto de Costos Fijos y Variables relacionados de forma Directa o Indirecta en el cumplimiento de la actividad económica de la organización.	Asignación de recursos económicos, tecnológicos, físicos y humanos.
Especificación de disponibilidad de recursos de acuerdo a los procesos.	Elaboración y presentación de la información contable.	Asignación de recursos económicos, tecnológicos, físicos y humanos.
	Análisis de estados financieros e indicadores.	Subcontratistas



**PROCESO SOPORTE:
GESTIÓN FINANCIERA**

CÓDIGO:	PS-GF-08
FECHA:	02/2019
VERSIÓN:	V1

	Presentación de los estados financieros al Gerente General.	Presupuesto final.
	Realizar cotizaciones de los recursos solicitados por las diferentes áreas de acuerdo a la prioridad, para determinar la inversión del recurso económico.	Comunicación interna.
	Realizar el pago de la nómina mensual a todos los funcionarios.	Aprobación de recursos requeridos para el funcionamiento de los equipos.
	Establecer la rentabilidad obtenida a partir del punto de equilibrio de operación de la organización.	Contratos.
AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD	DOCUMENTOS RELACIONADOS	RECURSOS
Gerente General Gerente Administrativo Financiero Sub Gerente Financiero Sub Gerente Administrativo.	Control estado de los proyectos. Listado de proveedores. Cuentas por pagar. Recibos de caja menor. Relación pago de impuestos.	FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones HUMANOS: Gerente General, Gerente Administrativo Financiero, Sub Gerente Financiero-Administrativo TECNOLÓGICOS: Programas Informáticos para oficina
PROVEEDORES	INDICADORES	USUARIOS
Proceso de licitaciones Proceso de planeación del servicio. Dirección estratégica.	Auditoría Anual	Proceso dirección estratégica. Proceso de licitaciones Proceso de planeación del servicio. Proceso de realización del servicio. Proceso entrega del servicio.



**PROCESO SOPORTE:
GESTIÓN COMPRAS**

CÓDIGO:	PS-GC-09
FECHA:	02/2019
VERSIÓN:	V1

FICHA PROCESO: GESTIÓN COMPRAS

PROPÓSITO DEL PROCESO		
Garantizar el aprovisionamiento de los materiales, bienes y servicios de acuerdo a las políticas y requerimientos de la empresa		
ALCANCE		
Todos los procesos relacionados a la organización.		
ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA
Programación físico financiera	Identificar las necesidades de compra.	Solicitud de compra
Directrices Gerencia General	Definir las condiciones comerciales.	Políticas de compra
Solicitud de compra	Analizar los requerimientos de compra.	Aprobación / rechazo de solicitud de compra
Información cotizaciones	Identificar proveedores de bienes y servicios.	Base de datos de proveedores
Resultados esperados, proyecciones de la Dirección	Definir objetivos y metas del proceso alineados con la estrategia	Indicadores, metas y objetivos para el proceso
Base datos de proveedores	Gestionar solicitudes de materiales y servicios	Producto o servicio solicitado
Requisitos de selección de proveedores	Realizar negociación con proveedor	Negociación aprobada
Criterios de evaluación de proveedores, base de datos	Seleccionar los proveedores, evaluar su capacidad de cumplimiento	Selección de proveedor
Especificaciones de materiales y servicios, factura	Asegurar el almacenamiento y preservación de los materiales	Productos preservados adecuadamente
Indicadores, informes de auditorías y comités	Controlar y administrar la entrega de materiales	Inventario de materiales
Decisiones gerenciales	Evaluar el desempeño de los proveedores y comunicarle los resultados	Desempeño de proveedores
Cambios en los procesos y en la prestación del servicio	Verificar la conformidad de los materiales y/o servicios comprados	Materiales y servicios liberados



**PROCESO SOPORTE:
GESTIÓN COMPRAS**

CÓDIGO:	PS-GC-09
FECHA:	02/2019
VERSIÓN:	V1

	Hacer seguimiento al cumplimiento de las políticas, objetivos y metas de todo el sistema	Decisiones gerenciales
	Hacer seguimiento al cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Cambios en los procesos y en la prestación del servicio
	Elaborar el contrato especificando los servicios (en el caso de subcontratistas).	Contrato
	Asegurar la mejora continua del sistema	Acciones de mejora
AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD	DOCUMENTOS RELACIONADOS	RECURSOS
Gerente Administrativo Financiero Sub Gerente Financiero Sub Gerente Administrativo	Listado de proveedores. Controles estados de proyectos.	FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones HUMANOS: Sub Gerente Administrativo y Financiero, Encargado Adquisiciones. TECNOLÓGICOS: Programas Informáticos para oficina
PROVEEDORES	INDICADORES	USUARIOS
Todos los procesos. Proceso Realización del Servicio Todos los procesos del SGC Planificación Estratégica Gestión de Calidad	Desempeño de los proveedores <i>Evaluación de Proveedores Producto/Servicio</i>	Proceso dirección estratégica. Proceso Licitaciones Proceso Planeación del servicio. Proceso Realización del servicio. Proceso entrega del servicio. Proveedores

MANUAL DE FUNCIONES

MF-01 Manual de Funciones Procesos Estratégico y de Soporte (MF-PES-01)

MF - 02 Manual de Funciones Proceso Operativo (MF-PO-02)

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESOS ESTRATÉGICO Y DE APOYO	CÓDIGO:	MF-PEA-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

GERENTE GENERAL

1. CÓDIGO

GG

2. OBJETIVO DEL CARGO

Ser responsable ante los accionistas por los resultados de las operaciones y el desempeño organizacional; planea, dirige, organiza y controla las actividades, demuestra liderazgo involucrados en la empresa. La gerencia actúa como soporte de la organización a nivel general y de los colaboradores, asesora el manejo de cada área funcional.

3. FUNCIONES

- Liderar los procesos de planeación estratégica, determinando los factores críticos de éxito, estableciendo los objetivos y metas específicas.
- Desarrollar estrategias generales para alcanzar los objetivos y metas propuestas.
- Hacer cumplir los estatutos. Las determinaciones de la Asamblea de Socios.
- Representar judicial y extrajudicialmente a la sociedad ante terceros, autoridades de policía y/o autoridades fiscales.
- Constituir los apoderados que requiera la sociedad.
- Convocar a la Asamblea de Socios a reuniones ordinarias o extraordinarias
- Enajenar a cualquier título los bienes sociales, gravarlos, modificar su forma y ejercer sobre ellos los actos de administración.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
RESPONSABLE CALIDAD	GERENTE ADMINISTRATIVO	GERENTE GENERAL

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESOS ESTRATÉGICO Y DE APOYO	CÓDIGO:	MF-PEA-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

- Presentar a la Asamblea de Socios los informes que ésta le solicite.
- Presentar cuentas comprobadas de su actividad.
- Aprobar nómina y pago de comisiones del personal operativo y comercial.
- Coordinar actividades y procesos necesarios para el alcance del objetivo corporativo.

PERFIL

FORMACIÓN ACADÉMICA Profesional en Administración de Empresas, Ingeniero Comercial y/o ramas afines.

EXPERIENCIA LABORAL Superior a cinco años en cargos similares.

COMPETENCIAS

CONOCIMIENTOS

- Gestión de Negocios, Administración Financiera y Operaciones.

HABILIDADES

- Orientación a Resultados
- Transparencia
- Compromiso con la Empresa
- Competitividad y Capacidad Analítica.
- Liderazgo para dirigir al personal.

NOTA

Las tareas precedentes son simplemente enunciativas y no limitativas de otras que se le pueda encomendar o surgir de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Queda terminantemente prohibido:

- Retirar este manual de las oficinas de la empresa.

 BELMONTE	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESOS ESTRATÉGICO Y DE APOYO	CÓDIGO:	MF-PEA-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

- Proporcionar este manual a personas ajenas a la empresa.
- Reproducir por cualquier medio este material sin autorización.

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESOS ESTRATÉGICO Y DE APOYO	CÓDIGO:	MF-PEA-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA

1. CÓDIGO:

GAF

2. OBJETIVO DEL CARGO

- Crear Valor para los Accionistas
- Rentabilidad sostenible a largo plazo.
- Dirigir, controlar y hacer seguimiento a todas las actividades de la GAF
- Asegurar la liquidez de la empresa (continuidad del negocio) en el corto plazo y asegurar la cobertura de las obligaciones en el largo plazo

3. FUNCIONES

- Responsable máximo de las áreas de finanzas, administración y contabilidad.
- Gestión del capital de trabajo
- Planificación financiera presupuestaria
- Planificación financiera de nuevas inversiones
- Gestión de las cuentas por cobrar.
- Responsable directo de la veracidad de las cuentas en sus partidas de activo, pasivo y resultados.
- Elaborar presupuestos que muestren la situación económica y financiera, así como los resultados y beneficios a alcanzarse.
- Revisar y presentar estados financieros elaborados por el departamento contable.
- Presentación diaria de informe de tesorería ingresos y egresos de cuentas bancarias y saldos en cajas.

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESOS ESTRATÉGICO Y DE APOYO	CÓDIGO:	MF-PEA-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

- Revisión y presentación de novedades diarias del área de personal, contrataciones, retiros, faltas retrasos, llamadas de atención, revisión de finiquitos por retiros del personal.
- Informe periódico de inversiones realizadas en activos fijos y almacenes de oficina central.
- Presentación de resumen mensual de gastos.
- Elaborar informes de gestión para ser presentado a la Gerencia, así como los demás informes sobre el desarrollo de sus funciones que se le soliciten.
- Coordinar el Sistema de Gestión de Calidad.

PERFIL

FORMACIÓN ACADÉMICA Licenciado en Ingeniería Comercial, Administración de Empresas o Ingeniería Industrial y/o ramas afines.

EXPERIENCIA LABORAL Superior a tres años en cargos similares.

COMPETENCIAS

CONOCIMIENTOS

- Interpretación de Estados Financieros.
- Contabilidad Financiera
- Finanzas Corporativas
- Administración de la Logística Operacional
- Elaboración de Presupuestos
- Análisis de Flujo de Efectivo
- Diseño y Seguimiento a Indicadores Financieros.

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESOS ESTRATÉGICO Y DE APOYO	CÓDIGO:	MF-PEA-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

- Manejo de Herramientas Informáticas Microsoft Office.

HABILIDADES

- Habilidad numérica
- Capacidad de trabajar en equipo
- Predisposición, honestidad y ética.
- Comunicación oral y escrita.
- Capacidad de análisis.

NOTA

Las tareas precedentes son simplemente enunciativas y no limitativas de otras que se le pueda encomendar o surgir de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Queda terminantemente prohibido:

- Retirar este Manual de las Oficinas de la empresa.
- Proporcionar este manual a personas ajenas a la empresa.
- Reproducir por cualquier medio este material sin autorización.

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESOS ESTRATÉGICO Y DE APOYO	CÓDIGO:	MF-PEA-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

SUBGERENTE FINANCIERO

1. CÓDIGO

SGF

2. OBJETIVO DEL CARGO

Crear Valor para los Accionistas

Rentabilidad sostenible a largo plazo.

Dirigir, controlar y hacer seguimiento a todas las actividades del área financiera

Asegurar la liquidez de la empresa (continuidad del negocio) en el corto plazo y asegurar la cobertura de las obligaciones en el largo plazo

3. FUNCIONES

- Negociación directa con entidades financieras
- Actualización de la información con las entidades financieras
- Control y Supervisión de Boletas de Garantía
- Planificación y elaboración de presupuestos (Divisiones, Proyectos y Consorcio).
- Control de la ejecución de presupuestos
- Evaluación periódica (mensual, trimestral y semestral) de presupuestos
- Supervisión de funciones de las áreas a cargo: Contabilidad, Tesorería y Activos

Fijos

- Control y seguimiento de la facturación
- Control y seguimiento de las cuentas por cobrar
- Análisis de las tendencias de la industria (identificar oportunidades de crecimiento)
- Presentación de información financiera periódica.

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESOS ESTRATÉGICO Y DE APOYO	CÓDIGO:	MF-PEA-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

- Auditar el Sistema de Gestión de Calidad.
- Otros asignados por el inmediato superior.

PERFIL

FORMACIÓN ACADÉMICA Licenciado en Ingeniería Comercial, Administración de Empresas o Ingeniería Industrial y/o ramas afines.
Post-grado en administración o finanzas

EXPERIENCIA LABORAL Superior a tres años en cargos similares.

COMPETENCIAS

CONOCIMIENTOS

Interpretación de Estados Financieros.

Finanzas Corporativas

Elaboración de Presupuestos

Análisis de Flujo de Efectivo

Diseño y Seguimiento a Indicadores Financieros.

Manejo de Herramientas Informáticas Microsoft Office.

HABILIDADES

Habilidad numérica

Capacidad de trabajar en equipo

Predisposición, honestidad y ética.

Comunicación oral y escrita.

Capacidad de análisis.

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESOS ESTRATÉGICO Y DE APOYO	CÓDIGO:	MF-PEA-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

NOTA

Las tareas precedentes son simplemente enunciativas y no limitativas de otras que se le pueda encomendar o surgir de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Queda terminantemente prohibido:

- Retirar este Manual de las Oficinas de la empresa.
- Proporcionar este manual a personas ajenas a la empresa.
- Reproducir por cualquier medio este material sin autorización.

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESOS ESTRATÉGICO Y DE APOYO	CÓDIGO:	MF-PEA-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

SUBGERENTE ADMINISTRATIVO

1. CÓDIGO

SGA

2. OBJETIVO DEL CARGO

Planear, organizar, coordinar, controlar y evaluar de manera eficiente los recursos humanos, materiales y de servicios del Área Administrativa y promover la operación racional de los mismos.

Organizar las actividades y recursos del área, para el eficiente servicio al cliente interno.

3. FUNCIONES

- Evaluar, diseñar y ejecutar las políticas de la empresa entorno al manejo del departamento administrativo.
- Crear en el establecimiento las condiciones organizacionales para lograr una cultura de responsabilidad y de evaluación permanente, conjugando la calidad del desempeño con la productividad de sus Recursos Humanos.
- Promover la capacitación y el desarrollo laboral permanente del personal vinculado a la carrera funcionaria en el establecimiento, con el objetivo de que los funcionarios cuenten con más y mejores herramientas para cumplir sus funciones de modo eficiente y eficaz.
- Realiza cálculos sobre las cláusulas de protección socio-económicas: Horas extras, vacaciones, reposos pre y post natal y otros de conformidad con la Ley de Carrera Administrativa, Convenios Colectivos y la Ley Orgánica del Trabajo.

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESOS ESTRATÉGICO Y DE APOYO	CÓDIGO:	MF-PEA-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

- Actualiza y registra en los expedientes del personal, reposos, permisos, inasistencias y demás información relacionada con el personal.
- Colaborar en labores de reclutamiento y selección de personal, así como de clasificación y valoración de puestos.
- Registra la asistencia del personal de la dependencia.
- Realiza cálculos de datos para el boletín estadístico del área.
- Chequea diariamente el control de asistencia y detecta fallas.
- Recibir, tramitar y distribuir correspondencia relacionada con la Sección de Planillas, así como confeccionar órdenes de trabajo, requisiciones, liquidaciones de vales y otros.
- Mantener un control sobre el cumplimiento en la ejecución de los compromisos adquiridos de acuerdo a las Metodologías definidas.
- Coordinar las actividades relacionadas con la negociación, estudios previos, contratación, ejecución y liquidación, propias del desarrollo de los proyectos.
- Vigilar los compromisos de la empresa en cuanto a su cumplimiento en plazo, calidad y costo, así como velar por el presupuesto definido para su desarrollo, adelantando actividades propias de Gerencia.
- Contribuir con responsabilidad y sentido de pertenencia en el desarrollo integral de los programas y proyectos.
- Dirigir los compromisos de la empresa con el desarrollo técnico y gerencial propio de cada una de las líneas de servicio, de acuerdo a los principios de economía, eficacia y transparencia.

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESOS ESTRATÉGICO Y DE APOYO	CÓDIGO:	MF-PEA-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

- Participar en la formulación del plan de inversiones y gastos, con relación a la parte presupuestal y de planeación.
- Auditar el Sistema de Gestión de Calidad.

PERFIL

FORMACIÓN ACADÉMICA Licenciado en administración de empresas, economista y/o ramas afines.

Preferiblemente con especialización en gerencia administrativa o en el área de recursos humanos.

EXPERIENCIA LABORAL Superior a tres años en cargos administrativos.

COMPETENCIAS

CONOCIMIENTOS

Ley General del Trabajo, Legislación Laboral y Administración de Personal.

Normas, Reglamentos, Leyes y demás disposiciones relativas a la higiene y seguridad ocupacional.

Plan Estratégico

Manejo de Proyectos.

Manejo de Herramientas Informáticas Microsoft Office.

HABILIDADES

Liderazgo, dinamismo y motivación hacia el trabajo.

Habilidad para conformar equipos de trabajo.

Capacidad para el manejo de personal a su cargo.

Habilidad para participar y diseñar en procesos de autogestión y autocontrol.

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESOS ESTRATÉGICO Y DE APOYO	CÓDIGO:	MF-PEA-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

NOTA

Las tareas precedentes son simplemente enunciativas y no limitativas de otras que se le pueda encomendar o surgir de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Queda terminantemente prohibido:

- Retirar este Manual de las Oficinas de la empresa.
- Proporcionar este manual a personas ajenas a la empresa.
- Reproducir por cualquier medio este material sin autorización.

 BELMONTE	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESOS ESTRATÉGICO Y DE APOYO	CÓDIGO:	MF-PEA-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

CONTADOR GENERAL

1. CÓDIGO

CNG

2. OBJETIVO DEL CARGO

Coordinar y controlar las actividades que deberá realizar el Departamento de Contaduría.

Organizar y coordinar las actividades para el registro de las operaciones contables ejecutadas con base en el presupuesto.

3. FUNCIONES

- Planear y coordinar las actividades del Departamento de Contaduría y puntualmente, la elaboración de procesos para el registro contable.
- Verificar selectivamente los procedimientos administrativos, contables y presupuestales.
- Dirigir y coordinar las acciones de los funcionarios de Contaduría y realizar directamente las acciones que así lo requieran, para el cumplimiento de las funciones inherentes al cargo.
- Establecer y asignar tareas específicas a su personal.
- Efectuar y controlar el registro de las operaciones contables que afecten la asignación presupuestal.
- Controlar el cumplimiento de la normativa vigente en lo referente a recursos económicos y financieros.
- Cumplir y exigir lo establecido en la normatividad vigente, el Código de Ética, y el Reglamento Interno.

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESOS ESTRATÉGICO Y DE APOYO	CÓDIGO:	MF-PEA-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

- Proponer estrategias para el mejoramiento de la gestión contable.
- Generar un clima de concordia y cooperación con sus pares en el Tribunal de Cuentas.
- Informar sobre cualquier hecho o conducta impropia de cualquier funcionario Sub-Gerencia de Recursos Humanos y al Gerente General.
- Cumplir las tareas asignadas por el Sub-Gerente Financiero.
- Revisar y aprobar el trabajo del personal a su cargo.
- Elaboración de los Estados Financieros.
- Liquidación de impuestos.
- Preparación de información para auditorias.
- Elaboración de Formulario 605 (declaración jurada) y Formularios 200, 400 y 608 (Declaraciones)
- Efectuar los cierres contables.
- Mantener actualizada la nómina de los funcionarios y los pagos que deben hacerse considerando las vacaciones, licencias, permisos, entre otros; coordinando con los Departamentos de Tesorería y Recursos Humanos.
- Registrar y controlar los movimientos diarios y efectuar las conciliaciones bancarias y arqueos de las cuentas.
- Asesorar a las jerarquías respecto al ritmo de ejecución presupuestal, de acuerdo con lo proyectado, Optimizar la gestión de personal bajo su dependencia, procurando el adecuado cumplimiento de las tareas por parte de los mismos.

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESOS ESTRATÉGICO Y DE APOYO	CÓDIGO:	MF-PEA-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

- Elaborar los reportes y estados solicitados por la normativa actual, respecto a los movimientos y estados del presupuesto asignado.

4. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

4.1. Generación de información

DETALLE DE ACTIVIDADES	FRECUENCIA	A QUIEN DIRIGE
Cheques	Diario	Tesorería
Impuestos	Mensuales	Sub-Gerencia Financiera
Información para auditoría	Anual	Sub-Gerencia Financiera
Formulario 605	Anual	Impuestos Nacionales

4.2. Recepción de información

DETALLE DE ACTIVIDADES	FRECUENCIA	DE QUIEN RECIBE
Rendiciones de Pagos	Diario	ADM

PERFIL

FORMACIÓN ACADEMICA Licenciatura en Contaduría o Auditor Financiero y/o ramas afines.

EXPERIENCIA LABORAL Un mínimo de tres años en el desempeño de actividades en el área contable.

COMPETENCIAS

CONOCIMIENTOS

- Amplios conocimientos de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) vigentes.
- Amplios conocimientos del Sistema Integrado de Información Financiera (SIIF).

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESOS ESTRATÉGICO Y DE APOYO	CÓDIGO:	MF-PEA-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

- Manejo de sistemas contables, registros y documentación procedente de movimientos presupuestales.
- Leyes Actuales con respecto a tributación.
- Amplios conocimientos sobre las AFP`s.

HABILIDADES

- Trabajo en equipo
- Comunicación interna y externa.
- Responsabilidad, respeto y autonomía para este cargo.
- Dinámico y proactivo.

NOTA

Las tareas precedentes son simplemente enunciativas y no limitativas de otras que se le pueda encomendar o surgir de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Queda terminantemente prohibido:

- Retirar este Manual de las Oficinas de la empresa.
- Proporcionar este manual a personas ajenas a la empresa.
- Reproducir por cualquier medio este material sin autorización.

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESOS ESTRATÉGICO Y DE APOYO	CÓDIGO:	MF-PEA-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

TESORERÍA

1. CÓDIGO

T

2. OBJETIVO DEL CARGO

Planear, dirigir, gestionar, controlar y supervisar los asuntos relacionados con los movimientos económicos o flujos monetarios, garantizando la cancelación oportuna de los compromisos y asesorar a la gerencia en la toma de decisiones relacionada con el manejo de los recursos financieros.

3. FUNCIONES

- Registro diario de las transacciones realizadas en cada una de las cuentas Bancarias, depósitos, retiros, débitos, créditos.
- Registro diario de los ingresos y gastos realizados por fondos a rendir.
- Registro de pagos de cuotas de clientes en su libro diario.
- Registro y control en libro de emisión de cheques para pagos futuros.
- Retiros de fondos en efectivo, para pagos a proveedores y por traspasos entre bancos.
- Emisión y pagos a proveedores con cheque y en efectivo (autorizados).
- Conciliaciones bancarias mensuales.
- Informe a los mandos superiores de los vencimientos y pagos mensuales a realizar.
- Elevar informe diario de los movimientos bancarios (Ingresos/Egresos) al departamento Administrativo Financiero, Contabilidad y Gerencia General.

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESOS ESTRATÉGICO Y DE APOYO	CÓDIGO:	MF-PEA-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

- Conservas los archivos financieros bajo su responsabilidad de acuerdo a las disposiciones que le rijan.
- Control de la Emisión de Boletas de Garantía
- Planillas de Sueldos
- Contribuir con responsabilidad y sentido de pertenencia en el desarrollo integral de los programas y proyectos que desarrolla.

4. GESTION DE LA INFORMACION

4.1. Generación de información

DETALLE DE ACTIVIDADES	FRECUENCIA	A QUIEN DIRIGE
Saldos Bancarios	Semanal o Requerimiento	Sub-Gerencia Financiera y GG
Boleta de Garantía	Mensual o Requerimiento	Sub-Gerencia Financiera
Conciliación Bancaria	Mensual	Sub-Gerencia Financiera
Planillas de Sueldos	Mensual	Sub-Gerencia Financiera
Registro de Egresos de Facturas de Bancos	Mensual	Contabilidad

4.2. Recepción de información

DETALLE DE ACTIVIDADES	FRECUENCIA	DE QUIEN RECIBE
Saldos Bancarios	Semanal o Requerimiento	Bancos
Conciliación Bancaria	Mensual	Bancos
Planillas de Sueldos	Mensual	ADM y Contabilidad

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESOS ESTRATÉGICO Y DE APOYO	CÓDIGO:	MF-PEA-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

Registro de Egresos de Facturas Mensual Bancos
de Bancos

PERFIL

FORMACIÓN ACADÉMICA Licenciado en Contador Publica, Administración de Empresas
y/o ramas afines.

EXPERIENCIA LABORAL Tres años en el desempeño de actividades en el área contable
financiera.

COMPETENCIAS

CONOCIMIENTOS

- Finanzas y Contabilidad.
- Manejo de Paquetes Contables
- Bancarización
- Manejo de herramientas informáticas Microsoft Office.

HABILIDADES

- Actitud de liderazgo, dinamismo y motivación hacia el trabajo.
- Capaz de trabajar bajo presión.
- Comunicación oral y escrita
- Discreto en el manejo de la información a la cual tiene acceso en virtud a sus funciones.

NOTA

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESOS ESTRATÉGICO Y DE APOYO	CÓDIGO:	MF-PEA-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

Las tareas precedentes son simplemente enunciativas y no limitativas de otras que se le pueda encomendar o surgir de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Queda terminantemente prohibido:

- Retirar este Manual de las Oficinas de la empresa.
- Proporcionar este manual a personas ajenas a la empresa.
- Reproducir por cualquier medio este material sin autorización.

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESOS ESTRATÉGICO Y DE APOYO	CÓDIGO:	MF-PEA-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

RESPONSABLE ACTIVOS FIJOS

1. CÓDIGO

RAF

2. OBJETIVO DEL CARGO

Efectuar el registro de ingreso, la asignación del custodio, salvaguarda y control minucioso de los activos fijos de la empresa. Además, realizar el inventario físico de los mismos.

Proporcionar la información requerida por el jefe inmediato en relación a los activos fijos y bienes de baja.

3. FUNCIONES

- Llevar el control de los equipos asignados en las bases de datos.
- Mantener actualizadas las bases de datos que contienen el registro de las altas y bajas de los equipos y mobiliarios asignados.
- Control de las Bajas, Altas y Traspasos de Activos Fijos, realizadas en el mes.
- Control de las Depreciaciones y amortizaciones de los activos fijos, de acuerdo a la normativa local.
- Registro de Facturas relacionados a Activos Fijos.
- Reportes de movimientos ocurridos de Activos Fijos.
- Preparar un reporte mensual de altas, bajas, transferencias locales y regionales de los activos fijos.
- Elaborar los informes de los movimientos de los bienes de activo fijo que solicite el jefe inmediato.
- Realizar la recepción del equipo y mobiliario de las áreas asignadas.

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESOS ESTRATÉGICO Y DE APOYO	CÓDIGO:	MF-PEA-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

- Asignar el número de inventario a cada uno de los equipos y mobiliario de las áreas asignadas.
- Emitir el resguardo del equipo y mobiliario de las áreas asignadas.
- Supervisar las actividades desempeñadas por el personal a su cargo.
- Archivar físicamente la documentación relacionada con los activos fijos, como ser compras, hojas y actas de transferencia y el listado de Activos Fijos propios y concedidos.

4. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

4.1. Generación de información

DETALLE DE ACTIVIDADES	FRECUENCIA	A QUIEN DIRIGE
Reportes de Activos Fijos	Mensual	Sub-Gerencia Financiera
Estados de Cuenta	Trimestral	Sub-Gerencia Financiera
Control Vehicular	Mensual	Sub-Gerencia Financiera

4.2. Recepción de información

DETALLE DE ACTIVIDADES	FRECUENCIA	DE QUIEN RECIBE
Reportes de Activos Fijos	Trimestral	Sub-Gerencia Financiera
Actualizaciones y Depreciaciones		
Requerimiento de Activos Fijos	A requerimiento	Área Técnica - ADM

PERFIL

FORMACIÓN ACADÉMICA	Licenciado en la carrera de Administración de Empresas, Contaduría y/o ramas afines. Especialista en Activos Fijos.
EXPERIENCIA LABORAL	Tres años de experiencia en puestos similares.

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESOS ESTRATÉGICO Y DE APOYO	CÓDIGO:	MF-PEA-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

COMPETENCIAS

CONOCIMIENTO

- Leyes y normas impositivas.
- Conocimiento de normas contables nacionales e internacionales.
- Conocimiento de normas tributarias para la administración de activos fijos.
- Manejo de office avanzado (Excel).

HABILIDADES

- Adaptable a los cambios.
- Trabajo en equipo.
- Capacidad para seguir instrucciones.

NOTA

Las tareas precedentes son simplemente enunciativas y no limitativas de otras que se le pueda encomendar o surgir de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Queda terminantemente prohibido:

Retirar este Manual de las Oficinas de la empresa.

Proporcionar este manual a personas ajenas a la empresa.

Reproducir por cualquier medio este material sin autorización

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESOS ESTRATÉGICO Y DE APOYO	CÓDIGO:	MF-PEA-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

SOPORTE TÉCNICO

1. CÓDIGO

ST

2. OBJETIVO DEL CARGO

Brindar el soporte y mantener en óptimas condiciones los equipos informáticos y de telefonía, conectividad y recursos informáticos básicos, que garanticen una mejor ejecución de las funciones administrativas y operacionales.

3. FUNCIONES QUE DESEMPEÑA

- Manejar los sistemas de información.
- Manejar y dar el soporte necesario de los equipos y servidores.
- Dar soporte y soluciones a los usuarios finales del sistema.
- Manejar y capacitar a los empleados en los sistemas de información.
- Realizar el mantenimiento preventivo a todos los equipos de cómputo.
- Dar soporte en la adquisición de hardware y software.
- Dar capacitación interna en uso de software.
- Seguimiento e implementación de proyectos informáticos.
- Mantener y actualizar la página web.
- Contribuir con responsabilidad y sentido de pertenencia en el desarrollo integral de los programas y proyectos.

4. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

4.1. Generación de información

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESOS ESTRATÉGICO Y DE APOYO	CÓDIGO:	MF-PEA-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

DETALLE DE ACTIVIDADES	FRECUENCIA	A QUIEN DIRIGE
Mantenimiento de Equipos de Computación	A requerimiento	Responsable de Activos Fijos
Revisión de maquinaria	A requerimiento	Sub-Gerente ADM

4.2. Recepción de información

DETALLE DE ACTIVIDADES	FRECUENCIA	DE QUIEN RECIBE
Mantenimiento de Equipos de Computación	A requerimiento	Responsable de Activos Fijos
Recuperación de información	A Requerimiento	Personal de la Empresa

PERFIL

FORMACIÓN ACADÉMICA Técnico en Electrónica o Informático y/o ramas afines.

EXPERIENCIA LABORAL Dos a Tres años como profesional.

COMPETENCIAS

CONOCIMIENTOS

- Conocimientos avanzados en Office.
- Instalación de Windows
- Manejo de red
- Manejo de Router

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESOS ESTRATÉGICO Y DE APOYO	CÓDIGO:	MF-PEA-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

HABILIDADES

- Motivación hacia el trabajo.
- Eficiente
- Paciencia
- Predisposición.

NOTA

Las tareas precedentes son simplemente enunciativas y no limitativas de otras que se le pueda encomendar o surgir de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Queda terminantemente prohibido:

- Retirar este Manual de las Oficinas de la empresa.
- Proporcionar este manual a personas ajenas a la empresa.
- Reproducir por cualquier medio este material sin autorización.

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESOS ESTRATÉGICO Y DE APOYO	CÓDIGO:	MF-PEA-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

RESPONSABLE CALIDAD

1. CÓDIGO

RC

2. OBJETIVO DEL CARGO

El Responsable de calidad implementa y mantiene el Sistema de Gestión de Calidad.

Además, se asegura de mantener a la organización certificada en la Norma ISO 9001, realizando revisiones continuamente.

3. Responsabilidades y/o Funciones

- Asegurar la implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad e informar a la Dirección del estado y evolución.
- Verificar que la política de calidad sea entendida, aplicada y se mantenga en todos los niveles de la empresa.
- Preparar junto con la Dirección los objetivos e indicadores anuales de Calidad y realizar su seguimiento.
- Colaborar con la revisión del Sistema de Gestión de Calidad por la Dirección en la revisión de objetivos y elaborar las actas.
- Proponer y gestionar junto con los responsables de procesos, las solicitudes de acciones correctivas y preventivas.
- Definir en colaboración con la Dirección las responsabilidades, autoridad y las relaciones de todas las personas que dirigen, efectúan y verifican las tareas que tienen incidencia en la calidad.
- Identificar las necesidades de formación del personal en materia de calidad.

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESOS ESTRATÉGICO Y DE APOYO	CÓDIGO:	MF-PEA-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

- Mantener relacionamiento con los proveedores y clientes, en los temas relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad.
- Documentar y gestionar los reclamos de clientes, proveedores y no conformidades internas.
- Registrar y realizar el seguimiento a todas las acciones correctivas y preventivas.
- Informar a Gerencia de todas las acciones correctivas y preventivas de las negligencias e incumplimientos que se generen.
- Enviar anualmente los cuestionarios de satisfacción de clientes, realizar la medición, registrar los resultados y analizarlos con la Dirección.
- Elaborar, controlar, revisar y distribuir los: Manuales, Procedimientos, Anexos y Registros del Sistema de Gestión de Calidad y documentación adicional.
- Mantener y gestionar toda la documentación y registros del sistema de gestión de calidad.
- Realizar, archivar y custodiar las copias de seguridad de la documentación y bases de datos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad.
- Archivar los registros de calidad bajo su responsabilidad y asegurarse que las demás áreas los archivan correctamente.
- Informar al resto de la organización de los cambios o modificaciones que suceden en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Verificar que se esté cumpliendo con los requerimientos de compras y/o servicios, comprobando si la recepción y el tratamiento son los adecuados.

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESOS ESTRATÉGICO Y DE APOYO	CÓDIGO:	MF-PEA-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

PERFIL

FORMACIÓN ACADÉMICA:

Formación en ingeniería industrial, comercial o civil, con formación complementaria en Sistemas de Gestión de Calidad.

EXPERIENCIA LABORAL:

3 años de experiencia laboral general.

2 años en cargos similares (diseño, implementación SGC)

COMPETENCIAS

CONOCIMIENTOS:

Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad.

Manejo de Proyectos

Manejo de Herramientas Informáticas.

HABILIDADES:

Liderazgo, dinamismo y motivación hacia el trabajo.

Habilidad para conformar equipos de trabajo.

Capacidad para el manejo de personal a su cargo.

Habilidad para manejo de grupos, talleres.

NOTA

Las tareas precedentes son simplemente enunciativas y no limitativas de otras que se le pueda encomendar o surgir de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Queda terminantemente prohibido:

- Retirar este manual de las oficinas de la empresa.
- Proporcionar este manual a personas ajenas a la empresa.

 BELMONTE	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESOS ESTRATÉGICO Y DE APOYO	CÓDIGO:	MF-PEA-01
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

- Reproducir por cualquier medio este material sin autorización

4. Historial de revisiones:

PAGINAS	FECHA	BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS.

5. Anexo.

- CV

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESO OPERATIVO	CÓDIGO:	MF-PO-02
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

GERENTE DE PROYECTO

1. Código:

GP.

2. Objetivo del Cargo

Planificar, organizar y controlar los recursos a su cargo (personal, presupuesto, equipo y materiales) para satisfacer los requerimientos técnicos, de costo y de tiempo que permitan finalizar con éxito el o los proyectos bajo su responsabilidad, según se haya presupuestado.

3. Responsabilidades y/o Funciones

- Definir los objetivos del proyecto: que sean claros y alcanzables según las capacidades de la empresa
- Alinear el proyecto con la estrategia empresarial – institucional
- Manejar los recursos físicos, financieros, humanos y su asignación a las tareas
- Administrar los costos y presupuestos
- Administrar la calidad del proyecto según los estándares de desempeño definidos
- Vigilar que las tres restricciones (calidad, costo y tiempo) a que se enfrentan todos los proyectos, se gestionan adecuadamente.
- Gestionar los plazos para cumplir con el cronograma.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
RESPONSABLE CALIDAD	GERENTE ADMINISTRATIVO	GERENTE GENERAL

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESO OPERATIVO	CÓDIGO:	MF-PO-02
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

- Participar en la integración del equipo del proyecto: definir los perfiles con las competencias requeridas.
- Garantizar que el personal del proyecto reciba todos los recursos y la información necesarios.
- Analizar y manejar los riesgos
- Administrar el recurso humano
- Manejar las comunicaciones
- Informar a todos los actores del proyecto sobre los avances o retrasos
- Orientar y/o delegar su equipo, ejerciendo la supervisión necesaria
- Manejar las herramientas, los métodos, las métricas y los cronogramas maestros del proyecto
- Realizar seguimiento y control oportuno
- Administrar los problemas y los cambios que el proyecto exija sobre la marcha.
- Establecer residencia, en caso de ser necesario, en el lugar previsto donde se desarrollará el proyecto o en su defecto, realizar viajes constantes al área de proyecto.

PERFIL

Formación académica:

Ingeniero Civil, con Maestría en Gerencia de Proyectos o Construcción. Especialización en Planeamiento Estratégico o Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión o afines.

Experiencia laboral:

7 años de experiencia general mínima y 4 años de experiencia específica, a tiempo completo en obra

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESO OPERATIVO	CÓDIGO:	MF-PO-02
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

COMPETENCIAS

Conocimientos:

Conocimiento de planificación, Gestión de calidad y Evaluación de proyectos.

Habilidades:

- Proactividad.
- Orientación a resultados.
- Capacidad de organización y planificación.
- Capacidad de análisis y propuesta de soluciones.
- Capacidad resolutive.
- Trabajo en equipo.
- Comunicación efectiva y empatía.
- Innovación y mejora continua

NOTA

Las tareas precedentes son simplemente enunciativas y no limitativas de otras que se le pueda encomendar o surgir de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Queda terminantemente prohibido:

- Retirar este manual de las oficinas de la empresa.
- Proporcionar este manual a personas ajenas a la empresa.
- Reproducir por cualquier medio este material sin autorización

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESO OPERATIVO	CÓDIGO:	MF-PO-02
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

GERENTE DE PROYECTO CONSTRUCCIÓN

1. Código

GPC

2. Objetivo del Cargo

Optimizar el diseño de proyectos de construcción a cargo de la empresa, orientando el trabajo hacia la calidad y mejora en los plazos de ejecución, reduciendo el costo de los mismos.

3. Responsabilidades y/o Funciones

- Elaborar las propuestas técnicas y económicas para las obras de construcción y/o conservación de infraestructura civil para presentar a las convocatorias o invitaciones en las que participará la empresa.
- Calcular el costo y el presupuesto de las obras de construcción.
- Efectuar seguimiento del costo y presupuesto de las obras de construcción en ejecución, en relación con el costo y presupuesto previsto.
- Desarrollar los instrumentos para verificar el cumplimiento de las normas de seguridad industrial, medio ambiente y responsabilidad social empresarial en las obras de construcción.
- Realizar el seguimiento y control de las obras de construcción en ejecución, mediante inspecciones in situ y/o revisión de documentación generada por las mismas.
- Elaborar, priorizar y ejecutar el Plan de Ejecución de Obras, en coordinación con las demás gerencias y unidades de la empresa.

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESO OPERATIVO	CÓDIGO:	MF-PO-02
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

- Ejecutar las fases, de los procesos de adquisición de bienes y contratación de servicios.
- Recomendar y ejecutar acciones correctivas en caso de retraso en la ejecución de obras de construcción.
- Buscar alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas para la ejecución de obras de construcción.
- Asesorar en aspectos técnicos de las obras de construcción a la Gerencia General y demás gerencias y unidades de la empresa.
- En coordinación con la Gerencia Administrativa Financiera, programar y capacitar al personal técnico del proyecto en temas específicos que beneficien a la empresa.
- Realizar otras funciones encomendadas y delegadas expresamente por Gerencia General.

PERFIL

Formación académica:

Título universitario en las especialidades de ingeniería civil y/o arquitectura con Postgrado en Gerencia de Proyectos.

Experiencia laboral:

7 años de experiencia comprobada como gerente de proyecto en las actividades mencionadas.

Amplia experiencia en construcción de pequeña, mediana y gran envergadura en obras civiles.

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESO OPERATIVO	CÓDIGO:	MF-PO-02
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

COMPETENCIAS

Conocimientos:

Diseño y control de presupuestos

Estimación de costos de obra

Construcción de cronogramas, planeación del progreso físico y la ejecución de actividades.

Habilidades:

Planificador: tanto del proyecto como de los recursos a su cargo

Integrador: de los esfuerzos de las distintas áreas de una empresa que participan en el proyecto.

Comunicador: para mantener el interés por el proyecto y la oportuna acción de las diferentes áreas de la empresa

Administrador: de recursos físicos, tecnológicos, humanos y financieros pertenecientes al proyecto.

Mentor: coach, para capacitar, estimular, supervisar, motivar y corregir a los integrantes de su equipo de proyecto.

Nota:

Las tareas precedentes son simplemente enunciativas y no limitativas de otras que se le pueda encomendar o surgir de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Queda terminantemente prohibido:

- Retirar este manual de las oficinas de la empresa.
- Proporcionar este manual a personas ajenas a la empresa.
- Reproducir por cualquier medio este material sin autorización

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESO OPERATIVO	CÓDIGO:	MF-PO-02
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

ESPECIALISTA ESTRUCTURAS

1. Código

EE

2. Objetivo del Cargo

Realizar el estudio y diseño estructural, las memorias de cálculo y el informe final de su especialidad.

3. Responsabilidades y/o Funciones

- Participar y apoyar en la elaboración de diseños que sean requeridos.
- Realizar los análisis y diseños estructurales correspondientes a cada una de las obras, sean éstas puentes, muros de contención, pilotes, etc.
- Elaborar una memoria de cálculo de cada uno de los diseños tomando en consideración las normas vigentes.
- Elaborar un informe técnico, el cual deberá contener la descripción de todas las actividades realizadas por la especialidad incluyendo los resultados de los diseños en cada una de las obras proyectadas, entregar impreso en original y cuatro copias y en archivo electrónico almacenado en un disco compacto.
- Elaborar los planos que resulten del cálculo y diseño de las estructuras.
- Apoyar a la Gerencia de Proyecto en las labores asignadas.
- Elaborar los Términos de Referencia relacionados a Estructuras
- Suministrar información oportuna para la toma de decisiones.
- Cumplir con las funciones asignadas por su superior.

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESO OPERATIVO	CÓDIGO:	MF-PO-02
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

PERFIL

Formación académica:

- Título académico en Ingeniería Civil, con especialidad en Estructuras.
- Maestría en Carreteras, Vías, Pavimentos o Estructuras.
- Post-grado, Especialidad o diplomado con duración mínima de 150 horas académicas en temas afines de Ingeniería Estructural.

Experiencia laboral:

Tener al menos 6 años de experiencia general mínima y 4 años de experiencia específica.

COMPETENCIAS

Conocimientos: Manejo de software para diseño y cálculo estructural (SAP, CYPECAD, REVIT).

Habilidades:

- Capacidad de análisis
- Capacidad de trabajar en equipo
- Predisposición, honestidad y ética.
- Comunicación oral y escrita.

Nota: Las tareas precedentes son simplemente enunciativas y no limitativas de otras que se le pueda encomendar o surgir de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Queda terminantemente prohibido:

- Retirar este manual de las oficinas de la empresa.
- Proporcionar este manual a personas ajenas a la empresa.
- Reproducir por cualquier medio este material sin autorización

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESO OPERATIVO	CÓDIGO:	MF-PO-02
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

ESPECIALISTA HIDROLOGÍA E HIDRÁULICA

1. Código

EHH.

2. Objetivo

Tiene como función principal realizar el diseño hidrológico, las memorias de cálculo y el informe final de su especialidad.

3. Responsabilidades y/o Funciones

- Inventariar las obras de drenaje existentes y recopilar in situ los datos hidráulicos.
- Estimar la magnitud y frecuencia del escurrimiento producido por las tormentas en las cuencas de estudio.
- Determinar las características del flujo de agua subterránea
- Estudiar el efecto que el proyecto tendrá sobre los canales y cursos de agua existentes.
- Establecer criterios para la realización de los estudios hidrológicos e hidráulicos.
- Elaborar y presentar el informe de hidrología, el cual deberá contener los procedimientos y los resultados de los estudios, recomendaciones y memorias de cálculo bien amplias de los diseños de:
 - ✓ Obras de Drenaje Mayor: Alcantarillas, Puentes y Obras Especiales
 - ✓ Obras de Drenaje Menor: Cunetas, zanjas de coronamiento, bajantes, subdrenes, sifones, otros.
- Realizar un modelo, apoyados para este efecto de modelos computacionales.

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESO OPERATIVO	CÓDIGO:	MF-PO-02
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

- Presentar todos estos estudios, en mapas temáticos en un sistema de información geográfica.

PERFIL

Formación académica:

Ingeniero Civil con especialidad en Hidráulica e Hidrología.

Experiencia laboral:

6 años de experiencia general y 4 años de experiencia específica en proyectos civiles

Conocimientos de la problemática hídrica del área

COMPETENCIAS

Conocimientos:

Manejo de paquetes computacionales (software) relacionados a la especialidad

Habilidades:

Trabajo en equipo

Orientación a resultados

Compromiso con la empresa

Tolerancia al trabajo bajo presión

Nota: Las tareas precedentes son simplemente enunciativas y no limitativas de otras que se le pueda encomendar o surgir de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Queda terminantemente prohibido:

- Retirar este manual de las oficinas de la empresa.
- Proporcionar este manual a personas ajenas a la empresa.
- Reproducir por cualquier medio este material sin autorización

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESO OPERATIVO	CÓDIGO:	MF-PO-02
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

ESPECIALISTA DISEÑO GEOMÉTRICO

1. Código

EDG.

2. Objetivo del Cargo

El objetivo es definir, de acuerdo a requerimiento, el trazado de carreteras, teniendo como base los criterios técnicos establecidos por las normas de diseño

3. Responsabilidades y/o Funciones

- Proponer las normas de diseño consideradas, especificando la categoría de la vía, los parámetros de diseño, así como la sectorización topográfica a lo largo de la vía. Las mismas deberán ser concordantes con las establecidas en las Normas AASHTO.
- Justificar, mediante una memoria de cálculo, todo el desarrollo del diseño geométrico. Debiendo anexar, sin limitarse a ello, fórmulas, criterios, gráficas, cálculos y todo aquello que considere apropiado para la comprensión de su diseño.
- Presentar planos constructivos donde se mostrará el alineamiento y perfil longitudinal de la carretera, sistema de coordenadas y datos de referencia de los vértices de la poligonal base y la poligonal de diseño y de amarre correspondiente a la alternativa elegida, dando las coordenadas de inicio y fin. También incluirá, en la planimetría, la ubicación del sistema de señalización de la futura carretera, con señales informativas, preventivas, restrictivas, horizontales y verticales, éstas deberán ser presentadas en planillas con los correspondientes kilometrajes de ubicación, acompañadas de planos de las señales y detalles constructivos. Dicha señalización, tal como el diseño geométrico, estará sujeta a las normas de seguridad vial. De la misma manera los planos deberán mostrar la ubicación, tamaño y tipo de las obras de drenaje, complementada con datos como el área de aporte,

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESO OPERATIVO	CÓDIGO:	MF-PO-02
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

dirección del escurrimiento y otros, también, deberán ser presentadas la ubicación y características de todas las edificaciones, líneas de servicios y otras instalaciones públicas y privadas que pudieran encontrarse dentro del derecho de vía.

- Elaborar el diagrama de masas para determinar movimiento de tierras, distancias de acarreo, distancias medias de transporte de acarreo, volúmenes, costos, etc.
- Elaborar un informe técnico de Diseño de Estructura de Pavimento, con su respectiva memoria de cálculo, conteniendo entre otros: las diferentes metodologías de cálculo de los espesores de pavimento ya sea para flexible ó rígido, criterios adoptados y justificado, factores, conclusiones y recomendaciones, clasificación de la carretera, tipos de materiales, factores medio ambiente, condiciones de la Subrasante, además de las otras alternativas estudiadas.
- Elaborar, en planos independientes, las secciones transversales típicas adoptadas mostrando el espesor y tipo de las capas de pavimentos.

PERFIL

Formación académica:

Profesional titulado en Ingeniería Civil, con especialidad en Vías.

Experiencia laboral:

Especialista en diseño geométrico. Ingeniero Civil con 5 años de experiencia general mínima y 4 años de experiencia específica.

COMPETENCIAS

Conocimientos:

Manejo avanzado de software respectivo a la especialidad (Autocad, Civil 3D, Land Desktop, MS Excel, MS Word, etc)

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESO OPERATIVO	CÓDIGO:	MF-PO-02
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

Experiencia en diseño, supervisión y fiscalización de obras viales.

Habilidades:

Orientación a resultados

Capacidad de trabajo en equipo

Alto sentido de responsabilidad

Tolerancia al trabajo bajo presión

Nota:

Las tareas precedentes son simplemente enunciativas y no limitativas de otras que se le pueda encomendar o surgir de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Queda terminantemente prohibido:

- Retirar este manual de las oficinas de la empresa.
- Proporcionar este manual a personas ajenas a la empresa.
- Reproducir por cualquier medio este material sin autorización

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESO OPERATIVO	CÓDIGO:	MF-PO-02
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

ESPECIALISTA MEDIO AMBIENTE

1. Código

EMA.

2. Objetivo del Cargo

De acuerdo a la categoría, el Especialista Ambiental, desarrollará el tipo de estudio indicado.

3. Responsabilidades y/o Funciones

- Participar y apoyar en la elaboración de documentos que sean requeridos.
- Visitar cada uno de los sitios donde se realizará el proyecto, con el objetivo de que, recoja todas sus características topográficas, características geotécnicas, vulnerabilidad del sitio y todas aquellas otras que ayuden a formarse un panorama del lugar para el desarrollo de sus actividades.
- Realizar un informe de impacto ambiental: conteniendo los procedimientos y criterios utilizados en el estudio incluyendo los costos ambientales y sociales para ser incorporados a los costos del Proyecto.
- Realizar una descripción del Medio Ambiente en la zona de influencia del Proyecto mediante textos explicativos y con los mapas temáticos correspondientes, preparados en versión GIS. Esta descripción contendrá información de: Geología y geomorfología, Edafología, Agua, Clima, Paisaje, Vegetación y Fauna.
- Describir las actividades del Proyecto potencialmente impactantes (Impactos Ambientales y Sociales del Proyecto)
- Desarrollar el Plan de explotación de Bancos de Materiales.

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESO OPERATIVO	CÓDIGO:	MF-PO-02
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

- Implementar el Plan de seguridad; para esto, se identificarán las medidas de protección para el personal que se deben considerar en todas las fases del proyecto.

PERFIL

Formación académica:

Especialista Ambiental. Profesional especializado en Medio Ambiente (Ing. Civil, Ing. Agrónomo o Ing. Ambiental).

Experiencia laboral:

Especialista Ambiental con 8 años de experiencia general mínima y 5 años de experiencia específica en temas ambientales.

COMPETENCIAS

Conocimientos:

Profesional en Medio Ambiente con especialización en el área.

Habilidades:

- Capacidad de relación.
- Mentalidad analítica.
- Persona planificadora y previsor.
- Capacidad resolutoria.
- Gestor de equipos humanos

NOTA:

Las tareas precedentes son simplemente enunciativas y no limitativas de otras que se le pueda encomendar o surgir de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Queda terminantemente prohibido:

- Retirar este manual de las oficinas de la empresa.

	MANUAL DE FUNCIONES – PROCESO OPERATIVO	CÓDIGO:	MF-PO-02
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

- Proporcionar este manual a personas ajenas a la empresa.
- Reproducir por cualquier medio este material sin autorización

4. Historial de revisiones

PAGINAS	FECHA	BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS

5. Anexo

- CV

REGISTROS

- RE-01 Partes Interesadas y sus requisitos (RE-PIR-01)
- RE-02 Matriz de Identificación de Riesgos (RE-MIR-02)
- RE-03 Planificación de Cambios (RE-PC-03)
- RE-04 Activos Fijos (RE-AF-04)
- RE-05 Evaluación Ambiente de trabajo (RE-EAT-05)
- RE-06 Equipos que requieren calibración (RE-ERC-06)
- RE-07 Evaluación del desempeño (RE-ED-07)
- RE-08 Formulario Inducción y Orientación del personal (RE-FIOP-08)
- RE-09 Indicadores de Gestión (RE-IG-09)
- RE-10 Encuesta Satisfacción del Cliente (RE-ESC-10)
- RE-11 Acta de Revisión por la Alta Dirección (RE-ARAD-11)
- RE-12 Registro Acción Correctiva o Preventiva (RE-RACP-12)
- RE-13 Solicitud de Acciones Correctivas-Preventivas (RE-SACP-13)
- RE-14 Programa Anual de Auditorías (RE-PAA-14)
- RE-15 Planificación Ejecución de Auditorías (RE-PEA-15)
- RE-16 Listas de Verificación de Auditorías (RE-LVA-16)
- RE-17 Formato Informe Auditorías (RE-FIA-17)
- RE-18 Información de Proveedores (RE-IP-18)
- RE-19 Lista de Proveedores Calificados (RE-LPC-19)
- RE-20 Ficha Evaluación de Proveedores (RE-FEP-20)
- RE-21 Plan de Mejora (RE-PM-21)
- RE-22 Plan de Capacitación (RE-PC-22)
- RE-23 Lista de Capacitación (RE-LC-23)
- RE-24 Formato Planilla de Asistencia Reuniones (RE-FPAR-24)
- RE-25 Lista Maestra de documentos (RE-LMD-25)



**REGISTRO: PARTES INTERESADAS Y
SUS REQUISITOS**

CÓDIGO:

RE-PIR-01

FECHA:

04/2019

VERSIÓN:

V1

PARTES INTERESADAS General	PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
EXTERNO	Clientes	Entrega de proyecto u obra en plazo, ejecutada de acuerdo a Especificaciones Técnicas. Materiales de calidad resistentes y duraderos	Existencia y cumplimiento de responsabilidades por parte de la empresa: responsabilidad civil, prevención de riesgos laborales, etc. Cumplimiento de plazos de ejecución.
	Proveedores	Mantenimiento del contrato. Suscribir nuevos contratos en el futuro. Cobros a tiempo	Cumplimiento de la relación contractual de forma satisfactoria. Aumentar su imagen de mercado con respecto a otras empresas
	Contratistas	Entrega de Obras a Plazo, ejecutadas de acuerdo a indicadores del proyecto. Materiales de buena calidad, resistentes y duraderos	Existencia de responsabilidades por parte de la empresa (Responsabilidad civil, prevención de riesgos laborales, etc.). Entrega de obras a plazo ejecutada de acuerdo a lo indicado. Cumplimiento de plazos
	Sociedad	Cumplimiento de los requisitos legales Protección del medio ambiente	Contribución al desarrollo de la zona. Adecuada gestión de los residuos generados. No afectación del área o de la zona con la actividad realizada. Apoyo para establecer estrategias de seguridad.
INTERNO	Personal Empresa	Ante cualquier problema acudir a ellos. Materiales de buena calidad, resistentes y duraderos	Realización de proyectos u obras según lo proyectado, con resultados con calidad que represente su manera de proyectar del tal manera que sirva para futuros trabajos. Que se le explique el cronograma de trabajo y los plazos para trabajar. Cumplimiento de plazos y responsabilidades. Asesoramiento por parte de la Empresa en cuestión de materiales
	Accionistas	Disponibilidad de seguros de responsabilidad social, cumplimiento con los requisitos legales, objetivos e indicadores de calidad	Crecimiento de la cartera de clientes. Ejecución de obras de calidad de acuerdo a especificaciones. Disponer de un personal capacitado y motivado. Cumplimiento de las normas y plazos establecidos. Asesoramiento por parte de la empresa con respecto a los materiales y maquinaria óptimo que necesita adquirir la empresa



REGISTRO: MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

CÓDIGO:	RE-MIR-02
FECHA:	04/2019
VERSIÓN:	V1

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

P R O C E S O	FUENTE DE RIESGO	CAUSAS	EVENTO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		CONTROLES EXISTENTES		EVALUACIÓN DEL RIESGO			VALORACIÓN DEL RIESGO	MEDIDAS DE INTERVENCIÓN
				CONSECUENCIAS	DONDE	SI / NO	CONTROLES EXISTENTES	PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO	ACEPTABILIDAD DEL RIESGO (Se hace referencia a la aceptabilidad y a las acciones que se requerirían asociadas al nivel de riesgo)	
								2	3	I	NO ACEPTABLE	
								1	2	IV	ACEPTABLE	
								1	1	IV	ACEPTABLE	
								2	2	II	TOLERABLE CON RECOMENDACIÓN	
								2	2	II	NO ACEPTABLE O ACEPTABLE CON	
								3	3	I	NO ACEPTABLE	
ANÁLISIS DE LA IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y CONTROL DE LOS RIESGOS (Análisis de los riesgos).												
PRINCIPALES FUENTES DE RIESGO												
CAUSAS QUE MAS SE REPITEN												
CONSECUENCIAS QUE MAS SE REPITEN												
LOS OBJETIVOS MAYORMENTE AFECTADOS												
CONCLUSIÓN GENERAL:												

**REGISTRO: PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS**

CÓDIGO:	RE - PC - 03
FECHA:	04/2019
VERSIÓN:	VI

TIPO DE CAMBIO	CONSECUENCIAS	INTEGRIDAD DEL SGC	DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	ASIGNACIÓN O REASIGNACIÓN	SEGUIMIENTO
Personal.	Riesgo de tener deficiencias en la realización de las actividades.	El personal que sale debe traspasar la información pertinente a su sucesor (este traspaso debe quedar registrado), si no es posible debe existir un acta de recepción firmado por el inmediato superior.	No existen restricciones.	Se notifica con memorándum o se emite un nuevo contrato según proceso de recursos humanos.	Durante el periodo de prueba de personal o durante un periodo mayor si fuese necesario.
Procesos y procedimientos.	Riesgo de no cumplir con las especificaciones comprometidas.	Aplicar el manual de procedimiento para el control de información documentada.	No existen restricciones.	Se cumple con el manual de procedimiento para el control de información documentada.	Asegurar la aplicación del manual de procedimiento para el control de información documentada.
Objetivos de calidad	Riesgo de no cumplir con lo pretendido o ambicionado.	Asegurar que todo cambio en los objetivos se realice mediante informe técnico.	No existen restricciones.	Ninguna recomendación.	Seguimiento conforme a plazos establecidos

**REGISTRO: PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS**

CÓDIGO:	RE - PC - 03
FECHA:	04/2019
VERSIÓN:	V1

TIPO DE CAMBIO	CONSECUENCIAS	INTEGRIDAD DEL SGC	DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	ASIGNACIÓN O REASIGNACIÓN	SEGUIMIENTO
Recursos físicos (mobiliario, equipos, etc.)	Riesgo de no cumplir con criterio apropiados para la realización de actividades y/o preservación de productos (información documentada)	Asegurar que todo cambio de recursos físicos de magnitud sea aprobado por el Gerente General. Los cambios menores deben seguir lo especificado en el proceso de gestión administrativa.	Debe analizarse el presupuesto específico	Ninguna recomendación	De acuerdo a programación y ejecución Presupuestaria
Cambios en el Sistema de Gestión de Calidad.	Riesgo de no cumplir con los requisitos del sistema	Asegurar la pertinencia de aplicación del manual de la calidad y los procedimientos para el control de información documentada	No existen restricciones	Llevar a cabo las actividades de capacitación o toma de conciencia según sea pertinente	Según requerimiento
Requisitos del cliente.	Riesgo de incumplir requisitos normativos y otros acordados con el cliente	Asegurar la aplicación de especificaciones relacionadas con los servicios	No existen restricciones	Asegurar que se documenten todos los acuerdos de cambios en los requisitos del cliente.	De acuerdo lo establecido en fichas de caracterización de procesos

**REGISTRO: ACTIVOS FIJOS**

CÓDIGO:	RE-AF-04
FECHA:	04/2019
VERSIÓN:	V1

VEHÍCULOS	MAQUINARIA	EQUIPOS	TERRENO

NOTA: Información solo para la empresa

	REGISTRO: EVALUACIÓN AMBIENTE DE TRABAJO	CÓDIGO:	RE-EAT-05
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

Área/Unidad de Trabajo: _____

Nota. - El tratamiento del cuestionario será absolutamente confidencial, responda con absoluta libertad y con la mayor veracidad posible.

Instrucciones. - Marque con una **X** aquella respuesta que refleje su opinión

PUESTO DE TRABAJO	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1 ¿El trabajo en mi área/unidad está bien organizado?					
2 ¿Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto, sé lo que se espera de mí?					
3 ¿Recibo información de cómo desempeño mi trabajo?					
4 ¿Me siento identificado con la empresa, a tal punto de asumir corresponsabilidad profesional y personal?					
AMBIENTE DE TRABAJO E INTERACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
5 ¿La relación con los compañeros de trabajo es buena?					
6 ¿Me siento parte de un equipo de trabajo?					
7 ¿Me resulta fácil expresar mis opiniones en mi lugar de trabajo?					
COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
9 ¿La comunicación interna dentro de mi área/unidad funciona correctamente?					
10 ¿Me resulta fácil la comunicación con mi superior?					
11 ¿Recibo la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo?					
12 ¿Las instrucciones que recibo son lo suficientemente claras para cumplir con las tareas encomendadas?					
13 ¿Conozco los servicios que prestan otras áreas/unidades de la empresa?					
14 ¿Se tiene una adecuada coordinación con otras áreas/unidades?					
15 ¿Conozco el reglamento interno y las normativas de trabajo de la empresa?					
CONDICIONES AMBIENTALES, INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
16 ¿Las condiciones de trabajo de mi área/unidad son apropiadas y no representan riesgos para mi seguridad y salud?					
17 ¿Las instalaciones de mi área/unidad (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos, materiales, suministros etc.) facilitan mi trabajo y los servicios prestados?					
18 ¿Las condiciones de orden, ruido, iluminación, temperatura, etc. Facilitan el desarrollo adecuado de mi trabajo?					

	REGISTRO: EVALUACIÓN AMBIENTE DE TRABAJO	CÓDIGO:	RE-EAT-05
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

19 ¿Cuento con asistencia técnica de manera oportuna cuando lo requiero?					
MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
20 ¿Estoy motivado para realizar mi trabajo?					
21 ¿Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo?					
22 ¿En general, me siento satisfecho en la empresa?					
23 ¿Se me toma en cuenta en las decisiones que se toman en mi área/unidad?					
24 ¿Considero que se cuenta con las oportunidades de promoción en mi área/unidad?					

SUGERENCIAS.

Señale las **sugerencias** que considere **importantes** para la **mejora de la empresa**.

1.
2.
3.

**REGISTRO: EQUIPOS QUE REQUIEREN CALIBRACIÓN****CÓDIGO:****RE-ERC-06****FECHA:****04/2019****VERSIÓN:****V1****GESTIÓN:** _____

ÁREA	CANTIDAD	DETALLE	OBSERVACIONES
TOPOGRAFÍA	1	Balanza digital	En punto de Obra - Cuantas veces se mueva
	1	Prensa de C.B.R	En punto de Obra - Cuantas veces se mueva
	1	Expansómetro de Trípode	Si se recomienda
LAB. HORMIGÓN	1	Equipo de Compresión de Rotura de Hormigón	En punto de Obra - Cuantas veces se mueva
	1	Balanzas Digitales	En punto de Obra - Cuantas veces se mueva
LAB. ASFALTOS	1	Centrífuga de Extracción	En punto de Obra - Cuantas veces se mueva
	1	Prensa Marshall	En punto de Obra - Cuantas veces se mueva
	1	Viscosímetro	Si se recomienda
LAB. SUELOS	1	Balanza digital	En punto de Obra - Cuantas veces se mueva
	1	Prensa de C.B.R	En punto de Obra - Cuantas veces se mueva
	1	Expansómetro de Trípode	Si se recomienda

	REGISTRO: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	CÓDIGO:	RE-ED-07
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

Registro de Evaluación del Desempeño:

Nota. - El tratamiento del cuestionario será absolutamente confidencial, califique con absoluta libertad y con la mayor veracidad posible.


Nombre y apellidos:
Cargo:
Fecha:
Evaluador:
Califique de 1 a 5 las siguientes preguntas
1 = Malo 2 = Regular 3 = Bueno 4 = Muy Bueno 5 = Excelente

N°	Desempeño laboral:	Puntaje
----	--------------------	---------

1	Responsabilidad	
2	Exactitud y calidad de trabajo	
3	Cumplimiento de fechas estimadas	
4	Productividad del trabajo	
5	Orden y claridad del trabajo	
6	Planificación del trabajo	
7	Documentación que genera	
8	Reporte de avance de tareas	
9	Capacidad de delegar tareas	
10	Comprensión de situaciones	
11	Sentido común	
12	Cumplimiento de procedimientos existentes	
13	Grado de comunicación organizacional	

N°	Factor humano-Actitudinal	Puntaje
----	---------------------------	---------

14	Actitud hacia la empresa	
15	Actitud hacia superior (es)	
16	Actitud hacia los compañeros	
17	Actitud hacia los clientes	
18	Compromiso institucional	
19	Cooperación con el equipo	
20	Cooperación con pares	
21	Capacidad de aceptar críticas	
22	Capacidad de generar sugerencias constructivas	
23	Presentación personal	
24	Predisposición	
25	Puntualidad	

	REGISTRO: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	CÓDIGO:	RE-ED-07
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

N°	Habilidades	Puntaje
26	Iniciativa	
27	Creatividad	
28	Adaptabilidad (temas, grupos, funciones)	
29	Respuesta bajo presión	
30	Capacidad de manejo de múltiples tareas	
31	Coordinación y liderazgo	
32	Capacidad de aprendizaje (Potencialidad)	
33	Carisma	
34	Compromiso hacia el equipo	
35	Manejo de conflictos	
36	Relación con el cliente	
37	Planificación – coordinación	
38	Toma de decisiones	
39	Conocimiento y/o dominio del trabajo	
TOTAL		

Conclusiones:

Observaciones y/o Recomendaciones:

SUB GERENTE ADMINISTRATIVO

RESPONSABLE RRHH



**REGISTRO: FORMULARIO DE INDUCCIÓN
Y ORIENTACIÓN DEL PERSONAL**

CÓDIGO: RE-FIOP-08

FECHA: 04/2019

VERSIÓN: V1

Nombre del Trabajador: _____		
Fecha de Ingreso: _____		
ACTIVIDADES	EJECUCIÓN	OBSERVACIONES
1.- Gestionar la asignación de cuenta de correo y número de IP al trabajador.		
2.- Indicar fecha y formas de pago de su remuneración		
3.- Indicar procedimientos para la obtención de su credencial (si corresponde)		
4.- Dar a conocer los beneficios institucionales (horas libres, permisos, etc)		
5.- Indicar lugar de desempeño de funciones, con los elementos necesarios.		
6.- Presentar a las personas de la unidad.		
7.- Indicar qué hacen las otras personas que trabajan en su unidad o cerca de ésta.		
8.- Indicar donde están los baños, el comedor y otros servicios.		
9.- Explicar cuál es el manejo adecuado del lugar de trabajo, materiales, equipos y sistemas.		
10.- Dar a conocer el procedimiento para solicitar materiales de oficina cuando lo requiera.		
11.- Dar a conocer las normas y políticas de la Empresa.		
12.- Explicar el conducto regular para tratar asuntos laborales y personales.		
13.- Explicar el procedimiento que debe seguir en caso de daño, mal funcionamiento o extravío de bienes a su cargo.		
14.- Entregar un inventario de los equipos, materiales e información de los cuales será responsable.		
15.- Entregar la descripción de actividades generales y específicas de la empresa.		
16.- Indicar-si es necesario- a quién debe consultar o reportar su trabajo.		



**REGISTRO: FORMULARIO DE INDUCCIÓN
Y ORIENTACIÓN DEL PERSONAL**

CÓDIGO: RE-FIOP-08

FECHA: 04/2019

VERSIÓN: V1

17.- Indicar-si es necesario- cursos de capacitación requeridos para el desempeño de la función, para ser considerados en la planificación de capacitación.		
18. Designar a un compañero de trabajo como tutor en el proceso de adaptación, por un periodo de tres semanas.		
Fecha:	Responsable:	<hr style="width: 100%; border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <p style="text-align: center;">FIRMA</p>

**REGISTRO: INDICADORES DE GESTIÓN**

CÓDIGO:	RE-IG-09
FECHA:	04/2019
VERSIÓN:	V1

NOMBRE INDICADOR	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	META	MEDICIÓN	FRECUENCIA	RESPONSABLE	PROCESO
Capacitación	Proporcionar capacitación para el desarrollo integral de los trabajadores y para el cumplimiento de los proyectos.	< 50% Malo	> 95 %	$\frac{N^{\circ}cap. ejecutadas}{N^{\circ}cap. programadas} * 100$	Semestral	Gerente y Subgerente Administrativo y Financiero	Recursos Humanos RRHH
		51-70 % Regular					
		71-80 % Bueno					
		> 80 % Muy Bueno					
Desempeño Personal	Evaluar el desempeño del personal de la empresa	< 60% Falta de compromiso y responsabilidad con el desarrollo de actividades	> 80 %	$\frac{puntuaje\ evaluación}{puntuaje\ base} * 100$	Por Proyecto	Gerente General, Subgerente Administrativo, Asistente Administrativo	Planeación del Producto/Servicio
		61-80 % Cumplimiento de especificaciones del cargo					
		> 80 % Cumplimiento de tareas asignadas con actitud colaborativa					
Satisfacción del Cliente	Medir y garantizar la satisfacción del cliente	5 Excelente	4	<i>Encuestas de satisfacción del cliente</i>	Por Proyecto	Responsable Procesos, Responsable Calidad	Entrega del Producto/Servicio
		4 Bueno					
		3 Aceptable					
		2 Regular					
		1 Malo					



BELMONTE

REGISTRO: INDICADORES DE GESTIÓN

CÓDIGO:	RE-IG-09
FECHA:	04/2019
VERSIÓN:	V1

Tiempo Contractual	Garantizar las entregas de proyectos y servicios a tiempo de acuerdo a las necesidades del cliente, evaluando el cumplimiento en las entregas acordadas con el cliente tanto parcial como final.	< = 100% Excelente	< = 100 %	$\frac{\text{Tiempo duración}}{\text{Tiempo acordado}} * 100$	Por Proyecto	Gerente y Subgerente Administrativo y Financiero	Realización del Producto/Servicio
		100% - 150% Bueno					
		150% - 170% Regular					
		> 120 % Malo					
Eficiencia Preparación Ofertas / Licitaciones	Garantizar la eficiencia en la presentación de Licitaciones/ofertas	< 50% Malo	> 95 %	$\frac{\text{Licitaciones adjudicadas}}{\text{Licitaciones presentadas}} * 100$	Semestral	Gerente Comercial, Asistente Comercial	Licitaciones
		51-70 % Regular					
		71-80 % Bueno					
		> 80 % Muy Bueno					
Cumplimiento de Metas	Garantizar el cumplimiento de objetivos propuestos en el plan estratégico	> 80 % Excelente	60 % - 80 % Optimo	$\frac{\text{Metas Cumplidas}}{\text{Metas Planeadas}} * 100$	Semestral	Gerente General, Gerente Administrativo Financiero, Gerente Comercial	Dirección Estratégica
		60 - 80 % Bueno					
		< 60 % Malo					
Número de acciones correctivas realizadas	Mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad.	4 - 6 Excelente	5	Número de mejoras anuales	Anual	Responsable Calidad	Gestión de Calidad
		2 - 3 Bueno					
		0 - 1 Malo					



BELMONTE

REGISTRO: INDICADORES DE GESTIÓN

CÓDIGO:	RE-IG-09
FECHA:	04/2019
VERSIÓN:	V1

Desempeño Proveedores	Garantizar el cumplimiento y calidad de los productos/servicios suministrados por los proveedores a la empresa.	5 Excelente	4	<i>Evaluación de Proveedores Producto/Servicio</i>	Por Proveedor	Gerente y Subgerente Administrativo y Financiero	Compras
		4 Bueno					
		3 Aceptable					
		2 Regular					
		1 Malo					

	REGISTRO: ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	CÓDIGO:	RE-ESC-10
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

EMPRESA:

NOMBRE PERSONA ENCUESTADA:

NOMBRE PROYECTO:

FECHA REALIZACIÓN ENCUESTA:

Agradeciendo su colaboración al completar el presente formulario, cuyo carácter es estrictamente confidencial, para BELMONTE INGENIEROS S.R.L., es importante contar con su punto de vista y sugerencias y lo que se pretende es optimizar nuestros procesos, lograr una mejora continua y plena satisfacción del cliente. Con todo esto, se ha diseñado este breve cuestionario, donde usted indicará el grado de calificación meritorio al producto/servicio.

Instrucciones. - Marque con una **X** aquella respuesta que refleje su opinión

PUESTO DE TRABAJO	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	MALO	REGULAR	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
1 ¿ La calidad del servicio en general es:?					
2 ¿ El tiempo de entrega del producto/servicio cumple con lo establecido:?					
3 ¿ La entrega parcial y final del producto/servicio es:?					
4 ¿ Como considera el servicio y el trato de los técnicos de la empresa?					
5 ¿ Cómo considera la atención que le brinda la persona de contacto en BELMONTE INGENIEROS S.R.L.?					
6 ¿ Cómo considera la capacidad del personal técnico de la empresa?					
7 ¿ Cumplimiento de las especificaciones del proyecto?					
8 ¿ El tiempo de respuesta y solución a sus requerimientos, consultas, es:?					
9 ¿ Software empleados para el cumplimiento del proyecto?					

SUGERENCIAS.

1.
2.
3.



REGISTRO: ACTA DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

CÓDIGO:	RE-ARAD-11
FECHA:	04/2019
VERSIÓN:	V1

ACTA DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

Acta N^a _____
Fecha: _____

INTEGRANTES	FIRMA
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

TEMAS TRATADOS

TAREAS ASIGNADAS	RESPONSABLE	FECHA



REGISTRO: ACCIÓN CORRECTIVA - PREVENTIVA

CÓDIGO:	RE - RACP - 12
FECHA:	04/2019
VERSIÓN:	V1

GESTIÓN:

N° SOLIC.	TIPO DE ACCIÓN	ORIGEN	PROCESO	INICIA	RESPONSABLE EJECUCIÓN	INICIO FECHA EJECUCIÓN	FINAL FECHA EJECUCIÓN	EFICACIA	CIERRE



**REGISTRO: SOLICITUD ACCIONES
CORRECTIVAS - PREVENTIVAS**

CÓDIGO: RE-SACP-13

FECHA: 04/2019

VERSIÓN: V1

SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS o PREVENTIVAS

ACCIÓN CORRECTIVA: _____ **ACCIÓN PREVENTIVA:** _____

SOLICITUD N°:

PROCESO:

FECHA:

RESPONSABLE DE SOLICITUD:

NO CONFORMIDAD MAYOR: _____ **NO CONFORMIDAD MENOR:** _____

DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD

CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD

PLAN DE ACCIONES

TAREAS

RESPONSABLE

FECHA CUMPLIMIENTO

CORRECCIONES APLICADAS

CIERRE DE LA ACCIÓN

RESPONSABLE:

FECHA:



REGISTRO: PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS

CÓDIGO:	A - PAA - 14
FECHA:	04/2019
VERSIÓN:	V1

GESTIÓN:

PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS															
Nº	PROCESO	OBJETIVO	AUDITORES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															



**REGISTRO: PLANIFICACIÓN
EJECUCIÓN DE AUDITORÍAS**

CÓDIGO: RE-PEA-15

FECHA: 04/2019

VERSIÓN: V1

Norma:	ISO 9001:2015
Tipo de auditoría	Auditoría Interna de Calidad
Responsable de auditoría	
Auditor Líder	
Equipo auditor	
Fecha (s)	

Horario	Área y/o proceso auditado	Audidores iniciales	Persona de contacto	Capítulo/Requisito de la Norma

	REGISTRO: LISTAS DE VERIFICACIÓN DE AUDITORÍAS	CÓDIGO:	RE-LVA-16
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

FECHA AUDITORÍA	NÚMERO DE AUDITORÍA
AUDITORES DESIGNADOS	RESPONSABLE ÁREA O PROCESO
PROCESO/ÁREA AUDITADA	

REF.	CONSULTA-SOLICITUD	RESULTADOS		OBSERVACIONES
		C	NC	

C: Cumple

NC: No cumple

	REGISTRO: FORMATO INFORME DE AUDITORÍAS	CÓDIGO:	RE-FIA-17
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

AUDITORÍA INTERNA SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD N°

CONTENIDO MÍNIMO INFORME AUDITORÍA:

1. Fecha (s) de realización de la auditoría
2. Fecha de presentación del Informe
3. Lugar de la auditoría
4. Objetivo de la auditoría
5. Alcance de la auditoría
6. Criterio de auditoría
7. Equipo auditor
8. Personal – responsable entrevistado
9. Conclusiones
10. Recomendaciones
11. Anexos
 - 11.1. Informe de no conformidades
 - 11.2. Listas de verificación utilizadas



**REGISTRO: INFORMACIÓN DE
PROVEEDORES**

CÓDIGO:

RE-IP-18

FECHA:

04/2019

VERSIÓN:

V1

INFORMACIÓN PROVEEDORES

RAZÓN SOCIAL: _____

TIPO DE EMPRESA: _____

DOMICILIO COMERCIAL: _____

NÚMERO IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA (NIT): _____

TELÉFONOS: _____

PAGINA WEB: _____

EMAIL: _____

FECHA INICIO DE OPERACIONES: _____

REPRESENTANTE LEGAL: _____

EJECUTIVO CUENTA O PERSONA DE CONTACTO: _____

PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE BRINDA: _____

REPRESENTACIONES DE MARCA QUE POSEE: _____

POLÍTICA DE VENTAS (CRÉDITO O CONTADO): _____

TIPO DE CONDICIONES DE CRÉDITO: _____

GARANTÍA QUE OTORGA: _____

ENTREGA DE PEDIDO: (DÍAS, HORAS) _____

REFERENCIAS COMERCIALES:

CLIENTE	PERSONA A CONTACTAR	TELÉFONO, EMAIL

LA EMPRESA TIENE IMPLEMENTADO UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:

OTRA INFORMACIÓN QUE CONSIDERE IMPORTANTE:

PERSONA QUE PROPORCIONA LA INFORMACIÓN:

NOMBRE: _____

CARGO: _____

FECHA: _____


FIRMA (SI CORRESPONDE): _____



REGISTRO: LISTADO PROVEEDORES CALIFICADOS

CÓDIGO:	RE - LPC - 19
FECHA:	04/2019
VERSIÓN:	V1

Nº	EMPRESA	NIT	SERVICIO OFRECIDO	CONTACTO DIRECTO	TELÉFONO	EMAIL

	REGISTRO: FICHA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	CÓDIGO:	RE-FEP-20
		FECHA:	04/2019
		VERSIÓN:	V1

FICHA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES
Proveedor: _____ Producto: _____ Periodo de evaluación: _____

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN			
CRITERIOS	PESO	PUNTUACIÓN	TOTAL
Calidad suministros	50 %		
Fiabilidad del plazo de entrega	20 %		
Flexibilidad proveedor	20 %		
Fiabilidad Información	5 %		
Competitividad Precios	5 %		
TOTAL			



REGISTRO: PLAN DE MEJORA

CÓDIGO:	RE-PM-21
FECHA:	04/2019
VERSIÓN:	V1

PROCESO (S) A MEJORAR:					N° PLAN
NOMBRE PLAN DE MEJORA:					
OBJETIVO DEL PLAN:					
JUSTIFICACIÓN:					
RESPONSABLE DEL PLAN:			FIRMA:		FECHA:
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZO	RECURSOS ASIGNADOS	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO
OBSERVACIONES:					



REGISTRO: PLAN DE CAPACITACIÓN

CÓDIGO:	RE-PC-22
FECHA:	04/2019
VERSIÓN:	V1

N°	DESCRIPCIÓN CAPACITACIÓN	RESPONSABLE ÁREA SOLICITANTE	HORAS PROGR.	ENTIDAD QUE SUMINISTRA CAPACITACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC

OBSERVACIONES:



REGISTRO: LISTA CAPACITACIÓN

CÓDIGO:	RE-LC-23
FECHA:	04/2019
VERSIÓN:	V1

REGISTRO DE CAPACITACIÓN INTERNA

FECHA: _____

DURACIÓN: _____

LUGAR: _____

EXPOSITOR: _____

CAPACITACIÓN: _____

Nº	NOMBRE	CARGO	FIRMA	OBSERVACIONES



REGISTRO: PLANILLA ASISTENCIA A REUNIONES

CÓDIGO: RE-PAR-24

FECHA: 04/2019

VERSIÓN: V1

PLANILLA ASISTENCIA A REUNIONES		
FECHA:		
ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
OBJETO DE LA REUNIÓN		
CONCLUSIONES		

**REGISTRO: LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS**

CÓDIGO:	RE-LMD-25
FECHA:	04/2019
VERSIÓN:	V1

GESTIÓN:

Nº	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	Nº REVISIÓN	FECHA DE VIGENCIA	Nº COPIAS CONTROLADAS	DISTRIBUIDO A
1	MC- Manual de Calidad	MC-BEL-01				
	ANEXOS					
1	A-01 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad	A-ASGC-01				
2	A-02 Mapa de Procesos	A-MP-02				
3	A-03 Acta de Compromiso Alta Dirección	A-ACAD-03				
4	A-04 Propósito y Política de Calidad	A-PPC-04				
5	A-05 Acta de Compromiso del Personal	A-ACP-05				
6	A-06 Estructura Organizacional	A-EO-06				
7	A-07 Objetivos de Calidad	A-OC-07				
8	A-08 Comunicaciones Internas y Externas	A-CIE-08				
	PROCEDIMIENTOS					
1	PR - 01 Procedimiento Control de la Documentación	PR-CD-01				
2	PR - 02 Procedimiento Gestión del Riesgo	PR-GR-02				
3	PR - 03 Procedimiento Acciones Correctivas	PR-AC-03				

**REGISTRO: LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS**

CÓDIGO:	RE-LMD-25
FECHA:	04/2019
VERSIÓN:	V1

4	PR - 04 Procedimiento Acciones Preventivas	PR-AP-04				
5	PR - 05 Procedimiento de Auditorías Internas	PR-AI-05				
6	PR - 06 Procedimiento Control Servicio No Conforme	PR-CSNC-06				
7	PR - 07 Procedimiento Buenas Practicas de Archivo y Almacenamiento	PR-BPAA-07				
8	PR - 08 Procedimiento Evaluación de Proveedores	PR-EP-08				
9	PR - 09 Procedimiento Revisión del Sistema	PR-RS-09				
	PROCESOS					
1	PE-01 Ficha Proceso Planificación Estratégica	PE-PE-01				
2	PE-02 Ficha Proceso Gestión de Calidad	PE-GC-02				
3	PO-03 Ficha Proceso Licitaciones	PO-L-03				
4	PO-04 Ficha Proceso Planeación del Servicio	PO-PS-04				
5	PO-05 Ficha Proceso Realización del Servicio	PO-RS-05				
6	PO-06 Ficha Proceso Entrega del Servicio	PO-ES-06				
7	PS-07 Ficha Proceso Recursos Humanos RRHH	PS-RH-07				
8	PS-08 Ficha Proceso Gestión Financiera	PS-GF-08				
9	PS-09 Ficha Proceso Gestión Compras	PS-GC-09				
	MANUAL DE FUNCIONES					
1	MF-01 Manual de Funciones Procesos Estratégico y de Soporte	MF-PES-01				



REGISTRO: LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS

CÓDIGO:	RE-LMD-25
FECHA:	04/2019
VERSIÓN:	V1

2	MF - 02 Manual de Funciones Proceso Operativo	MF-PO-02				
	REGISTROS					
1	RE-01 Partes Interesadas y sus requisitos	RE-PIR-01				
2	RE-02 Matriz de Identificación de Riesgos	RE-MIR-02				
3	RE-03 Planificación de Cambios	RE-PC-03				
4	RE-04 Activos Fijos	RE-AF-04				
5	RE-05 Evaluación Ambiente de trabajo	RE-EAT-05				
6	RE-06 Equipos que requieren calibración	RE-ERC-06				
7	RE-07 Evaluación del desempeño	RE-ED-07				
8	RE-08 Formulario Inducción y Orientación del personal	RE-FIOP-08				
9	RE-09 Indicadores de Gestión	RE-IG-09				
10	RE-10 Encuesta Satisfacción del Cliente	RE-ESC-10				
11	RE-11 Acta de Revisión por la Alta Dirección	RE-ARAD-11				
12	RE-12 Registro Acción Correctiva o Preventiva	RE-RACP-12				
13	RE-13 Solicitud de Acciones Correctivas-Preventivas	RE-SACP-13				
14	RE-14 Programa Anual de Auditorías	RE-PAA-14				
15	RE-15 Planificación Ejecución de Auditorías	RE-PEA-15				
16	RE-16 Listas de Verificación de Auditorías	RE-LVA-16				



REGISTRO: LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS

CÓDIGO:	RE-LMD-25
FECHA:	04/2019
VERSIÓN:	V1

17	RE-17 Formato Informe Auditorías	RE-FIA-17				
18	RE-18 Información de Proveedores	RE-IP-18				
19	RE-19 Lista de Proveedores Calificados	RE-LPC-19				
20	RE-20 Ficha Evaluación de Proveedores	RE-FEP-20				
21	RE-21 Plan de Mejora	RE-PM-21				
22	RE-22 Plan de Capacitación	RE-PC-22				
23	RE-23 Lista de Capacitación	RE-LC-23				
24	RE-24 Formato Planilla de Asistencia Reuniones	RE-FPAR-24				
25	RE-25 Lista Maestra de documentos	RE-LMD-25				