

**PROPUESTA PARA LA ACTUALIZACION DEL MANUAL DE CALIDAD DE LA
CONSTRUCTORA NUEVO HORIZONTE SAS SEGÚN LA NORMA ISO
9001:2008 SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD**

JAMES ANDRES SILVA LOPEZ

JULIO HERNAN ARCINIEGAS BASTIDAS

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2013**

**PROPUESTA PARA LA ACTUALIZACION DEL MANUAL DE CALIDAD DE LA
CONSTRUCTORA NUEVO HORIZONTE SAS SEGÚN LA NORMA ISO
9001:2008 SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD**

JAMES ANDRES SILVA LOPEZ

JULIO HERNAN ARCINIEGAS BASTIDAS

**Trabajo de grado Modalidad Diplomado, presentado como requisito parcial
para optar al título de Administrador de Empresas**

Asesor:

GIOVANNY SUAREZ GUERRERO

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2013**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo son responsabilidad exclusiva del autor.

Artículo 1ro del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

NOTA DE ACEPTACIÓN:

Firma del Presidente de Trabajo de Grado

Firma del jurado

Firma del jurado

San Juan de Pasto, Diciembre 9 de 2013

RESUMEN

El presente trabajo contiene el desarrollo de una propuesta de Actualización del Manual de Calidad para la CONSTRUCTORA NUEVO HORIZONTE S.A.S, basados en la norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad. La relevancia de todos y cada uno de los capítulos contenidos en el presente trabajo nos muestran unas pautas que hoy en día las empresas, especialmente las de nuestro entorno se ven obligadas a aplicar y mantener a través de una constante actualización de sus Sistemas de Gestión de la Calidad en pro de la competitividad y el éxito.

Este trabajo está conformado por 9 capítulos que van desde el planteamiento del problema, los antecedentes de la organización, así como la elaboración del diagnóstico para identificar la situación actual con base en la Norma NTC ISO 9001:2008, la planeación estratégica, direccionamiento estratégico, la caracterización de procesos y procedimientos y finalmente la propuesta de un plan de mejoramiento que permita establecer los puntos neurálgicos y las posibles soluciones a ellos.

El trabajo se desarrollo gracias a la colaboración y participación del talento humano de esta gran empresa, los cuales aportaron información valiosa que dieron paso a concluir con responsabilidad esta labor.

ABSTRACT

This paper contains the development of a proposal to update the Quality Manual NEW HORIZON CONSTRUCTION SAS, based on the ISO 9001:2008 Management Systems Quality. The relevance of each and every one of the chapters in this work show us some guidelines that companies today, especially in our area are forced to implement and maintain through constant updating of Management Systems Quality towards competitiveness and success.

This work consists of 9 chapters ranging from the problem statement, a history of the organization, and the development of diagnosis to identify the current situation based on the ISO 9001:2008 Standard NTC, strategic planning, strategic management, characterization of processes and procedures and finally a proposed improvement plan in order to establish the key points and possible solutions to them.

The work was developed with the cooperation and participation of human talent of this great company, which provided valuable information that led to conclude this work responsibly.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION.....	12
1. GENERALIDADES.....	13
1.1 DEFINICIÓN DEL TEMA.....	13
1.2 PROBLEMA.....	13
1.2.1 Planteamiento del problema.....	13
1.2.2 Formulación del problema.....	14
1.3 OBJETIVOS.....	14
1.3.1 General.....	14
1.3.2 Objetivos específicos.....	14
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	15
1.5 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION.....	16
1.5.1 Enfoque de investigación.....	16
1.5.2 Tratamiento de la información.....	16
2. DIAGNÓSTICO ESTRATEGICO.....	17
2.1 DIAGNOSTICO INTERNO EN RELACIÓN A LOS REQUISITOS DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008.....	17
3. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....	37
3.1 MATRIZ Y ESTRATEGIAS DOFA.....	37
4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	39
4.1 MISIÓN.....	39
4.2 VISIÓN.....	39

4.3	POLÍTICA DE CALIDAD.....	39
4.4	OBJETIVOS DE CALIDAD.....	39
4.5	PRINCIPIOS CORPORATIVOS.....	40
4.6	VALORES CORPORATIVOS.....	40
4.7	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	41
4.8	MAPA DE PROCESOS.....	42
5.	DOCUMENTACION Y CARACTERIZACION.....	44
5.1	MANUAL DE CALIDAD.....	44
5.2	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y DE PROCEDIMIENTOS, FORMATOS APLICABLES.....	44
6.	PROGRAMACION Y PLANIFICACION DE AUDITORIA INTERNA.....	150
6.1	PROGRAMA DE AUDITORÍA.....	150
6.2	PLAN DE AUDITORIA.....	151
6.3	FORMATOS DE AUDITORIA.....	153
7.	PLAN DE MEJORAMIENTO.....	161
8.	CONCLUSIONES.....	163
9.	RECOMENDACIONES.....	164
	BIBLIOGRAFIA.....	165
	NETGRAFIA.....	166
	ANEXOS.....	167

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1.	Fuentes de la Información.....	16
Cuadro 2.	Estrategias DOFA.....	38
Cuadro 3.	Formato de Registro de PQRS.....	147
Cuadro 4.	Encuesta de Satisfacción del Cliente.....	148

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Organigrama.....	41
Figura 2	Mapa de Procesos (Actualizado) Nuevo Horizonte S.A.S.....	43
Figura 3	Flujograma Proceso Gestión Estratégica.....	48
Figura 4	Flujograma Proceso Administración Sistema Gestión de Calidad...	53
Figura 5	Flujograma Procedimiento Control de Documentos.....	55
Figura 6	Flujograma Procedimiento Control de Registros.....	58
Figura 7	Flujograma Procedimiento Control al Producto No Conforme.....	61
Figura 8	Flujograma Procedimiento Auditoria Interna.....	65
Figura 9	Flujograma Procedimiento Acciones Preventivas.....	79
Figura 10	Flujograma Procedimiento Acciones Correctivas.....	85
Figura 11	Flujograma Proceso de Recursos Humanos.....	92
Figura 12	Flujograma Proceso Gestión de Recursos de Infraestructura.....	97
Figura 13	Flujograma Proceso Estudio de Pre factibilidad.....	102
Figura 14	Flujograma Proceso de Diseño.....	108
Figura 15	Flujograma Proceso de Presupuesto.....	113
Figura 16	Flujograma Proceso de Ventas y Promoción.....	119
Figura 17	Flujograma Proceso de Construcción.....	126
Figura 18	Flujograma Proceso Financiero.....	134
Figura 19	Flujograma Proceso de Compras y Almacén.....	139
Figura 20	Flujograma Proceso Atención al Cliente.....	144
Figura 21	Flujograma Procedimiento Atención de PQRS.....	146

LISTA DE ANEXOS

- ANEXO A Manual de Calidad Nuevo Horizonte S.A.S VERSIÓN 02
(ACTUALIZACION)
- ANEXO B Manual de Calidad Nuevo Horizonte S.A.S Versión 01
(Archivo Adjunto PDF)
- ANEXO C Caracterización de Procesos Nuevo Horizonte S.A.S Versión 01
(Archivo Adjunto EXCEL)

INTRODUCCION

En Colombia hoy en día el sector construcción ha venido teniendo un serio y claro repunte en la economía, gracias a las políticas adoptadas por el estado, las cuales buscan dar solución a la creciente demanda de vivienda de sus habitantes, por lo tanto se hace necesario que las empresas de dicho sector que pretendan ser competitivas, adopten una gestión orientada hacia la calidad y el mejoramiento continuo de sus productos y sus procesos así como la interacción con el medio ambiente, la seguridad industrial y demás normas que rigen el sector.

En el mercado actual las diferencias competitivas entre las empresas del sector las suministran factores clave como la utilización de nuevas tecnologías, el desarrollo del talento humano y actualmente tendencias como la **gestión de la calidad** hacen que estos recursos se optimicen cada vez más, por lo tanto las empresas al adoptar sistemas de gestión de calidad garantizan eficiencia y efectividad en el desarrollo de las actividades, mejorando la productividad y la relación costo beneficio.

La norma ISO 9001 – 2008 es una herramienta que promueve un enfoque basado en procesos que busca aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de unos requisitos, hechos que facilitan la administración de la calidad dentro de la organización.

El presente trabajo está encaminado a realizar una propuesta de actualización del manual de calidad para la CONSTRUCTORA NUEVO HORIZONTE SAS, basándose en los requisitos de la norma NTC ISO 9001 – 2008, la cual permite mantener y mejorar su sistema de gestión de calidad, así como la interacción existente entre la organización y el cliente tanto interno como externo, características que permitan sostener a la organización como la empresa líder del sector construcción en el departamento de Nariño.

1. GENERALIDADES

1.1 DEFINICION DELTEMA

El presente trabajo de grado en modalidad de diplomado centra su estudio en la temática de:

Actualización del Manual de Calidad de la CONSTRUCTORA NUEVO HORIZONTE S.A.S con base en la norma NTC ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad.

1.2 PROBLEMA

1.2.1 Planteamiento del problema. Los nuevos sistemas de trabajo o de gestión se constituyen en herramientas fundamentales para alcanzar la productividad, la competitividad y el liderazgo que los mercados y el entorno exigen. Hablamos entonces de acoger herramientas como los Sistemas de Gestión Empresarial incorporados a la CALIDAD.

Dentro del sector de la construcción, la calidad toma vital importancia tanto para los gestores de las empresas y sus proyectos de vivienda, como para los clientes y consumidores finales, ya que de esta depende el reconocimiento y el liderazgo empresarial.

Sin embargo el entorno que rodea a las empresas de este sector como es el caso de NUEVO HORIZONTE SAS, también juega un papel determinante, por su constante cambio, dinamismo y exigencia como por ejemplo el crecimiento demográfico, el acelerado proceso de urbanización, el déficit habitacional y el desarrollo económico del país.

Consideramos entonces que los modelos de gestión que propendan por la productividad, competitividad y la satisfacción de los clientes deben adecuarse y actualizarse con las realidades de su entorno.

Por consiguiente modelos de gestión como los Sistemas de Gestión de la Calidad deben cumplir con requisitos como los contemplados en la Norma ISO 9001-2008 donde una organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.

Por lo tanto, para el presente trabajo y para la constructora NUEVO HORIZONTE SAS hemos planteado el problema enfocándonos en los Requisitos de la Documentación que se establecen en la presente Norma, con el ánimo de lograr su cumplimiento.

1.2.2 Formulación del problema. ¿Teniendo en cuenta el tamaño y complejidad de los procesos que desarrolla actualmente la Constructora NUEVO HORIZONTE SAS, su Manual de Calidad aún está acorde con los requisitos de la documentación que establece la norma ISO 9001:2008 o es necesario actualizarlo y ajustarlo a la realidad de la Empresa?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general. Diseñar una propuesta de actualización del manual de calidad de la CONSTRUCTORA NUEVO HORIZONTE SAS, de acuerdo a los requisitos de la documentación establecidos en la Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad.

1.3.2 Objetivos específicos:

- Diagnosticar la situación actual de la CONSTRUCTORA NUEVO HORIZONTE SAS, en relación a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.
- Identificar y diseñar un MAPA DE PROCESOS de acuerdo a los requerimientos de la norma ISO 9001:2008.
- Actualizar y/o Diseñar la CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.
- Plantear un PROGRAMA Y PLAN DE AUDITORÍA INTERNA
- Proponer un PLAN DE MEJORAMIENTO.

1.4 JUSTIFICACIÓN

En la actualidad uno de los ejes programáticos del Gobierno en nuestro país, pretende impulsar el desarrollo económico a partir de una mayor oferta de vivienda. Esta estrategia aborda la problemática del desempleo - especialmente el de la mano de obra menos calificada - el déficit habitacional y el desarrollo económico del país. Las constructoras no son ajenas a esta dinámica y como es el caso de NUEVO HORIZONTE S.A.S participan dentro de este proceso de intervención estatal, que se hizo urgente con el crecimiento demográfico y el acelerado proceso de urbanización; que a nivel local podemos ver a simple vista en nuestra ciudad, San Juan de Pasto donde cada vez, son más las edificaciones especialmente para la vivienda familiar.

En vista de lo anterior se hace necesario que las organizaciones del sector construcción adopten nuevos sistemas de trabajo para atender este tipo de retos que el entorno exige, y aquí entra a jugar un papel muy importante la productividad y la competitividad que ellas alcancen dentro de este sector.

La adopción y mantenimiento de un SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD se convierte en una decisión estratégica para las organizaciones, para lo cual se planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr la satisfacción de sus clientes y alcanzar ventajas competitivas, y así lo ha entendido la constructora NUEVO HORIZONTE S.A.S y nosotros como estudiantes de Administración de Empresas consideramos también que el diseño y la implementación de los sistemas de Gestión de la calidad de una organización, están influenciados por el entorno de la organización, los cambios y los riesgos asociados a este, sus necesidades cambiantes, sus objetivos particulares, los productos que emplea, su tamaño y la estructura de la organización. Por lo tanto nos hemos enfocado en este sentido y considerando estos aspectos.

Por otro lado, como estudiantes de Administración de Empresas este trabajo nos permite darle aplicabilidad a los conceptos, los conocimientos académicos y el fortalecer competencias necesarias dentro de una organización para el planteamiento e implementación de planes de mejora y para la solución de problemas.

1.5 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

1.5.1 Enfoque de la investigación. Este trabajo se realizó bajo un parámetro de tipo descriptivo, donde se identifica la situación y se refleja la necesidad de implementar la actualización del manual de calidad en la CONSTRUCTORA NUEVO HORIZONTE SAS, según requisitos de documentación exigidos por la norma ISO 9001:2008, se utilizó además, un método analítico que permitió observar de forma detallada a través de un diagnóstico, los procedimientos y la interacción de los procesos del SGC dentro de la organización, que permitieron conocer su comportamiento y fallencias que podrían ser solventadas mediante la actualización del sistema.

1.5.2 Tratamiento de la información. La información para llevar a cabo el estudio será obtenida de:

Cuadro 1. Fuentes de la información

ETAPA 1	Fuentes	Tipo de Fuente
Consultas en Biblioteca	Bibliográficas o Documentales	Secundarias
Internet	Páginas Web	Secundarias
Trabajo De Campo	Humanas	Primaria
Lista de chequeo SGC	Humanas	Primaria
Norma técnica NTC ISO 9001-2008	Bibliográficas o Documentales	Secundarias
ETAPA 2		
Análisis De Información	Bibliográficas o Documentales	Secundarias
Base de datos	Bibliográficas	Secundarias
Valoración de la Información	Bibliográficas	Secundarias
Ajuste de la información.	Bibliográficas	Secundarias
ETAPA 3		
Sintetizar los resultados	Bibliográficas o Documentales	Secundarias
Análisis y conclusión.	Bibliográficas o Documentales	Secundarias
Elaboración de la propuesta	Bibliográficas o Documentales	Secundarias
Presentación	Bibliográficas o Documentales	Secundarias

2. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO

2.1 DIAGNOSTICO INTERNO EN RELACIÓN A LOS REQUISITOS DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008

LISTA DE CHEQUEO DEL SGC										
ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS	VALORA CION					OBSERVACIONES	DOCUMENTOS DE SOPORTE		
		1	2	3	4	5	(1 Mínimo, 5Máximo)			

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD								
4.1 Requisitos generales	La Dirección ha estructurado su SGC bajo un enfoque de procesos, orientado hacia la mejora continua de su eficacia, bajo las directrices y requisitos de ISO 9001						La empresa cuenta con un SGC, sin embargo se encuentra en búsqueda de su certificación.	Mapa de Procesos Manual de calidad
	El enfoque de procesos del SGC ha tenido en cuenta: a. La identificación y determinación de la secuencia de los procesos b. El establecimiento de criterios y métodos para la operación y control de los procesos c. La asignación de recursos y la implementación efectiva del seguimiento y control d. La mejora continua de su eficacia. e. El control sobre los procesos				X		La empresa si define los procesos y su interrelación, así como los controles sobre estos, aunque dichos controles no son suficientes.	Mapa de Procesos Programa y Plan de Auditoria.

	subcontratados o delegados a terceros, dentro del ámbito del SGC.						
4.2 Requisitos de la documentación	La organización dispone de un manual de calidad en el que describe el SGC, su alcance y exclusiones, presenta la política de calidad, referencia los procedimientos y documentos de soporte, e ilustra la interacción entre los procesos.						La organización cuenta con el manual de calidad donde incluye el alcance, la política de calidad y la interrelación que existe entre los procesos y procedimientos, así como con los objetivos de calidad, aunque este requiere ser actualizado. Manual de Calidad.
	Se han implementado de manera efectiva disposiciones (procedimientos), para el control de los documentos y de los registros.						El control de los documentos y registros están a cargo de los líderes de cada área en conjunto con el coordinador de calidad. Listado maestro de documentos. Listado maestro de registros.

5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN							
5.1 Compromiso de la dirección	La alta dirección hace evidente su compromiso con el SGC, mediante su liderazgo y participación en la formulación y despliegue de la política y objetivos de calidad, en la revisión del SGC, al igual que en las comunicaciones a toda la organización en donde destaca la importancia de cumplir con los requisitos.						La alta dirección tiene un compromiso con el SGC en la organización, a partir de la formulación y comunicación de su política y objetivos de calidad y las mejoras que se crean pertinentes en pro del cumplimiento de parámetros legales y de las necesidades del cliente. Sin embargo no es muy evidente *Declaración escrita del compromiso de la dirección.
5.2 Enfoque al cliente	La organización identifica las necesidades y expectativas de sus clientes de manera						La organización identifica necesidades y expectativas basándose en los gustos del cliente y los Cambios solicitados por el cliente PQR

	sistemática y regular					proyectos planificados de acuerdo a la estratificación.	Encuesta de satisfacción del cliente
	Asegura la organización que se han considerado los requisitos legales y reglamentarios				X	La organización se encuentra en constante actualización de normas y requerimientos legales establecidos para dicho sector.	Normas sismo resistentes colombianas, Ley 400 de 1997 y Ley 1229 de 2008. Libertad y tradición. POT y PDM. Licencias y permisos legales. (Curaduría, Cedenar, Empopasto).
5.3 Política de la calidad	La organización ha establecido y divulgado una política de calidad acorde con su naturaleza y características.		X			La política de calidad está acorde con el propósito que la organización busca. Aunque es claro que el entorno exige Actualizarla	Manual de calidad
	Las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas son entendidas y consideradas como punto de referencia para formular la política de calidad		X			La política de calidad incluye la satisfacción del cliente pero no se tiene en cuenta las necesidades de los demás grupos de interés que pueden influir en los objetivos planteados por la organización.	Cambios solicitados por el cliente PQR Encuesta de satisfacción del cliente Evaluación a Proveedores
	La política de calidad incluye un compromiso formal con la mejora continua y con el cumplimiento de los requisitos.				X	La política de calidad está encaminada tanto a la mejora continua como al cumplimiento y satisfacción de los requisitos del cliente.	Manual de calidad
	La política de calidad se revisa y actualiza, según las necesidades y dinámica de la organización.		X			La política de calidad necesita ser revisada para su actualización teniendo en cuenta los requerimientos del entorno.	Manual de calidad
	Con el liderazgo de la alta dirección, se establecen y despliegan los objetivos de calidad, en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.				X	La alta dirección lidera la planeación de las mejoras en pro de la calidad dentro de las funciones y departamentos de la organización.	Manual de calidad
5.4 Planificación	Los objetivos están alineados con la política de calidad, y la traducen en metas		X			No se encuentran del todo alineados pero se utilizan algunos recursos como formas	Indicadores de gestión y control.

	medibles.						de medición	
	Los objetivos son desplegados a cada nivel, para asegurar la contribución individual para su logro			X			<i>Formalmente se despliegan los objetivos para cada nivel donde se realizan aportes que permitan alcanzar dichos logros.</i>	
	La dirección asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para cumplir los objetivos			X			<i>La empresa provee de los recursos en pro de los objetivos de calidad, aunque no son suficientes y ello implica que no se cumpla totalmente con lo planteado en dichos objetivos.</i>	Presupuesto destinado al SGC Plan de contratación
	La planificación del SGC se ha configurado de tal manera que permite asegurar tanto el cumplimiento de los requisitos de calidad, como el de los objetivos y metas establecidos			X			Se ha configurado una planificación del SGC y se plantean planes en pro de los objetivos y requisitos de calidad.	Norma NTC ISO 9001-2008
	La organización ha establecido e implementado de manera efectiva disposiciones que le permiten asegurar la integridad del SGC, no obstante los cambios que se puedan requerir.			X			El SGC implementado en la organización busca mantener la integralidad del sistema, aunque la respuesta ante los cambios que el sector exige, debería ser más oportuna.	Norma NTC ISO 9001-2008
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	La alta dirección asegura que se establezcan y comuniquen las responsabilidades al personal de la organización.					X	Las responsabilidades se establecen y comunican a través de los conductos regulares implementados en la organización.	Manual de perfiles, funciones, competencias y autoridad.
	Se ha designado a un representante de la dirección, del nivel directivo para retroalimentar a la gerencia acerca del desempeño del SGC, asegurar la planificación, implementación y mejora del SGC, y para promover la					X	Al tener implementado un SGC en la organización, la alta dirección ha designado a un asesor de calidad para que cumpla con dichas funciones.	

	toma de conciencia acerca de los requisitos del cliente.							
	Las comunicaciones hacen énfasis en la retroalimentación acerca del cumplimiento de los requisitos, objetivos y logros de calidad, al igual que en la mejora en el desempeño y eficacia del SGC.					X	Existe una comunicación encaminada al logro de la calidad en toda la organización.	Comunicación interna
	La alta dirección asegura que los procesos de comunicación interna son adecuados, y que sus empleados conocen a dónde acudir por información sobre la gestión de la calidad en la organización					X	Los procesos de comunicación son adecuados y existe una persona encargada de la información sobre el SGC.	Manual de calidad.
5.6 Revisión por la dirección	La alta dirección realiza de manera planificada y sistemática la revisión del SGC.					X	Se realizan revisiones al SGC.	Resultados de auditorías, quejas y reclamos, estado de acciones correctivas y preventivas Indicadores
	Se dispone de información de entrada válida para adelantar la revisión del SGC por parte de la dirección.					X	La alta dirección dispone de la información necesaria para efectuar la revisión del SGC	
	Las revisiones del SGC consideran según se requiera, la revisión y/o cambios de su política y objetivos de calidad.					X	Aunque las revisiones del SGC se realizan, no necesariamente se evidencia cambios tanto en la política como en los objetivos de calidad.	Acciones correctivas y preventivas.
	Durante la revisión por la dirección se evalúa y analiza la información para mejorar la eficacia y la eficiencia de los procesos de la organización.					X	Las revisiones realizadas tienen el fin de generar acciones en mejora de los procesos y la solución de problemas	

	La revisión del SGC genera salidas en las que se consideran decisiones claves para el futuro y proyecciones del SGC, asignación de recursos, y reformulación de objetivos y metas de calidad, según se requiera.								Se realizan revisiones del SGC pero no se ve reflejada en la reformulación de objetivos y metas de calidad.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS										
6.1 Provisión de recursos	La organización asegura que los recursos que son esenciales para implementar, mantener y mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad y buscar la satisfacción del cliente, sean identificados y asignados de manera oportuna y adecuada.								Se asigna por parte de la dirección los recursos para desarrollar el SGC a través de recursos financieros, humanos y operacionales en pro de la satisfacción del cliente, sin embargo esta asignación no es completa para garantizar mejorar la eficacia del Sistema	Presupuestos Planes de contratación.
6.2 Recursos humanos	La organización promueve la participación y el apoyo de las personas para la mejora de la eficacia y eficiencia de la organización.								Existe participación tanto del cliente interno como externo como referentes para el mejoramiento continuo de la organización.	Evaluación a proveedores Programa de capacitación
	La organización asegura que el nivel de competencia de cada individuo es adecuado para las necesidades actuales y próximas								La organización asegura la competencia de su personal operativo y administrativo con el fin de cumplir con las necesidades que el entorno requiere.	Manual de perfiles, funciones, competencias y autoridad.
6.3 Infraestructura	Se asegura que la infraestructura (instalaciones físicas, equipos, transporte, comunicaciones,								La organización cuenta con la infraestructura necesaria para cumplir eficientemente con la operación de todos sus	Hoja de vida equipos y maquinaria.

	hard y soft), es apropiada para la consecución de los objetivos de la organización y para la operación de sus procesos.						procesos aunque el mantenimiento de la misma debe ser re evaluada.	
6.4 Ambiente de trabajo	La configuración y condiciones del ambiente de trabajo son adecuadas y consistentes con los requerimientos y necesidades de los procesos, con respecto al cumplimiento de los requisitos del producto.					X	La organización cuenta con las condiciones para garantizar un ambiente de trabajo adecuado	Programa de salud ocupacional.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 Planificación de la realización del producto	La planificación para la realización del producto tiene en cuenta: a. La definición de las actividades y secuencias requeridas para el cumplimiento de los requisitos aplicables, de manera consistente con otros requisitos del SGC b. El establecimiento de objetivos y requisitos específicos para el producto c. El establecimiento y documentación según se requiera, de las condiciones de operación, medición, seguimiento y control de las actividades y				X	La organización de acuerdo al SGC ha planificado la realización del producto basándose en el mapa de procesos como pauta fundamental de la norma NTC 9001-2008	Caracterización de procesos
---	--	--	--	--	----------	--	-----------------------------

	procesos requeridos d. La definición de los registros que se deben llevar.						
	La planificación se ha documentado en un plan o en un documento similar en el que se establecen las disposiciones relativas al hacer y controlar para el producto.					X	Se ha documentado la planificación de la realización del producto a través de la caracterización de los procesos aunque esta debe ser Actualizada Mapa de procesos y su caracterización.
7.2 Procesos relacionados con el cliente	Se han definido e implementado los procesos de interacción con los clientes para asegurar la definición, conocimiento y dominio de las necesidades, expectativas, y todo tipo de requisitos aplicables.					X	Se definen los procesos de interacción con el cliente donde se especifican los requisitos para actividades de entrega establecidos entre las partes así como las actividades posteriores a esta.(pos venta) Solicitud de cambios por parte del cliente Acta de entrega del producto final. Encuesta de satisfacción del cliente. PQRS
	Los requisitos definidos son sometidos a revisión para asegurar la claridad en su definición, la solución de discrepancias con el cliente al respecto, al igual que la capacidad de cumplirlos por parte de la organización. Existen registros al respecto.			X			Se realiza por parte de la organización la revisión de los requisitos del cliente a través de los canales de comunicación establecidos Solicitud de cambios por parte del cliente Acta de entrega del producto final. Encuesta de satisfacción del cliente. PQR

	La organización ha establecido canales y medios de comunicación con sus clientes, en lo relacionado con información sobre sus productos, atención, respuesta y trámite a solicitudes, requerimientos y/o llamados o cualquier tipo de retroalimentación de los clientes.					X	La organización ha establecido canales de comunicación con sus clientes para identificar sus necesidades y expectativas frente a los productos ofertados.	Catálogos PQRS
7.3 Diseño y desarrollo	La organización ha establecido los procesos de diseño y desarrollo en forma tal que permiten responder a las necesidades y expectativas de los clientes, cumpliendo de manera efectiva los requisitos aplicables.					X	La organización a través de sus grupos de diseño y jurídico establece el proceso de diseño del producto, las responsabilidades y autoridades involucradas en los procesos.	Caracterización de procesos
	Cada diseño tiene una planificación de sus etapas con la asignación de tiempos y responsables, que se actualiza según se requiera durante su desarrollo.					X	Si se establece una planificación para la línea de productos que ofrece la organización asignando en cada etapa, responsables y tiempos estimados según lo planeado.	Presupuesto Cronograma de actividades
	Están definidos de manera adecuada los datos de entrada de los diseños y son cotejados contra los requisitos aplicables. Existen evidencias acerca de la revisión de los datos de					X	Si están definidos adecuadamente la información de entrada necesaria para el diseño y desarrollo del producto y para cumplir igualmente con los requisitos	Caracterización del proceso de Diseño.

	entrada						
	Los datos de salida de cada diseño son documentados de manera adecuada con respecto a los datos de entrada y requisitos aplicables.					X	Los datos de salida de cada diseño Si son documentados con el fin de buscar su aprobación. Planos arquitectónicos, estructurales, hidráulicos , sanitarios Licencias y permisos de construcción aprobadas Solicitud de cambios por el cliente
	Los diseños son objeto de verificación, validación y revisión de manera sistemática y coherente por personal competente y calificado					X	La verificación, validación y revisión es realizada por los dos socios, el líder del área de diseño y jurídica de la organización Anteproyecto
	La validación de los diseños considera de manera efectiva la verificación bajo condiciones de uso o de funcionamiento.					X	De acuerdo a las disposiciones legales, técnica y ambientales, la organización valida los diseños propuestos Planos arquitectónicos, estructurales, hidráulicos , sanitarios Presupuesto del proyecto
	Existe un sistema efectivo para la documentación, divulgación, manejo y control de los cambios de diseño, que integra todos los procesos relacionados.					X	La organización cuenta con un sistema de documentación y control de cambios en los diseños FDIS-002 CONTROL DE CAMBIOS SOLICITADOS .POR EL CLIENTE
7.4 Compras	El proceso de compras se ha definido en forma tal que permite asegurar que los productos y servicios comprados satisfacen las necesidades de la organización y los requisitos establecidos.					X	El proceso de compras se ha definido con base en los requerimientos legales y los requisitos establecido por el cliente. Plan de compras Facturas FCOM-003 Comparación de Cotizaciones

	Se han establecido disposiciones de seguimiento y control sobre los proveedores, acuerdos con la naturaleza y características tanto del producto, como de los términos contractuales y la situación del proveedor o contratistas.					X	Se han establecido dispositivos de seguimiento y control aplicados a los proveedores.	FCOM-003 Comparación de Cotizaciones FCOM-004 Selección de Proveedores FCOM-005 Evaluación de Proveedores FCOM-006 Indicador de Desempeño de Proveedores.
	Se han establecido criterios específicos para determinar los productos y servicios comprendidos en el SGC					X	Los criterios establecidos de acuerdo al SGC se realizan basados en lineamientos técnicos y de calidad	Ficha técnica de los materiales. Protocolos de calidad de los materiales
	Los datos de compras contienen la información completa relacionada con los requisitos de los productos y/o servicios a comprar, incluyendo requisitos específicos acerca del control, las competencias, los equipos y el SGC del contratista o proveedor. Además son objeto de revisión y aprobación					X	Las compras realizadas para la elaboración del producto son validadas con el ánimo de que cumplan con los estándares de calidad exigidos por la organización y el estado.	Plan de compras Facturas FCOM-003 Comparación de Cotizaciones
	Se han establecido disposiciones, medios, recursos y competencias para realizar la verificación de los productos o					X	La organización realiza la verificación de los productos comprados en el momento en que estos se adquieren y entran al área de almacén y su respectivo inventario	Orden de Suministro Facturas proveedores Remisiones proveedores FCOM-001 Encuesta de Satisfacción de Disponibilidad de Materiales y Servicios en Obra

	servicios comprados, según se requiera.							
	Se consideran disposiciones para realizar la verificación del producto en las instalaciones del proveedor, de la organización, o del cliente, según se requiera.					X	Se consideran disposiciones para la verificación en las instalaciones de la organización.	Orden de suministro Facturas proveedores Remisiones proveedores Satisfacción de Disponibilidad de Materiales y Servicios en Obra
7.5 Producción y prestación del servicio	La planificación y realización de la producción y/o prestación del servicio se realiza bajo condiciones controladas en las que se tiene en cuenta: a. La definición de procesos y la documentación de los instructivos o procedimientos que se requieran b. La disponibilidad y mantenimiento de los equipos de operación y control requeridos c. Las competencias del personal involucrado en las operaciones. d. La disponibilidad del material requerido e. La definición e implementación efectiva de disposiciones relativas a la liberación, entrega y posventa.					X	La organización ha definido el proceso de construcción Se realiza un apropiado mantenimiento a los equipos en razón a su uso, Las competencias del personal involucrado se dictaminan de acuerdo al manual de perfiles, competencia y funciones, El servicio postventa se maneja de acuerdo a las condiciones acordadas entre la organización y el cliente según el proyecto.	Caracterización del proceso de construcción Manual de perfiles, competencias y funciones. Promesa de compra venta.
	Se han identificado los procesos o						Validación: la entidad debe validar todo proceso de	

						producción cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición No se han identificado procesos o actividades que requieran validación ya que el producto resultante si es verificado mediante seguimiento y medición durante todo el proceso	Caracterización de procesos
	actividades que requieran validación.						
	Se han definido e implementado las disposiciones relativas a la validación de los procesos que lo requieren.					No se aplica la validación de los procesos.	
	Se han establecido criterios y disposiciones relativas a la revalidación de los procesos que lo requieren.					No se aplica la validación de los procesos.	
	Se han implementado de manera efectiva los mecanismos que conforman el sistema de identificación y trazabilidad del producto.				X	Si se ha implementado un sistema de trazabilidad de producto.	Mapa de procesos
	Se tiene certeza de las obligaciones y requisitos legales aplicables en materia de identificación y trazabilidad. Se cumplen estos requisitos.				X	Se tienen en cuenta los requisitos técnicos y legales aplicables para la ejecución de los proyectos.	LICENCIAS Y PERMISOS(CURADURIA ,CEDENAR,EMPOPAST O CUMPLIMIENTO NORMAS LEGALES, POT, PDM.
	Se han establecido e implementado de manera efectiva disposiciones				X	Si se han establecido e implementado	

	para el control y administración de los elementos tangibles o de propiedad intelectual del cliente, que siendo suministrados por él, son empleados para la planificación o realización del producto.					disposiciones para el control y administración de los elementos de propiedad del cliente utilizados para la realización del producto.	FDIS-002 CONTROL DE CAMBIOS SOLICITADOS POR EL CLIENTE.
	Se ha establecido un sistema efectivo para la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de materiales productos en proceso, productos terminados o productos en proceso de despacho, transporte y entrega.				X	Si se ha establecido un sistema efectivo para el manejo y disposición de los materiales necesarios para la ejecución de proyectos.	Orden de suministros Entradas de almacén Salidas de almacén Facturas Remisiones Inventarios
	Los mecanismos de preservación de productos son adecuados tanto en la logística de suministro, como en la logística de distribución hasta el destino previsto.				X	La organización preserva los productos con base en una adecuada logística y manejo de inventarios.	Inventarios Órdenes de compra Entradas de almacén Salidas de almacén.
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición	La organización planifica y determina qué mediciones y verificaciones debe realizar y determina tanto los requerimientos de medición, como los equipos que dan respuesta a estos requerimientos.				X	La organización establece mediciones y verificaciones que garanticen la calidad del producto.	Resultados de pruebas técnicas a los materiales. Protocolos de calidad

La organización ha establecido un sistema de aseguramientos metrológico que le permite que sus dispositivos de medición y seguimiento sean adecuados, y que la información que se está obteniendo y usando para la toma de decisiones es confiable.						X	La organización si cuenta con un sistema de aseguramiento metrológico para sus equipos de seguimiento y medición. Aseguramiento metrológico: (Calibración, verificación, mantenimiento de equipos)	FGRI-001 Hoja de Vida de los Equipos FGRI-002 Registro de los mantenimientos
La gestión metrológica de la empresa (interna o externa), tiene en cuenta la verificación, mantenimiento, identificación, calibración y reclasificación, según se requiera, de los elementos de medición.						X	La empresa tiene en cuenta la verificación, mantenimiento, identificación, calibración y reclasificación de los elementos de medición.	FGRI-001 Hoja de Vida de los Equipos FGRI-002 Registro de los mantenimientos
Los elementos de medición y/o calibración están trazados contra patrones reconocidos.						X	La organización cuenta con elementos de medición y calibración acordes a los estándares exigidos.	Requerimientos legales y técnicos.
Se han establecido disposiciones para evaluar y registrar la validez de resultados anteriores, cuando se encuentre un equipo descalibrado						X	Se han establecido disposiciones en relación a la validez de resultados anteriores.	Resultados de laboratorio

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA									
8.1 Generalidades	La gestión de medición, retroalimentación, análisis y mejora es planificada e implementada bajo la perspectiva de asegurar la conformidad del producto con los requisitos, del SGC con ISO 9001 y otros requisitos aplicables, al igual que el progreso continuo de la organización en cuanto a su eficacia.						X		Dentro de la organización se planifica la medición, retroalimentación, análisis y mejora, esta se encuentra reflejada en el mapa de procesos aunque este puede ser actualizado Mapa de procesos Indicadores de gestión Plan de mejoramiento
8.2 Seguimiento y medición	La organización ha establecido métodos y disposiciones para medir la percepción y satisfacción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, al igual que para analizar la información como punto de partida para la mejora continua.						X		Si se han establecido métodos formales para la recolección de información en pro de la medición de la satisfacción del cliente y la mejora continua. Dicha información es recolectada en base a la comunicación verbal, encuestas y PQR. PQR Encuesta de satisfacción del cliente.
	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de auditorías internas de calidad, como mecanismo independiente para evaluar el cumplimiento de los requisitos de ISO 9001, al						X		Se han establecido auditorías internas de calidad dentro de la organización con el fin de mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad de la misma. Plan de auditoria Informe de auditoria Programa de auditoria

	igual que para verificar el mantenimiento eficaz del SGC.						
	Las auditorías tienen en cuenta la totalidad de procesos del SGC, considerando su estado, importancia y resultados previos.					Las Auditorias tiene en cuenta la totalidad de los procesos	Plan de auditoria Informe de auditoria Programa de auditoria
	La dirección de la organización o los responsables de cada proceso realizan un seguimiento al cierre y efectividad de las acciones correctivas generadas por las no conformidades detectadas en las auditorías.				X	Tanto la dirección como los responsables de cada proceso atienden de manera oportuna las no conformidades de sus respectivas áreas y toman las acciones correctivas necesarias para mejorar dichos procesos.	Indicadores de gestión. Informe de auditoria
	Se han establecido e implementado efectivamente disposiciones y mecanismos de seguimiento y control sobre los procesos, en cuanto al cumplimiento de objetivos, requisitos, condiciones y demás reglas de juego previstas.					Se han implementado mecanismos adecuados de seguimiento y control de los procesos en razón de los objetivos, requisitos y condiciones.	Programa de auditoria Indicadores de gestión
	Cuando no se cumplen las disposiciones antes mencionadas se realiza el tratamiento de las no conformidades y las acciones correctivas, según se requiera					Cuando se identifican no conformidades se plantean las acciones correctivas correspondientes	Indicadores de gestión Auditorias Plan de mejoramiento

	Se han establecido e implementado efectivamente disposiciones y mecanismos de seguimiento y control sobre los productos y servicios, en cuanto al cumplimiento de objetivos, requisitos, condiciones y demás reglas de juego previstas.					X	Se han establecido e implementado efectivamente disposiciones y mecanismos de seguimiento y control sobre los productos	Informes de los resultados de los equipos de seguimiento y medición Indicadores Solicitud de cambios del cliente.
	La liberación del producto y la prestación del servicio no se llevan a cabo hasta completar satisfactoriamente las disposiciones planificadas. Existen registros que indican la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto					X	La organización libera el producto final cuando Se haya completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas y acordadas a través del conducto regular establecido.	Acta De entrega del producto. Escrituración.
8.3 Control del producto no conforme	¿Existe un procedimiento implementado de manera efectiva para realizar el control de no conformidades de procesos y productos?					X	Si se ha implementado un procedimiento formal y documentado del tratamiento de las no conformidades.	P-011 Procedimiento para el tratamiento del producto no conforme y acción correctiva
	El tratamiento de las no conformidades incluye la re inspección o reevaluación en los casos que lo requieran, al igual que la interrelación con las acciones correctivas, según criterios establecidos.					X	Las no conformidades incluyen la re inspección según criterios establecidos.	

8.4 Análisis de datos	La organización analiza de manera integral la información relacionada con: la satisfacción del cliente, el comportamiento y no conformidades del producto, el comportamiento y no conformidades del procesos, los resultados de auditorías de calidad, el desempeño del sistema en cuanto al cumplimiento de los objetivos de calidad, al igual que el desempeño de los proveedores, como punto de partida para la planificación y desarrollo de acciones de mejora.						La organización analiza de manera integral la información relacionada anteriormente.	-resultados de medición de indicadores -informes de gestión -informes de auditoría -evaluación a proveedores -encuesta de satisfacción del cliente - Control de cambios solicitados por el cliente.
8.5 Mejora	La organización planifica e integra la mejora en los ejes producto, proceso, sistema, de tal manera que puede hacer evidente la mejora en la eficacia del SGC.						La organización tiene en cuenta para el mejoramiento del SGC el análisis de datos de todos los registros necesarios para ello.	Resultados de auditoría Resultados seguimiento y medición del producto y procesos Resultados de seguimiento de metas y objetivos Resultados de la revisión por la dirección
	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones correctivas						Se ha establecido procedimientos documentados en relación a las acciones correctivas.	P-011 Procedimiento para el tratamiento del producto no conforme y acción correctiva PQR informes de auditoría interna Resultado de la revisión por la dirección Resultados de las mediciones de

							Satisfacción.
							Encuesta de satisfacción del cliente
	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones preventivas				X	Se ha establecido procedimientos documentados en relación a las acciones preventivas.	P-012 Procedimiento para acciones preventivas PQR del cliente informes de auditoría interna Resultado de la revisión por la dirección Resultados de análisis de datos. Encuesta de satisfacción del cliente

3. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

3.1 MATRIZ Y ESTRATEGIAS DOFA

El propósito del análisis DOFA es identificar debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que influyen sobre la organización y su entorno; para generar estrategias viables, sin determinar cuáles son las mejores, como se muestra en el siguiente cuadro a saber:

Cuadro 2. Estrategias DOFA

	AMENAZAS A1 Mano de obra no certificada. A2 Competencia desleal en precios por parte de competidores A3 Entrada de productos sustitutos. A4 Bajas existencias de materiales por parte de los proveedores A5 Competidores certificados en calidad.	OPORTUNIDADES O1 Incremento de la Demanda del sector. O2 Reducida oferta de proyectos de buena calidad y bajo precio. O3 Subsidios y Bajas Tasas de interés para compra de vivienda. O4 Capacidad de compra del cliente O6 Acceso a nuevas tecnologías O7 Búsqueda de nuevos mercados
FORTALEZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA FO
F1 Conocimiento y experiencia del sector. F2 Reconocimiento de la empresa en el sector. F3 fuentes de financiación. F4 Control de calidad de materiales y producto final. F5 Precios accesibles al consumidor final. F6 Adecuada infraestructura y maquinaria. F7 Personal administrativo calificado y con experiencia en el sector. F8 Implementación del SGC.	F1, F2, f4; A2: Optimizar los procesos para no incrementar los costos y mantener la calidad del producto final. F4, F5; A3: Mantener la fidelidad del cliente garantizando su satisfacción y expectativas y no considere posibles productos sustitutos, como una opción. F3, F7; A1 Contribuir con los recursos humanos y financieros disponibles en la organización para que todo el personal operativo se capacite y obtenga su certificación. F1, F6; A3: Innovación en los proyectos ofertados en cuanto a diseño sin dejar de lado el precio, evitando así que las construcciones prefabricadas tomen mayor fuerza en el mercado. F7, F8; A5: Aplicar un plan de mejoramiento del actual SGC de la para lograr la certificación de la organización y un mayor nivel competitivo. F1, F7; A4: Buscar nuevas alianzas estratégicas con proveedores directos que garanticen las existencias requeridas y oportunas para cada proyecto.	F1, F2, F7; O1, O7: Aprovechar las condiciones que el entorno brinda, garantizando proyectos de excelente calidad, buscando posicionamiento en el sector. F4,F6,F8;O2,O4,O6: optimizar los procesos aprovechando los materiales disponibles en nuestra región buscando minimizar costos que puedan verse reflejados en innovación, diseño y calidad como beneficio para el consumidor final F3, F5; O1, O3: A través de las fuentes de financiación disponibles incrementar la inversión en nuevos proyectos que atiendan la demanda del sector para que tanto la organización como el cliente puedan verse beneficiados de las facilidades que en la actualidad ofrecen las políticas estatales para la consecución de vivienda familiar. F6, F8; O6, O7: Verificar regularmente los productos, maquinaria y métodos para asegurar que estos cumplan los propósitos requeridos, de esta manera evaluar los puntos críticos para realizar mejoramiento continuo en los procesos con el fin de lograr diferenciarnos de la competencia.
DEBILIDADES	ESTRATEGIA DA	ESTRATEGIA DO
D1 Carencia de la certificación de calidad. D2 Personal operativo competente pero en gran parte no certificados. D3 Precarias Alianzas estratégicas con los proveedores.	D1; A2, A5: Adecuar el SGC implementado en la organización a las exigencias del entorno con el propósito de lograr la certificación en Calidad buscando mantener el liderazgo y competitividad en el sector. D2; A1: Contribuir con la posibilidad de certificar al personal operativo a través de convenios de capacitación con entidades como el SENA u otras afines. D3; A3, A4: Fortalecer alianzas estratégicas no solo con proveedores locales sino gestionar contactos tanto nacionales como internacionales aprovechando las buenas relaciones fronterizas y las políticas binacionales para que los objetivos a alcanzar no se vean limitados.	D3; O1, O2, O7: Hacer convenios con proveedores del exterior con el fin de eliminar intermediarios y reducir costos sin afectar la calidad del producto ya que el mercado se encuentra en constante crecimiento al igual que las expectativas los clientes. D1,D2; O3,O6: Aprovechar los recursos humanos y tecnológicos disponibles tanto en la organización como en el entorno para optimizar los procesos y lograr la certificación en calidad con el fin de incursionar en megaproyectos destinados a la adquisición de vivienda aprovechando los beneficios estatales y el crecimiento económico en el país.

4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

4.1 MISION

Somos una empresa del sector de la construcción, que utiliza la mejor tecnología, materiales certificados y profesionales competentes, para generar bienestar y mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, respetando el medio ambiente y generando rentabilidad para la empresa.

4.2 VISIÓN

Nos vemos como la empresa líder en el sector de la construcción en el departamento de Nariño con proyección nacional por: el servicio al cliente, el uso permanente de nuevas tecnologías, materiales certificados, cumplimiento y especialmente por la calidad de nuestro capital humano.

4.3 POLÍTICA DE CALIDAD (No Actualizada)

Lograr la satisfacción del cliente mediante la construcción de viviendas y obras de infraestructura que excedan sus expectativas, cumpliendo los plazos de entrega y mejorando continuamente para garantizar la calidad de nuestros bienes y servicios.

4.4 OBJETIVOS DE CALIDAD (No Actualizados)

-  Lograr la satisfacción del cliente.
-  Cumplir plazos de entrega y especificaciones pactados.
-  Garantizar la continuidad de la empresa.
-  Optimizar los procesos mediante el uso eficiente de los recursos.
-  Capacitar al personal para mejorar su competencia y generar estabilidad de acuerdo a las necesidades de los proyectos de la empresa.
-  Asegurar el buen funcionamiento de los recursos tecnológicos de la empresa mediante actividades de mantenimiento.

-  Implementar acciones que permitan mejorar la organización y el control de los procesos de la empresa.
-  Planear, evaluar y definir las necesidades de bienes y servicios de la empresa, con el propósito de satisfacerlas de manera oportuna y eficaz, cumpliendo con los requisitos de nuestro cliente interno.

4.5 PRINCIPIOS CORPORATIVOS

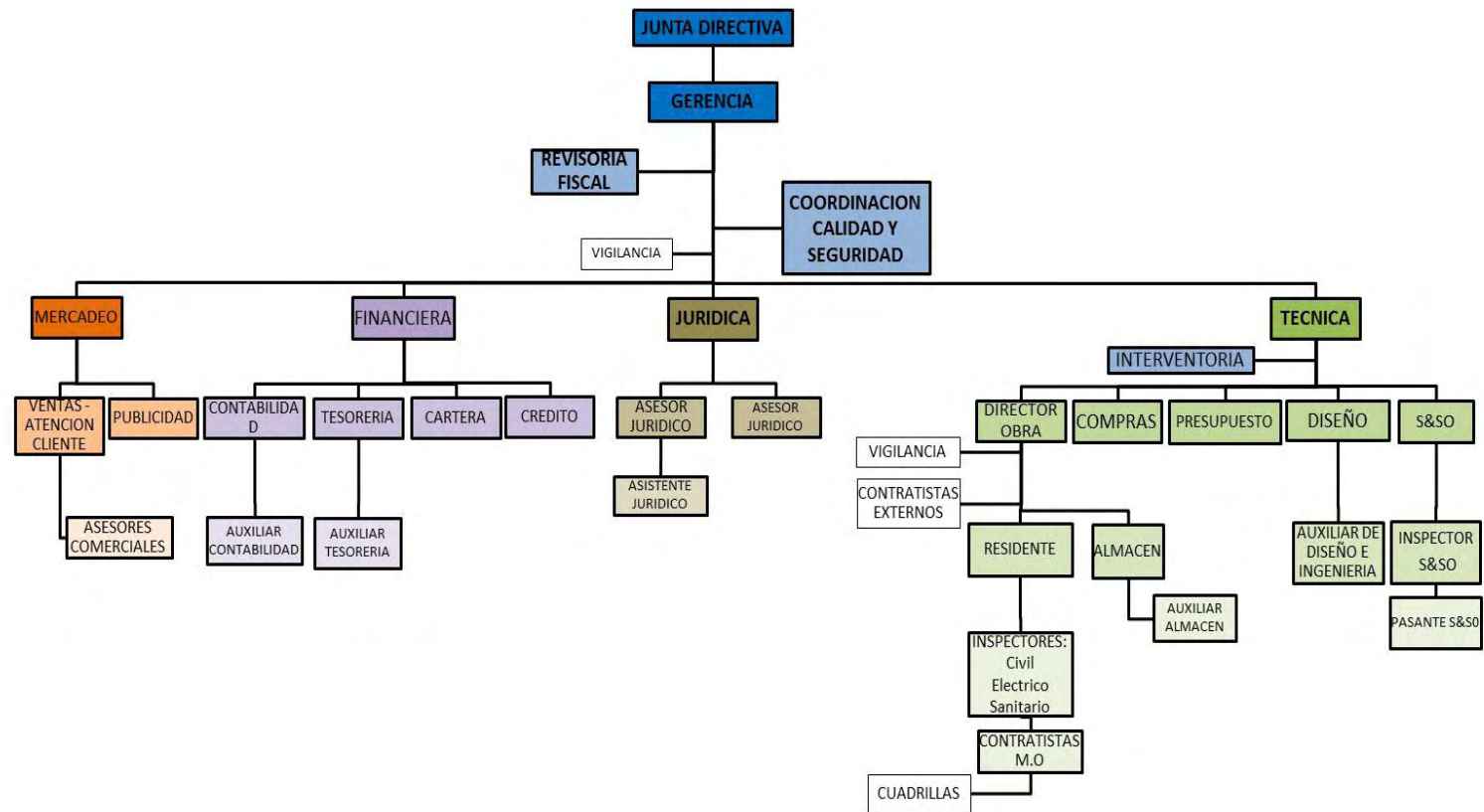
- **Excelencia.** Compromiso de dirigir y organizar todas las áreas de la organización hacia el mejoramiento continuo y excelencia empresarial.
- **Eficiencia.** Optimizar los recursos mejorando los procesos de la organización.
- **Respeto.** Generando condiciones para que el respeto sea uno de los principios base, para el óptimo desarrollo y bienestar de nuestro talento humano.
- **Solidaridad.** Impulsados por el sentimiento de colaboración mutua, adoptando una forma de comportamiento que genere beneficios tanto individuales como colectivos.

4.6 VALORES CORPORATIVOS

- Trabajo en Equipo. Participación de todos para lograr un objetivo común.
- Responsabilidad. Con nuestros compromisos, clientes y proveedores.
- Cumplimiento. En la realización de nuestros servicios acordes con las características de calidad
- Compromiso. Generar resultados y beneficios.
- Innovación. Creatividad.
- Honestidad y Lealtad. En todos nuestros actos.
- Confidencialidad. Manejo de Información.
- Productividad y Responsabilidad social.

4.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura 1. Organigrama



4.8 MAPA DE PROCESOS (No actualizado)

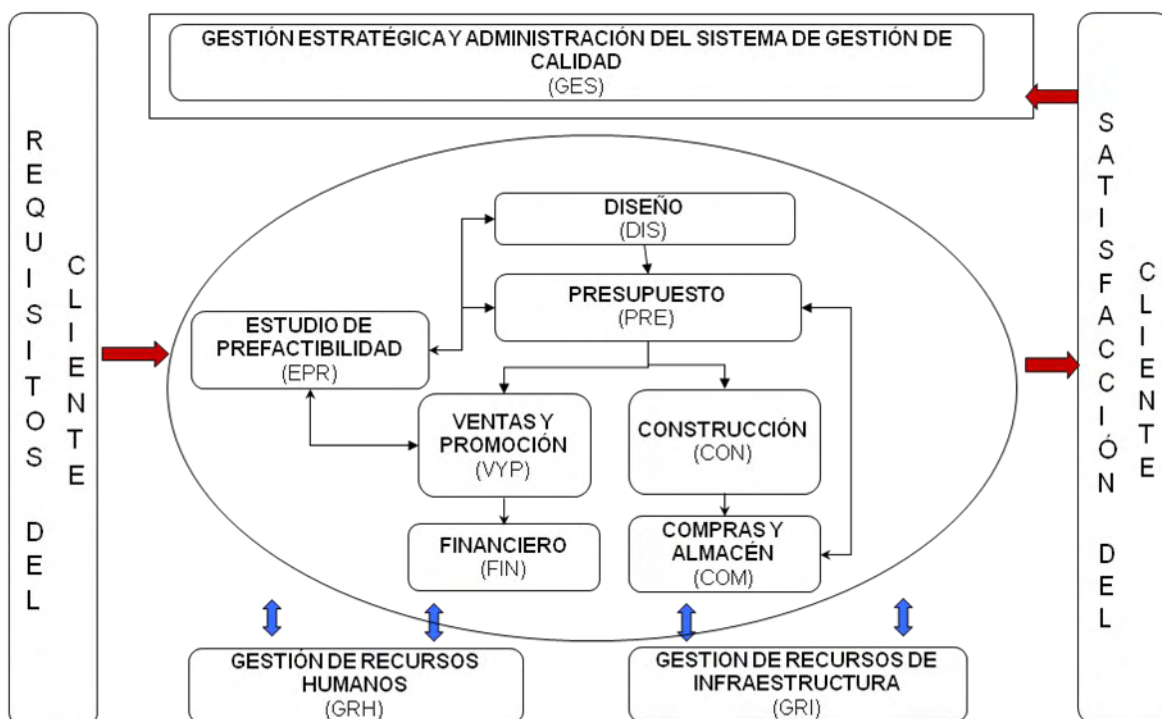
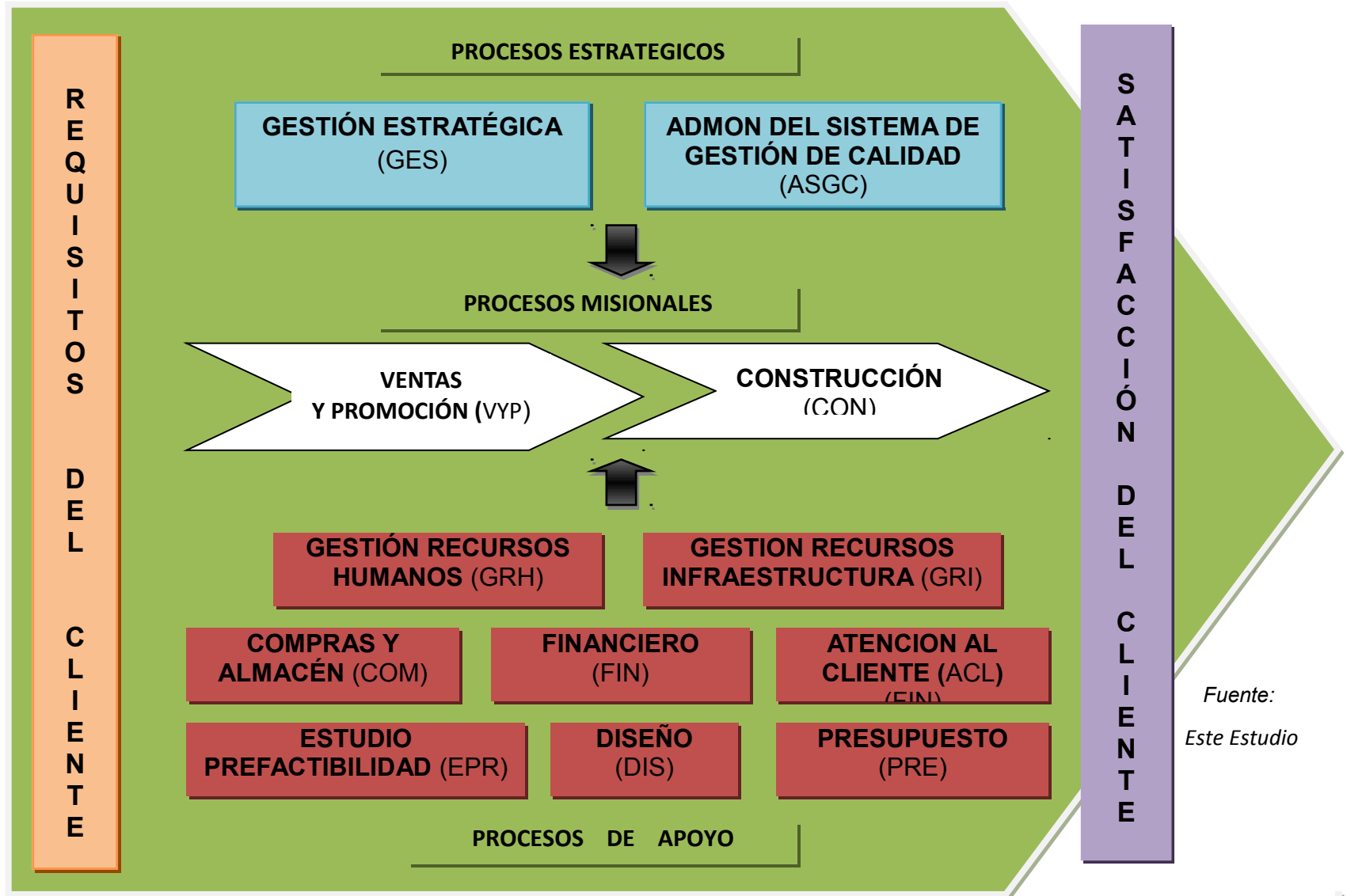


Figura 2. **MAPA DE PROCESOS (actualizado) CONSTRUCTORA NUEVO HORIZONTE S.A.S**



5. DOCUMENTACION Y CARACTERIZACION

5.1 MANUAL DE CALIDAD

En Anexos VER ANEXO A: ACTUALIZACIÓN MANUAL DE CALIDAD CONSTRUCTORA NUEVO HORIZONTE S.A.S

5.2 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS, FORMATOS APLICABLES

CARACTERIZACION DE PROCESOS NUEVO HORIZONTE S.A.S

		Código: P- GES - 01
		Versión: 02
	CARACTERIZACION PROCESO: GESTION ESTRATEGICA	Fecha: 05 de Octubre de 2013
OBJETIVO: Formular, controlar y evaluar el plan estratégico corporativo y los planes operativos anuales, para garantizar el cumplimiento de las políticas y directrices estratégicas y la normatividad legal vigente aplicable a la empresa.		
ALCANCE: El procedimiento aplica a todos los procesos y procedimientos de la empresa e inicia con la definición de los proyectos o estrategias y finaliza con la evaluación de los planes por proceso para cada vigencia.		
RESPONSABLE DEL PROCESO: GERENTE GENERAL		
TIPO: ESTRATEGICO: <u> X </u> MISIONAL: <u> </u> APOYO: <u> </u>		

PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTES
TODOS LOS PROCESOS DE LA EMPRESA ADMON DE SIS GESTIÓN DE CALIDAD PREFACTIBILIDAD DISEÑO PRESUPUESTO VENTAS CONSTRUCCION FINANCIERO COMPRAS Y ALMACEN GESTIÓN HUMANA GESTION INFRAESTRUCTURA ATENCIÓN AL CLIENTE	Resultados de los indicadores Informes de auditorias Estado de acciones correctivas y preventivas Planificación general del Sistema de Gestión de la calidad Manual de calidad	1. PLANEACION ESTRATEGICA. 2. PLANEACION PRESUPUESTAL 3.. REVISION DE INDICADORES DE GESTION. 4. TOMA DE DECISIONES 5. ADOPCION DE ALIANZAS ESTRATEGICAS	↪ Acciones correctivas y acciones preventivas ↪ Seguimientos a las acciones correctivas y preventivas tomadas anteriormente ↪ Programa de auditorias ↪ Plan de auditoria ↪ Informes de auditorías realizadas ↪ Informe de resultados de los procesos ↪ Revisiones por la Dirección ↪ Plan de Acción ↪ Planeación Estratégica Anual	TODOS LOS PROCESOS COMUNIDAD EN GENERAL PARTES INTERESADAS. LA EMPRESA
RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS LEGALES	DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE		MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
HUMANOS Junta Accionistas, Gerente, Director administrativo, Director Operativo, Asesores Externos INFRAESTRUCTURA Instalaciones, computadores, internet, elementos de oficina, recursos, transporte,	NORMA ISO 14001 NORMA ISO 18001 NORMA ISO 19011 REQUISITOS DE LEY COLOMBIANA	DOCUMENTOS ↪ P-001 Procedimiento para el control de documentos y registros ↪ P-011 Procedimiento para el tratamiento del producto no conforme y acción correctiva ↪ P-012 Procedimiento para acciones preventivas ↪ P-007 Procedimiento de Compras y Almacén ↪ P-003 Procedimiento de Diseño y Desarrollo		AUDITORIAS INTERNAS S.G.I. AUDITORIAS INTERNAS CONTABLES INTERVENTORIA REVISION GERENCIA INDICADORES GESTION

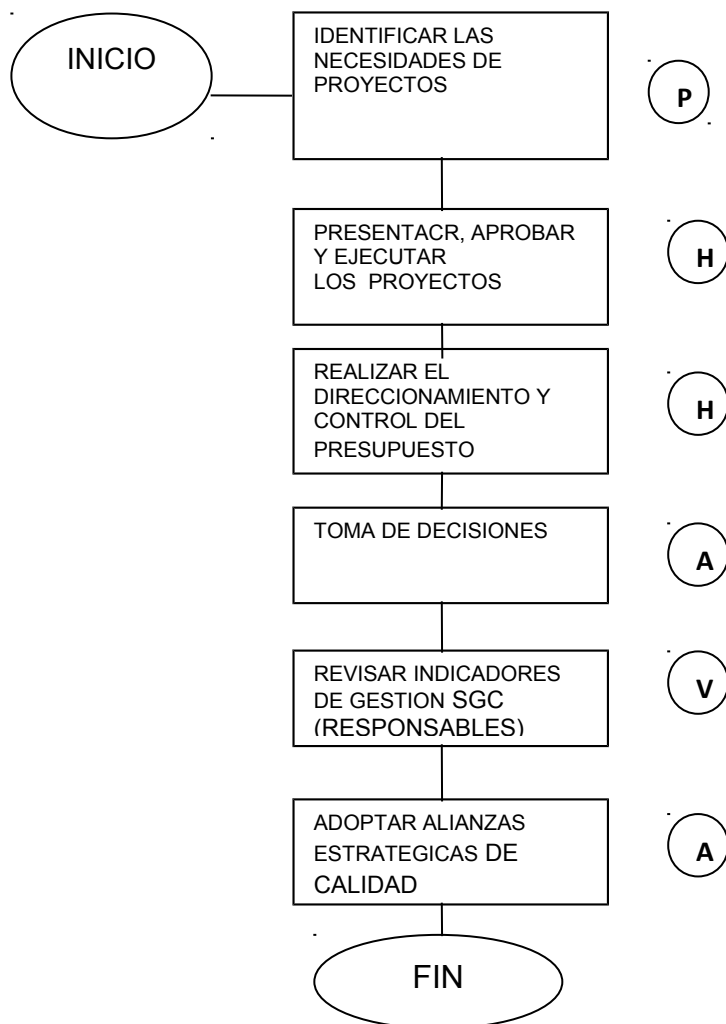
comunicaciones MEDIO AMBIENTE Condiciones ergonómicas adecuadas de oficina, condiciones climatológicas, orden publico		▸ P-004 Procedimiento de Cartera ▸ P-005 Procedimiento de Estudios de Pre factibilidad ▸ P-008 Procedimiento Ventas y Promoción ▸ P-009 Procedimiento de Selección y Evaluación de Personal ▸ P-010 Procedimiento de Entrega de Vivienda y Postventa REGISTROS FGES-001 Listado de Documentos FGES-002 Listado de Registros FGES-003 Solicitud AC o AP FGES-004 Encuesta de Satisfacción del Cliente FGES-005 Plan de Acción FGES-006 Programa de Auditorías FGES-007 Plan de Auditoría	
--	--	--	--

INDICADORES DE GESTION

INDICADOR	FORMA DE CALCULO	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICION
GESTION ESTRATEGICA	$= \frac{\text{NUM. METAS CUMPLIDAS}}{\text{NUM. METAS PROPUESTAS}} * 100$	LIDER DEL PROCESO	ANUAL
	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
NOMBRE			
CARGO			
FIRMA			
FECHA			

CONTROL DE VERSIONES		
VERSION N°	FECHA VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	11-AGOSTO-2013	DISEÑO INICIAL
02	05-OCTUBRE-2013	Definición nuevo CÓDIGO: P= PROCESO PR= PROCEDIMIENTO FR=FORMATO; SIGLAS referentes al proceso; SIGLAS referentes al documento o procedimiento; NUMERO CONSECUTIVO.
		Se incluye FECHA que indica la vigencia a partir de.
		Se define ALCANCE del proceso o procedimiento.
		Se especifica TIPO DE PROCESO; si es ESTRATEGICO, MISIONAL O DE APOYO
		Se incluye RECURSOS DE SOPORTE
		Se incluye REQUISITOS LEGALES; DE LA ORGANIZACIÓN; DEL CLIENTE DEL PROCESO.
		Se incluye DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE.
		Se incluye MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
		Se incluye RESPONSABLE de los indicadores.
		Se incluye ELABORADO POR; REVISADO POR; APROBADO POR;
		Se incluye CONTROL DE VERSIONES o cambios.
		Se incluye FLUJOGRAMA definiendo el PHVA

Figura 3. **FLUJOGRAMA GESTION ESTRATEGICA**



Fuente: Este Estudio

CARACTERIZACION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NUEVO HORIZONTE S.A.S

	NUEVO HORIZONTE S.A.S		Código: P- ASGC- 01
			Versión: 02
	CARACTERIZACION PROCESO: ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		Fecha: 05 OCTUBRE 2013
OBJETIVO: Definir los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, la Política y Objetivos de la Calidad, elaborar, ejecutar y realizar el seguimiento de los planes para el funcionamiento y mejoramiento de los procesos de la entidad. Implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad			
ALCANCE: Comprende todas las actividades de implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008, inicia con la gestión administrativa de la gestión estratégica, finalizando con los planes de mejoramiento			
RESPONSABLE DEL PROCESO: Representante de la dirección (Gerente) Líder del proceso de calidad			

TIPO: ESTRATEGICO: X MISIONAL: __ APOYO: __				
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTES
COMUNIDAD ENGGENERAL PARTESINTERESADAS GESTIÓN DE CALIDAD GESTIÓN FINANCIERA GESTIÓN HUMANA DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMPRAS MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA ATENCION AL CLIENTE	Manual de gestión de calidad Política y objetivos de calidad Informe de implementación de sistema de gestión de calidad Informe de auditoría interna de calidad Encuestas y sugerencias del cliente interno y externo. Control de los Documentos y registros internos y externos de SGC Detección de no conformidades reales o potenciales Producto y o servicio no conforme Hallazgos Auditorías internas administración del riesgo (identificación, valoración y tratamiento) Solicitudes y toma de acciones correctivas y preventivas Mejora continua.	1. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD 2. AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD 3. MANEJO Y CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME 4. ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS 5. CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD 6. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS. 7. ACCIONES DE MEJORA	Optimización de los procesos. Cumplimiento de los objetivos Mejoramiento continuo del servicio al cliente (interno y externo) Satisfacción de las partes interesadas respecto al sistema de gestión de calidad Cumplimiento de los requisitos de control de documentos y registros Revisión de las causas de las no conformidades actuales y problemas potenciales control e informe de los producto no conforme Resultados e informe de las auditorías internas y o externas. Matriz de riesgo (mapa de riesgo) Acciones correctivas Acciones preventivas Evaluación del desempeño de la mejora Continua	TODOS LOS PROCESOS COMUNIDAD EN GENERAL PARTES INTERESADAS. LA EMPRESA
RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS		DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
	CLIENTES	ORGANIZACIÓN	DOCUMENTOS	
HUMANOS Líder de la alta dirección(Gerente)	Necesidad de implementar el modelo de sistema de gestión de calidad ISO 9001.2008, mediante el	Manual de calidad Diagnóstico de la empresa Modelo de sistema de	Listado maestro de documentos Listado de registros Plan de mejoramiento Solicitud de elaboración o	Control de cambios y distribución de documentos y formatos. Listado general de documentos. Listado general de registros. Programa de Auditorías

Líder de calidad Comité de calidad auditores FINACIEROS: Presupuesto FISICOS: Instalaciones, muebles y enseres TECNOLOGICOS: Equipos de computo Impresoras Internet, teléfonos Hardware, software,	cumplimiento de los requisitos para su actualización, como la responsabilidad de la dirección, la gestión eficiente de los recursos, la realización del producto y la medición, análisis y mejora LEGALES Norma ISO 9001:2008	gestión de calidad Manual de procedimientos Manual de funciones.	modificación de documentos Listado de indicadores Acta de reuniones del comité de calidad Acta compromiso de la dirección con el SGC REGISTROS Control de cambios y distribución de documentos y/o formatos. Listado general de documentos Listado general de registros. Solicitud de acciones correctivas y preventivas Programa de Auditorías Internas de calidad. Plan e Informe de Auditorías Internas Lista de Verificación. Plan de auditoría	Internas de Calidad. Plan e Informe de Auditorías Internas Plan e informe de medición, análisis y mejora. Evaluación de seguimiento y control Plan de mejoramiento Disponibilidad de documento del SGC Procedimiento de control de producto no conforme Procedimiento de acciones preventivas Procedimiento de acciones correctivas y registros Procedimiento de control de documentos Procedimiento de control de registros Control de producto no conforme Indicadores de gestión. Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad. Procedimiento de Control de documento y registros al sistema Procedimiento quejas reclamos Y sugerencias.
---	--	--	--	--

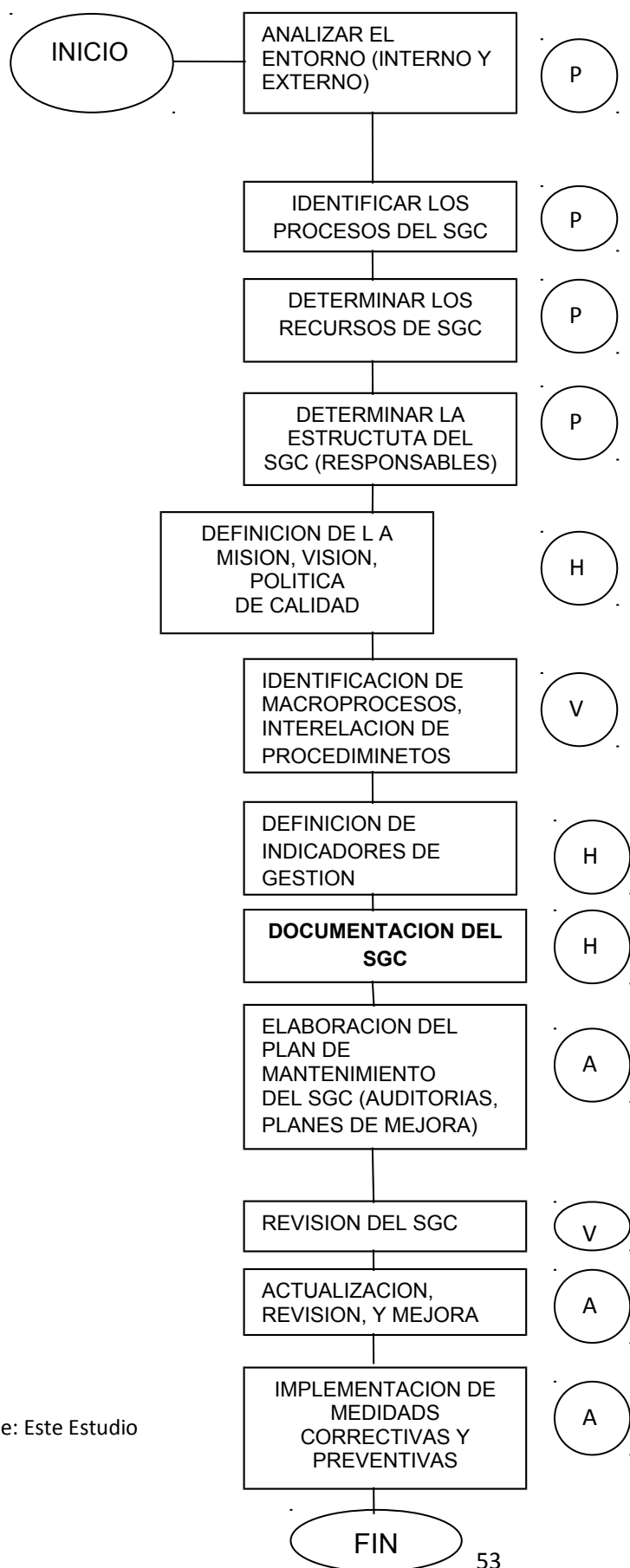
INDICADORES DE GESTION

INDICADOR	FORMA DE CALCULO	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICION
CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA CALIDAD	NUM. REQ. CALIDAD CUMPLIMIENTO CUMPLIDOS REQ. CALIDAD = -----*100 NUM. REQ. DE LA NTC ISO 9001-2008	GERENTE LIDER DEL PROCESO	ANUAL
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	

NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE
--------	--------	--------

CONTROL DE VERSIONES		
VERSION N°	FECHA VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	10-ENERO-2013	DISEÑO INICIAL
02	05-OCTUBRE-2013	Definición nuevo CÓDIGO: P= PROCESO PR= PROCEDIMIENTO FR=FORMATO; SIGLAS referentes al proceso; SIGLAS referentes al documento o procedimiento; NUMERO CONSECUTIVO.
		Se incluye FECHA que indica la vigencia a partir de.
		Se define ALCANCE del proceso o procedimiento.
		Se especifica TIPO DE PROCESO; si es ESTRATEGICO, MISIONAL O DE APOYO
		Se incluye RECURSOS DE SOPORTE
		Se incluye REQUISITOS LEGALES; DE LA ORGANIZACIÓN; DEL CLIENTE DEL PROCESO.
		Se incluye DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE.
		Se incluye MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
		Se incluye RESPONSABLE de los indicadores.
		Se incluye ELABORADO POR; REVISADO POR; APROBADO POR;
		Se incluye CONTROL DE VERSIONES o cambios.
		Se incluye FLUJOGRAMA definiendo el PHVA

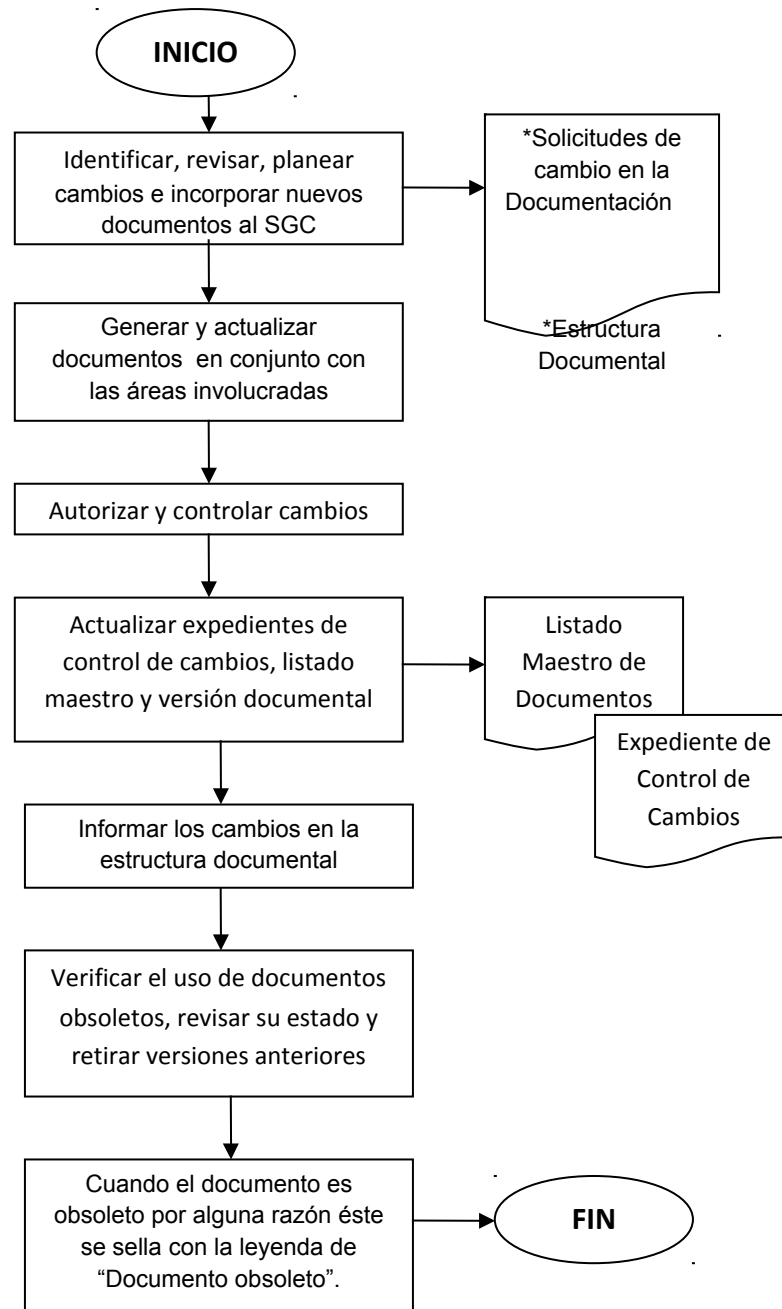
Figura 4. FLUJOGRAMA PROCESO ADMINISTRACION SISTEMA GESTION DE CALIDAD



Fuente: Este Estudio

	NUEVO HORIZONTE S.A.S		Código: PR-ASGC-CD-001	
	PROCESO: ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PROCEDIMIENTO: CONTROL DE DOCUMENTOS		Versión: 01	
			Fecha: OCTUBRE 5 / 2013	
OBJETIVO: Determinar los lineamientos para el control de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad, previniendo que no se trabaje con documentos obsoletos; que sean legibles, identificables, disponibles y en la revisión actual.				
ALCANCE: Este procedimiento aplica a todos los documentos de origen interno y de origen externo.				
PASO	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	P	Identificar, revisar y planear cambios e incorporar nuevos documentos al SGC	Coordinador Calidad	*Solicitudes de cambio en la Documentación. *Estructura Documental: Manual de Calidad, Manual de Procesos, Manual de Procedimientos, Manual de Instructivos guías y Formatos.
2	H	Generar y actualizar documentos en conjunto con las áreas involucradas	Coordinador Calidad y Líder del proceso	
3	H	Autorizar y controlar cambios	Coordinador Calidad	
4	H	Actualizar expedientes de control de cambios, listado maestro y versión documental	Coordinador Calidad	*Listado Maestro de Documentos *Expediente de Control de Cambios
5	H	Informar los cambios en la estructura documental	Coordinador Calidad y Líder del proceso	
6	V	Verificar el uso de documentos obsoletos, revisar su estado y retirar versiones anteriores	Coordinador Calidad	
7	A	Cuando el documento es obsoleto por alguna razón éste se sella con la leyenda de "Documento obsoleto".	Coordinador Calidad	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:	APROBADO POR:	
Equipo de Calidad		Coordinador de Calidad	Coordinador de Calidad	

Figura 5. FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS



Fuente: Este Estudio

NUEVO HORIZONTE
Construimos Bienestar!

NUEVO HORIZONTE S.A.S

Página.: 1 de 1
Fecha:

ADMINISTRACION SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

ACTUALIZACIÓN

[illegible]

Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
Nombre		Nombre		Nombre	
Cargo		Cargo	Coordinador de Calidad	Cargo	Coordinador de Calidad
Fecha		Fecha		Fecha	



NUEVO HORIZONTE SAS

código

PROCESO: ADMINISTRACION SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD
PROCEDIMIENTOS: CONTROL DE REGISTROS.

Versión: 01

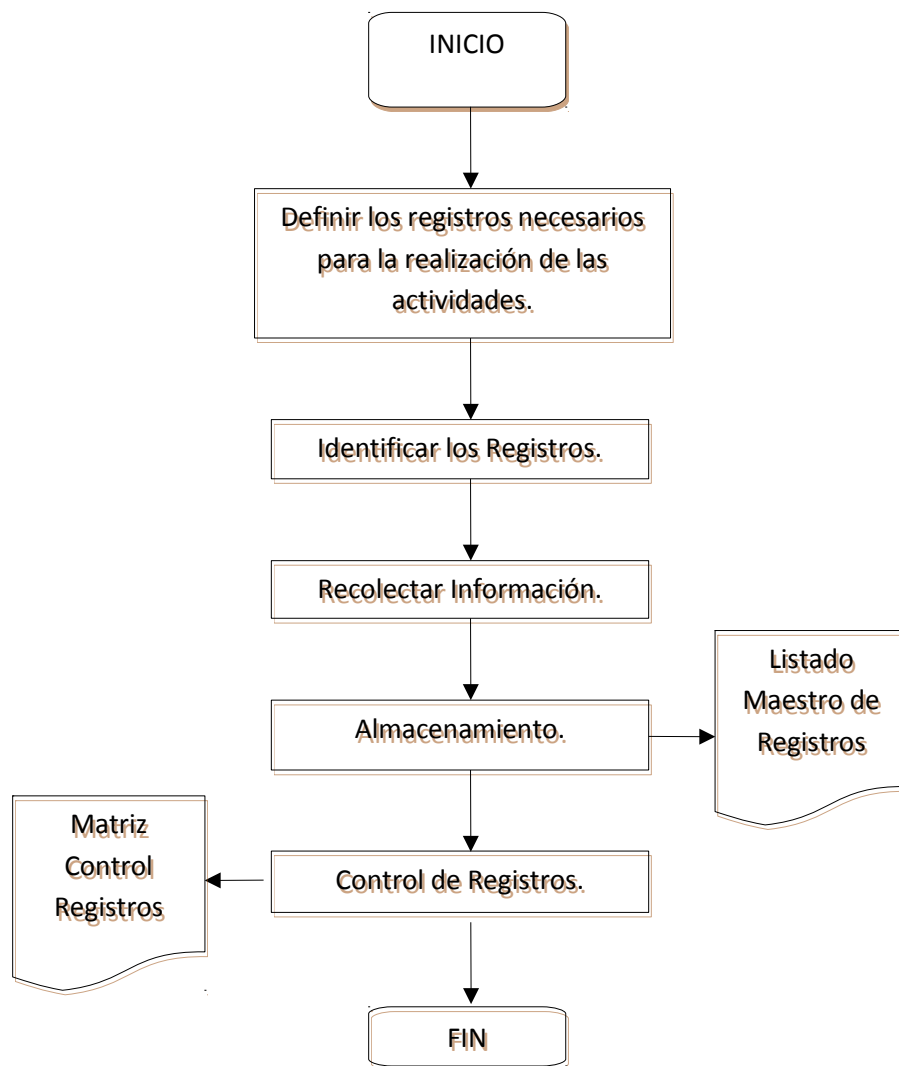
Fecha:
octubre 5 de 2013

OBJETIVO: Describir las actividades necesarias que garanticen la identificación, distribución, actualización y conservación de los Registros relacionados con el SGC.

ALCANCE: Este procedimiento aplica para todos los Registros que hacen parte del SGC de la Nuevo Horizonte S.A.S.

PASO	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	P	Definir los Registros necesarios para la realización de las actividades en las que se incurre para la prestación del servicio.	Líderes de Procesos.	
2	P	Identificar los Registros con una referencia única que permita facilitar su control y archivo.		
3	H	Recolectar la información. Los formatos deben ser ubicados en las dependencias y operaciones donde se requiera recolectar la información como evidencia del cumplimiento de dicha operación.		
4	H	Almacenar o archivar los registros generados en cada dependencia.	Coordinador Equipo de Calidad	Listado Maestro de Registros.
5	H	Recuperación de registros. A través de una solicitud al centro de documentación (archivo).	Líder del Proceso Correspondiente. Coordinador Equipo de Calidad.	
6	V/A	Control de los registros.	Coordinador Equipo de Calidad	Formato Matriz Control Registros

Figura 6. FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS

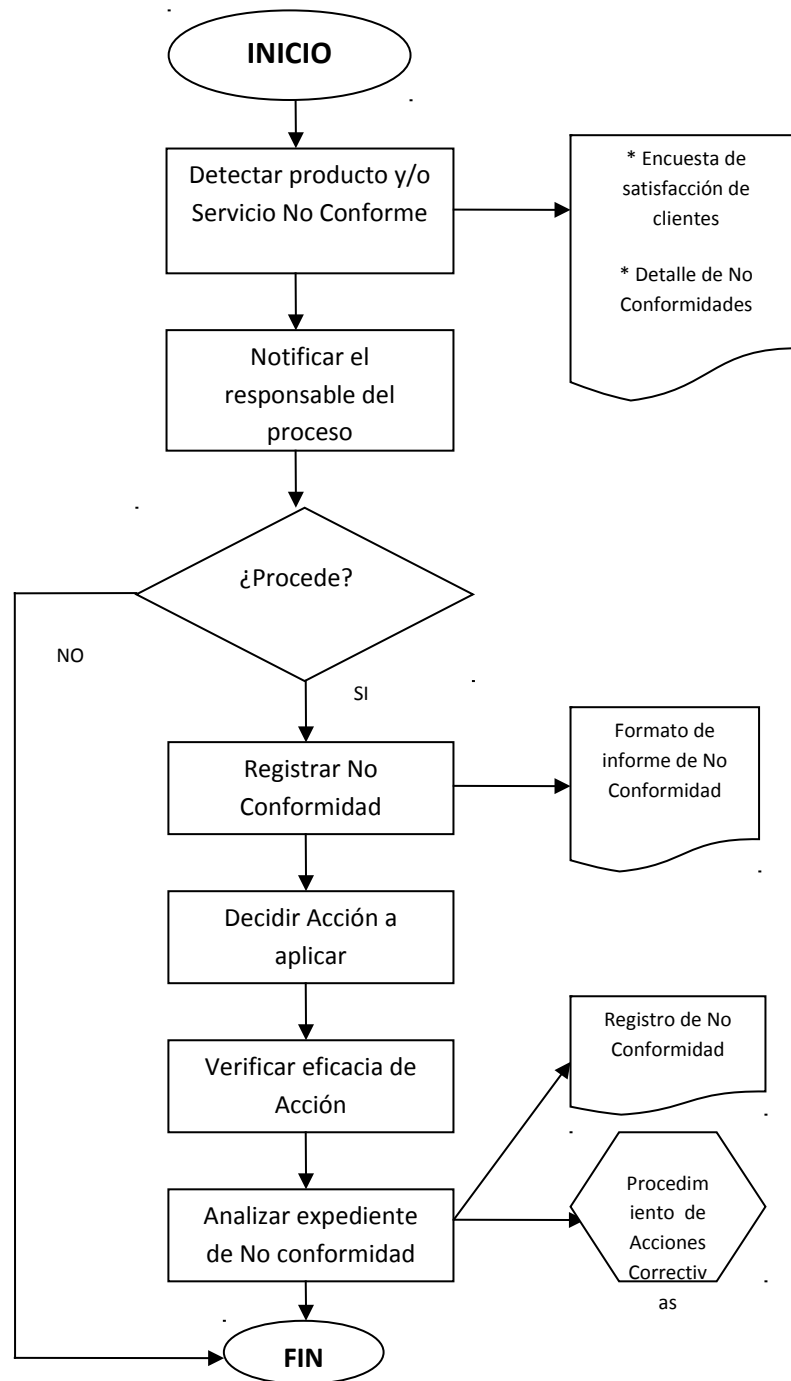


Fuente: Este Estudio

		NUEVO HORIZONTE S.A.S												Código: FR-ASGC-LMR-02					
		ADMINISTRACION SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS												Versión: 01 Página: 1 de 1 Fecha:					
		LISTADO MAESTRO DE REGISTROS																	
(Cuando aplique)	Nombre del Registro	Versión	Vigente		Vigente a partir de	Ubicación ó Dependencia	Lugar de Almacenamiento	Responsable del Manejo del Archivo (Cargo)	Medio de Almacenamiento		Nivel de Acceso		Tiempo de Retención		Disposición Final				Observaciones
			SÍ	NO					Impreso	Digital	General	Restringido	AG	AC	S	M	CT	E	
Elaborado por			Revisado Por						Aprobado Por										
Nombre			Nombre				Nombre												
Cargo			Cargo	Coordinador de Calidad			Cargo			Coordinador de Calidad									
Fecha			Fecha				Fecha												

	NUEVO HORIZONTE S.A.S			Código: PR-ASGC-NC-003
	PROCESO: ADMINISTRACION SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO: CONTROL AL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME			Versión: 01
				Página: 1 de 2 Fecha: OCTUBRE 5 / 2013
OBJETIVO: Establecer los lineamientos que deben ser aplicados para la identificación y tratamiento de los Servicio No Conformes.				
ALCANCE: Este procedimiento es de aplicación a las No Conformidades reales y potenciales derivadas de las actividades llevadas por los distintos departamentos que conforman la Nuevo Horizonte S.A.S.				
PASO	PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	P	Detectar producto y/o servicio No Conforme, es decir aquel que no cumple con los requisitos establecidos en cada proceso. La No Conformidad puede ser detectada durante o después de la ejecución del proceso por el personal involucrado en el mismo, por los clientes (quejas) y como resultado de una auditoría.	Personal involucrado en el SGC	*Formato de Encuesta de Satisfacción a Clientes *Formato de Detalle de No Conformidades
2	H	La persona que identifica el producto y/o servicio No Conforme notifica de manera verbal o de manera escrita al líder del proceso, quien analizará si procede la notificación para hacer el registro de No Conformidad. Si no procede, se da por concluida la notificación.	Personal Involucrado en los procesos	
3	H	En caso de proceder a la notificación de la No Conformidad, el líder del proceso debe registrarla en el Formato de Informe de No Conformidad	Líder del Proceso	Formato de Informe de No Conformidad
4	H	El líder del proceso debe decidir el tratamiento a aplicar y derivar si fuese necesario su ejecución	Líder del Proceso	
5	V	Una vez aplicado el tratamiento, el líder del proceso y el líder de implementación deben verificar la eficacia de éste. Si las acciones tomadas no fueron eficaces, se debe proceder nuevamente según punto tres del presente procedimiento, hasta que se demuestre la No Conformidad.	Personal Involucrado en los Procesos	
6	A	El líder del proceso y el líder de implementación deben analizar el Informe de la No Conformidad y si lo consideran necesario pueden abrir una acción correctiva para corregir las causas del problema que le dieron origen, en ese caso se debe proceder de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de acciones correctivas.	*Líder del proceso *Coordinador de Calidad	*Registro de No Conformidad *Procedimiento de acciones Correctivas

Figura 7. FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO CONTROL AL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME



Fuente: Este Estudio



	NUEVO HORIZONTE S.A.S	Código: FR-ASGC-NC-001
	ADMINISTRACION SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: n: 01
	CONTROL DE NO CONFORMIDADES	Página: 1 de 1 Fecha:

INFORME DE NO CONFORMIDAD

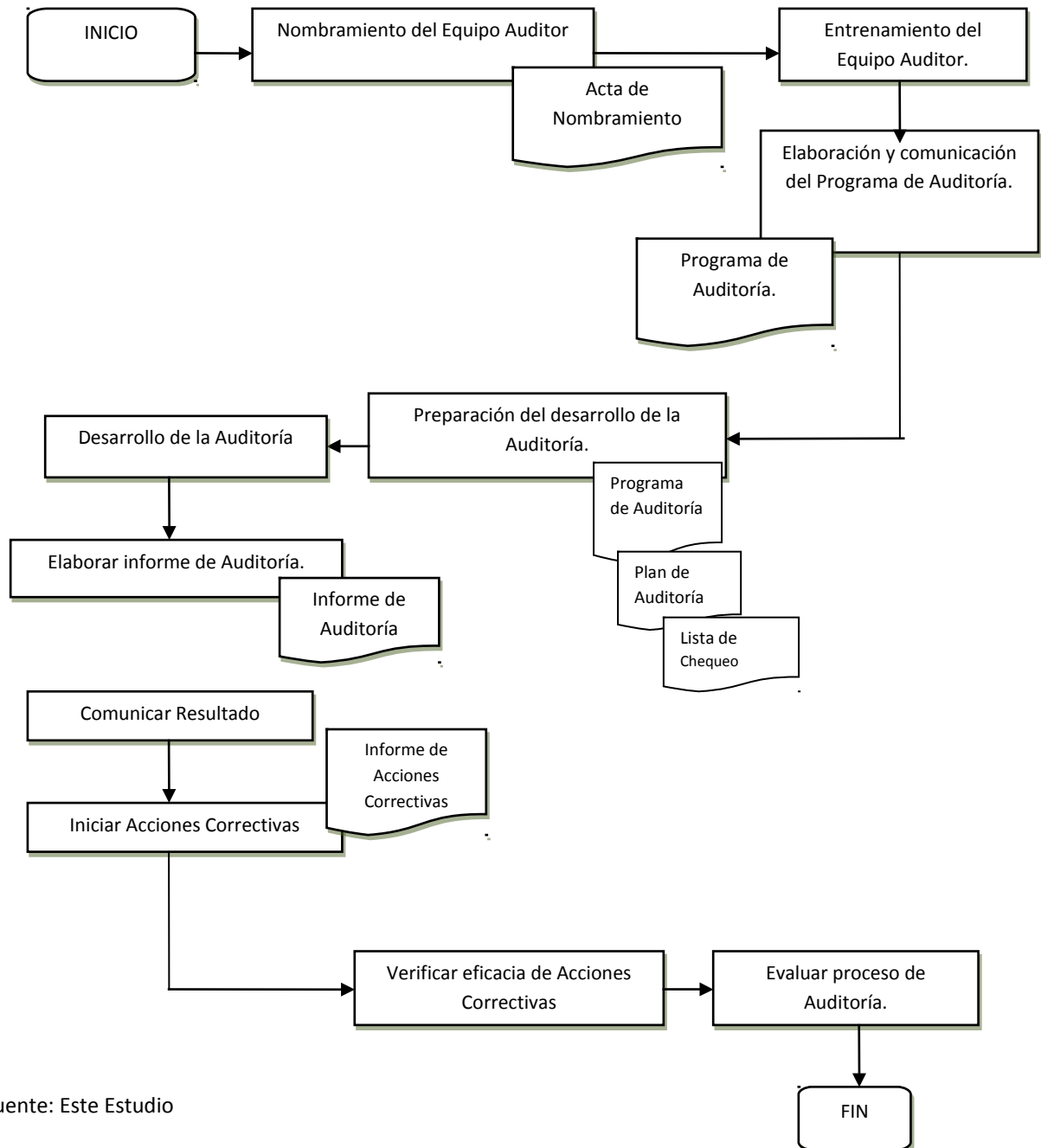
Tipo: Incumplimiento del SGC ☐ Regal ☐ Auditoría ☐ Comunicación Externa ☐			
1. DESCRIPCION:			
Fecha de detección:		Nombre:	
2. CAUSAS			
Da lugar a acciones inmediatas: SI ☐ NO ☐			
3. ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA PREVISTA	FECHA REAL
4. SEGUIMIENTO Y CIERRE			
¿ES NECESARIO ABRIR UNA ACCIÓN CORRECTIVA?		FECHA DE CIERRE	FIRMA LIDER DEL PROCESO: FIRMA COORDINADOR CALIDAD:

Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
Nombre		Nombre		Nombre	
Cargo		Cargo	Coordinador de Calidad	Cargo	Coordinador de Calidad
Fecha		Fecha		Fecha	

	NUEVO HORIZONTE S.A.S			Código: PR-ASGC-AI-001
	PROCESO: ADMINISTRACION SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO: AUDITORÍA INTERNA			Versión:01
				Página: 1 de 2
				Fecha:oct-2013
OBJETIVO: Establecer actividades documentadas de Auditoría Interna que permita determinar la conformidad o no de los elementos del Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos especificados, con el fin de establecer su cumplimiento y eficacia.				
ALCANCE: Este procedimiento aplica para todos los elementos del SGC de la CONSTRUCTORA NUEVO HORIZONTE S.A.S				
PASO	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	P	Nombramiento del Equipo Auditor.	Gerente. Coordinador Equipo de Calidad.	Acta de Nombramiento.
2	P	Entrenamiento al Equipo Auditor	Gerente. Coordinador Equipo de Calidad.	Programa de capacitación, Registros.
3	P	Elaboración y comunicación del Programa de Auditoría.	Auditor Líder. Coordinador Equipo de Calidad.	Programa de Auditoría.
4	P	Preparación del desarrollo de la Auditoría.	Equipo Auditor.	*Programa de Auditoría. *Plan de Auditoría. * Lista de Chequeo.
5	H	Desarrollar la Auditoría.	Equipo Auditor.	

6	H	Elaborar informe de Auditoría.	Equipo Auditor.	Informe de la Auditoría.
7	H	Comunicar resultado de la Auditoría.	Auditor Líder. Coordinador Equipo de Calidad.	
8	A	Iniciar Acciones Correctivas.	Líderes de Procesos.	Informe de acciones correctivas.
9	V	Verificar eficacia de acciones correctivas.	Auditor Líder. Coordinador Equipo de Calidad.	
10	V/A	Evaluar proceso de Auditoría	Auditor Líder. Coordinador Equipo de Calidad.	
Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por
Nombre		Nombre		Nombre
Cargo		Cargo	Coordinador de Calidad	Cargo
Fecha		Fecha		Fecha

Figura 8. FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA



Fuente: Este Estudio

	NUEVO HORIZONTE S.A.S		Código: FR-ASGC-AI-PGA-001
	ADMINISTRACION SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD		Versión: 01
	AUDITORÍA INTERNA		Fecha:
	PROGRAMA DE AUDITORÍA		
Objetivo:			
Alcance:			
Recursos:		Documentos de Referencia:	
Fecha Actualización:			
Procesos/Procedimiento a Auditar	Cronograma	Responsables	
Observaciones:			
ELABORADO POR:	REVISOR POR:	APROBADOR POR:	

	NUEVO HORIZONTE S.A.S		Código: FR-ASGC-AI-PA-002	
	ADMINISTRACION SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD AUDITORÍA INTERNA PLAN DE AUDITORIA		Versión:	
			Fecha: Página: 1 de 2	
EMPRESA:				
Dirección:				
Representante:			Fax:	
Cargo:		e-mail:	Tel:	
Alcance:				
CRITERIOS DE AUDITORIA:		LUGAR – UBICACIÓN		
TIPO DE AUDITORÍA:	☒ ETAPA 1		☐ AUDITORÍA DE RENOVACIÓN	
Reunión de Apertura:			Hora:	
Reunión de Cierre:			Hora:	
OBJETIVOS DE LA AUDITORIA ETAPA:				
Auditor Líder:			Correo electrónico	
Fecha:			Celular:	
FECHA	HORA	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR AUDITAR	NOMBRE DE LAS PERSONAS AUDITADAS	NOMBRE DE LOS AUDITORES

		NUEVO HORIZONTE S.A.S		Código: FR-ASGC-AI-PA-002	
OBSERVACIONES					

Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
Nombre		Nombre		Nombre	
Cargo		Cargo	Coordinador de Calidad	Cargo	Coordinador de Calidad
Fecha		Fecha		Fecha	

	NUEVO HORIZONTE S.A.S	Código: FR-ASGC-AI-LC-003
	ADMINISTRACION SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 01

		AUDITORÍA INTERNA		Página: 1 de 3 Fecha:
LISTA DE CHEQUEO				
Objetivo:				
Alcance:				
Proceso:				
Responsable del proceso:				
Participantes:				
Fecha de apertura:			Fecha de cierre:	
Hora de inicio:			Hora de cierre:	
REQUISITOS A AUDITAR POR PROCESO	NOMBRE DEL REQUISITO	EVIDENCIA		COMENTARIOS
4.2.3	Control de Documentos	¿Tiene todos los documentos aplicables al proceso, identificados, aprobados y vinculados al listado maestro de documentos?		
		¿Los está usted manejando y los mantiene actualizados según el procedimiento?		
4.2.4	Control de Registros	¿Tiene todos los formatos (registros) aplicables al proceso, identificados, aprobados y vinculados al listado maestro de registros de su proceso?		
5.2	Enfoque al Cliente	¿Ha identificado con claridad cuáles son los clientes de su proceso?		
		¿Cuáles son sus requisitos o solicitudes?		
		¿Que acciones ha tomado para darles cumplimiento?		

5.3	Política de Calidad	¿Conoce usted la política de calidad de la organización?	
5.4.1	Objetivos de Calidad	¿Han sido revisados para su continua adecuación (revisión por la dirección)?	
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad.	¿Cómo se ha establecido la responsabilidad y autoridad para el Sistema de Gestión de Calidad?; ¿de qué manera puede evidenciarlo?	
5.5.3	Comunicación Interna	¿Qué mecanismos se han tomado para facilitar la comunicación desde su proceso al resto de la organización?	
6.3	Infraestructura	¿En su lugar de trabajo, cuenta con todas las herramientas y equipos para poder desarrollar sus funciones?	
6.4	Ambiente de Trabajo	¿Su lugar de trabajo cumple con los requisitos necesarios para ejecutar sus funciones?	
8.1	Mejora Continua	¿Qué acciones puede usted evidenciar frente al mejoramiento del proceso que lidera?	
8.2.1	Medición de la Satisfacción del Cliente.	¿Conoce usted el índice de satisfacción del cliente?	
		¿Qué acciones ha tomado para mejorar la atención al cliente? Evidéncielo.	
8.2.3	Seguimiento y medición de los Procesos	¿Puede evidenciar el estado de los parámetros de medición de su proceso?	
		¿Qué acciones ha tomado para mejorar dichos resultados?	

8.5.1 – 8.5.2 – 8.5.3	Acciones Preventivas y de Mejora. Correctivas	¿Usted tiene identificado las Acciones Correctivas derivadas de Auditoría?			
		¿Ha elaborado un plan de mejora y tiene evidencia de su cumplimiento?			
		¿Ya realizó el cierre de sus no conformidades?			
OBSERVACIONES					
Auditor:		Firma			
Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
Nombre		Nombre		Nombre	
Cargo		Cargo	Coordinador de Calidad	Cargo	Coordinador de Calidad
Fecha		Fecha		Fecha	

	NUEVO HORIZONTE S.A.S		Código: FR-ASGC-AI-LV-004
	ADMINISTRACION SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD AUDITORÍA INTERNA		Versión: 01
			Fecha:

LISTA DE VERIFICACION

PROCESO:	
-----------------	--

PHVA	Pregunta	Numeral				Conforme	No conformidad	Observación	PREGUNTAS	DOCUMENTOS Y REGISTROS	COMENTARIOS/ OBSERVACIONES/ CONCLUSIONES / HALLAZGOS
		SOGCS	9001:2008 NTC	MECI	NTCGP						
P	1										
	2										
	3										
	4										
	5										
H	6										
	7										
	8										
	9										
	10										
V	11										
	12										
	13										
	14										
	15										
A	16										

	17										
	18										
	19										
	20										

OBSERVACIONES:	
-----------------------	--

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:			
NOMBRE:			
FIRMA:			
FECHA:			

	NUEVO HORIZONTE S.A.S	Código: FR-ASGC-AI-IA-005
	ADMINISTRACION SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD AUDITORÍA INTERNA	Versión. 01
		Página: 1 de 2 Fecha:

INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS

PROCESO:		AUDITORÍA N°:	
-----------------	--	----------------------	--

AUDITOR		AUDITADO (S)	
CARGO	NOMBRE	CARGO	NOMBRE

ASPECTOS FAVORABLES

OPORTUNIDADES DE MEJORA

NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES						
Requisito				Hallazgo		Descripción de la Observación o no Conformidad
SOGCS	NTC 9001:2008	MECI	/ NTCCGPISO 9001	Conforme	No Conformidad	

CONCLUSIONES			

AUDITOR (ES)			
CARGO:			
NOMBRE:			
FIRMA:			
FECHA:			

AUDITADO (S)			
CARGO :			
NOMBRE:			
FIRMA:			
FECHA:			



NUEVO HORIZONTE S.A.S

Código:
PR-ASGC-AP-001

Versión: 01

PROCESO: ADMINISTRACION SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO: ACCIONES PREVENTIVAS

Página. 1 de 2
Fecha:
OCTUBRE 5 / 2013

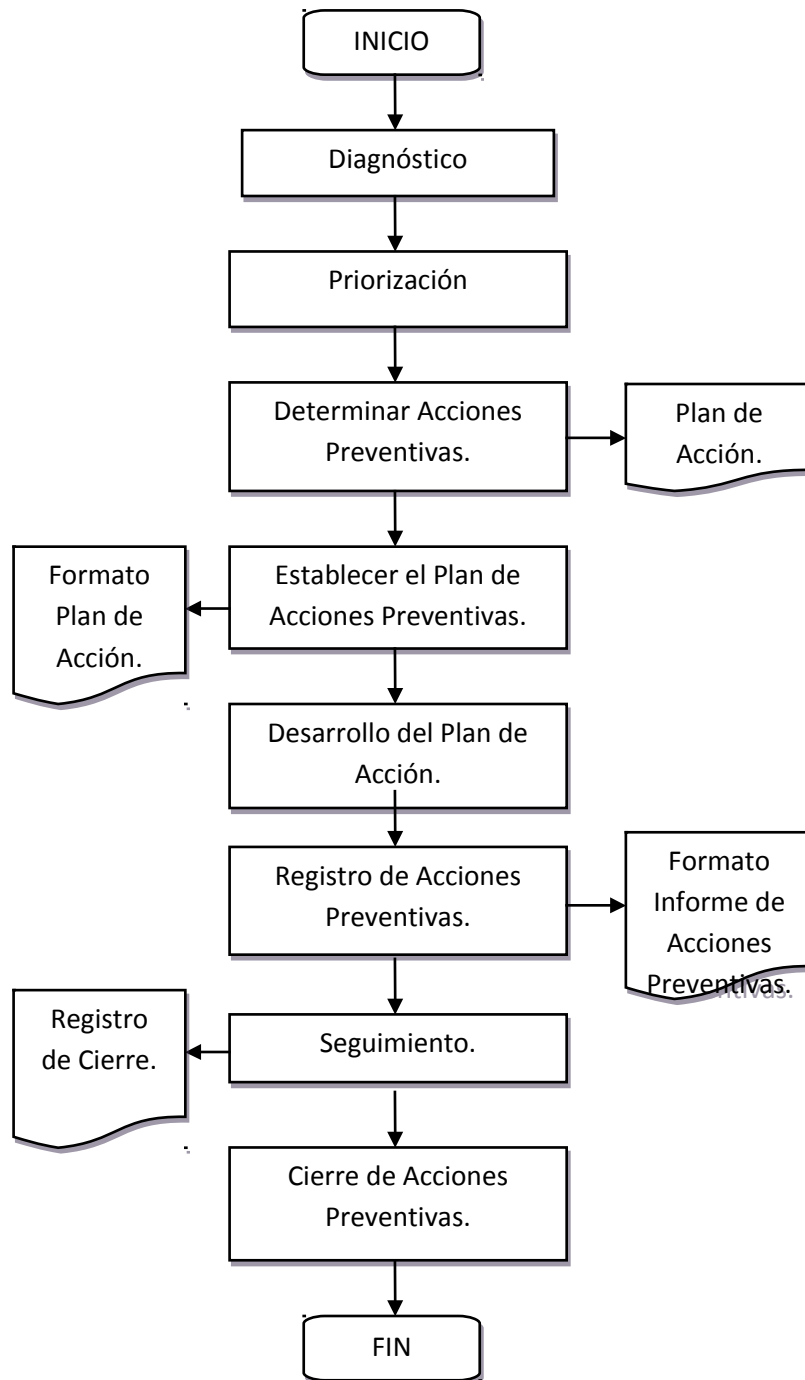
OBJETIVO: Determinar las acciones necesarias para prevenir y/o eliminar las causas de las no conformidades potenciales.

ALCANCE: No Conformidades potenciales **encontradas**.

PASO	CICLO PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	P	Diagnosticar cada dependencia, sección u oficina para identificar las <i>No Conformidades</i> que afectan las actividades en las que se incurre para la prestación del servicio.	Líderes de Procesos y/o personal.	
2	H	Priorizar las no conformidades encontradas.	Líderes de Procesos.	
3	H	Determinar las Acciones Preventivas para prevenir y/o eliminar las <i>No Conformidades</i> .	Líderes de Procesos. Coordinador Equipo de Calidad.	Plan de Acciones Preventivas.
4	P	Establecer un Plan de Acción que permita un adecuado desarrollo y control de las acciones tomadas.	Líderes de Procesos. Coordinador Equipo de Calidad.	Plan de Acciones Preventivas.
5	H	Desarrollar el Plan de Acción.	Líder del Proceso Correspondiente. Coordinador Equipo de Calidad.	Formato Plan de Acciones

6	H	Registrar las Acciones Preventivas.	Coordinador Equipo de Calidad	Informe de Acciones Preventivas.	
7	V	Realizar Seguimiento al cumplimiento y eficacia de las acciones planeadas.	Líder del Proceso Correspondiente. Coordinador Equipo de Calidad.		
8	A	Realizar cierre de Acciones Preventivas.	Coordinador Equipo de Calidad.	Registro de Cierre.	
Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
Nombre		Nombre		Nombre	
Cargo		Cargo	Coordinador de Calidad	Cargo	Coordinador de Calidad
Fecha		Fecha		Fecha	

Figura 9. FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS



Fuente: Este Estudio

		NUEVO HORIZONTE S.A.S				Código: FR-ASGC-AP-001	
		ADMINISTRACION SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD ACCIONES PREVENTIVAS				Versión: 01	
						Página.: 1 de 1 Fecha:	
PLAN DE ACCIÓN							
Descripción de Acción Preventiva	Objetivo	Tiempo de Desarrollo	Meta	Responsable(S)	Método(s) de Seguimiento	Recursos	Documento o Registro
Elaborado por		Revisado Por			Aprobado Por		
Nombre		Nombre			Nombre		
Cargo		Cargo	Coordinador de Calidad		Cargo	Coordinador de Calidad	
Fecha		Fecha			Fecha		

	NUEVO HORIZONTE S.A.S	Código: FR-ASGC-AP-002
	ADMINISTRACION SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 01
	ACCIONES PREVENTIVAS	Página: 1 de 2 Fecha:

INFORME ACCIONES PREVENTIVAS

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	
CAUSAS	CAUSA RAIZ

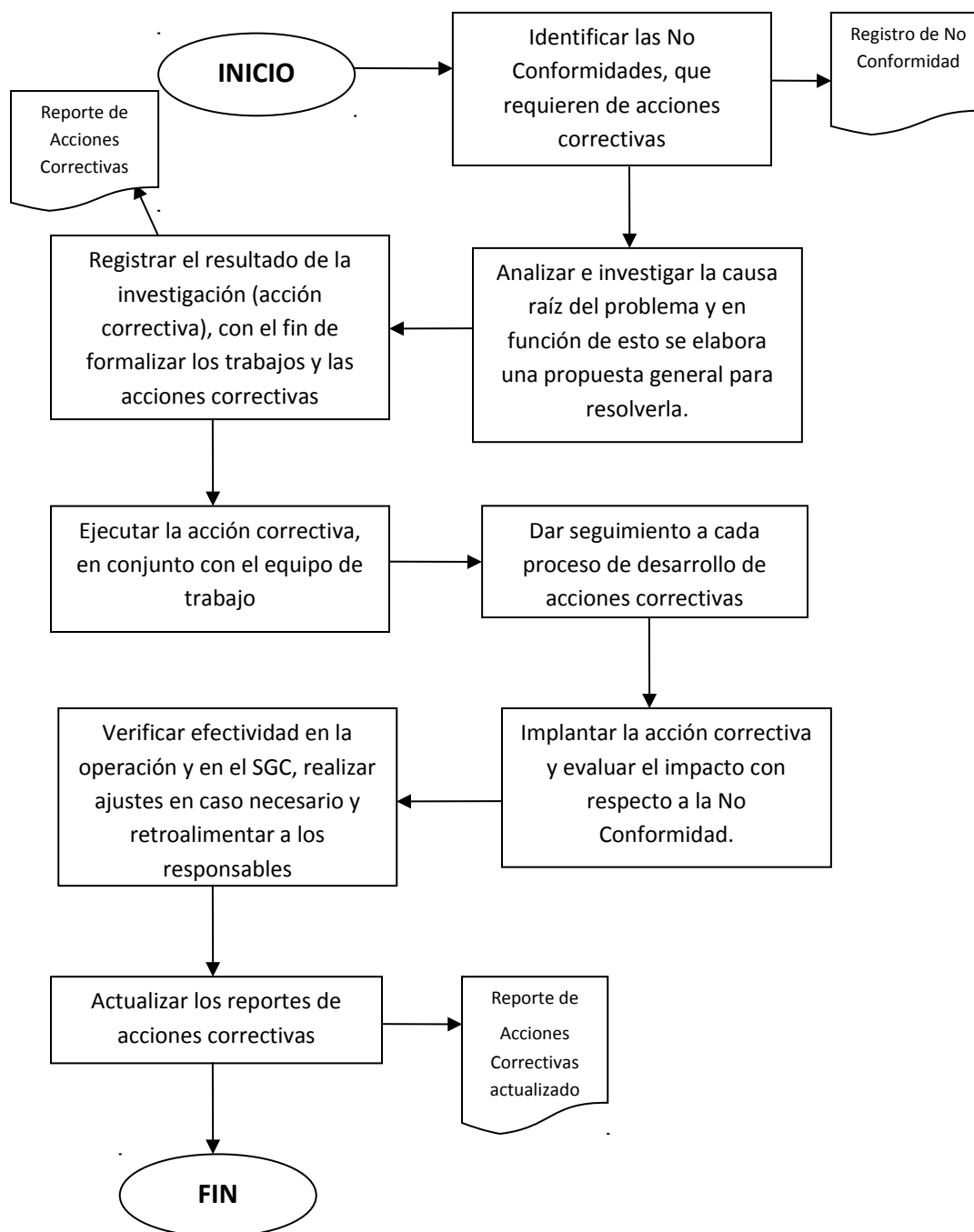
VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS				
No	ACTIVIDAD	FECHA	RESULTADOS DE LA ACCION	FIRMA

CERTIFICACION DE ACCIONES PREVENTIVAS					
No Act.	FECHA DE REVISION	COMENTARIOS(EFFECTIVIDAD)		FIRMA	
Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
Nombre		Nombre		Nombre	
Cargo		Cargo	Coordinador de Calidad	Cargo	Coordinador de Calidad
Fecha		Fecha		Fecha	

	NUEVO HORIZONTE S.A.S		Código: PR-ASGC-AC-001	
	PROCESO:ADMINISTRACION SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS		Versión: 01	
			Página: 1 de 1 Fecha: OCTUBRE 5 / 2013	
Objetivo: Determinar los lineamientos para identificar, definir, registrar, controlar, desarrollar, implantar y dar seguimiento a las acciones correctivas que eliminen las causas de las No Conformidad reales y/o potenciales en el Sistema de Gestión de Calidad.				
Alcance: Aplicable para el Sistema de gestión de calidad y los procesos involucrados en el alcance del mismo, así como para los procesos gobernadores y de soporte de la Empresa Colectivos Ciudad de Ipiales S.A.				
PASO	PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	P	Identificar las No Conformidades, que requieren de acciones correctivas.	Líder del proceso y/o personal	Registro de No conformidad
2	H	Analizar e investigar la causa raíz del problema y en función de esto se elabora una propuesta general para resolverla.	Líder del proceso y/o personal	
3	H	Registrar el resultado de la investigación (acción correctiva), con el fin de formalizar los trabajos y las acciones correctivas	Líder del Proceso	Reporte de Acciones Correctivas
4	H	Ejecutar la acción correctiva, en conjunto con el equipo de trabajo	Líder del proceso y personal	

5	H	Dar seguimiento a cada proceso de desarrollo de acciones correctivas	Líder de implementación	
6	H	Implantar la acción correctiva y evaluar el impacto con respecto a la No Conformidad.	Líder del proceso y personal	
7	V	Verificar efectividad en la operación y en el SGC, realizar ajustes en caso necesario y retroalimentar a los responsables	Líder de implementación	
8	A	Actualizar los reportes de acciones correctivas	Líder de implementación	Reporte de Acciones Correctivas actualizado
Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por
Nombre		Nombre		Nombre
Cargo		Cargo	Coordinador de Calidad	Cargo
Fecha		Fecha		Fecha

Figura 10. FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS



Fuente: Este Estudio

	NUEVO HORIZONTE S.A.S	Código: FR-ASGC-RAC-001
	ADMINISTRACION SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 01
	ACCIONES CORRECTIVAS	Página: 1 de 2 Fecha:

REPORTE DE ACCIÓN CORRECTIVA

1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

--

2. IDENTIFICACIÓN DE LAS CAUSAS (RAÍZ) DEL PROBLEMA.

3. PLAN DE ACCIÓN.

No	ACTIVIDAD	FECHA INICIO	FECHA TERM	RESPONSABLE

4. VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO SE ACCIONES CORRECTIVAS.

No	ACTIVIDAD	FECHA	RESULTADOS DE LA ACCION	FIRMA

5. CERTIFICACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS.

No Act.	FECHA DE REVISION	COMENTARIOS(EFFECTIVIDAD)	FIRMA

NOTA: Certifico que las acciones (actividades) realizadas dan solución al problema que las generó, por lo cual esta acción, se considera cerrada.

Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
Nombre		Nombre		Nombre	
Cargo		Cargo	Coordinador de Calidad	Cargo	Coordinador de Calidad
Fecha		Fecha		Fecha	

CARACTERIZACION DE PROCESOS
NUEVO HORIZONTE S.A.S

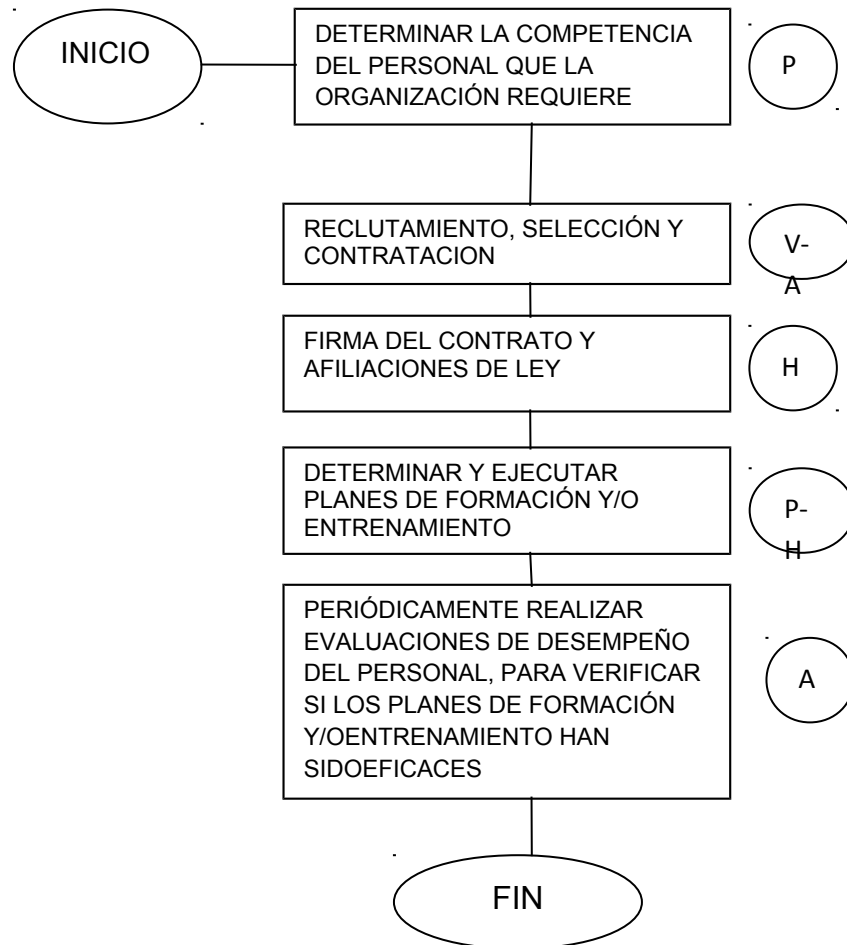
	NUEVO HORIZONTE S.A.S	Código: P- GRH - 01
		Versión: 02
	CARACTERIZACION PROCESO: RECURSOS HUMANOS	Fecha: 05 de Octubre de 2013
OBJETIVO: Gestionar y garantizar el recurso humano requerido por los demás procesos.		
ALCANCE: Inicia desde la identificación de necesidades del recurso humano e incluye el reclutamiento, selección y contratación, así como aspectos de ingreso: inducción, capacitación, re inducción, bienestar social, salud ocupacional, incentivos, compensación, evaluación de desempeño y procesos disciplinarios como aspectos de la permanencia, hasta el retiro del servicio.		
RESPONSABLE DEL PROCESO: Líder del proceso		
TIPO: ESTRATEGICO: ☐ MISIONAL: APOYO: ☒		

PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTES
AREA DE TALENTO HUMANO FONDOS DE PENSIONES YCESANTIAS,ARP, EPS, CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR. AGENCIAS DE EMPLEO GESTION ESTRATEGICA	Requerimiento de personal Hojas de vida preseleccionadas para posterior entrevista y contratación Perfiles de cargo aprobados Reclutamiento, Selección y contratación de personal afiliaciones Programa de inducción formulación y ejecución de plan de formación y capacitación Manual de Funciones plan de bienestar social e incentivos Evaluación del desempeño laboral. Administración de la nómina, seguridad social	→Determinar la competencia del personal que la organización requiere (Perfil de cargos) →Reclutamiento → Verificación de datos de las hojas de vida que validen su competencia y cumplimiento del perfil de cargos → Entrevistas y/o exámenes de aptitud → Firma del contrato y afiliaciones de ley → Proporcionar formación necesaria según el cargo → Determinar y ejecutar planes de formación y/o entrenamiento → Periódicamente realizar evaluaciones de desempeño del personal, para verificar si los planes de formación y/o entrenamiento han sido eficaces.	Firma de contratos Registros de afiliaciones y pagos de seguridad social Registros de verificación de competencias Perfiles de Cargos Ajustados a las necesidades Registros y soportes de convocatorias y selección Evaluación de desempeño Planes de formación y/o entrenamiento	ESTUDIOS DE PREFACTIBILIDAD PRESUPUESTO DISEÑO CONSTRUCCIÓN VENTAS Y PROMOCIÓN FINANCIERO GESTIÓN DE RECURSOS DE INFRAESTRUCTURA COMPRAS Y ALMACÉN
RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS		DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
HUMANOS: Jefe de talento humano Coordinador salud ocupacional FINACIEROS: Presupuesto FISICOS: Papelería	CLIENTES Gestión de recursos humanos LEGALES Norma ISO 9001:2008 Constitución política de Colombia de 1991 Código Laboral.	ORGANIZACIÓN Manual de perfiles, funciones y competencias. Manual de procedimientos.	DOCUMENTOS Certificaciones laborales Plan y programa de capacitación, formación, bienestar social e incentivos Programa de salud ocupacional y seguridad Industrial. REGISTROS Hojas de vida - FGRH-002 Verificación de hojas de vida	Numero de capacitaciones Numero de evaluaciones de desempeño Número de actividades de bienestar social. Auditorias.

TECNOLOGICOS: Internet, teléfonos Hardware, software,			- Pagos de Obligaciones de ley - FGRH-001 Registro de reunión - capacitación - FGRH-003 Evaluación de Desempeño -FGRH-004 Programa de Entrenamiento o capacitación - FGRH-005 Indicador de Puntualidad	
INDICADORES DE GESTION				
INDICADOR	FORMA DE CALCULO		RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICION
EVALUACION CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES	NUM. CAPACITACIONES CUMPLIDAS = -----*100 NUM. CAPACITACIONES PROGRAMADAS		LIDER DEL PROCESO	ANUAL
EVALUACION DE DESEMPEÑO	NUM. ACTIVIDADES CUMPLIDAS = -----*100 NUM. ACTIVIDADES PROGRAMADAS			TRIMESTRAL
ELABORADO POR:	REVISADO POR:		APROBADO POR:	
NOMBRE	NOMBRE		NOMBRE	

CONTROL DE VERSIONES		
VERSION N°	FECHA VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	17-AGOSTO-2013	DISEÑO INICIAL
02	05-OCTUBRE-2013	Definición nuevo CÓDIGO: P= PROCESO PR= PROCEDIMIENTO FR=FORMATO; SIGLAS referentes al proceso; SIGLAS referentes al documento o procedimiento; NUMERO CONSECUTIVO.
		Se incluye FECHA que indica la vigencia a partir de.
		Se define ALCANCE del proceso o procedimiento.
		Se especifica TIPO DE PROCESO; si es ESTRATEGICO, MISIONAL O DE APOYO
		Se incluye RECURSOS DE SOPORTE
		Se incluye REQUISITOS LEGALES; DE LA ORGANIZACIÓN; DEL CLIENTE DEL PROCESO.
		Se incluye DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE.
		Se incluye MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
		Se incluye RESPONSABLE de los indicadores.
		Se incluye ELABORADO POR; REVISADO POR; APROBADO POR;
		Se incluye CONTROL DE VERSIONES o cambios.
		Se incluye FLUJOGRAMA definiendo el PHVA

Figura 11. **FLUJOGRAMA PROCESO DE RECURSOS HUMANOS**



Fuente: Este Estudio

CARACTERIZACION DE PROCESOS
NUEVO HORIZONTE S.A.S

		Código: P- GRI-01
		Versión: 02
	CARACTERIZACION PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS DE INFRAESTRUCTURA	Fecha: 05 de Octubre de 2013
OBJETIVO: Garantizar que todas las áreas y procesos de la empresa cuenten con los equipos, bodegas, talleres y demás recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades.		
ALCANCE: Inicia desde la identificación de las necesidades de equipo y maquinaria ya sea correctivo o preventivo hasta la evaluación del mismo.		
RESPONSABLE DEL PROCESO: Director de proyectos		

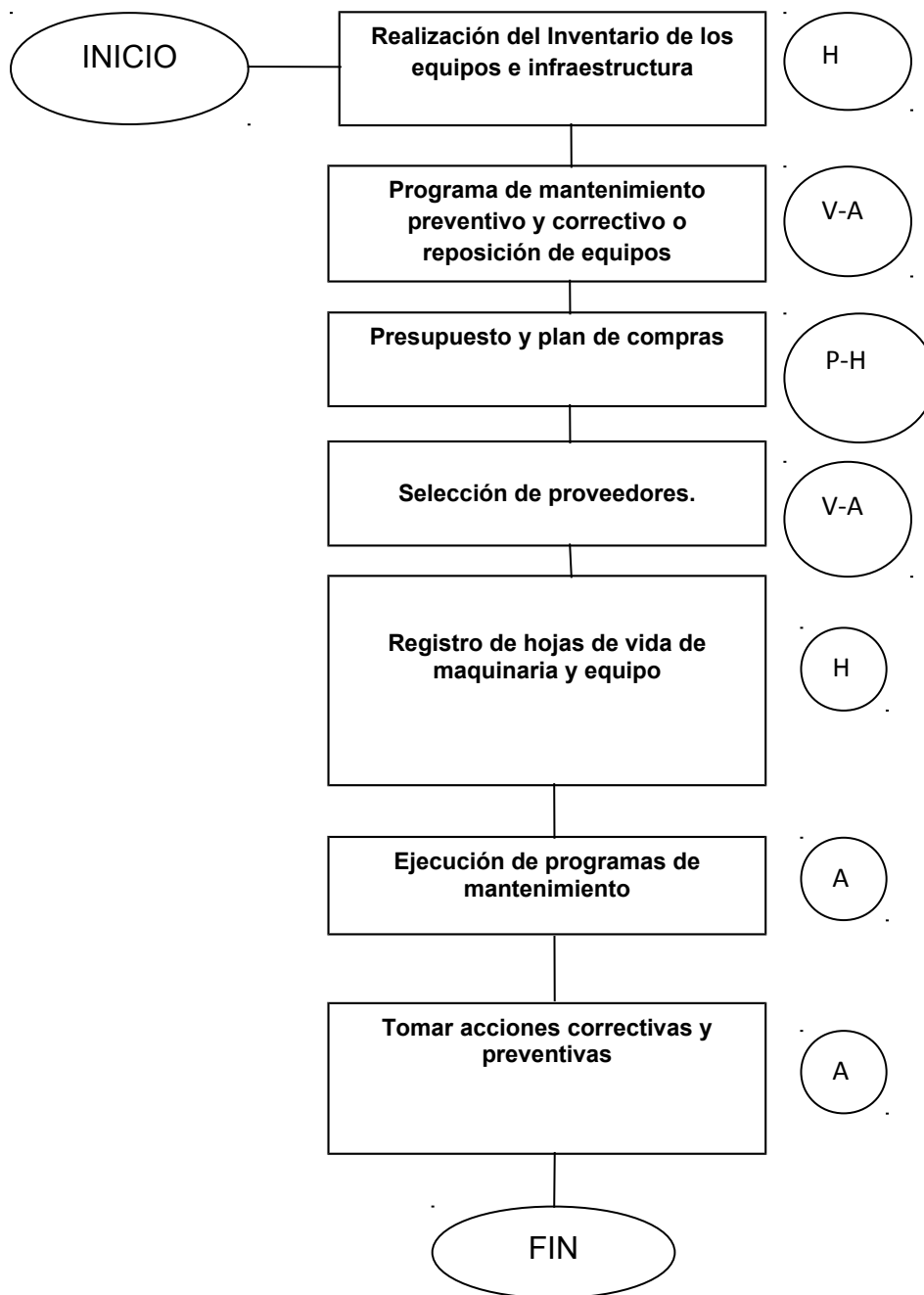
TIPO:		ESTRATEGICO: —		MISIONAL:		APOYO: X					
PROVEEDORES		ENTRADAS		PROCEDIMIENTOS		SALIDAS		CLIENTES			
ALMACEN MECANICO JEFE DE COMPRAS EMPRESAS MANTENIMIENTO FINANCIERO		DE		Base de datos de los equipos e infraestructura con la que cuenta la organización. Licencias de Funcionamiento Solicitud de la infraestructura necesaria para la operación normal de los demás procesos Diseño plan y programa de mantenimiento preventivo y correctivo. Determinación del presupuesto para mantenimiento e infraestructura. Proveedores deservicios de mantenimiento. Mantenimiento correctivo y preventivo equipos e infraestructura. Análisis continuo a las hojas de vida de la maquinaria y equipos		Realización del Inventario de los equipos e infraestructura existente y necesaria para los procesos Programa de mantenimiento preventivo y correctivo o reposición de equipos Presupuesto y plan de compras Selección de proveedores. Registro de hojas de vida de maquinaria y equipo Ejecución de programas de mantenimiento		Equipos en buen estado y disponibles Registros de Mantenimientos y/o Facturas Hoja de vida de los Equipos Selección y contrato de proveedores para el mantenimiento Programa de Mantenimiento Preventivo de los Equipos Seguimiento semestral a las hojas de vida de maquinaria y equipos Informe de mejoramiento continuo mediante la aplicación de acciones correctivas, preventivas.		CLIENTE INTERNO <	

Director de proyectos Contratista FINACIEROS: Presupuesto FISICOS: Instalaciones, Maquinaria, equipo, muebles y enseres TECNOLOGICOS. Internet, teléfonos, Hardware, software,	LEGALES Protocolo de calidad de maquinaria y equipo. Certificación de proveedores Norma ISO 9001:2008	Hoja de vida de maquinaria y equipo.	REGISTROS - FGRI-001 Hoja de Vida de los Equipos - FGRI-002 Registro de los mantenimientos- - FGRI-003 Indicadores Infraestructura - FGRI-004 Registro baja de maquinaria y equipo.	Reporte preventivo, reporte Correctivo.
INDICADORES DE GESTION				
INDICADOR	FORMA DE CALCULO		FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE
EQUIPO Y MAQUINARIA DISPONIBLE	NUM. MAQUINARIA DADA DE BAJA = -----*100 MAQUINARIA TOTAL		ANUAL	DIRECTOR DE PROYECTOS
MANTENIMIENTO MAQUINARIA Y EQUIPO	NUM. MANTENIMIENTO POR CADA EQUIPO O MAQUINARIA = -----*100 NUM. MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS		BIMENSUAL	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:		APROBADO POR:	
NOMBRE	NOMBRE		NOMBRE	

CONTROL DE VERSIONES

VERSION N°	FECHA VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	09- DICIEMBRE-2008	DISEÑO INICIAL
02	05-OCTUBRE-2013	Definición nuevo CÓDIGO: P= PROCESO PR= PROCEDIMIENTO FR=FORMATO; SIGLAS referentes al proceso; SIGLAS referentes al documento o procedimiento; NUMERO CONSECUTIVO.
		Se incluye FECHA que indica la vigencia a partir de.
		Se define ALCANCE del proceso o procedimiento.
		Se especifica TIPO DE PROCESO; si es ESTRATEGICO, MISIONAL O DE APOYO
		Se incluye RECURSOS DE SOPORTE
		Se incluye REQUISITOS LEGALES; DE LA ORGANIZACIÓN; DEL CLIENTE DEL PROCESO.
		Se incluye DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE.
		Se incluye MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
		Se incluye RESPONSABLE de los indicadores.
		Se incluye ELABORADO POR; REVISADO POR; APROBADO POR;
		Se incluye CONTROL DE VERSIONES o cambios.
		Se incluye FLUJOGRAMA definiendo el PHVA

Figura 12. FLUJOGRAMA PROCESO GESTIÓN DE RECURSOS DE INFRAESTRUCTURA



Fuente: Este Estudio

CARACTERIZACION DE PROCESOS
NUEVO HORIZONTE S.A.S

	NUEVO HORIZONTE S.A.S	Código: P- EPR - 01
		Versión: 02
	CARACTERIZACION PROCESO: ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD	Fecha: 05 de Octubre de 2013
OBJETIVO: Evaluar la factibilidad técnica, Legal, Financiera y de mercado de los proyectos potenciales de la organización.		
ALCANCE: Inicia desde la identificación de las necesidades de vivienda del cliente hasta la aprobación de los proyectos.		
RESPONSABLE DEL PROCESO: GERENTE		

TIPO: _____ ESTRATEGICO: _____ MISIONAL: _____ APOYO: X				
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTES
NECESIDADES DEL CLIENTE REQUERIMIENTOS ESTATALES Y LEGALES	Históricos de demandas de proyectos anteriores. Bases de datos CAMACOL. Proyectos en ejecución de otras constructoras. Valor del m2 en cada estrato. Plan de Ordenamiento Territorial. m2 licenciados de acuerdo a datos de las Curadurías. Lotes con vocación y lotes incluidos dentro del POT. Históricos de datos de costos de proyectos anteriores. Datos de costos de materiales y mano de obra actualizados. Precios de venta de la competencia. Carta Catastral. Disponibilidad de Servicios Certificados de Tradición y Usos del Suelo. Estudio de Suelos (Cuando aplique)	1. Recopilar las bases de datos de los proyectos en ejecución en la(s) ciudad(es) de interés. 2. Recopilar las bases de datos de CAMACOL y otros entes involucrados con la construcción de vivienda. 3. Consultar en las Alcaldías e instituciones de vivienda las necesidades de vivienda por estrato. 4. Consultar en las curadurías los m2 con licencia por estrato. 5. Determinar necesidades del mercado por estrato. 6. De acuerdo al análisis de demanda, se ubica los posibles lotes. 7. Averiguar los sectores viables para construir, de acuerdo a las especificaciones internas de la constructora, las legales y jurídicas, determinadas por las curadurías y el POT. 8. Búsqueda tentativa del lote y determinar la forma de negociación. 9. Determinar cumplimiento de requisitos internos de la organización, técnicos y legales. 10. Realizar el diseño arquitectónico preliminar y el análisis financiero. 11. Determinar Punto de Equilibrio del Proyecto.	Bases de datos de proyectos en ejecución de la competencia. Bases de datos de valor de m2 por sectores y por estratos Pronóstico de demanda listado de lotes con vocación Análisis jurídicos y legales (factibilidad de las licencias, usos de suelo, tipo de intervención) Esquema y anteproyecto y presupuesto preliminar Evaluación económica del proyecto	PRESUPUESTO DISEÑO CONSTRUCCIÓN VENTAS Y PROMOCIÓN FINANCIERO GESTION DE RECURSOS HUMANOS GESTIÓN DE RECURSOS DE INFRAESTRUCTURA COMPRAS Y ALMACÉN
RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS		DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO

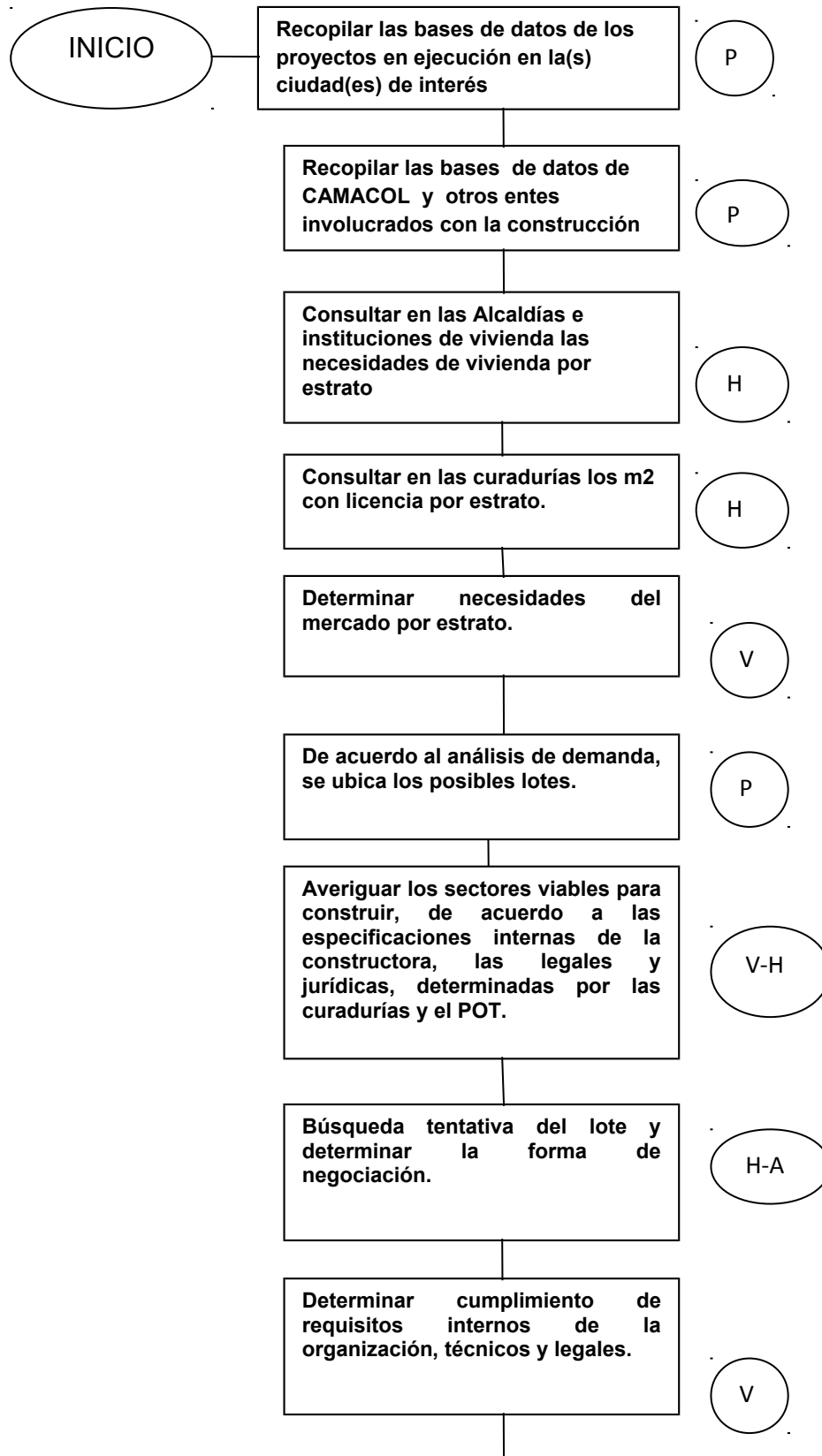
HUMANOS: Jurídica y administrativa Asesorías externas FINACIEROS: Presupuesto FISICOS: Registro fotográficos Bases de datos TECNOLOGICOS. Internet, teléfonos, Hardware, software,	CLIENTES Los estudios de pre factibilidad sean estudiados y analizados minuciosamente para su posterior aprobación. LEGALES POT PDM LICENCIAS Y PERMISOS	ORGANIZACIÓN Que los proyectos cumplan con los requerimientos legales, financieros, técnicos y de satisfacción del cliente.	DOCUMENTOS Levantamiento topográfico Históricos de demandas de proyectos anteriores. Bases de datos CAMACOL Lotes con vocación y lotes incluidos dentro del POT. POT y PDM Certificados de Tradición y Usos del Suelo. Estudio de Suelos (Cuando aplique) REGISTROS FEPP-001 Requisitos de Entrada al Proyecto FEPP-002 Selección del Lote FEPP-003 Viabilidad Económica del Proyecto FEPP-004 Datos de la Competencia FEPP-005 Indicador Estudios de Pre factibilidad	Consulta de los proyectos de vivienda generados por el gobierno. Determinar cumplimiento de requisitos internos de la organización, técnicos y legales. Análisis de las zonas viables para la realización de los proyectos.
--	--	--	--	---

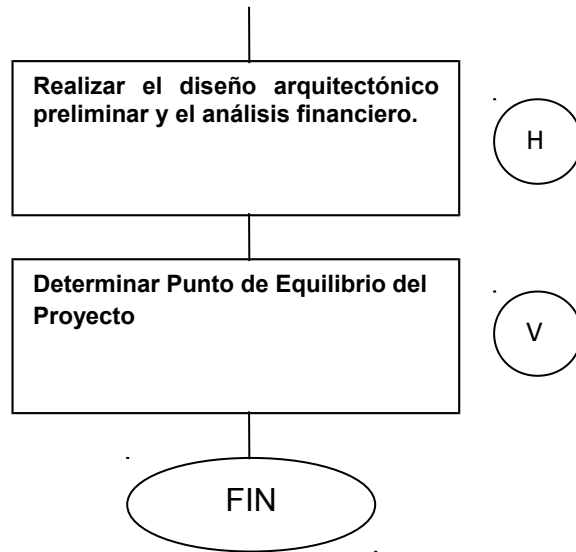
INDICADORES DE GESTION

INDICADOR	FORMA DE CALCULO	RESPONSABLE	FRECUENCIA DE MEDICION
PROYECTOS EJECUTABLES	No. DE PROYECTOS VIABLES = -----*100 No. DE ESTUDIOS REALIZADOS	GERENTE	ANUAL
ESTUDIOS REALIZADOS	No. DE ESTUDIOS CON DOCUMENTACIÓN COMPLETA = -----*100 No. DE ESTUDIOS REALIZADOS		BIMENSUAL

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE
CONTROL DE VERSIONES		
VERSION N°	FECHA VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	25-JUNIO-2012	DISEÑO INICIAL
02	05-OCTUBRE-2013	Definición nuevo CÓDIGO: P= PROCESO PR= PROCEDIMIENTO FR=FORMATO; SIGLAS referentes al proceso; SIGLAS referentes al documento o procedimiento; NUMERO CONSECUTIVO.
		Se incluye FECHA que indica la vigencia a partir de.
		Se define ALCANCE del proceso o procedimiento.
		Se especifica TIPO DE PROCESO; si es ESTRATEGICO, MISIONAL O DE APOYO
		Se incluye RECURSOS DE SOPORTE
		Se incluye REQUISITOS LEGALES; DE LA ORGANIZACIÓN; DEL CLIENTE DEL PROCESO.
		Se incluye DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE.
		Se incluye MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
		Se incluye RESPONSABLE de los indicadores.
		Se incluye ELABORADO POR; REVISADO POR; APROBADO POR;
		Se incluye CONTROL DE VERSIONES o cambios.
		Se incluye FLUJOGRAMA definiendo el PHVA

Figura 13. FLUJOGRAMA PROCESO ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD





Fuente: Este Estudio

CARACTERIZACION DE PROCESOS
NUEVO HORIZONTE S.A.S

		Código: P-DIS - 01
		Versión: 02
	CARACTERIZACION PROCESO: DISEÑO	Fecha: 05 de Octubre de 2013
OBJETIVO: Cumplir con los requisitos internos de la organización y de los clientes reales y potenciales, además de los requisitos técnicos, legales y reglamentarios, de tal manera que permita determinar las especificaciones del proyecto para los procesos de presupuesto, compras y almacén, Construcción y Ventas.		
ALCANCE: Inicia desde la identificación de las necesidades de vivienda del cliente hasta la ejecución de los proyectos.		
RESPONSABLE DEL PROCESO: ARQUITECTO DISEÑADOR		

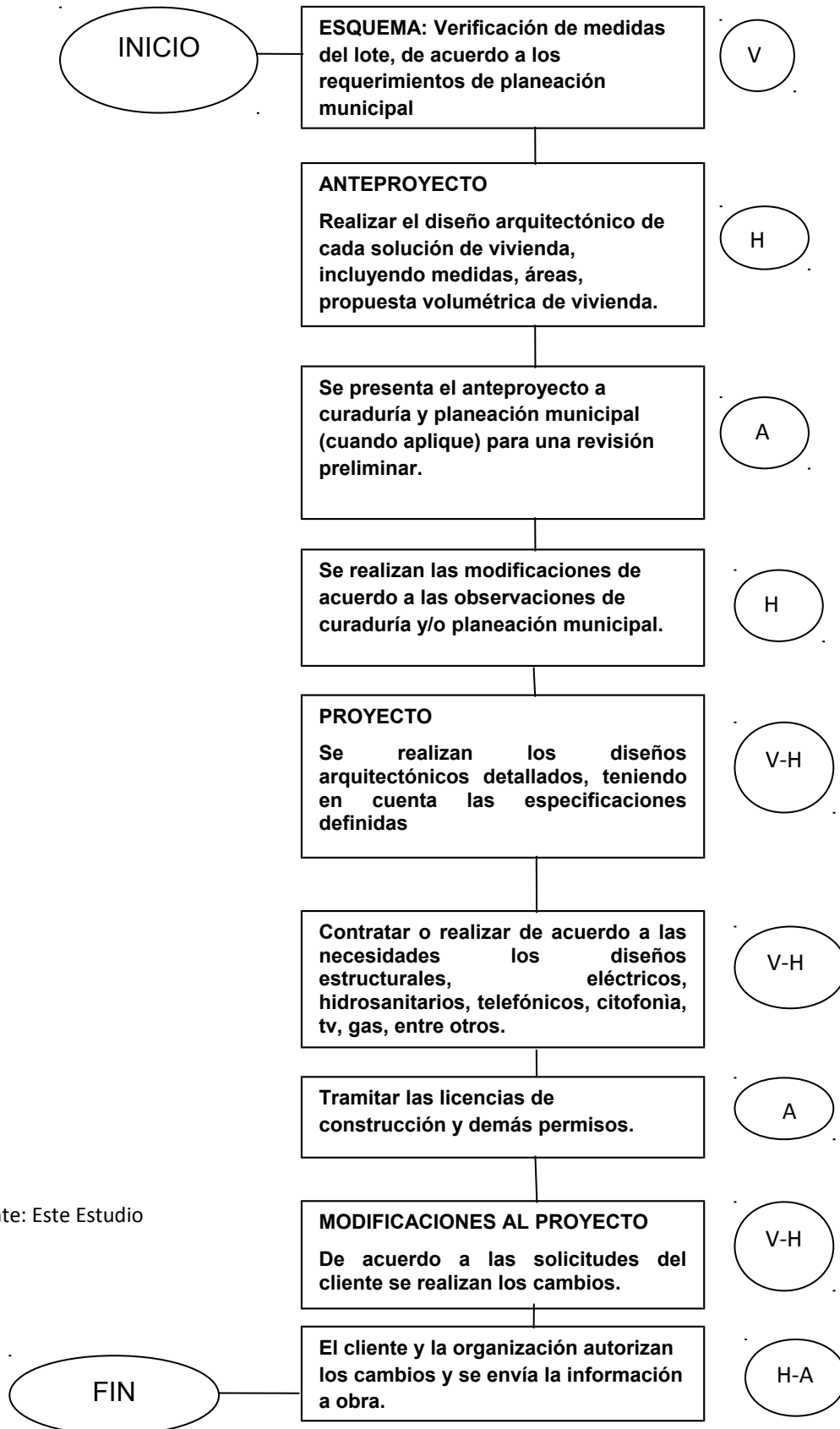
TIPO: ESTRATEGICO: ☐ MISIONAL: APOYO: ☒				
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTES
ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD FORMULACIÓN DE PROYECTOS GESTIÓN ESTRATÉGICA ADMÓN DEL SGC NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE REQUERIMIENTOS ESTATALES Y LEGALES	Listado de Lotes con Vocación. Carta Catastral. POT. Demarcaciones Urbanísticas. Requisitos de entrada del proyecto: Estrato, No. mínimo de viviendas, m2 a construir por vivienda, tipo de acabados.	ESQUEMA 1. Visitar los lotes. 2. Toma o Verificación de Medidas en sitio (Cuando Aplique). 3. Registro Fotográfico. 4. Con las especificaciones y los datos, se realiza un bosquejo del proyecto. 5. Se verifica las áreas y demás especificaciones generales con los requisitos de planeación municipal. 6. Si cumple con los requisitos internos y externos se sigue con la etapa de Anteproyecto. ANTEPROYECTO 7. Realizar el diseño arquitectónico de cada solución de vivienda, incluyendo medidas, áreas, propuesta volumétrica. 8. Se verifica cumplimiento de especificaciones internas de la organización. 9. Se realizan los ajustes necesarios. 10. Se presenta el anteproyecto a curaduría y planeación municipal (cuando aplique) para una revisión preliminar. 11. Se realizan las modificaciones de acuerdo a las observaciones de curaduría y/o planeación municipal. PROYECTO 12. Se realizan los diseños arquitectónicos detallados, teniendo en cuenta las especificaciones definidas. 13. Contratar o realizar de acuerdo a las necesidades los diseños estructurales, eléctricos, hidrosanitarios, telefónicos, citofonia, tv, gas, entre otros. 14. Tramitar las licencias de construcción y demás permisos. MODIFICACIONES AL PROYECTO 15. De acuerdo a las solicitudes del cliente se realizan los cambios. 16. El cliente y la organización autorizan los cambios y se envía la información a obra.	Esquemas y bosquejos Revisión de requisitos legales e internos Diseños arquitectónicos acta de observaciones de la curaduría y/o planeación municipal Planos arquitectónicos, estructurales, hidráulicos , sanitarios Memorias de cálculo y especificaciones del proyecto Licencias y permisos de construcción aprobadas Solicitud de cambios por el cliente	PRESUPUESTO VENTAS Y PROMOCIÓN CONSTRUCCIÓN COMPRAS Y ALMACÉN GESTIÓN ESTRATÉGICA Y ADMÓN DEL SGC PROVEEDORES
RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS		DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
HUMANOS: Arquitecto diseñador FINACIEROS:	CLIENTES Necesidad de elaborar diseños competitivos, que sean atractivos y que cumplan con las	ORGANIZACIÓN Que los proyectos cumplan con los requerimientos legales, financieros, técnicos y de satisfacción del cliente	DOCUMENTOS Acta de observaciones de la curaduría y/o planeación municipal Licencias y permisos de	Aprobación de licencias y permisos. Aplicabilidad en el diseño de los cambios

Presupuesto FISICOS: Registro fotográficos Diseños TECNOLOGICOS. Internet, teléfonos, Hardware, software: AUTOCAD ARCHICAD PROGRAMAS DE REINDERIZACIÓN PROGRAMAS DE DISEÑO	expectativas y requerimientos que hoy en día los grupos de interés exigen. LEGALES POT PDM LICENCIAS Y PERMISOS	Revisión de requisitos legales y requisitos internos Programa de diseño.	construcción aprobadas Levantamiento topográfico Planos arquitectónicos Planos Estructurales Planos Eléctricos Planos Hidrosanitarios Estudio de Suelos (Cuando aplique) REGISTROS FDIS-001 VERIFICACIÓN DE ETAPAS DE DISEÑO FDIS-002 CONTROL DE CAMBIOS SOLICITADOS .POR EL CLIENTE FDIS-003 TOMA DE MEDIDAS FDIS-004 SEGUIMIENTO DE PLANOS FDIS-005 VERIFICACIÓN REQ CURADURÍA - PLANEACIÓN FDIS-006 TIEMPO DE DISEÑO	solicitados por el cliente Verificación de cada una de las etapas del diseño.
INDICADORES DE GESTION				
INDICADOR	FORMA DE CALCULO		FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE
DE CONTROL DE GESTION COSTO DISEÑO M2 DISEÑADOS	No. DE MEMORANDOS DE CURADURÍA $= \frac{\text{COSTO DISEÑO}}{\text{N° DIAS DISEÑO}} * 100$ $= \frac{\text{M2 DISEÑADOS}}{\text{N° DE DIAS DE DISEÑO}} * 100$		POR PROYECTO POR ANTEPROYECTO POR ANTEPROYECTO Y POR PROYECTO	ARQUITECTO DISEÑADOR

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE

CONTROL DE VERSIONES		
VERSION N°	FECHA VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	25-JUNIO-2012	DISEÑO INICIAL
02	05-OCTUBRE-2013	Definición nuevo CÓDIGO: P= PROCESO PR= PROCEDIMIENTO FR=FORMATO; SIGLAS referentes al proceso; SIGLAS referentes al documento o procedimiento; NUMERO CONSECUTIVO.
		Se incluye FECHA que indica la vigencia a partir de.
		Se define ALCANCE del proceso o procedimiento.
		Se especifica TIPO DE PROCESO; si es ESTRATEGICO, MISIONAL O DE APOYO
		Se incluye RECURSOS DE SOPORTE
		Se incluye REQUISITOS LEGALES; DE LA ORGANIZACIÓN; DEL CLIENTE DEL PROCESO.
		Se incluye DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE.
		Se incluye MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
		Se incluye RESPONSABLE de los indicadores.
		Se incluye ELABORADO POR; REVISADO POR; APROBADO POR;
		Se incluye CONTROL DE VERSIONES o cambios.
		Se incluye FLUJOGRAMA definiendo el PHVA

Figura 14. FLUJOGRAMA PROCESO DE DISEÑO



Fuente: Este Estudio

CARACTERIZACION DE PROCESOS
NUEVO HORIZONTE S.A.S

		Código: P- PRE - 01
		Versión: 02
	CARACTERIZACION PROCESO: PRESUPUESTO	Fecha: 05 de Octubre de 2013
OBJETIVO: Establecer las actividades de construcción, los rendimientos y costos de personal, maquinaria y materiales, ajustados a la realidad, de tal forma que permitan a la organización tomar decisiones sobre la viabilidad de los proyectos, obtener el plan de compras y determinar las especificaciones técnicas de los proyectos.		
ALCANCE: Desde la elaboración de presupuesto hasta la ejecución del proyecto.		
RESPONSABLE DEL PROCESO: INGENIERO DE PRESUPUESTO		

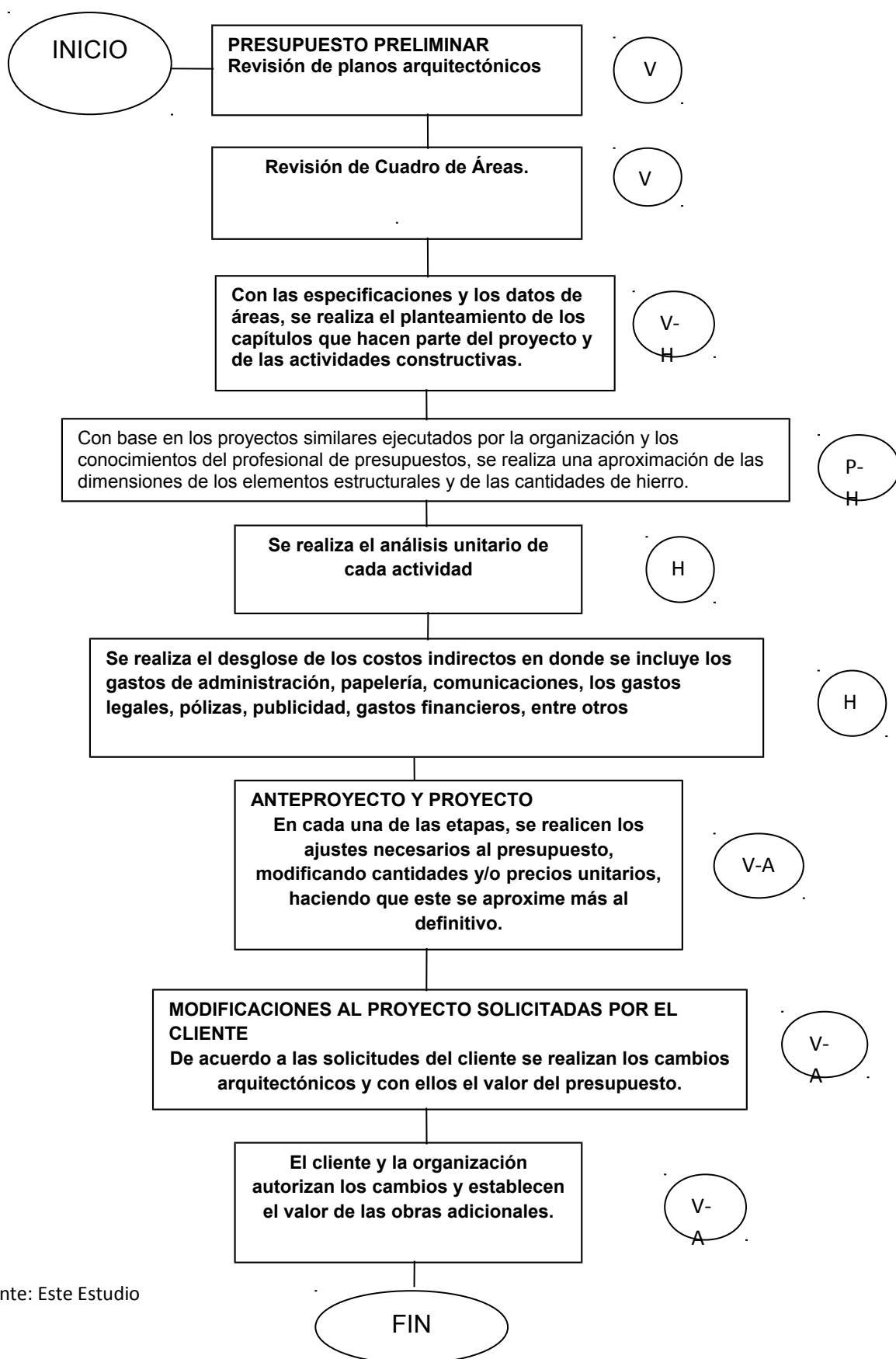
TIPO: ESTRATEGICO: <u> </u> MISIONAL: APOYO: X				
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTES
ESTUDIOS DE PREFACTIBILIDAD DISEÑO COMPRAS Y ALMACÉN GESTIÓN ESTRATÉGICA ADMÓN DEL SGC FINANCIERO	Planos de Esquemas y/o Anteproyectos. Especificaciones de acabados	PRESUPUESTO PRELIMINAR 1. Revisión de planos arquitectónicos. 2. Revisión de Cuadro de Áreas. 3. Con las especificaciones y los datos de áreas, se realiza el planteamiento de los capítulos que hacen parte del proyecto y de las actividades constructivas. 4. Con base en los proyectos similares ejecutados por la organización y los conocimientos del profesional de presupuestos, se realiza una aproximación de las dimensiones de los elementos estructurales y de las cantidades de hierro. 5. Se realiza el análisis unitario de cada actividad. 6. Se realiza el desglose de los costos indirectos en donde se incluye los gastos de administración, papelería, comunicaciones, los gastos legales, pólizas, publicidad, gastos financieros, entre otros. ANTEPROYECTO Y PROYECTO 7. En cada una de las etapas, se realicen los ajustes necesarios al presupuesto, modificando cantidades y/o precios unitarios, haciendo que este se aproxime más al definitivo. MODIFICACIONES AL PROYECTO SOLICITADAS POR EL CLIENTE 8. De acuerdo a las solicitudes del cliente se realizan los cambios arquitectónicos y con ellos el valor del presupuesto. 9. El cliente y la organización autorizan los cambios y establecen el valor de las obras adicionales.	CUADRO DE CANTIDADES DE OBRA LISTADO DE INSUMOS ANÁLISIS DE RENDIMIENTOS DE MANO DE OBRA Y MAQUINARIA ANÁLISIS UNITARIOS DEL PROYECTO PRESUPUESTOS PRELIMINAR, DEL ANTEPROYECTO Y DEFINITIVO PRESUPUESTOS ADICIONALES SOLICITADOS POR EL CLIENTE	Empresa Cliente
RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS		DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
HUMANOS: Ingeniero de presupuesto	CLIENTES Que el presupuesto se ajuste a los requerimientos técnicos y	ORGANIZACIÓN Aprobación del presupuesto	DOCUMENTOS Planos	Comparativo de presupuestos Auditorias

FINACIEROS	operativo y que a la vez genere el margen de rentabilidad esperado por los socios de la organización		Histórico de proyectos similares anteriores	
FISICOS: Instalaciones, Maquinaria, equipo, muebles y enseres TECNOLOGICOS. Internet, teléfonos, Hardware, software: AUTOCAD PROGRAMAS DE PRESUPUESTOS	LEGALES POT PDM		REGISTROS FPRE-001 Indicadores de Presupuesto - FPRE-002 Indicador de Comparación de - Presupuestos Análisis unitarios - Desglose costos indirectos - Presupuesto Preliminar - Presupuesto Definitivo -	
INDICADORES DE GESTION				
INDICADOR	FORMA DE CALCULO		FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE
DE CONTROL	Días de Elaboración de Presupuesto = Días Programados		Por cada Anteproyecto	INGENIERO DE PRESUPUESTO
DE GESTION	\$ presupuestado del m2 Actual = \$ m2 en el último presupuesto de un proyecto similar x reajuste índice de construcción de vivienda del año y mes en curso		Esquema y Anteproyecto	
	\$ Total Costo de Construcción Directo e Indirecto = \$ Presupuesto		Por Proyecto, Por Capítulo y Mensual	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:		APROBADO POR:	
NOMBRE	NOMBRE		NOMBRE	

CONTROL DE VERSIONES

VERSION N°	FECHA VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	13-JUNIO-2013	DISEÑO INICIAL
02	05-OCTUBRE-2013	Definición nuevo CÓDIGO: P= PROCESO PR= PROCEDIMIENTO FR=FORMATO; SIGLAS referentes al proceso; SIGLAS referentes al documento o procedimiento; NUMERO CONSECUTIVO.
		Se incluye FECHA que indica la vigencia a partir de.
		Se define ALCANCE del proceso o procedimiento.
		Se especifica TIPO DE PROCESO; si es ESTRATEGICO, MISIONAL O DE APOYO
		Se incluye RECURSOS DE SOPORTE
		Se incluye REQUISITOS LEGALES; DE LA ORGANIZACIÓN; DEL CLIENTE DEL PROCESO.
		Se incluye DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE.
		Se incluye MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
		Se incluye RESPONSABLE de los indicadores.
		Se incluye ELABORADO POR; REVISADO POR; APROBADO POR;
		Se incluye CONTROL DE VERSIONES o cambios.
		Se incluye FLUJOGRAMA definiendo el PHVA

Figura 15. FLUJOGRAMA PROCESO DE PRESUPUESTO



Fuente: Este Estudio

CARACTERIZACION DE PROCESOS
NUEVO HORIZONTE S.A.S

		Código: P- VYP - 01
		Versión: 02
	CARACTERIZACION PROCESO: VENTAS Y PROMOCION	Fecha: 05 de Octubre de 2013
OBJETIVO: Garantizar las ventas de todos los proyectos.		
ALCANCE: Desde la identificación y captación del mercado objetivo de los proyectos, hasta la pos venta de los mismos.		
RESPONSABLE DEL PROCESO: GERENTE Y JEFE DE VENTAS		

TIPO: ESTRATEGICO: <u> </u> MISIONAL: X APOYO:				
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTES
FORMULACIÓN DE PROYECTOS GESTIÓN DE RECURSOS DISEÑO Y ASESORÍAS AREA DE VENTAS Y PROMOCION	Anteproyectos (Planos Arquitectónicos, Especificaciones del proyecto de interés para el cliente: Acabados, área construida, áreas comunes, Sistema constructivo, ubicación del proyecto, beneficios, particularidades del mismo). Lista de Precios, cuotas iniciales, esquema de financiación, formas y plazos de pago. Descuentos Permitidos.	PREVENTA 1. Bases de Datos de posibles Clientes. 2. Presentaciones y Ayudas Audiovisuales. 3. Campañas promocionales. 4. Salas de Ventas (Cuando Aplique). VENTA 5. Presentación del proyecto a los clientes. 6. Realización de Cotizaciones. 7. Realizar Hoja de Vida de los Clientes. 8. Recopilación de los datos o documentos soporte de los clientes y verificación de los mismos. 9. Definir Ajustes y Acuerdo de Precios y Condiciones de Pagos. 10. Reglamento de Propiedad Horizontal. 11. Elaborar Promesas de Compraventa. 12. Realizar Control de Cambios por solicitud del cliente (cuando aplique) 13. Escrituración. 14. Entrega formal al cliente. 15. Encuesta de Satisfacción del cliente. POSTVENTA 16. Seguimiento de peticiones quejas y reclamos del cliente (PQR).	Lista de precios y formas de pago para entrega al cliente. Promesas de Compraventa. Matrículas de Servicios públicos Domiciliarios. Escrituras. Actas de entrega final al cliente hoja de vida de los clientes publicidad (afiches, volantes, sala de ventas, presentación listado de clientes potenciales listado de precios y descripción del proyecto encuesta de satisfacción del cliente documentos soporte de la hoja de vida de los clientes seguimiento de pqr control de cambios solicitados por el cliente	CONSTRUCCIÓN CARTERA GESTIÓN ESTRATÉGICA ADMIN SGC
RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS		DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
HUMANOS: Fuerza de ventas FINACIEROS:	CLIENTES Personal idóneo Calidad del producto Precio	ORGANIZACIÓN Reglamento interno	DOCUMENTOS Promesa de compra venta Hoja de vida del cliente	Seguimiento de las cuotas de pago acordadas con el cliente. Seguimiento de las etapas

Presupuesto FISICOS: Instalaciones, Maquinaria, equipo, muebles y enseres TECNOLOGICOS. Internet, teléfonos, Hardware, software:	LEGALES POT PDM licencias y permisos Norma ISO 9001:2008	Procedimiento para la venta	Formas de financiación Escrituración. REGISTROS FVYP-001 Hoja de Vida del Cliente FVYP-002 Listado de clientes Potenciales FVYP-003 Indicador de No Conformidades Post-venta FVYP-004 Indicadores de Ventas FVYP-005 Indicador de Velocidad de las Ventas FVYP-006 Indicador de Ventas y Promoción	de avance del proyecto. Seguimiento a los cambios solicitados por el cliente Seguimiento de peticiones quejas y reclamos del cliente (PQR).
--	---	-----------------------------	---	--

INDICADORES DE GESTION

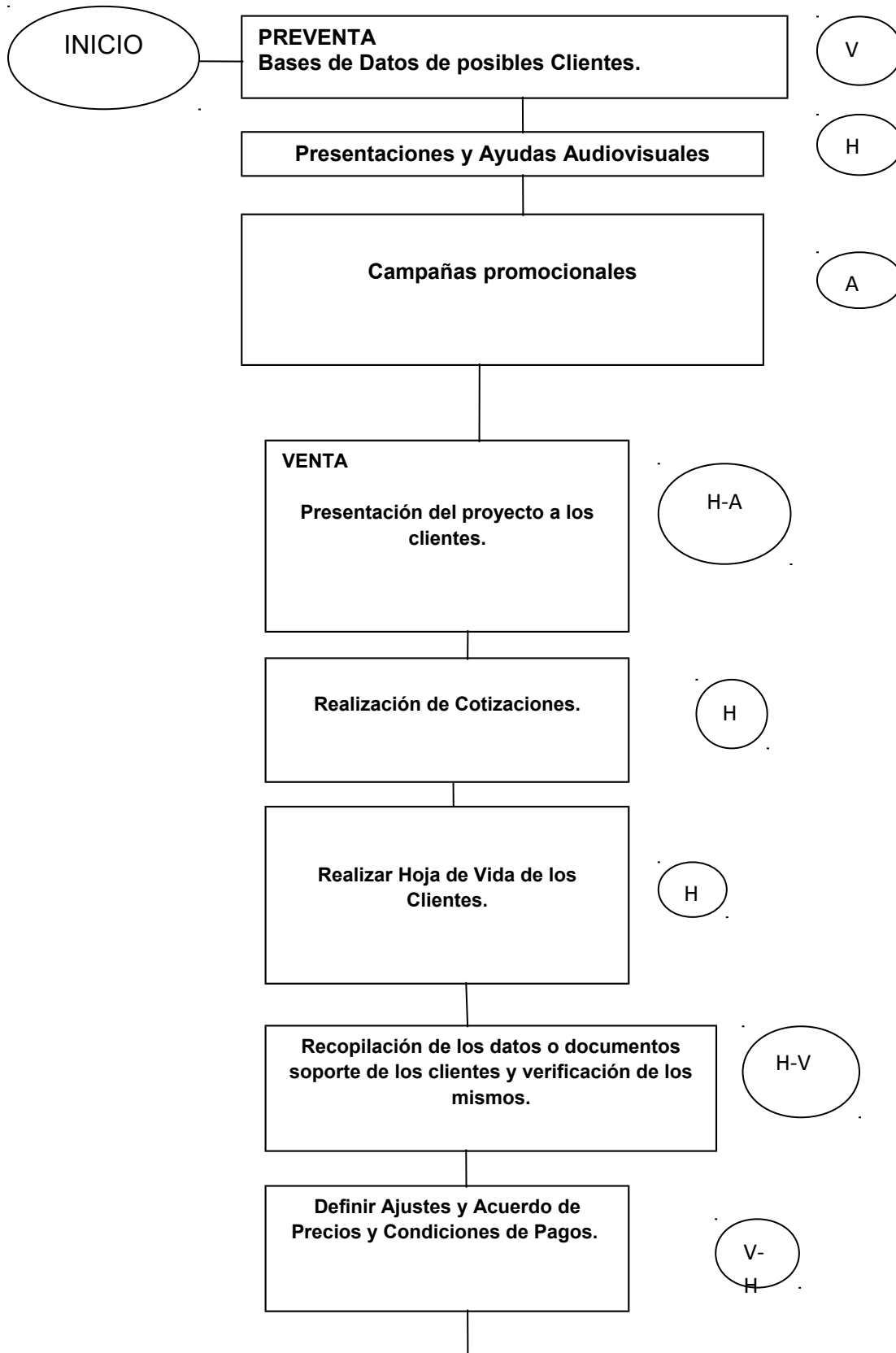
INDICADOR	FORMA DE CALCULO	FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE
DE CONTROL	$= \frac{\text{No. de Promesas de Compraventa}}{\text{No. de Cotizaciones}} * 100$	Mensual y por proyecto	GERENTE Y JEFE DE VENTAS
DE GESTION	$= \frac{\$ \text{Estrategia de Venta}}{\$ \text{Ventas Efectivas por estrategia}} * 100$	Mensual y por proyecto	
	$= \frac{\text{Ventas Efectivas (\$)}}{\text{Valor Proyecto (\$)}} * 100$	Por Proyecto, Mensual y Anual	
	$= \frac{\text{No. Unidades vendidas}}{\text{No. Unidades vendidas}} * 100$	Por Proyecto y mensual	

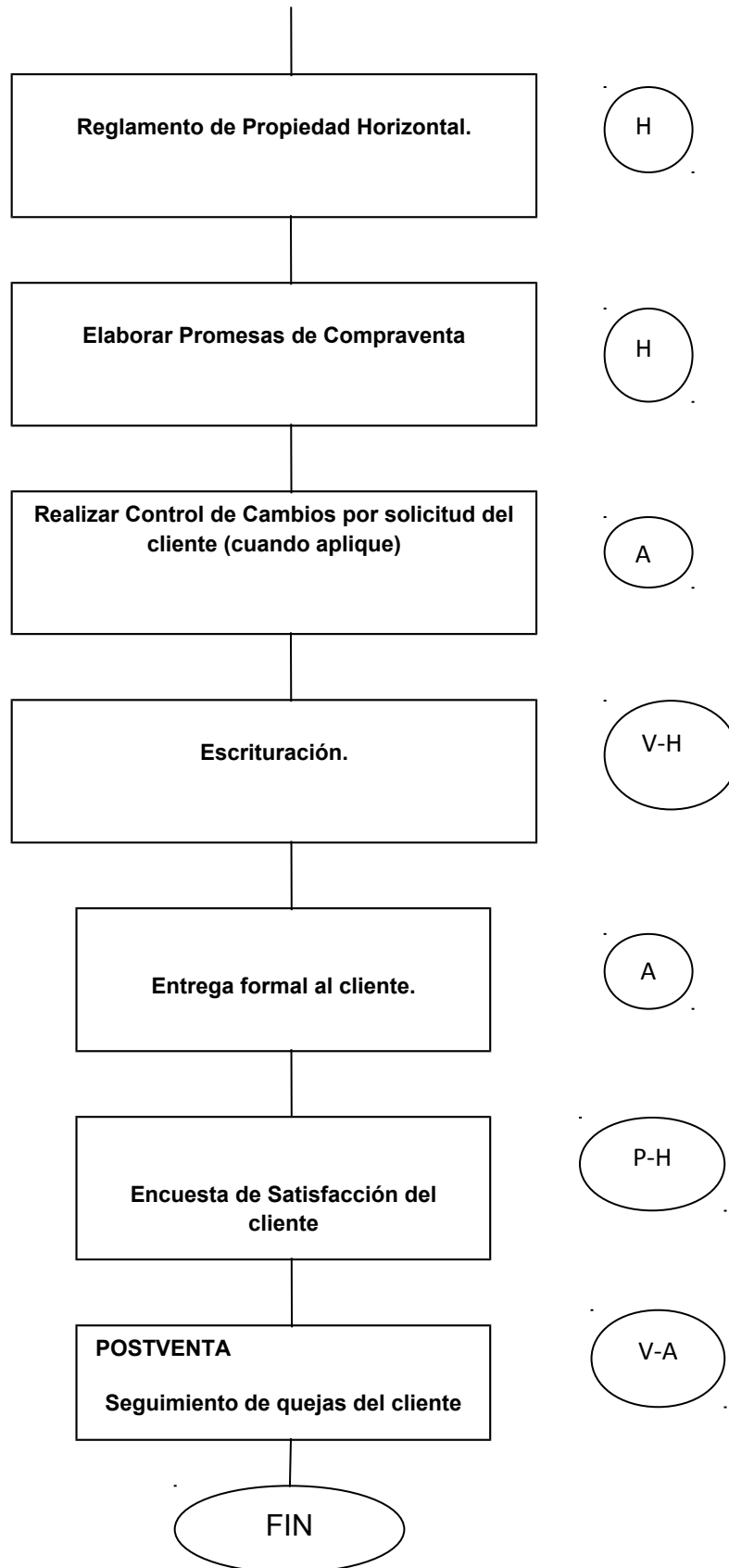
	No. de Unidades Ofertadas $= \frac{(\\$ \text{ Ventas Efectivas} / \\$ \text{ Punto de equilibrio})}{\text{No. de Meses}} * 100$ $= \frac{\\$ \text{ No conformidades Post-venta}}{\text{Valor Proyecto}} * 100$ $= \frac{\text{No. de Clientes con No-Conformidades Post venta}}{\text{No. de Unidades Vendidas}}$	Por Proyecto Por Proyecto y Mensual Por Proyecto	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	

CONTROL DE VERSIONES		
VERSION N°	FECHA VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	10-ENERO-2013	DISEÑO INICIAL
02	05-OCTUBRE-2013	Definición nuevo CÓDIGO: P= PROCESO PR= PROCEDIMIENTO FR=FORMATO; SIGLAS referentes al proceso; SIGLAS referentes al documento o procedimiento; NUMERO CONSECUTIVO.
		Se incluye FECHA que indica la vigencia a partir de.
		Se define ALCANCE del proceso o procedimiento.
		Se especifica TIPO DE PROCESO; si es ESTRATEGICO, MISIONAL O DE APOYO
		Se incluye RECURSOS DE SOPORTE
		Se incluye REQUISITOS LEGALES; DE LA ORGANIZACIÓN; DEL CLIENTE DEL PROCESO.

		Se incluye DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE.
		Se incluye MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
		Se incluye RESPONSABLE de los indicadores.
		Se incluye ELABORADO POR; REVISADO POR; APROBADO POR;
		Se incluye CONTROL DE VERSIONES o cambios.
		Se incluye FLUJOGRAMA definiendo el PHVA

Figura 16. FLUJOGRAMA PROCESO DE VENTAS Y PROMOCION





Fuente: Este Estudio

CARACTERIZACION DE PROCESOS
NUEVO HORIZONTE S.A.S

		Código: P- CON- 01
		Versión: 02
	CARACTERIZACION PROCESO: CONSTRUCCION	Fecha: 05 de Octubre de 2013
OBJETIVO: Ejecutar la construcción de los proyectos con base en los requisitos establecidos en busca de la optimación de los recursos utilizados, dentro del plazo establecido.		
ALCANCE: Desde la aprobación y cumplimiento de los requisitos legales hasta la entrega formal al cliente mediante acta oficial.		
RESPONSABLE DEL PROCESO: GERENTE Y DIRECTOR DE PROYECTOS		

TIPO: ESTRATEGICO: ☐ MISIONAL: ☒ APOYO: ☐				
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTES
ESTUDIOS DE PREFACTIBILIDAD VENTAS Y PROMOCIÓN DISEÑO PRESUPUESTO GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS GESTIÓN DE RECURSOS DE INFRAESTRUCTURA GESTIÓN ESTRATÉGICA ADMIN SGC	Acciones correctivas y/o preventivas de proyectos anteriores Infraestructura requerida para el proyecto Personal competente Planos, diseños preliminares, estudios anteriores Licencias de Construcción. Especificaciones técnicas.	PLANIFICACION 1. Recopilación de documentos (diseños, licencias de construcción, presupuesto inicial, formatos, especificaciones, planos, memorias de cálculo, etc.) 2. Elaboración y actualización, del Plan de calidad del proyecto. 3. Determinación del personal necesario 4. Determinación de plan de compras 5. Determinación de recursos e infraestructura necesaria. 6. Realizar las reprogramaciones cuando sea necesario o cambien las condiciones iniciales. 7. Realizar los cambios al presupuesto inicial, de acuerdo a los cambios en el diseño u otras condiciones. 8. Realizar el flujo de inversión de la obra. CONSTRUCCIÓN 1. Construcción de la obra según especificaciones técnicas aplicables y cronograma de trabajo establecido 2. Control de materiales 3. Control de actividades críticas 4. Control de equipo de obra y de medición 5. Recopilación de datos de los indicadores 7. Control de Cambios en obra. 6. Chequeo final de cumplimiento de requisitos 7. Correcciones al producto según observaciones del chequeo final.	Proyecto construido de acuerdo a las especificaciones internas y normatividad externa plan de calidad registros de inspección (validación de actividades) planos record programación de obra bitácora de obra costo de no-conformidades seguimiento de quejas y reclamos	COMPRAS Y ALMACÉN VENTAS Y PROMOCIÓN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS GESTIÓN DE RECURSOS DE INFRAESTRUCTURA GESTIÓN ESTRATÉGICA ADMIN SGC

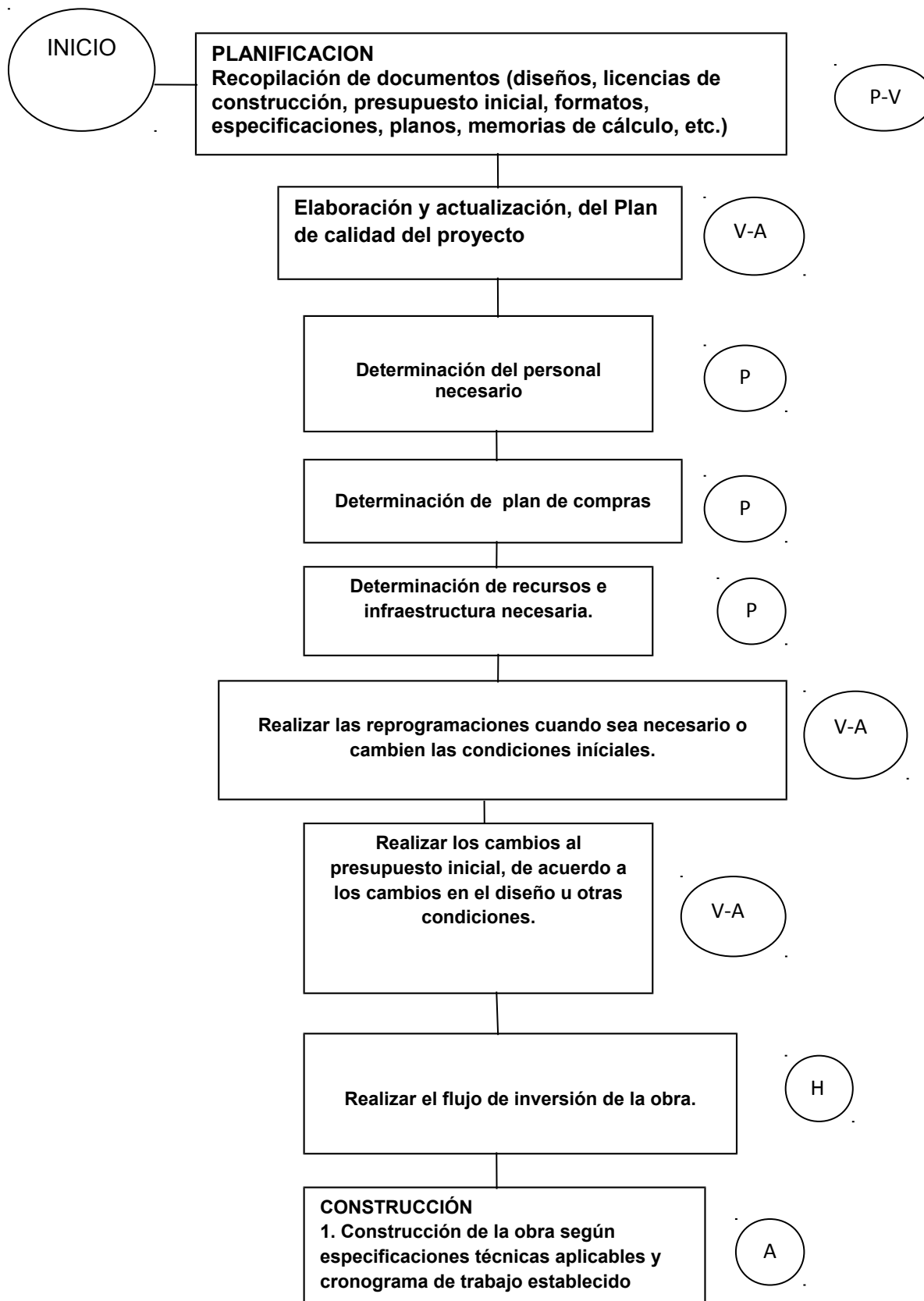
		8. Entrega formal al cliente 9. Solicitud al cliente de la encuesta de satisfacción 10. Recopilación de resultados 11. Recomendaciones de uso y mantenimiento de la obra cuando sea necesario 12. Realizar el tratamiento del producto no conforme, o el tratamiento de quejas y reclamos del cliente.		
RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS		DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
HUMANOS: Ingenieros, arquitectos, jefe de compras, almacenista, personal operativo. FINACIEROS: Presupuesto FISICOS: Instalaciones, muebles y enseres materiales de obra Maquinaria y equipo de obra equipo de seguimiento y medición TECNOLOGICOS. Internet, teléfonos, Hardware, software	CLIENTES Velar por el cumplimiento de cada una de las etapas del proyecto de acuerdo al cronograma de actividades. LEGALES Licencias y permisos. Especificaciones técnicas y de calidad. Norma ISO 9001:2008	ORGANIZACIÓN Que los proyectos cumplan con los requerimientos legales, financieros, técnicos y de satisfacción del cliente.	DOCUMENTOS Levantamiento topográfico Planos arquitectónicos Planos Estructurales Planos Eléctricos Planos Hidrosanitarios Estudio de Suelos (Cuando aplique) Orden de compra Facturas de compra REGISTROS FCOM-001 Encuesta de Satisfacción de Disponibilidad de Materiales y Servicios en Obra FCOM-002 Indicador Nivel de Satisfacción de Disponibilidad de	Seguimiento al cronograma de actividades Evaluación de proveedores Control de actividades críticas Presupuesto.

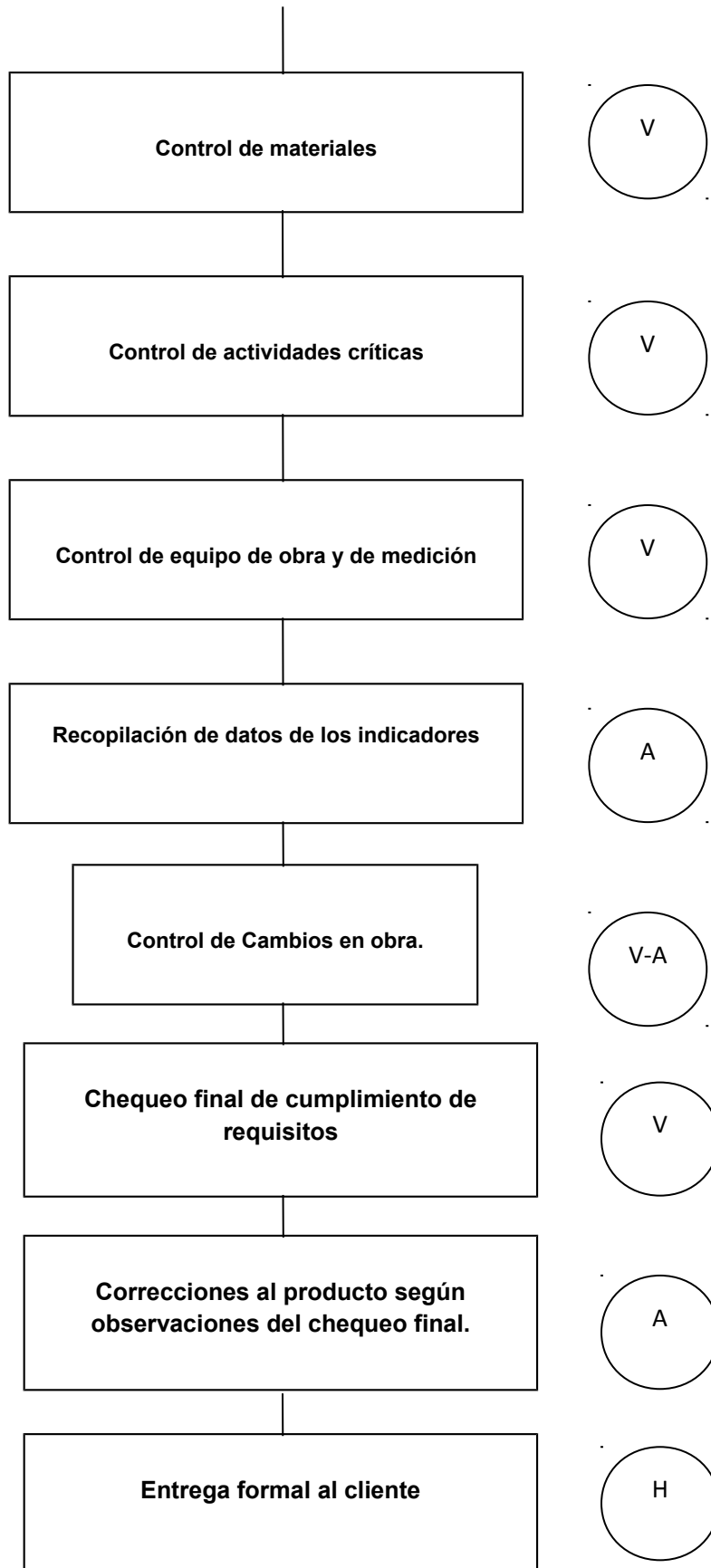
			Materiales y Servicios en Obra FCOM-003 Comparación de Cotizaciones FCOM-004 Selección de Proveedores FCOM-005 Evaluación de Proveedores FCOM-006 Indicador de Desempeño de Proveedores. FCOM-007 Indicador de Materiales, Servicios y Sobrantes por Proyecto	
INDICADORES DE GESTION				
INDICADOR	FORMA DE CALCULO	FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE	
DE CONTROL DE GESTION	% Avance de Obra $= \frac{\$ Inversión Ejecutada}{\$ Inversión Programada}$ $= \frac{\$ No Conformidades}{\$ Capítulo en donde ocurrió la No Conformidad}$ $= \frac{Cantidades de Materiales Gastados}{Cantidades de Materiales Presupuestados}$ $= \frac{\$ Actividades No presupuestadas}{\$ Proyecto}$	 Por proyecto Por proyecto	 GERENTE DIRECTOR DE PROYECTO	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:		
NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE		

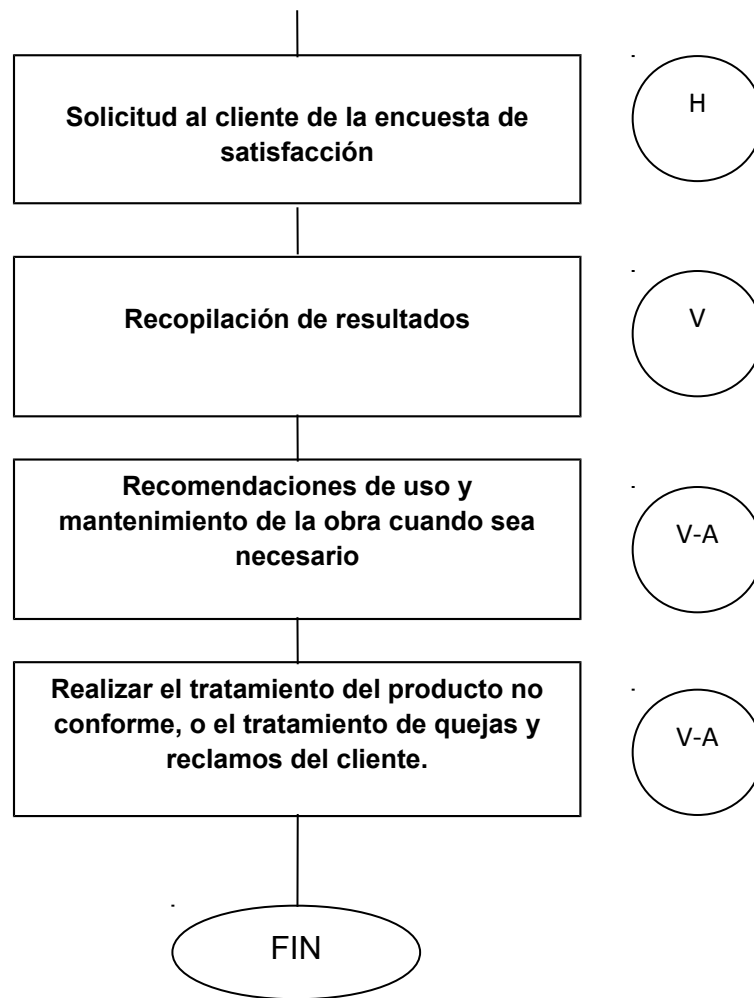
CONTROL DE VERSIONES

VERSION N°	FECHA VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	13- JUNIO-2013	DISEÑO INICIAL
02	05-OCTUBRE-2013	Definición nuevo CÓDIGO: P= PROCESO PR= PROCEDIMIENTO FR=FORMATO; SIGLAS referentes al proceso; SIGLAS referentes al documento o procedimiento; NUMERO CONSECUTIVO. Se incluye FECHA que indica la vigencia a partir de. Se define ALCANCE del proceso o procedimiento. Se especifica TIPO DE PROCESO; si es ESTRATEGICO, MISIONAL O DE APOYO Se incluye RECURSOS DE SOPORTE Se incluye REQUISITOS LEGALES; DE LA ORGANIZACIÓN; DEL CLIENTE DEL PROCESO. Se incluye DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE. Se incluye MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Se incluye RESPONSABLE de los indicadores. Se incluye ELABORADO POR; REVISADO POR; APROBADO POR; Se incluye CONTROL DE VERSIONES o cambios. Se incluye FLUJOGRAMA definiendo el PHVA

Figura 17. FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE CONSTRUCCION







Fuente: Este Estudio

CARACTERIZACION DE PROCESOS
NUEVO HORIZONTE S.A.S

		Código: P- FIN- 01
		Versión: 02
	CARACTERIZACION PROCESO: FINANCIERO	Fecha: 05 de Octubre de 2013
OBJETIVO: Mantener flujo de caja positivo de la organización para garantizar el funcionamiento de la empresa, la correcta ejecución de los proyectos y la formulación de nuevos emprendimientos.		
ALCANCE: Desde la verificación de los datos de las hojas de vida de los clientes hasta la cancelación total de las cuotas programadas.		
RESPONSABLE DEL PROCESO: JEFE FINANCIERO		

TIPO:		ESTRATEGICO: __	MISIONAL:	APOYO: X
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTES
GESTIÓN GERENCIAL ADMÓN SGC. VENTAS Y PROMOCIÓN ENTIDADES FINANCIERAS TESORERIA RECURSOS ESTATALES (cuando aplique) FONDOS DE PENSIONES Y CESANTÍAS DIAN MUNICIPIO	Hoja de Vida del Cliente Promesa de Compra Venta. Carta de Certificación de Subsidio (cuando aplique) Certificación de Cuenta de Ahorro Programado. Certificación de Cesantías. Carta de Crédito Aprobado (Si aplica).	GENERALES 1. Revisión de la Hoja de Vida del Cliente y sus soportes. 2. Con los datos de la Hoja de Vida del Cliente se alimenta el flujo de fondos de la empresa, el cuadro de créditos por proyecto y el control de ingresos por proyecto y por cliente. 3. Quincenalmente se realiza el cronograma de recaudos de dineros. CRÉDITOS 4. Se verifica los requisitos de cada banco por cliente y se realizan los trámites. 5. Se realiza el seguimiento al crédito hasta la aprobación del mismo y su desembolso. 6. Entregar la documentación al banco y realizar el seguimiento personal y la gestión al crédito. 7. Se verifica quincenalmente en que instancia del banco está el crédito. 8. Verificar las subrogaciones y alimentar el cuadro de créditos y el control de ingresos por proyecto y por cliente. CESANTÍAS Y AHORROS PROGRAMADOS 9. Se reúne la documentación solicitada por el banco y los fondos de pensiones y cesantías y por el empleador de cada cliente. 10. Se entrega la documentación completa y se alimenta nuevamente el flujo de fondos de la empresa y el control de ingresos por proyecto y por cliente. SUBSIDIOS 11. Para la Vivienda de Interés social, preparar y entregar revisados los documentos que solicitan las entidades que otorgan los subsidios. RECURSOS PROPIOS 12. Llamar a los clientes a recordarles los pagos programados. 13. Reprogramar los pagos según el acuerdo de pago que se realice por modificación. 14. En el caso de entrega de vivienda sin haber terminado el plan de pagos se hace firmar letras de cambio y se realiza el seguimiento a las mismas.	bases de datos de los clientes cotizaciones publicidad (afiches, volantes, sala de ventas, presentación) seguimiento a las cotizaciones documentos de la capacidad de pago de los clientes seguimiento de los planes de pagos control de cambios de los requisitos del cliente encuesta de satisfacción del cliente	CONTROL A LA CONSTRUCCIÓN CONTROL ADMINISTRACIÓN Y DE CAMBIOS PRESUPUESTO GERENCIA

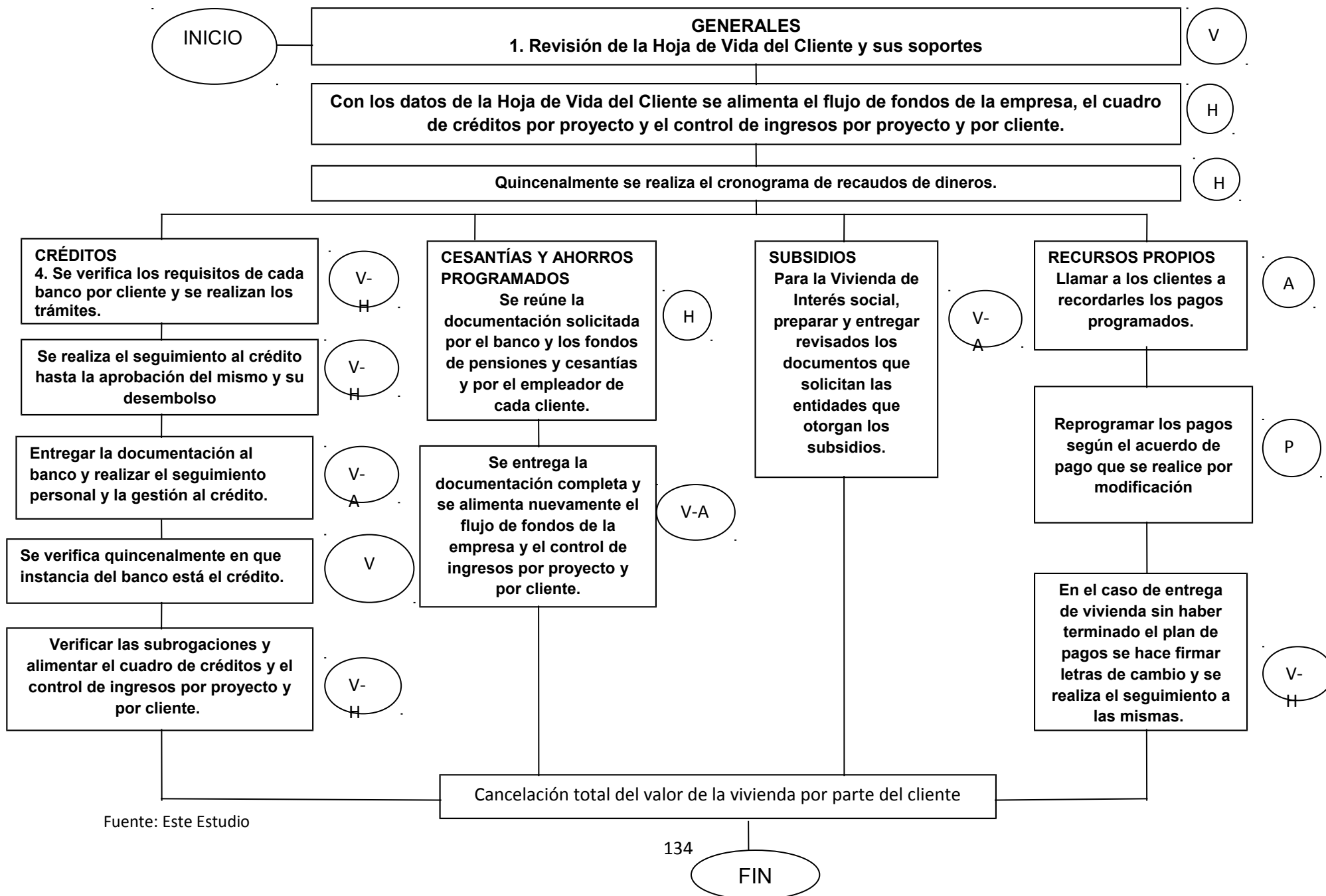
131

	$\frac{\$ \text{egresos efectuados}}{\$ \text{ingresos programados del proyecto}}$ $\frac{\text{Gastos de Funcionamiento}}{\text{Gastos Totales}}$ $\frac{\text{Gastos de Funcionamiento}}{\text{Ingresos Totales}}$ $\frac{\text{Gastos de Financiación}}{\text{Ingresos}}$ $\frac{\text{Inversión en construcción}}{\text{Gastos Totales}}$	Mensual y por Proyecto Anual Anual Anual Anual	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	

CONTROL DE VERSIONES		
VERSION N°	FECHA VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	20-NOVIEMBRE-2008	DISEÑO INICIAL
02	05-OCTUBRE-2013	Definición nuevo CÓDIGO: P= PROCESO PR= PROCEDIMIENTO FR=FORMATO; SIGLAS referentes al proceso; SIGLAS referentes al documento o procedimiento; NUMERO CONSECUTIVO.
		Se incluye FECHA que indica la vigencia a partir de.
		Se define ALCANCE del proceso o procedimiento.

		Se especifica TIPO DE PROCESO; si es ESTRATEGICO, MISIONAL O DE APOYO
		Se incluye RECURSOS DE SOPORTE
		Se incluye REQUISITOS LEGALES; DE LA ORGANIZACIÓN; DEL CLIENTE DEL PROCESO.
		Se incluye DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE.
		Se incluye MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
		Se incluye RESPONSABLE de los indicadores.
		Se incluye ELABORADO POR; REVISADO POR; APROBADO POR;
		Se incluye CONTROL DE VERSIONES o cambios.
		Se incluye FLUJOGRAMA definiendo el PHVA

Figura 18. FLUJOGRAMA PROCESO FINANCIERO



CARACTERIZACION DE PROCESOS
NUEVO HORIZONTE S.A.S

		Código: P- COM- 01
		Versión: 02
	CARACTERIZACION PROCESO: COMPRAS Y ALMACEN	Fecha: 05 de Octubre de 2013
OBJETIVO: Garantizar el suministro oportuno de materiales, bienes y servicios para cada proyecto, de conformidad con las especificaciones y plazos acordados.		
ALCANCE: Desde el establecimiento del plan de compras hasta y la selección de los proveedores hasta el registro de entradas y salidas de materiales en el programa de manejo de inventarios.		
RESPONSABLE DEL PROCESO: JEFE DE ALMACÉN		

TIPO: ESTRATEGICO: <u> </u> MISIONAL: APOYO: X				
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTES
JEFE DE COMPRAS PROVEEDORES GESTIÓN GERENCIAL ADMÓN SGC. PRESUPUESTO CONSTRUCCIÓN	Selección de Proveedores Solicitud de materiales Listado de proveedores aceptables Procedimiento de compras	Seleccionar y/o evaluar los proveedores con base en el procedimiento de compras y los criterios establecidos allí. Solicitar cotización a los proveedores Revisar existencia de material requerido Analizar los criterios: precio, disponibilidad, forma de pago, certificaciones de calidad Envío de ordenes de suministro Contratación de transporte (cuando se requiera) Recibo de material (verificación de remisiones y/o facturas vs ordenes de suministro) Verificación de estado de materiales al recibo de los mismos, con base en el documento Inspección, manejo, almacenamiento y preservación de materiales Registro de entrada de materiales y salida de materiales en el programa de manejo de inventarios (CONTROL)	Materiales Herramienta Menor Elementos de Seguridad Industrial Inventario de Materiales Registros de Selección de Proveedores Registro de Evaluación de Proveedores Listado de Proveedores Solicitud de Materiales Registro de Comparación de Cotizaciones Órdenes de Suministro Registros de Entrada y Salida de Almacén Remisiones y Facturas	PROVEEDORES TODOS LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACION
RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS		DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
HUMANOS: Director de proyectos Jefe de compras Almacenista Aux. almacén Área contable y Financiera FINACIEROS: Presupuesto FISICOS: Instalaciones, Maquinaria, equipo, muebles y enseres TECNOLOGICOS.	CLIENTES Necesidad de cumplir los requerimientos de un plan de compras para la correcta funcionalidad de los proyectos. LEGALES Facturas Protocolos de calidad de los materiales adquiridos Norma ISO 9001:2008	ORGANIZACIÓN Que los materiales suministrados por los proveedores seleccionados cumpla con las especificaciones técnicas requeridas.	DOCUMENTOS Plan de compras Cotizaciones y facturas Orden de suministro Entradas de almacén Salidas de almacén Recibos de caja menor Cuadro comparativo de proveedores REGISTROS - FCOM-001 Encuesta de Satisfacción de Disponibilidad de Materiales y Servicios en	Verificación del cumplimiento de las especificaciones de calidad de los materiales Evaluación a proveedores Control de inventarios Plan de compras. Auditorias.

Internet, teléfonos, Hardware, software:			Obra -FCOM-002 Indicador Nivel de Satisfacción de Disponibilidad de Materiales y Servicios en Obra - FCOM-003 Comparación de Cotizaciones - FCOM-004 Selección de Proveedores - FCOM-005 Evaluación de Proveedores - FCOM-006 Indicador de Desempeño de Proveedores. - FCOM-007 Indicador de Materiales, Servicios y Sobrantes por Proyecto	
---	--	--	--	--

INDICADORES DE GESTION

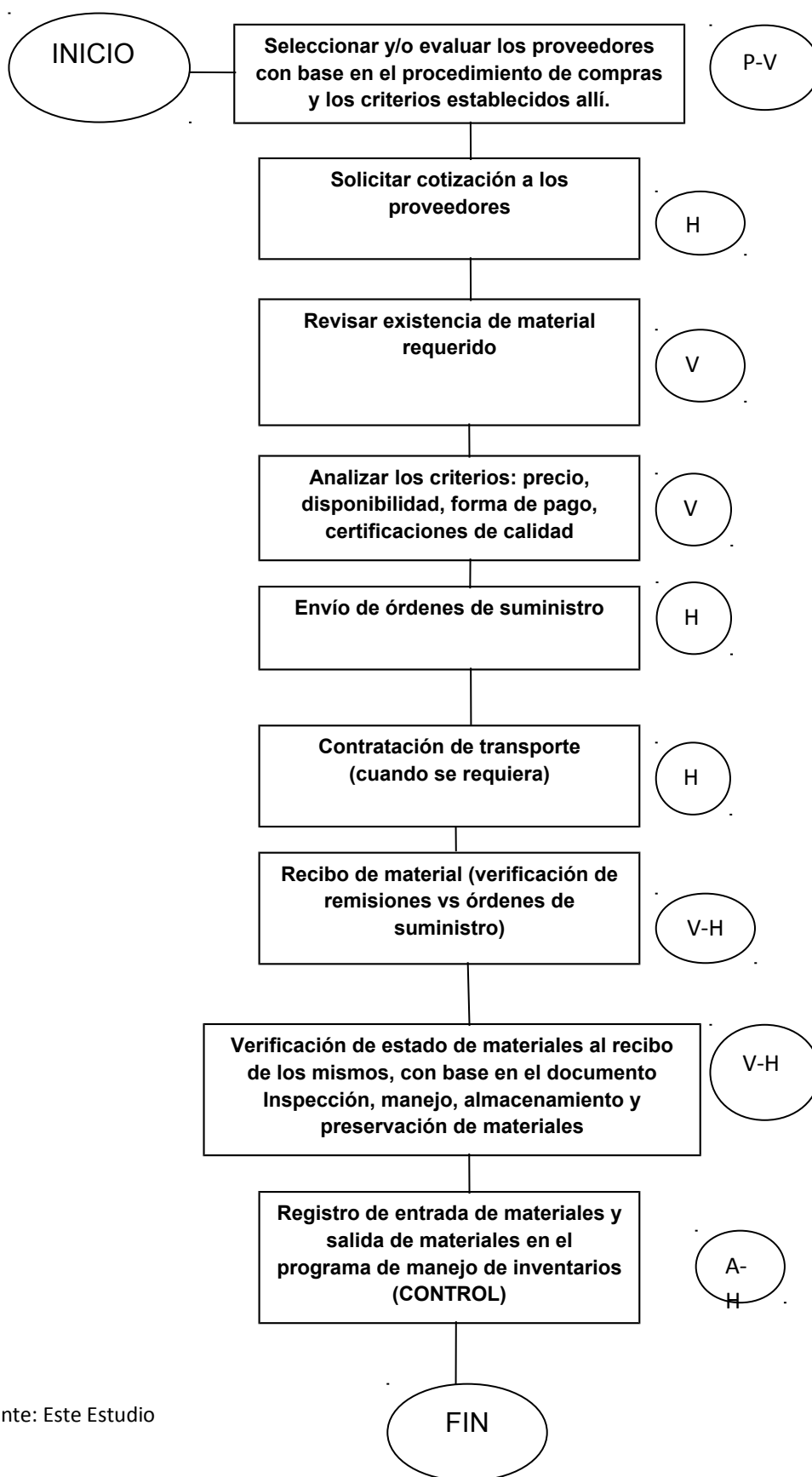
INDICADOR	FORMA DE CALCULO	FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE
DE CONTROL	Desempeño de Proveedores	Anual	JEFE DE ALMACÉN
	Nivel de Satisfacción de los Directores de Obra	Por Obra	
	$\frac{\$ \text{ Materiales recibidos de acuerdo al DCON-001}}{\$ \text{ Total Materiales Recibidos}}$	Por Obra	
	$\frac{\$ \text{ Servicios Recibidos de acuerdo a lo contratado}}{\$ \text{ Servicios Totales Contratados}}$	Por Obra	
DE GESTION	$\frac{\$ \text{ Costo de Materiales Comprados}}{\$ \text{ Costo materiales Presupuestados}}$	Por Proyecto	
	$\frac{\$ \text{ Costo de Servicios Ejecutados}}{\$ \text{ Costo de Servicios Presupuestados}}$	Por Proyecto	
	$\frac{\$ \text{ Materiales Sobrantes}}{\$ \text{ Materiales Comprados}}$	Por Proyecto	

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE

CONTROL DE VERSIONES

VERSION N°	FECHA VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	14-JUNIO-2009	DISEÑO INICIAL
02	05-OCTUBRE-2013	Definición nuevo CÓDIGO: P= PROCESO PR= PROCEDIMIENTO FR=FORMATO; SIGLAS referentes al proceso; SIGLAS referentes al documento o procedimiento; NUMERO CONSECUTIVO.
		Se incluye FECHA que indica la vigencia a partir de.
		Se define ALCANCE del proceso o procedimiento.
		Se especifica TIPO DE PROCESO; si es ESTRATEGICO, MISIONAL O DE APOYO
		Se incluye RECURSOS DE SOPORTE
		Se incluye REQUISITOS LEGALES; DE LA ORGANIZACIÓN; DEL CLIENTE DEL PROCESO.
		Se incluye DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE.
		Se incluye MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
		Se incluye RESPONSABLE de los indicadores.
		Se incluye ELABORADO POR; REVISADO POR; APROBADO POR;
		Se incluye CONTROL DE VERSIONES o cambios.
		Se incluye FLUJOGRAMA definiendo el PHVA

Figura 19. FLUJOGRAMA PROCESO DE COMPRAS Y ALMACEN



Fuente: Este Estudio

CARACTERIZACION DE PROCESOS

NUEVO HORIZONTE S.A.S

		Código: P- ACL- 01
		Versión: 01
	CARACTERIZACION PROCESO: ATENCION AL CLIENTE	Fecha: 05 de Octubre de 2013
OBJETIVO: Establecer directrices para la atención de los requerimientos de los clientes en materia de información, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de que la atención sea oportuna y nos permita mantener su satisfacción.		
ALCANCE: Inicia desde la identificación de las necesidades de cliente hasta la aplicación de encuesta de satisfacción y la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.		
RESPONSABLE DEL PROCESO: JEFE DE VENTAS		

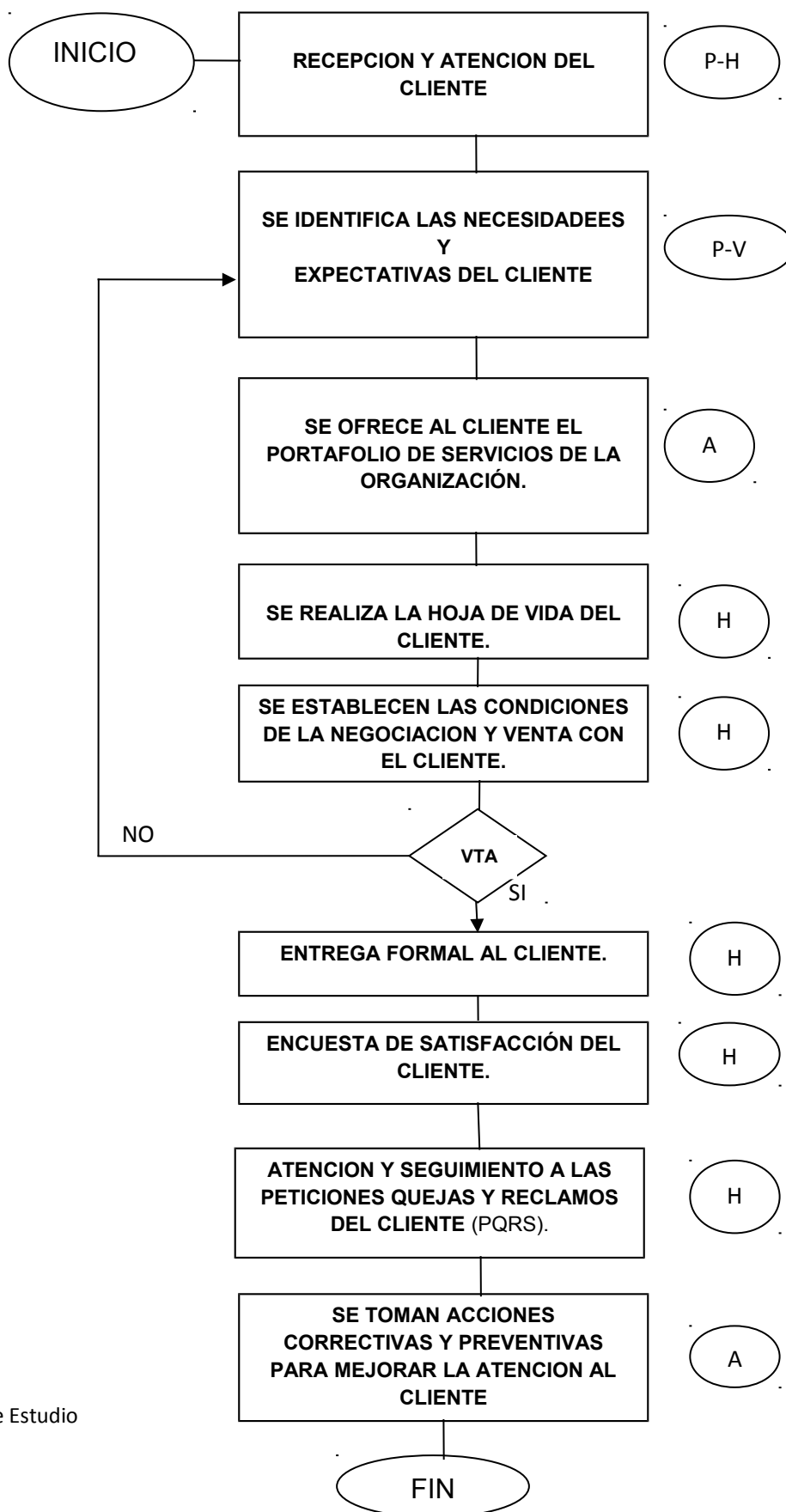
TIPO: ESTRATEGICO: MISIONAL: APOYO: X				
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTES
Jefe de ventas Líder de atención al cliente Todos los procesos	Base de Datos de Clientes Encuestas de Satisfacción Necesidades, gustos y expectativas del cliente. Registros de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	1. RECEPCION DEL CLIENTE 2. SE IDENTIFICA LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE 3. SE OFRECE AL CLIENTE EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN. 4. SE REALIZA LA HOJA DE VIDA DEL CLIENTE. 5. SE ESTABLECEN LAS CONDICIONES DE LA NEGOCIACION Y VENTA CON EL CLIENTE. 6. ENTREGA FORMAL AL CLIENTE. 7. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. 8. ATENCION Y SEGUIMIENTO A LOS CAMBIOS, PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS DEL CLIENTE (PQR). 9. SE TOMAN ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CLIENTE	Identificación de los requisitos del cliente Respuesta y solución a solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias Evaluación de la encuesta de satisfacción. Informe de satisfacción al cliente	PRESUPUESTO VENTAS Y PROMOCIÓN CONSTRUCCIÓN COMPRAS Y ALMACÉN GESTIÓN ESTRATÉGICA ADMÓN DEL SGC
RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS		DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
HUMANOS: Equipo de ventas Coordinador de calidad FINACIEROS: Presupuesto	CLIENTES Basados en las necesidades, gustos y expectativas que tenga el consumidor o cliente. LEGALES	ORGANIZACIÓN Que los proyectos cumplan con los requerimientos legales, financieros, técnicos y de satisfacción del cliente respecto a sus requisitos Atención oportuna a los requerimientos del cliente (PQRS)	DOCUMENTOS Registro de clientes Promesa de compra venta Hoja de vida del cliente Encuesta de Satisfacción del Cliente Atención de quejas reclamos y sugerencias REGISTROS	Seguimiento a los cambios solicitados por el cliente Seguimiento de peticiones quejas y reclamos del cliente (PQR).

FISICOS: Instalaciones, Maquinaria, equipo, muebles y enseres	Norma ISO 9001:2008 Ley 1480 de 2011- estatuto del consumidor		FDIS-002 Control de cambios solicitados .por el cliente FVYP-001 Hoja de Vida del Cliente FVYP-002 Listado de clientes Potenciales FVYP-003 Indicador de No Conformidades Post-venta FVYP-004 Indicadores de Ventas FVYP-006 Indicador de Ventas y Promoción	Evaluación de la encuesta de satisfacción.
INDICADORES				
INDICADOR	FORMA DE CALCULO	FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLES	
DE CONTROL	$\text{Nº de Encuestas de Satisfacción evaluadas} = \frac{\text{Nº de Encuestas de Satisfacción Aplicadas}}{\text{Nº de Encuestas de Satisfacción Aplicadas}} * 100$	Por Proyecto y Mensual		
DE GESTION	$\text{Nº PQRS Atendidas y tratadas} = \frac{\text{Total PQRS Presentadas}}{\text{Total PQRS Presentadas}} * 100$	Por Proyecto y Mensual	GERENTE Y JEFE DE VENTAS	
	$\text{Ventas Efectivas (\$)} = \frac{\text{Valor Proyecto (\$)}}{\text{Valor Proyecto (\$)}} * 100$	Por Proyecto, Mensual y Anual		
	$\text{\$ No conformidades Post-venta} = \frac{\text{Valor Proyecto}}{\text{Valor Proyecto}} * 100$	Por Proyecto y Mensual		
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:		

NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE
--------	--------	--------

CONTROL DE VERSIONES		
VERSION N°	FECHA VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	05-OCTUBRE-2013	DISEÑO INICIAL : PRIMERA VERSION

Figura 20. FLUJOGRAMA PROCESO ATENCION AL CLIENTE

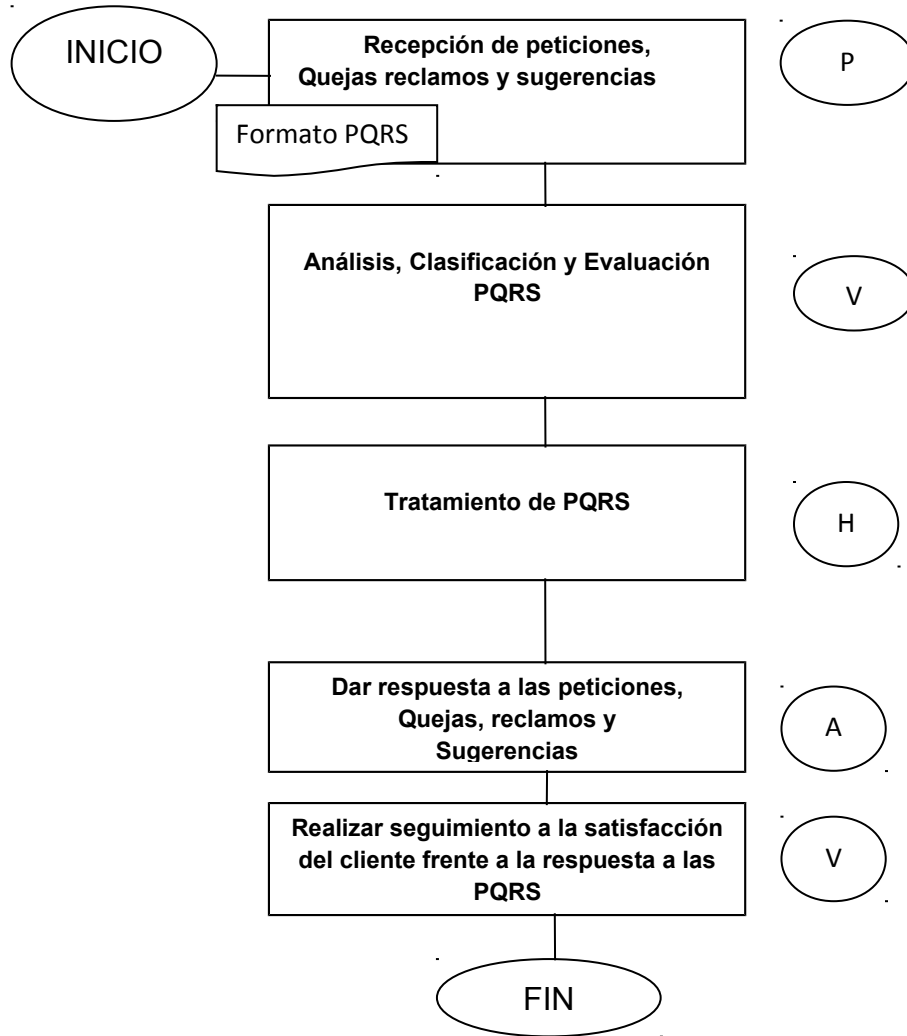


Fuente: Este Estudio

CARACTERIZACION PROCEDIMIENTO ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

	NUEVO HORIZONTE S.A.S				CODIGO: PR-PQRS-NH-01
	PROCESO: ATENCION AL CLIENTE PROCEDIMIENTO: ATENCION, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)				VERSION: 01
					FECHA: OCTUBRE 5 / 2013
OBJETIVO: Atender oportunamente y dar tratamiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.					
ALCANCE: Inicia desde la recepción de PQRS hasta el establecimiento de la mejora de atención al cliente.					
RESPONSABLE : JEFE DE VENTAS					
PASO	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REF. O REGISTRO
1.	Recepción de peticiones, quejas reclamos y sugerencias	P	Se recepciona las peticiones, quejas reclamos y sugerencias personales por escrito (formato)	RECEPCIONISTA OFICINA ATENCION AL CLIENTE	Formato PQR
2	Análisis, Clasificación y Evaluación PQRS	V	Se analiza cada una de las peticiones quejas reclamos y sugerencias y se clasifican y evalúan cada una de ellas.	Líder de Atención al Cliente	Evaluación de PQR
3.	Tratamiento de PQRS	H	Se identifica las causas de las peticiones Quejas reclamos y sugerencias y se le da el trámite respectivo para dar respuesta oportuna.	Líder de Atención al Cliente	Evaluación de PQR
4	Dar respuesta a las peticiones, Quejas, reclamos y Sugerencias	A	Elaborar y enviar respuesta al interesado.	Líder de Atención al Cliente	Oficio de Respuesta a las PQRS
5.	Realizar seguimiento a la satisfacción del cliente frente a la respuesta a las PQRS	V	Realizar seguimiento a la satisfacción del cliente frente a la respuesta a las PQRS	Líder de Atención al Cliente	Evaluación de PQR
ELABORADO POR:			REVISADO POR:	APROBADO POR:	

Figura 21. **FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO ATENCION DE PQRS**



Fuente: Este Estudio

Cuadro 3. Formato de Registro de PQRS

	NUEVO HORIZONTE S.A.S FORMATO DE REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS		CODIGO: F- PQRS-NH-01 VERSION: 01
			FECHA: OCTUBRE 5 / 2013
	Marque con una X el tipo de PQRS: PETICION QUEJA RECLAMO SUGERENCIA		
IDENTIFICACION DEL USUARIO Nombre y Apellidos Cédula de Ciudadanía Teléfono Correo Electrónico Dirección Ciudad			
MEDIO DE INFORMACIÓN Oficio____ Telefónico____ Verbal____ Página Web____			
IDENTIFICACION DEL DENUNCIADO Dependencia Teléfono Correo Electrónico			
Nombre del funcionario que recibe las PQRS, en la Organización:			
DESCRIPCION DE LA PQRS: 			
<i>¡SU OPINION CUENTA!</i>			

	NUEVO HORIZONTE S.A.S	CÓDIGO: FR- ASGC-CNC-NH-03
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 01
	CONTROL DE NO CONFORMIDADES Encuesta de Satisfacción del Cliente	Página: 1 de 2 FECHA: OCTUBRE 5 / 2013

Cuadro 4. Encuesta de satisfacción del cliente

1. ¿Con qué frecuencia hace uso de los proyectos de vivienda ofertados por la Empresa NUEVO HORIZONTE S.A.S.?	
☐	Frecuentemente
☐	Rara vez
☐	Nunca

2. ¿Cómo conoció a la Empresa NUEVO HORIZONTE S.A.S?	
☐	TV
☐	Radio
☐	Internet
☐	Prensa
☐	Amigos, colegas, contactos
☐	No la conozco

3. **3. Por favor indique su grado de satisfacción general con la Empresa NUEVO HORIZONTE S.A.S, en una escala de 1 a 5, donde 5 es completamente satisfecho y 1 es completamente insatisfecho.**

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

4. En comparación con otras constructoras, que concepto tiene del servicio y los proyectos de vivienda ofertados por la Empresa NUEVO HORIZONTE S.A.S:	
☐	Mucho mejor
☐	Algo mejor
☐	Más o menos igual
☐	Algo peor
☐	Mucho peor
☐	No lo sé

5 Por favor valore de 1 a 5 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la Empresa NUEVO HORIZONTE S.A.S					
	1	2	3	4	5
Profesionalidad					
Bien Organizada					
Orientada a satisfacer al cliente					
Relación calidad-precio					
Calidad en el servicio					

6. Y ahora valore de 1 a 5 la importancia que tiene para usted estos atributos.					
	1	2	3	4	5
Profesionalidad					
Bien Organizada					
Orientada a satisfacer al cliente					
Relación calidad-precio					
Calidad en el servicio					

7. ¿Ha recomendado la Empresa NUEVO HORIZONTE S.A.S a otras personas?	
☐	SI
☐	NO

6. ¿Recomendaría Usted La Empresa NUEVO HORIZONTE S.A.S a otras personas?	
☐	SI
☐	NO

7. ¿Hay alguna cosa que le gustaría decirle a la Empresa NUEVO HORIZONTE S.A.S sobre el servicio y proyectos que proporciona?:

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

6. PROGRAMACION Y PLANIFICACION DE AUDITORIA INTERNA

6.1 PROGRAMA DE AUDITORIA

	PROGRAMA DE AUDITORIA	Código: AI-PGA-NH-01
		Fecha: OCTUBRE 5 / 2013
OBJETIVO DEL PROGRAMA: Determinar si se han tomado acciones correctivas y preventivas como resultado de los hallazgos en la Auditoría Interna en el Proceso de Compras y Almacén.		
ALCANCE DEL PROGRAMA: Desde la identificación de la necesidad de un Programa de Auditoría Interna para el procedimiento de <i>Selección de Proveedores</i> hasta la revisión y mejora del mismo.		
RECURSOS: Equipo de Auditores Internos, presupuesto , instalaciones y equipos de computo, Hardware, Software, papelería.		
FECHA DE ACTUALIZACION: 15 SEPTIEMBRE 2013	DOCUMENTO DE REFERENCIA: Norma ISO 9001: 2008	
PROCESOS	FECHAS CRONOGRAMA	RESPONSABLE
COMPRAS Y ALMACEN	SEPTIEMBRE 30 DE 2013	AUDITOR LIDER
OBSERVACIONES: Se trabajara en 2 sesiones de 8 a 12:30 A.M y de 2 a 5 P.M		
APROBADO POR:	ELABORADO POR:	

6.2 PLAN DE AUDITORIA

		PLAN DE AUDITORIA PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE PROVEEDORES		Código: PA-NH-COM-001	
				Fecha: OCTUBRE 5 / 2013	
				VERSION: 01	
EMPRESA:	NUEVO HORIZONTE S.A.S.				
Dirección:	Cra 24 con calle 21				
Representante:	VICTOR RIVAS			Fax:	7325896
Cargo:	COORDINADOR DE CALIDAD	e-mail: Jmanu33@hotmail.com		Tel: 3135638974	
Alcance: Realizar la auditoria a todas las actividades del procedimiento de Selección de Proveedores					
CRITERIOS DE AUDITORIA:		NTC ISO 9001-2008		LUGAR – UBICACIÓN	PROYECTO EDIFICIO UNIZENTRO
TIPO DE AUDITORÍA:	☒ ETAPA 1 X ☒ AUDITORÍA INICIAL ☐ AUDITORÍA DE RENOVACIÓN				
Reunión de Apertura:		30 SEPTIEMBRE DE 2013		Hora:	8:00 AM
Reunión de Cierre:		30 SEPTIEMBRE DE 2013		Hora:	5:00 PM
OBJETIVOS DE LA AUDITORIA ETAPA: 1. AUDITAR LA DOCUMENTACION Y LOS REGISTROS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES , PARA DETERMINAR SU CONFORMIDAD CON LOS CRITERIOS DE AUDITORIA. 2. REALIZAR EL ANALISIS Y CONCLUSIONES DE LOS HALLAZGOS. 3. LEVANTAR LAS NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS. 4. DETERMINAR QUE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS SE LLEVARAN A CABO					
Auditor Líder:	GLORIA CHAVEZ	Correo electrónico		gloriach2012@hotmail.com	
Fecha:	30 SEPTIEMBRE DE 2013			Celular: 3113021363	
FECHA	HORA	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR AUDITAR		NOMBRE DE LAS PERSONAS AUDITADAS	NOMBRE DE LOS AUDITORES
30/SEP/2013	8:00 AM	REVISIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE MATERIALES: verificación de la cantidad de mercancía que será solicitada de acuerdo con		JEFE DE COMPRAS	GLORIA CHAVEZ

		Código: PA-NH-COM-001	
PLAN DE AUDITORIA los pedidos que se encuentren programados.			
NUEVO HORIZONTE Construimos Bienestar		PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE	
30/SEP/2013	9:00 AM	REVISION IDENTIFICACIÓN DE PROVEEDORES: El área administrativa identifica los proveedores activos para iniciar el proceso de análisis y selección teniendo en cuenta los materiales que se va a solicitar.	JEFE DE COMPRAS GLORIA CHAVEZ
30/SEP/2013	10:00 AM	REVISION SOLICITUD DE INFORMACIÓN: se tiene en cuenta los siguientes requisitos que debe suministrar el proveedor: Rut Cámara de comercio Referencias comerciales Portafolio de productos Certificación de Calidad	JEFE DE COMPRAS GLORIA CHAVEZ
30/SEP/2013	10:30 AM	ANÁLISIS DE PROVEEDORES: En esta etapa se realiza un análisis exhaustivo para determinar cuál de todos los proveedores está más acorde con la organización teniendo en cuenta factores claves como: 1. Precio, teniendo en cuenta la calidad. 2. Calidad del producto. 3. Plazos de entrega. 4. prestigio de la marca y el producto. 5. certificaciones de calidad	GERENTE GLORIA CHAVEZ
30/SEP/2013	11:30 AM	REVISION SELECCIÓN DE PROVEEDOR: seleccionar proveedor que ofrezca el producto y las condiciones más adecuadas a las necesidades de la empresa teniendo en cuenta los criterios económicos y la calidad de los materiales.	GERENTE GLORIA CHAVEZ
30/SEP/2013	12:30 M	RECESO	
30/SEP/2013	2:00 PM	REVISIÓN ORDEN DE COMPRA: Se envía orden de compra al proveedor especificando las cantidades y productos que requiere la empresa.	JEFE DE COMPRAS GLORIA CHAVEZ
30/SEP/2013	3:00 PM A 5: 00 PM	REVISION EVALUACIÓN DE PROVEEDOR: se tiene como objetivo esencial asegurar la calidad, oportunidad y continuidad del abastecimiento adecuado ya sea de materiales y suministros.	JEFE DE COMPRAS GLORIA CHAVEZ
Observaciones:			

6.3 FORMATOS AUDITORIA

	NUEVO HORIZONTE S.A.S	Código: FR-ASGC-AI-LC-003
	ADMINISTRACION SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 01

		AUDITORÍA INTERNA		Página: 1 de 3 Fecha:
LISTA DE CHEQUEO				
Objetivo:				
Alcance:				
Proceso:				
Responsable del proceso:				
Participantes:				
Fecha de apertura:			Fecha de cierre:	
Hora de inicio:			Hora de cierre:	
REQUISITOS A AUDITAR POR PROCESO	NOMBRE DEL REQUISITO	EVIDENCIA		COMENTARIOS
4.2.3	Control de Documentos	¿Tiene todos los documentos aplicables al proceso, identificados, aprobados y vinculados al listado maestro de documentos?		
		¿Los está usd. Manejando y los mantiene actualizados según el procedimiento?		
4.2.4	Control de Registros	¿Tiene todos los formatos (registros) aplicables al proceso, identificados, aprobados y vinculados al listado maestro de registros de su proceso?		
5.2	Enfoque al Cliente	¿Ha identificado con claridad cuáles son los clientes de su proceso?		
		¿Cuáles son sus requisitos o solicitudes?		
		¿Que acciones ha tomado para darles cumplimiento?		

5.3	Política de Calidad	¿Conoce usted. La política de calidad de la organización?	
5.4.1	Objetivos de Calidad	¿Han sido revisados para su continua adecuación (revisión por la dirección)?	
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad.	¿Cómo se ha establecido la responsabilidad y autoridad para el Sistema de Gestión de Calidad; ¿de qué manera puede evidenciarlo?	
5.5.3	Comunicación Interna	¿Qué mecanismos se han tomado para facilitar la comunicación desde su proceso al resto de la organización?	
6.3	Infraestructura	¿En su lugar de trabajo, cuenta con todas las herramientas y equipos para poder desarrollar sus funciones?.	
6.4	Ambiente de Trabajo	¿Su lugar de trabajo cumple con los requisitos necesarios para ejecutar sus funciones?	
8.1	Mejora Continúa	¿Qué acciones puede usted evidenciar frente al mejoramiento del proceso que lidera?	
8.2.1	Medición de la Satisfacción del Cliente.	¿Conoce usted. El índice de satisfacción del cliente?	
		¿Qué acciones ha tomado para mejorar la atención al cliente? Evidéncielo.	
8.2.3	Seguimiento y medición de los Procesos	¿Puede evidenciar el estado de los parámetros de medición de su proceso?	
		¿Qué acciones ha tomado para mejorar dichos resultados?	

8.5.1 – 8.5.2 – 8.5.3	Acciones Preventivas y de Mejora. Correctivas	¿Usted tiene identificado las Acciones Correctivas derivadas de Auditoría?			
		¿Ha elaborado un plan de mejora y tiene evidencia de su cumplimiento?			
		¿Ya realizó el cierre de sus no conformidades?			
OBSERVACIONES					
Auditor:		Firma			
Elaborado por		Revisado Por		Aprobado Por	
Nombre		Nombre		Nombre	
Cargo		Cargo	Coordinador de Calidad	Cargo	Coordinador de Calidad
Fecha		Fecha		Fecha	

	NUEVO HORIZONTE S.A.S		Código: FR-ASGC-AI-LV-004
	ADMINISTRACION SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD AUDITORÍA INTERNA		Versión: 01
			Fecha:

LISTA DE VERIFICACION

PROCESO:	
-----------------	--

PHVA	Pregunta	Numeral				Conforme	No conformidad	Observación	PREGUNTAS	DOCUMENTOS Y REGISTROS	COMENTARIOS/ OBSERVACIONES/ CONCLUSIONES / HALLAZGOS
		SOGCS	9001:2008NTC ISO	MECI	NTCGP						
P	1										
	2										
	3										
	4										
	5										
H	6										
	7										
	8										
	9										
	10										
V	11										
	12										
	13										
	14										
	15										
A	16										
	17										

	18										
	19										
	20										

OBSERVACIONES:	
-----------------------	--

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:			
NOMBRE:			
FIRMA:			
FECHA:			

	NUEVO HORIZONTE S.A.S	Código: FR-ASGC-AI-IA-005
	ADMINISTRACION SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD AUDITORÍA INTERNA	Versión. 01
		Página: 1 de 2
		Fecha:

INFORME DE AUDITORIA POR PROCESOS

PROCESO:		AUDITORÍA N°:	
-----------------	--	----------------------	--

AUDITOR		AUDITADO (S)	
CARGO	NOMBRE	CARGO	NOMBRE

ASPECTOS FAVORABLES

OPORTUNIDADES DE MEJORA

NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES						
Requisito				Hallazgo		Descripción de la Observación o no Conformidad
SOGCS	9001:2008NTC ISO	MECI	/ NTCGPISO 9001	Conforme	No Conformidad	

CONCLUSIONES			

AUDITOR (ES)			
CARGO:			
NOMBRE:			
FIRMA:			
FECHA:			

AUDITADO (S)			
CARGO :			
NOMBRE:			
FIRMA:			
FECHA:			

7. PLAN DE MEJORAMIENTO

		NUEVO HORIZONTE S.A.S PLAN DE MEJORAMIENTO						
APERTURA DE LA ACCIÓN						PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES		
N°	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA -OPORTUNIDAD DE MEJORA	FUENTE DE LA ACCIÓN	FECHA APERTUR A DE LA ACCIÓN	TIPO	RESULTADOS ESPERADOS DE LA ACCIÓN	SOLUCIONES PROPUESTAS	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN	FECHA PROPUESTA DE CIERRE
1	El compromiso con la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad todavía no es completo.	Reflexión y concertación de socios, Gerente y líderes de cada proceso.	01 Abril de 2013	Acción de mejora	Compromiso de la Alta Dirección y el talento humano con la implementación y sostenimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Ofrecer programas de capacitación al personal de la organización, que les permita actualizarse e involucrarse completamente con el Sistema de Gestión de Calidad.	Gerente, Coordinador de Calidad, líderes de cada proceso y todos los demás miembros de la organización	10 Octubre 2013
2	Falta claridad en los requisitos que se deben cumplir para lograr una eficaz implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.	Asesorías propuestas a la gerencia en la norma de calidad ISO 9001:2008 y los requisitos a cumplir.	01 Abril de 2013	Acción de mejora	Claridad y Aplicabilidad de la Norma de Calidad ISO 9001:2008	Socialización y Estudio de la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2008	Gerente, Coordinador de Calidad, líderes de cada proceso	10 Octubre 2013
3	El Manual de Calidad esta desactualizado, al igual que su manual de procesos y procedimientos	Asesorías propuestas a la gerencia en la norma de calidad ISO 9001:2008 y los requisitos a cumplir	01 Abril de 2013	Acción de mejora	Cumplimiento de los requisitos de la Documentación establecidos en la Norma ISO 9001:2008	Propuesta de Actualización del Manual de Calidad de la Empresa y Caracterización de sus Procesos y procedimientos.	Gerente, Coordinador de Calidad, líderes de cada proceso.	10 Octubre 2013

4	Desconocimiento del Nivel de Satisfacción del Cliente	Direccionamiento Estratégico	01 Abril de 2013	Acción de mejora	Identificación y satisfacción de necesidades, gustos y expectativas de los cliente	Respuesta oportuna a las Peticiones, Quejas, reclamos y sugerencias de los clientes. Encuestas de Satisfacción	Jefe de Ventas Atención al Cliente	10 Octubre 2013
---	---	------------------------------	------------------	------------------	--	--	------------------------------------	-----------------

8. CONCLUSIONES

- El Diseño y la Implementación de los sistemas de Gestión de la calidad en las organizaciones, como la CONSTRUCTORA NUEVO HORIZONTE S.A.S, están influenciados por el entorno, los cambios y los riesgos asociados a este, sus necesidades cambiantes, sus objetivos particulares, los productos que emplea, su tamaño y la estructura de la organización.
- La identificación y caracterización de los procesos es un instrumento útil para la implementación del sistema de gestión de la calidad, ya que a partir de esto la organización está en la capacidad de organizar y mejorar, sus procesos y sus recursos. Para NUEVO HORIZONTE S.A.S se evidencia una mayor comprensión de las actividades y un mayor control de los procesos y procedimientos que se desarrollan y que se consideran ahora como herramientas que aportan valor.
- La extensión de la Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad puede diferir debido a aspectos como: el tamaño de la organización, el tipo de actividades que desarrolla, la complejidad de sus procesos y sus interacciones y la competencia del personal. Esto se ha hecho evidente en el caso de la CONSTRUCTORA NUEVO HORIZONTE S.A.S ya que actualmente es una de las empresas más grandes del sector de la construcción en nuestra región.
- El tener claridad de los procesos y procedimientos que intervienen en toda la Organización es vital para saber qué recursos e información son necesarios para hacerles un seguimiento y una mejora continua. Por lo tanto mantener y actualizar la documentación de todo lo que se ejecuta en la organización permitirá establecer los lineamientos internos bajo los que se controla y mejoran las actividades y procesos, además permitirá tener evidencia de la manera en se da cumplimiento a los requisitos del cliente.
- El diagnostico situacional a travez de la lista de chequeo del SGC con base en los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008 nos permitió conocer que la causa principal de la no renovación del Manual de Calidad de la Empresa y es que los recursos destinados al Sistema se eran insuficientes.

9. RECOMENDACIONES

- Se recomienda implementar efectivamente, el SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ya que éste se convertirá en una decisión estratégica para la Organización, para esto deberá planificar, mantener y mejorar continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permita lograr la satisfacción de sus clientes y alcanzar ventajas sobre su competencia.
- Se recomienda revisar y actualizar de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008 la documentación y el cumplimiento de sus requisitos, cuando sea necesario y aprobarla nuevamente, para evitar el uso de documentos obsoletos e inertes.
- Se recomienda ofrecer programas de capacitación y sensibilización al personal de la organización, que les permita actualizarse e involucrarse completamente con el Sistema de Gestión de Calidad y su documentación, con el propósito de lograr un compromiso y una “cultura” hacia la Calidad.
- Se recomienda tener en cuenta el formato de encuesta de satisfacción del cliente y formato de PQRS del cliente, para conocer su perspectiva frente a la organización y de la misma manera se haga la evaluación respectiva.
- Se recomienda revisar, comunicar y publicar la Política de Calidad, Objetivos de Calidad y Compromiso de la Dirección del Actual Manual de Calidad de la Empresa en un lugar visible al personal y público en general.
- Se recomienda destinar los recursos suficientes para la efectiva implementación y actualización de todo el Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa que la conduzca a su certificación y le permita hacer frente a mercados cada vez más competitivos.

BIBLIOGRAFIA

MORENO-LUZON, PERIS- GONZALES. Gestión de la calidad y diseño de las organizaciones Teoría y estudio de casos. Editorial Prentice Hall. 658.562 M843g.

Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2008, Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos. Santafé de Bogotá D. C.: ICONTEC 2008.

_____. 9000: 2005, Sistemas de gestión de calidad, Fundamentos y vocabulario. Santafé de Bogotá D. C.: ICONTEC, 2006.

_____. 19011:2002, Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de calidad y/o ambiental. Santafé de Bogotá D. C.: ICONTEC, 2002.

NETGRAFIA

<http://www.portalcalidad.com/etiquetas>. (Consultado: 25-10- 2013; 8:25pm).

<http://calidad.idu.gov.co/web/cal/Inicio> (Consultado: 08-11- 2013; 6:40pm).

http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gestion_de_la_calidad. (Consultado: 08-11- 2013; 8:55pm).

ANEXOS

ANEXO A
ACTUALIZACION MANUAL DE CALIDAD
CONSTRUCTORA NUEVO HORIZONTE S.A.S

MANUAL

DE

CALIDAD

INDICE

PAG.

1. INTRODUCCION

1.1. OBJETIVO.....	4
1.2. CONSTITUCIÓN Y FUNCIONES DEL COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	5
1.3. ALCANCE.....	5
1.4. EXCLUSIONES.....	5

2. INFORMACION EMPRESARIAL

2.1. DATOS GENERALES.....	5
2.2. RESEÑA HISTORICA.....	6
2.3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO.....	8
2.3.1.MISION.....	8
2.3.2.VISION.....	8
2.3.3.PRINCIPIOS CORPORATIVOS	8
2.3.4.POLITICA DE CALIDAD.....	9
2.3.5.OBJETIVOS DE CALIDAD	9
2.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	11
2.5. COMPROMISO DE LA DIRECCION.....	12

3. MANUAL DE GESTION DE CALIDAD

3.1 DESARROLL DEL MANUAL.....	13
3.1.1 EDICION.....	13
3.1.2 REVISION Y APROBACION.....	13
3.1.3 CAMBIOS EN EL MANUAL.....	13
3.1.4 DISTRIBUCION Y CONOCIMIENTO DEL MANUAL.....	13

4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
4.1.	GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES APLICABLES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. (NORMA ISO 9001:2008).....	14
4.2.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	15
5.	REFERENCIA A PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS	
5.1.	ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	16
5.2.	CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD.....	16
5.3.	CONTROL REGISTROS GENERADOS.....	17
5.4.	AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD.....	17
5.5.	TRATAMIENTO DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME.....	17
5.6.	ACCIONES CORRECTIVAS (A PARTIR DE NO CONFORMIDADES REALES).17	
5.7.	ACCIONES PREVENTIVAS (A PARTIR DE NO CONFORMIDADES POTENCIALES).....	17
5.8.	CONTROL SOBRE PROCESOS CONTRATADOS.....	18
6.	DETERMINACION DE PROCESOS, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
6.1	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE C....	18
6.2	REPRESENTANTE DE LOS PROCESOS.....	18
7.	MAPA DE PROCESOS (ANTERIOR Y ACTUALIZADO).....	19
8.	OBJETIVOS E INDICADORES.....	21
9.	ESQUEMA INDICADORES POR PROCESO.....	30

1. INTRODUCCION

1.1. Objetivo

El presente manual establece de forma coherente la estructura del Sistema de Gestión calidad de la Constructora Nuevo Horizonte, para asegurar la calidad en la prestación de todos los servicios, conservación del medio ambiente y protección de la integridad física y bienestar de sus trabajadores, resultantes de los procesos definidos por la empresa.

La constructora Nuevo Horizonte, ha encontrado en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, un importante apoyo para el mejoramiento organizacional y la búsqueda de resultados superiores.

En este contexto se presenta el manual de calidad, que como lo indican las normas NTC ISO 9001:2008, especifica el sistema de gestión de calidad implementado en la organización.

El manual puede ser utilizado por los interesados en nuestro Sistema de Gestión de calidad como guía para comprender la estructura de la Constructora Nuevo horizonte.

Sea este manual de calidad, una importante herramienta que permita no solo el cumplimiento de requisitos, sino un instrumento que nos conduzca a la mejora continua que pretende la empresa, por lo que se espera la participación y compromiso de todos y cada uno de los miembros del equipo humano de la empresa.

1.2. Constitución y funciones del comité del sistema de gestión de calidad

El Gerente de la Constructora Nuevo Horizonte S.A.S, ha constituido instancias para dirigir, impulsar y liderar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, como son el Comité de Gestión de calidad y la coordinación del sistema de gestión de calidad y Mejoramiento Continuo, su Coordinador (a) es contratado externamente, y como representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad sea designado a al revisor fiscal de la compañía.

1.3. Alcance

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de NUEVO HORIZONTE S.A.S. va para “EL DISEÑO, CONSTRUCCION, PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE OBRAS ARQUITECTONICAS Y CIVILES”.

1.4. Exclusiones

No existes ninguna exclusión de la norma que se toma como referencia ISO 9001:2008

2. INFORMACION EMPRESARIAL

2.1. DATOS GENERALES

RAZON SOCIAL	NUEVO HORIZONTE S.A.S.
NIT	814.001.131-4
REPRESENTANTE LEGAL	VICTOR RIVAS MARTINEZ
DIRECCION	Cra. 24 No. 20–58 Oficina Pasto – Nariño
TELEFAX	7210658
CELULAR	3155807709
EMAIL	nuevohorizonteltda@hotmail.com

 NUEVO HORIZONTE Construímos Bienestar!	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: ASGC-MC-NH-001 VERSION: 02 FECHA: 10 OCTUBRE 2013
---	----------------------------	---

2.2 RESEÑA HISTORICA

NUEVO HORIZONTE S.A.S, es una empresa dedicada a la construcción de obras arquitectónicas (Soluciones de vivienda) y civiles del sector privado y público, su mayor preocupación es la de contribuir a solucionar el problema de vivienda de los estratos menos favorecidos de la población, para este fin ha logrado ofrecer a la demanda de vivienda de interés social más de 1000 unidades de vivienda en convenio con las cajas de compensación familiar y los subsidios que otorga el gobierno, fue constituida bajo Escritura de constitución 4303 del 5 de septiembre de 1997, inscrita en la CAMARA DE COMERCIO bajo el número 7082 del libro IX, se constituyo la sociedad denominada NUEVO HORIZONTE LIMITADA en la Notaria Cuarta de la ciudad de San Juan de Pasto, municipio de Nariño, Colombia, el numero de inscripción de matricula mercantil ante la cámara de comercio es el No. 53240-16 del 16 de septiembre 1997, según acta 134 del 18 de mayo de 2011, la junta general de socios, el 28 de junio de 2011 se transformo en sociedad por acciones simplificadas bajo el nombre de NUEVO HORIZONTE S.A.S, en la actualidad está dirigida por sus fundadores el Ingeniero civil Germán E. Mora Insuasty y el economista Víctor Rivas Martínez.

El primer proyecto que abrió el camino para que sea una de las constructoras más grandes del suroccidente colombiano fue el proyecto NUEVO HORIZONTE, en el año 1997 – 1998 con 111 soluciones de vivienda en convenio con el fondo nacional del ahorro, entre otros proyectos tenemos ALTOS DE CHAPALITO (27 Casas), URBANIZACION VILLAS DEL PRADO (189 casas, Tumaco Nariño), URBANIZACION VILLA ESPERANZA (64 casas Tumaco-Nariño), URBANIZACION LAS PALMAS (64 casas Tumaco-Nariño), edificio multifamiliar ALTOS DE CHAPALITO (144 apartamentos Pasto- Nariño), MULTIFAMILIAR NIZA II, ETAPA II (188 apartamentos Pasto- Nariño), MULTIFAMILIAR NIZA II, ETAPA III (188 apartamentos Pasto- Nariño), URBANIZACION PAOLA ISABEL (86 casas Samaniego-Nariño), URBANIZACION ALTOS DE CHAPALITO III (51 apartamentos Pasto- Nariño), CONDOMINIO SANTIAGO (44 apartamentos Pasto-Nariño), EDIFICIO CENTRO COMERCIAL PRINCIPAL POTRERILLO (29 locales Pasto-Nariño), URBANIZACION ALTOS DE CHAPALITO IV (180 casas Pasto-Nariño), URBANIZACION CHAMBÚ III ALTOS DE CHAPALITO (108 casas Pasto-Nariño), EDIFICIO NUEVO SAN ANDRESITO (23 apartamentos y 34 locales comerciales Pasto- Nariño), CONDOMINIO TORRES DE AQUINE (32 apartamentos Pasto- Nariño), EDIFICIO AVENIDA REAL (32 apartamentos Pasto-Nariño), EDIFICIO ESQUINA REAL (27 apartamentos y 3 locales comerciales

 NUEVO HORIZONTE Construímos Bienestar!	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: ASGC-MC-NH-001 VERSION: 02 FECHA: 10 OCTUBRE 2013
---	---------------------------------	---

Pasto- Nariño), URBANIZACION PORTAL DE ARANDA II (82 casas Pasto-Nariño), CONJUNTO CAMPESTRE LA ESTANCIA II ETAPA (24 viviendas unifamiliares estrato 6 Pasto-Nariño), CONDOMINIO TORRES DEL PRADO ETAPA I y ETAPA II (120 apartamentos), URBANIZACIÓN ANDALUZ (23 vivienda unifamiliares Ipiales-Nariño), CONDOMINIO AGUALONGO 2 SUPER MANZANA 3 (PRIMERA ETAPA, 360 apartamentos), CONDOMINIO CAMPESTRE PINASACO I (47 parcelas), CONSTRUCCION SEDE INFANTIL COLEGIO JAVERIANO (edificio de tres niveles), EDIFICIO NHAR 61 (24 apartamentos Bogotá D.C), CLINICA UNIDAD CARDIOQUIRURGICA DE NARIÑO, CONDOMINIO CAMPESTRE PINASACO II (59 lotes con servicio), EDIFICIO UNIZENTRO (29 apartamentos), TORRES DE MARILUZ CONDOMINIO-PRIMERA ETAPA (384 apartamentos), CENTRO DE NEGOCIOS CRISTO REY (155 oficinas), CONDOMINIO MIJITAYO ALTO (200 apartamentos),

 NUEVO HORIZONTE Construímos Bienestar!	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: ASGC-MC-NH-001 VERSION: 02 FECHA: 10 OCTUBRE 2013
---	---------------------------------	---

2.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

2.1.1 MISION

Somos una empresa del sector de la construcción, que utiliza la mejor tecnología, materiales certificados y profesionales competentes, para generar bienestar y mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, respetando el medio ambiente y generando rentabilidad para la empresa.

2.3.2 VISION

Nos vemos como la empresa líder en el sector de la construcción en el departamento de Nariño con proyección nacional por: el servicio al cliente, el uso permanente de nuevas tecnologías, materiales certificados, cumplimiento y especialmente por la calidad de nuestro capital humano.

2.3.3 PRINCIPIOS CORPORATIVOS

-  Trabajo en Equipo. Participación de todos para lograr un objetivo común.
-  Responsabilidad. Con nuestros compromisos, clientes y proveedores.
-  Cumplimiento. En la realización de nuestros servicios acordes con las características de calidad
-  Compromiso. Generar resultados y beneficios.
-  Innovación. Creatividad.
-  Honestidad y Lealtad. En todos nuestros actos.
-  Confidencialidad. Manejo de Información.
-  Productividad y Responsabilidad social.

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: ASGC-MC-NH-001 VERSION: 02 FECHA: 10 OCTUBRE 2013
--	--------------------------	--

2.3.4 POLITICA DE CALIDAD

Lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes externos e internos de manera pertinente y oportuna, mediante la aplicación de altos estándares de calidad en todos nuestros Proyectos de Construcción de vivienda y obras de infraestructura, cumpliendo con las normas y leyes reglamentarias aplicables; para lo cual contamos con un talento humano idóneo, capacitado y comprometido con el mejoramiento continuo de todos los procesos de nuestra organización.

2.3.5 OBJETIVOS DE CALIDAD

-  ***Destinar los recursos suficientes para la efectiva implementación y sostenimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa.***
-  ***Identificar las necesidades, gustos y expectativas de nuestros clientes en aras de cumplir con sus requisitos y lograr su satisfacción.***
-  ***Atender y dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los clientes.***
-  ***Capacitar e incentivar a nuestro equipo de colaboradores para mejorar sus competencias laborales y calidad humana.***
-  ***Mejorar y optimizar los procesos mediante el desarrollo de mecanismos de seguimiento y control a los mismos.***
-  ***Asegurar el buen funcionamiento de la maquinaria, equipo y recursos tecnológicos de la empresa mediante actividades de inspección y mantenimiento.***
-  ***Cumplir con las normas y leyes reglamentarias aplicables al Sector de la Construcción.***
-  ***Cumplir plazos de entrega y especificaciones pactadas de los proyectos.***

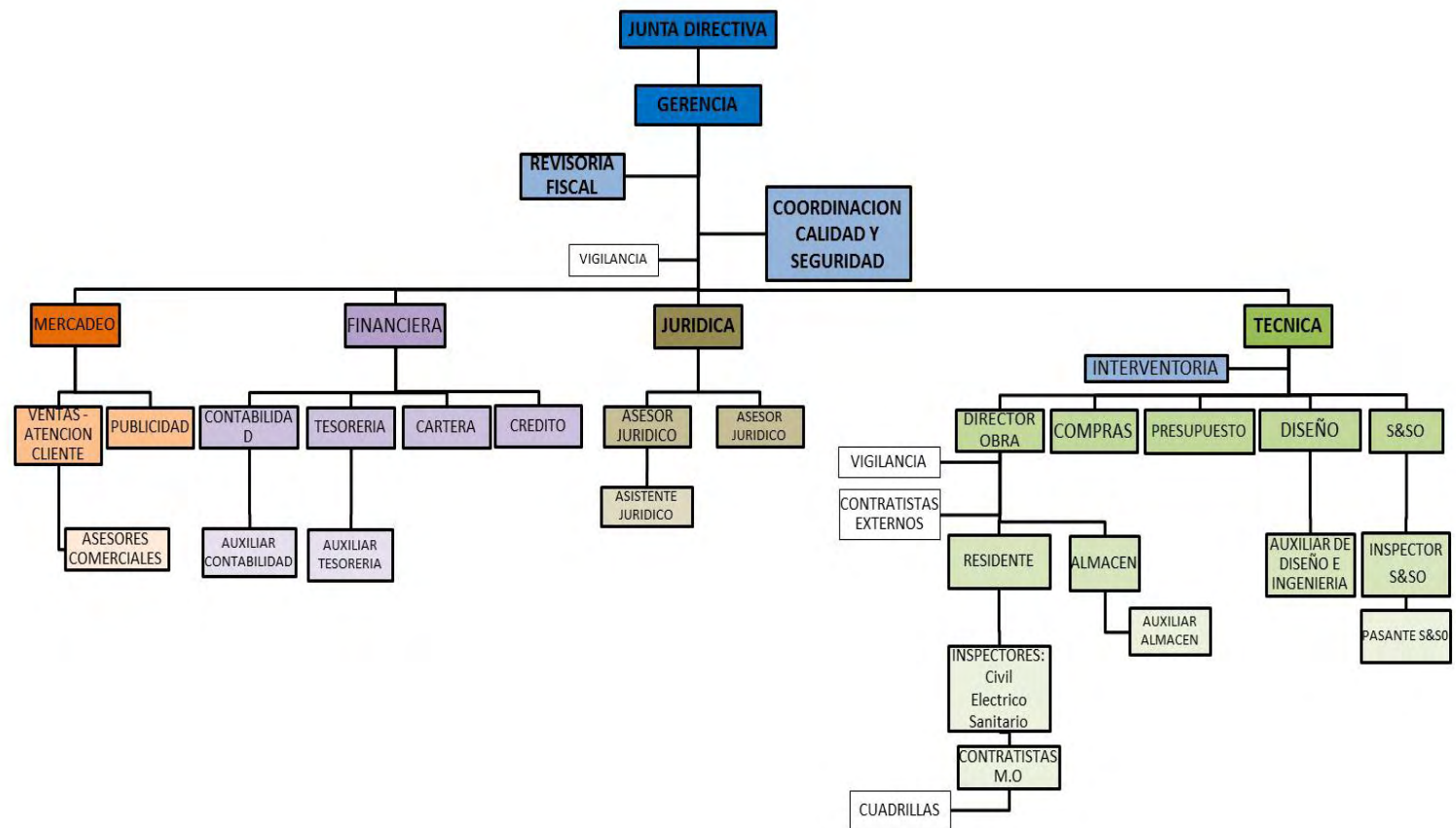
 NUEVO HORIZONTE Construimos Bienestar!	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: ASGC-MC-NH-001 VERSION: 02 FECHA: 10 OCTUBRE 2013
--	--------------------------	---



Disponer de proveedores confiables y acordes con nuestra política de calidad.

2.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

CONSTRUCTORA NUEVO HORIZONTE S.A.S



2.2 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Gerencia de la Organización CONSTRUCTORA NUEVO HORIZONTE S.A.S mediante la siguiente declaración plasma su compromiso y proporciona evidencia, con el establecimiento, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa.

La junta directiva de la CONSTRUCTORA NUEVO HORIZONTE S.A.S, y su gerente en representación; se compromete a dar cumplimiento a las necesidades y expectativas de sus partes interesadas (cliente externo, entidades legales, comunidad, empleados y socios) garantizando la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001/2008.

De igual forma, se compromete a realizar revisiones anuales del Sistema de Gestión de Calidad con el propósito de evaluar el desempeño y garantizar la toma de acciones que aseguren el mejoramiento continuo de la eficacia del mismo.

Así mismo definir y establecer la política y objetivos de calidad asegurando que sean conocidos, aceptados y aplicados en todos los niveles de la organización; además llevar a cabo actividades de concientización sobre la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables a la Empresa.

VICTOR RIVAS MARTINEZ

Gerente

El anterior compromiso se asegura realizando las Revisiones por la Dirección a través de las cuales se garantiza el establecimiento y seguimiento de los objetivos de la calidad mediante los indicadores de proceso y su coherencia con la Política de Calidad.

3. MANUAL DE GESTION DE CALIDAD

3.1. DESARROLLO DEL MANUAL

3.1.1. Edición

El gerente de la organización es la persona responsable de la aprobación del manual de calidad y el coordinador del sistema de gestión es responsable de emitir el manual, difundir las nuevas versiones cuando se efectúan actualizaciones.

El manual de gestión de calidad está disponible en medio magnético y físico cuando se requiera bajo la supervisión de cada uno de los líderes de proceso.

3.1.2. Revisión y aprobación

El Gerente es el responsable de revisar y aprobar el manual de calidad, así como aprobar todos los cambios relacionados con el mismo.

La implementación de los nuevos cambios (actualización) es responsabilidad tanto del Coordinador, como del Gerente, quienes están comprometidos con la gestión de calidad de la empresa.

3.1.3. Cambios del manual

Los integrantes del comité de calidad pueden sugerir modificaciones al manual. Si se efectúan cambios es necesario difundirlos con el cambio de versión y por tanto del manual, previa revisión del coordinador del sistema de gestión integral y aprobación por parte del gerente. La documentación que cambia de versión es catalogada como obsoleta.

3.1.4. Distribución y conocimiento del manual

La distribución del manual se realiza por medio magnético de la empresa a los responsables de los procesos y se efectuará manejando el registro de distribución de documentos.

El responsable de esta distribución es el coordinador del Sistema de Gestión de calidad y de la socialización la Gerencia y los responsables de cada uno de los procesos.

Los manuales que soliciten personas ajenas a la empresa serán catalogados como copias controladas previa autorización del Gerente.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES APLICABLES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Por considerarlo de elemento pedagógico se incluyen los términos y definiciones de cada una de las normas técnicas aplicadas al sistema de gestión de calidad.

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

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

Alta dirección: persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

Auditoría interna: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos para la auditoría interna.

Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Cliente: organización o persona que recibe un producto. (Población vulnerable, desplazada, víctima de la violencia o involucrada en cultivos ilícitos)

Documento: información y su medio de soporte

Eficacia: grado en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

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

Gestión de la calidad: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Manual de la calidad: documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Mejora continua: actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: ASGC-MC-NH-001 VERSION: 02 FECHA: 10 OCTUBRE 2013
--	--------------------------	--

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Objetivo de calidad: algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

Organización: conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

Política de calidad: intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Procedimiento: forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Procedimientos documentados: la norma ISO 9001: 2008 requiere específicamente que la organización tenga “procedimientos documentados” para las seis actividades siguientes: control de documentos, control de registros, auditoría interna, control del producto no conforme, acción correctiva y acción preventiva.

Producto y/o servicio: resultado de un proceso.

Proveedor: organización o persona que proporciona un producto.

Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

4.2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario
- Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- Norma ISO 19001 Directrices Auditoria Sistemas de Gestión.
- Norma ISO 19011 Directrices para la Auditoría de los SGC y/o Ambiental.

5. REFERENCIA A PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

En la empresa Constructora Nuevo Horizonte, se cuenta con procedimientos documentados del sistema de gestión de calidad y los necesarios para la operación y el control de cada proceso; estos son de gran aporte para el mejoramiento continuo en la gestión. Las versiones vigentes de estos procedimientos están siempre disponibles en medio magnético, para la consulta y aplicación del personal.

5.1. ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



5.2 CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD

Este procedimiento busca controlar la producción documental empresarial, dentro del sistema de gestión de la calidad asegurando la disponibilidad de la información para aquellas dependencias que la requieran y estableciendo procesos de control a los documentos que incluyan el acceso, la revisión, actualización y conservación de estos; aplica al sistema de gestión integral de la organización.

	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: ASGC-MC-NH-001 VERSION: 02 FECHA: 10 OCTUBRE 2013
--	--------------------------	--

5.3 CONTROL REGISTROS GENERADOS

El propósito del procedimiento es establecer y mantener mecanismos de control que permitan identificar, actualizar y conservar los registros que proporcionan evidencia sobre la conformidad de los requisitos establecidos dentro del sistema de gestión integral así como de su operación eficaz; aplica al sistema de gestión integral de la organización.

5.4. AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

El Objetivo de este procedimiento es determinar si el sistema de gestión integral se encuentra conforme con las disposiciones planificadas y con los requisitos de las Normas Técnicas; aplica al sistema de gestión integral de la organización.

5.5 TRATAMIENTO DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME (8.3 ISO 9001:2008)

El objetivo es disponer de un procedimiento mediante el cual se defina la metodología para la identificación y tratamiento del producto y/o servicio no conforme, antes de entregarlo o liberarlo al cliente y que permita realizar correcciones inmediatas y acciones correctivas cuando sea necesario.

5.6 ACCIONES CORRECTIVAS (A PARTIR DE NO CONFORMIDADES REALES).

El propósito es disponer de un procedimiento que permita eliminar la(s) causa(s) de no conformidades con el objeto de prevenir que vuelva(n) a ocurrir; aplica al sistema de gestión integral de la organización. (NTC ISO 9001:2008)

5.7 ACCIONES PREVENTIVAS (A PARTIR DE NO CONFORMIDADES POTENCIALES)

El objetivo es disponer de un procedimiento que permita eliminar la(s) causa(s) de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia; aplica al sistema de gestión integral de la organización. (NTC ISO 9001 / NTC ISO 14001 / NTC OHSAS 18001).

 NUEVO HORIZONTE Construimos Bienestar!	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO: ASGC-MC-NH-001 VERSION: 02 FECHA: 10 OCTUBRE 2013
---	----------------------------	---

5.8 CONTROL SOBRE PROCESOS CONTRATADOS

Los procesos contratados externamente que la organización necesita para su sistema de gestión de la calidad y que la organización decide que sea desempeñado por una parte externa.

Se asegura el control sobre los procesos contratados externamente por medio de una evaluación, selección y reevaluación para cumplir con todos los requisitos del cliente, legales y reglamentarios. El tipo y el grado del control a aplicar al proceso contratado externamente puede estar influenciado por factores tales como:

- a) el impacto potencial del proceso contratado externamente sobre la capacidad de la organización para proporcionar productos conformes con los requisitos,
- b) el grado en el que se comparte el control sobre el proceso.

6. DETERMINACION DE PROCESOS, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

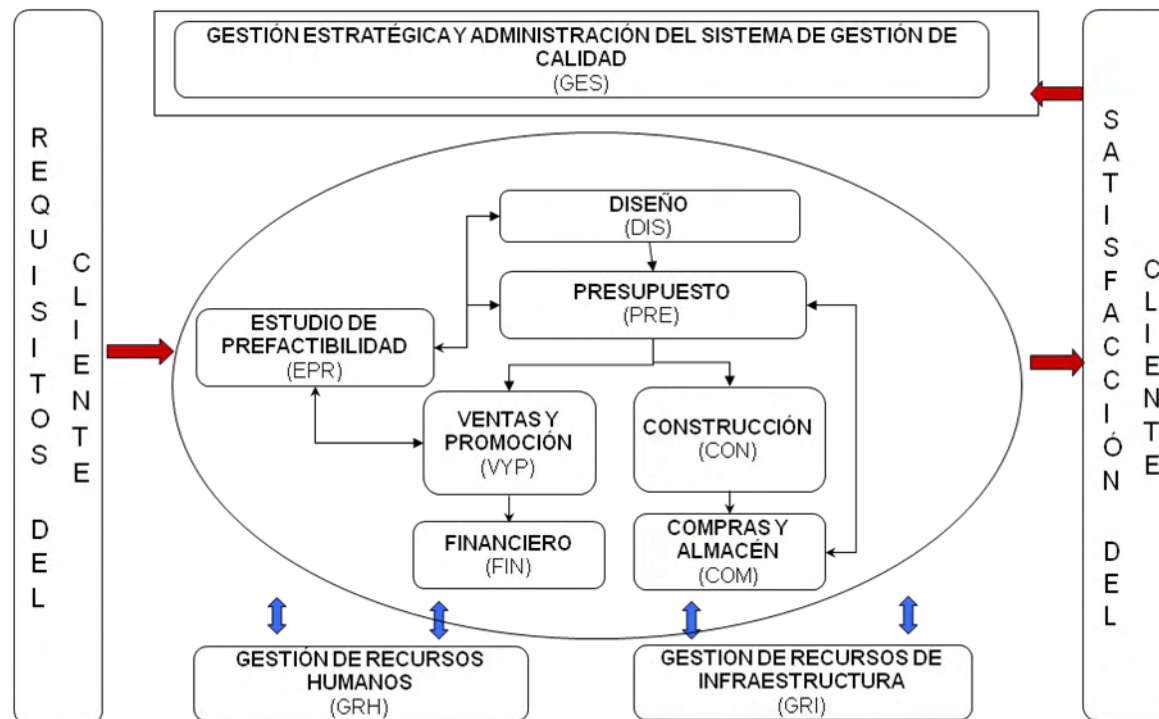
6.1. Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión

La Gerencia ha designado como Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión Integral a la responsable de la revisoría fiscal de la empresa como Coordinadora del Sistema de Gestión de calidad

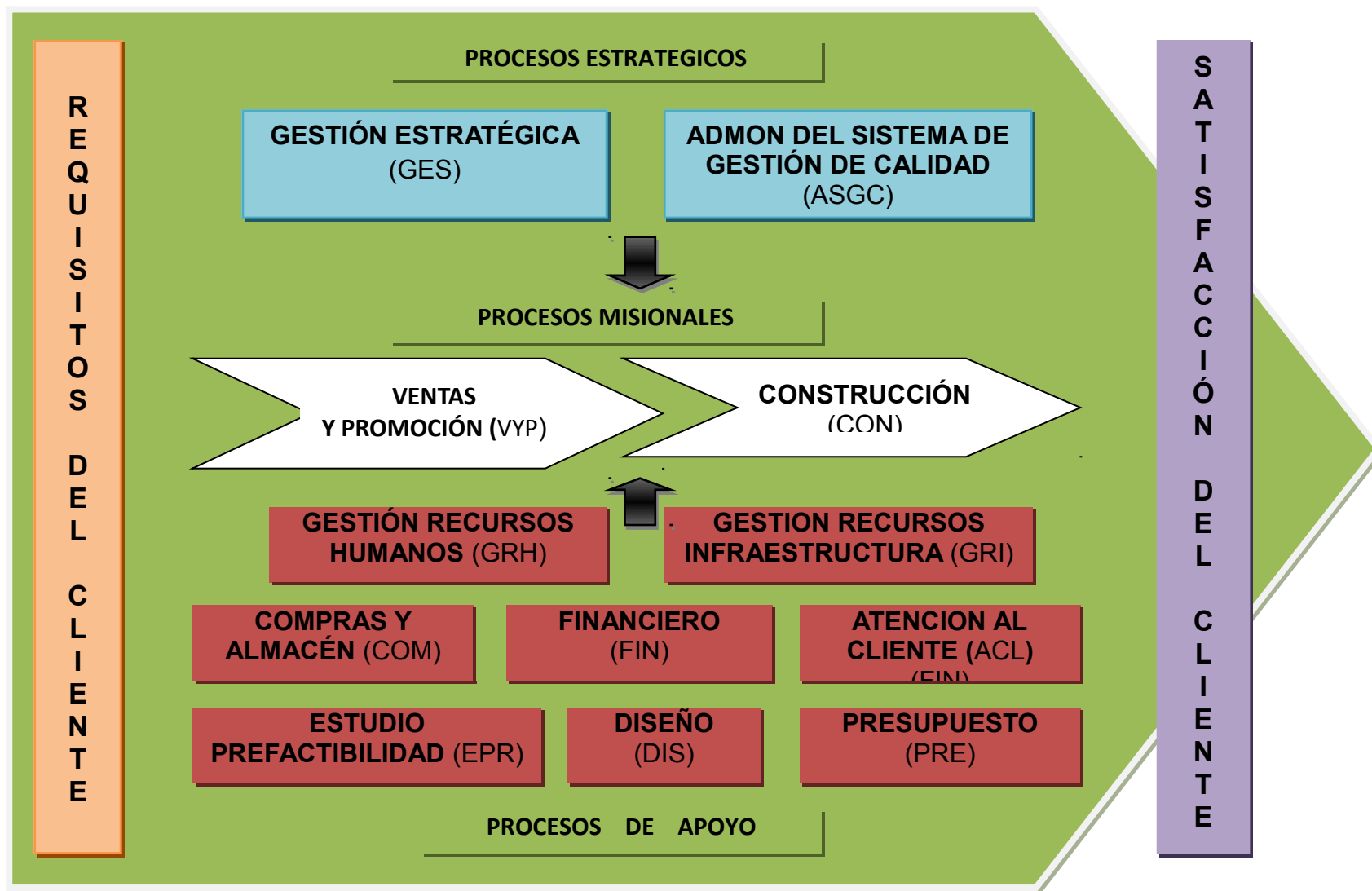
6.2. Responsables de Procesos

La Gerencia ha asignado un Responsable para cada uno de los procesos dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad, quienes cuentan con responsabilidad y autoridad sobre el desempeño del PHVA de sus respectivos procesos y de acuerdo al Mapa de Procesos.

7. MAPA DE PROCESOS (ANTERIOR)



MAPA DE PROCESOS (ACTUALIZADO)



8. OBJETIVOS DE CALIDAD E INDICADORES

DIRECTRICES	OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADOR ASOCIADO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Diseño, Construcción, Promoción y Comercialización de viviendas y obras de infraestructura	Cumplir plazos de entrega y especificaciones pactadas	Inversión Ejecutada -----*100 Inversión programada	Definido en cada plan de calidad	Director de Obra
		% de Avance de Obra	Definido en cada plan de calidad	Director de Obra
		\$ Costo en solución de no conformidades -----*100 \$ Valor del Capítulo donde se presentó la No-Conformidad	Definido en cada plan de calidad	Director de Obra
		\$ Materiales recibidos de acuerdo al DCON-001 -----*100 \$ Materiales Totales Recibidos	Por Obra	Almacenista
		\$ Servicios recibidos de acuerdo a	Por Obra	Director de

		lo Contratado -----*100 \$ Servicios Totales Contratados No. de Memorandos de Curaduría	Por Proyecto	Obra Arquitecto Diseñador
En aras de lograr la satisfacción de nuestros clientes	Identificar las necesidades, gustos y expectativas de nuestros clientes en aras de cumplir con sus requisitos y lograr su satisfacción.	Nivel de satisfacción de los clientes No de Clientes con No – Conformidades Post venta -----*100 No. de Unidades Vendidas	Cada cliente y Anual Por Proyecto y Anual	Director de Proyectos y Jefe de Vtas Director de Proyectos y Jefe de Vtas
Mejorando nuestros procesos	Mejorar y optimizar los procesos mediante el desarrollo de mecanismos de seguimiento y control a los mismos.	\$ Inversiones Realizadas -----*100 \$ Inversiones Projectadas \$ Costos + Gastos Reales de Administración -----*100 \$ Proyecto	Anual Por Proyecto y Anual	Contador, Revisor Fiscal, Jefe Financiero y Gerente

DIRECTRICES	OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADOR ASOCIADO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Mejorando nuestros procesos	Mejorar y optimizar los procesos mediante el desarrollo de mecanismos de seguimiento y control a los mismos.	\$ Estrategia de Venta -----*100	Mensual y por proyecto	Contador y Gerente
		\$ Ventas Efectivas por Estrategia		
		No. Estudios con Documentos Completos -----*100	Cada vez que se realice un estudio y Semestral Anual	Gerente y Subgerente
		No. Estudios Realizados		
		No. de Proyectos Viables -----*100	Anual Mensual y Por Proyecto	Gerente
		No. de Estudios Realizados		
		S.M.M.L.V. de Proyectos Viables -----*100	Mensual y Por Proyecto	Gerente
		S.M.M.L.V. de Estudios Realizados		
		No. De Promesas de Compraventa -----*100	Mensual y Por Proyecto	Jefe de Ventas
		No. De Cotizaciones		
		No. de Unidades Vendidas -----*100	Definido en cada plan de calidad	Jefe de Ventas
		No. de Unidades Ofertadas		
		\$ No-Conformidades Postventa		Director de

		-----*100 \$ Proyecto Cantidad de Materiales Gastados -----*100 Cantidad de Materiales Presupuestados \$ Cantidades No Presupuestadas -----*100 \$ Proyecto Desempeño del Personal	Al finalizar cada Proyecto y Anual Semestral	Proyectos Almacenista y Director de Obra Director de Obra Junta de Socios y Líder del Proceso
DIRECTRICES	OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADOR ASOCIADO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Mejorando nuestros procesos		Desempeño de Proveedores Costo Diseño -----*100 No. Días de Diseño m2 Diseñados -----*100 No. de Días de Diseño	Anual Por Anteproyecto Por Anteproyecto	Revisor Fiscal, Jefe de Compras o Gerente Arquitecto Diseñador y Gerente Arquitecto Diseñador
	Mejorar y optimizar los procesos			

	mediante el desarrollo de mecanismos de seguimiento y control a los mismos.	No. De Días de Elaboración de Presupuesto -----*100	y Proyecto	Ingeniero de Presupuestos
		No. De Días Programados	Por Esquema, por Anteproyecto y Proyecto	
		\$ Total Costos de Construcción del Proyecto -----*100	Por Proyecto, Por Capítulo y Mensual	Director de Obra Tesorero y Jefe Financiero
		\$ Presupuesto Inicial del Proyecto		
		No. De Pagos de Nómina antes del 10° día de cada mes -----*100	Mensual	Jefe de Cartera y Jefe Financiero
		12 meses		
		\$ Ingresos Efectivos -----*100	Mensual y Por Tipo de Fuente	Tesorero y Jefe Financiero
		\$ Ingresos Programados		
		No. días de saldo negativo	Mensual	Tesorero y Jefe Financiero
		No. días saldo positivo	Mensual	Tesorero y Jefe

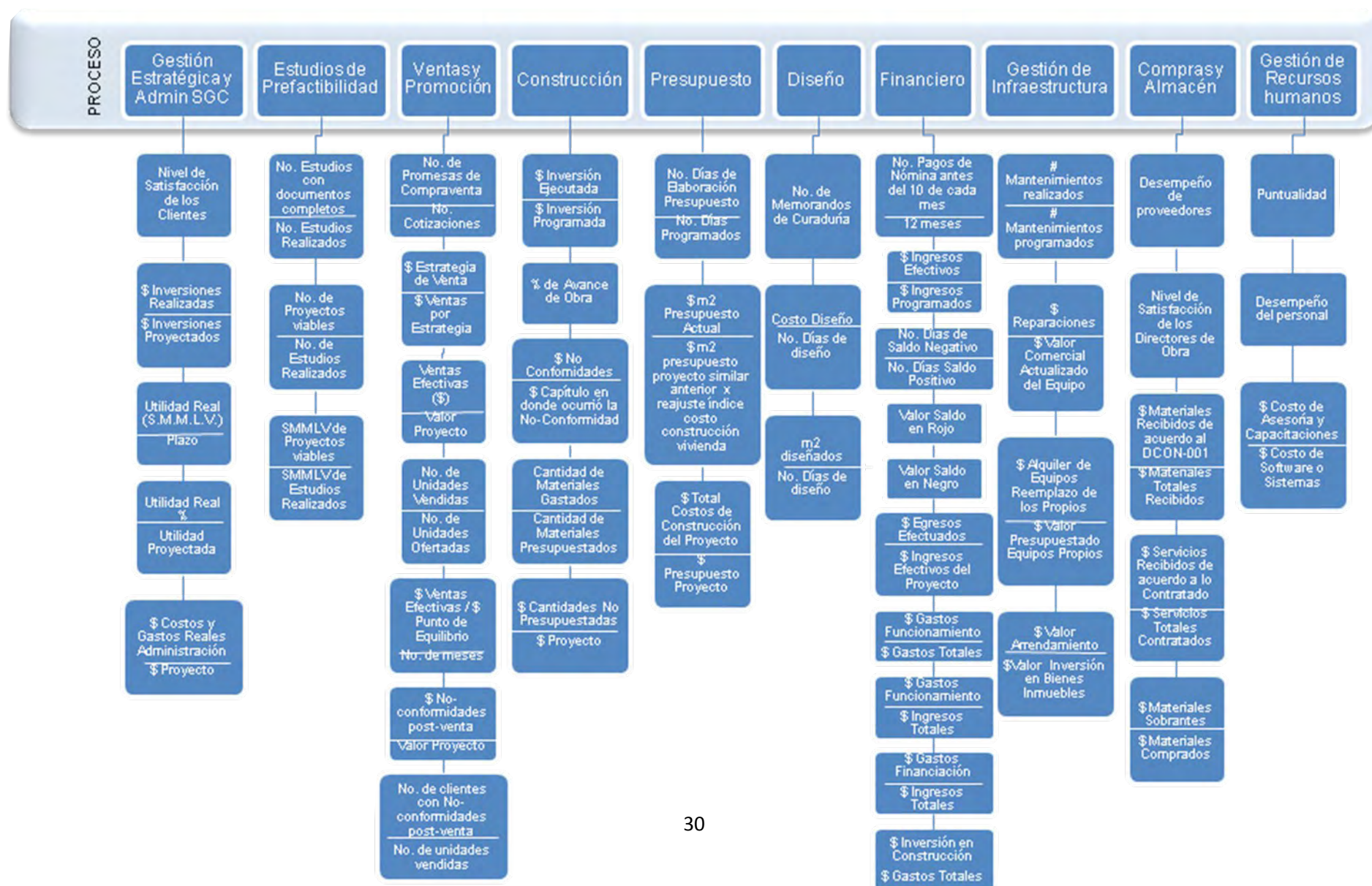
		Valor saldo en rojo Valor saldo en negro	Mensual Mensual	Financiero Revisor Fiscal
DIRECTRICES	OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADOR ASOCIADO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
Asegurar el buen funcionamiento de la maquinaria, equipo y recursos tecnológicos	Asegurar el buen funcionamiento de la maquinaria, equipo y recursos tecnológicos de la empresa mediante actividades de inspección y mantenimiento	\$ egresos efectuados -----*100 \$ ingresos programados del Proyecto No. Mantenimientos Realizados -----*100 No. Mantenimientos Programados \$ Reparaciones -----*100 \$ Valor Comercial Actualizado del Equipo \$ Alquiler de Equipos -----*100 \$ Presupuestado de Alquiler de Equipos Nivel de Satisfacción de los Directores de Obra	Mensual y Por Proyecto Semestral Semestral y Por Equipo Por Equipo y Semestral Por Obra	Tesorero y Jefe Financiero Director de Proyectos Director de Proyectos Director de Obra y Director de Proyectos

		$\frac{\$ \text{ Materiales Sobrantes}}{\$ \text{ Materiales Comprados}} * 100$ $\frac{\$ \text{ Costo de Asesoría y Capacitaciones}}{\$ \text{ Costo de Software y/o Sistemas}} * 100$	Por Proyecto Semestral	Jefe de Compras y Almacenista Contabilidad y Gerente
Para garantizar la continuidad y rentabilidad de la empresa	Mejorar y optimizar los procesos mediante el desarrollo de mecanismos de seguimiento y control a los mismos.	$\frac{\text{Utilidad Real SMMLV}}{\text{Plazo}} * 100$ $\frac{\text{Utilidad real (\%)}}{\text{Utilidad Proyectada (\%)}} * 100$	Por Proyecto y Anual Por Proyecto y Anual	Gerente Gerente
DIRECTRICES	OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADOR ASOCIADO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE

Para garantizar la continuidad y rentabilidad de la empresa	Mejorar y optimizar los procesos mediante el desarrollo de mecanismos de seguimiento y control a los mismos.	Ventas Efectivas (\$) -----*100 Valor del Proyecto (\$)	Por Proyecto, Mensual y Anual	Gerente
		\$ Ventas Efectivas / \$ Punto de Equilibrio -----*100 No. De Meses	Por Proyecto	Jefe de Ventas y Gerente
		\$ m2 Presupuesto Actual -----*100 \$ m2 Presupuesto proyecto similar anterior x Reajuste índice Costo Construcción Vivienda	Por esquema y por Anteproyecto	Ingeniero de Presupuestos
		Gastos de Funcionamiento -----*100 Gastos Totales	Anual	Contador y Jefe Financiero
		Gastos de Funcionamiento -----100 Ingresos Totales	Anual	Contador y Jefe Financiero
		Gastos de Financiación -----*100 Ingresos Totales Inversión en construcción	Anual	Contador y Jefe Financiero Contador,

		-----*100 Gastos Totales	Anual	Jefe Financiero y Gerente
		\$ Valor Arrendamiento -----*100 \$ Valor Inversión en Bienes Inmuebles	Anual	Contador y Gerente

9. ESQUEMA INDICADORES POR PROCESO



CONTROL DE VERSION		
VERSION N°	FECHA VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	25-JUNIO-2011	DISEÑO INICIAL del Manual de Calidad
02	10-OCTUBRE-2013	Se incluye INDICE con numeración de páginas. Definición nuevo CÓDIGO: SIGLAS referentes al proceso ADMINISTRACION SISTEMA GESTION DE CALIDAD (ASGC); MANUAL DE CALIDAD; EMPRESA. Se incluye ENCABEZADO CON LOGOTIPO. Se define OBJETIVO del MANUAL. Se Actualiza POLITICA DE CALIDAD. Se Actualizan OBJETIVOS DE CALIDAD. Se incluye ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL. Se Actualiza el COMPROMISO DE LA DIRECCION. Se Actualiza DOCUMENTOS DE REFERENCIA. Se incluye GLOSARIO DE TERMINOS Y DEFINICIONES APLICABLES AL SGC Se Actualiza MAPA DE PROCESOS Se incluye TABLA DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE CALIDAD. Se incluye CONTROL DE VERSION o cambios Se Actualiza y/o Diseña la CARACTERIZACION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS (ver punto 5.2 de la Propuesta General)