



# MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

---

CÁMARA COLOMBIANA DE LA CONSTRUCCIÓN  
CAMACOL NACIONAL

---



## Contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	5
2.	GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	6
3.	ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION .....	9
4.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN .....	10
4.1.	Comprensión de la organización y de su contexto .....	10
4.2.	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas .....	12
4.3.	Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad.....	13
4.4.	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.....	13
5.	LIDERAZGO.....	15
5.1.	Liderazgo y compromiso .....	15
5.2.	Enfoque al cliente .....	15
5.3.	Política: Establecimiento y Comunicación de la Política de Calidad.....	16
5.4.	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	17
6.	PLANIFICACION .....	18
6.1.	Acciones para abordar riesgos y oportunidades .....	18
6.2.	Objetivos de calidad y planificación para abordarlos.....	19
6.3.	Planificación de los cambios.....	19
7.	APOYO.....	20
7.1.	Recursos .....	20
7.1.1.	Generalidades .....	20
7.1.2.	Personas .....	20
7.1.3.	INFRAESTRUCTURA.....	20
7.1.4.	Ambiente para la operación de los procesos.....	20
7.1.5.	Recursos de seguimiento y medición.....	21
7.1.6.	Conocimientos de la organización .....	21
7.2.	Competencia .....	22
7.3.	Toma de conciencia .....	22
7.4.	Comunicación .....	22
7.5.	Información documentada.....	23
8.	OPERACIÓN.....	25
8.1.	Planificación y control operacional .....	25
8.2.	Requisitos para los productos y servicios .....	26
8.2.1.	Comunicación con el cliente .....	26

8.2.2.	Determinación de los requisitos para los productos y servicios .....	27
8.2.3.	Revisión de los requisitos para los productos y servicios.....	27
8.2.4.	Cambios en los requisitos para los productos y servicios .....	28
8.3.	Diseño y desarrollo de los productos y servicios.....	28
8.3.1.	Generalidades.....	28
8.3.2.	Planificación del diseño y desarrollo .....	28
8.3.3.	Entradas para el diseño y desarrollo.....	29
8.3.4.	Controles del diseño y desarrollo.....	29
	Revisión del diseño y desarrollo.....	29
	Verificación del diseño y desarrollo .....	30
	Validación del diseño y desarrollo.....	30
	Salidas del diseño y desarrollo.....	31
	Cambios del diseño y desarrollo .....	31
8.4.	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente .....	32
8.5.	Producción y provisión del servicio.....	32
8.5.1.	Control de la producción y de la prestación del servicio .....	32
8.5.2.	Identificación y Trazabilidad.....	33
8.5.3.	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos .....	34
8.5.4.	Preservación .....	34
8.5.5.	Actividades posteriores a la entrega .....	35
8.5.6.	Control de los cambios .....	35
8.6.	Liberación de los productos y servicios .....	35
8.7.	Control de las salidas no conforme .....	35
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	37
9.1.	Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	37
9.1.1.	Generalidades.....	37
9.1.2.	Satisfacción del cliente .....	38
9.1.3.	Análisis y evaluación.....	38
9.2.	Auditoría interna .....	38
9.3.	Revisión por la dirección .....	39
9.3.1.	Generalidades.....	39
9.3.2.	Entradas de la revisión por la dirección .....	39
9.3.3.	Salidas de la revisión por la dirección .....	39

10.	MEJORA .....	40
10.1.	Generalidades.....	40
10.2.	No conformidad y acción correctiva .....	40
10.3.	Mejora continua .....	40
11.	HISTORIAL DE CAMBIOS.....	42

## 1. INTRODUCCIÓN

CAMACOL ha implementado un Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de garantizar que los productos y servicios sean elaborados y prestados en busca de aumentar la satisfacción del cliente. Esto se ha logrado de forma permanente, a través de procesos gestionables y ampliamente consolidados en la organización.

En el presente manual de la calidad se describe la adecuación y cumplimiento de los requisitos aplicables en la organización de acuerdo con lo establecido en la norma ISO 9001:2015.

En este proceso se han considerado las necesidades y expectativas de las partes interesadas, buscando la participación de sus miembros para mantener un mejoramiento continuo de sus procesos, fortalecer los productos y propender por la representación e interlocución.

Desde la Presidencia Ejecutiva se expresa que las recertificaciones recibidas han permitido que el gremio esté alineado con el contexto del sector de la construcción de edificaciones, y con la planeación estratégica en cumplimiento de los objetivos institucionales, consolidándonos, así como un gremio líder que representa la cadena de valor de la construcción.

La participación y compromiso de todo el personal de la organización, ha sido la pieza fundamental para mantener y aplicar la mejora de forma continua en el sistema de gestión, fortaleciendo nuestros procesos internos para asegurar que el ejercicio de la gestión gremial y la generación de productos y servicios propendan por satisfacer las expectativas de las partes interesadas.

## 2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel. En la organización se relaciona con la Junta Directiva Nacional (en adelante JDN) y la Presidencia Ejecutiva.

**Ambiente de trabajo:** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

**Auditoria:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditorías

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos

**Cliente:** Organización o persona que recibe un producto. Cámaras regionales de la construcción y afiliados.

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito

**Contexto de la organización:** entorno empresarial, combinación de factores internos y externos y de condiciones que pueden afectar al enfoque de una organización, a sus productos, servicios e inversiones y partes interesadas. - El concepto de contexto de la organización se aplica por igual tanto a organizaciones sin ánimo de lucro o de servicio público, como a aquellas que buscan beneficios.

**Competencias:** capacidad de aplicar los conocimientos y habilidades para lograr los resultados deseados.

**Desempeño:** Resultado medible. El desempeño se puede relacionar con la gestión de actividades, procesos, productos, servicios, sistemas u organizaciones.

**Diseño y desarrollo:** Conjunto de procesos que transforma los requisitos para un objeto en requisitos más detallados.

**Documento:** Información y su medio de soporte

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

**Infraestructura:** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

**Información documentada:** Información requerida a ser controlada y mantenida por una organización

(3.01) y el medio en el que es contenida. - Información documentada puede estar en cualquier formato y en cualquier medio de comunicación y de cualquier fuente. - Información documentada puede referirse a: - el sistema de gestión, incluyendo los procesos relacionados; - información creada para que la organización para operar (documentación); - la evidencia de los resultados obtenidos (registros).

**Medición:** proceso para determinar un valor

**Mejora:** Actividad para mejorar el desempeño. La actividad puede ser recurrente o puntual

**Mejora Continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

**Mejora de la Calidad:** Parte de la gestión de calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Oportunidad:** Ocación para mejorar una situación que está bien. Debe ser justificado por el beneficio de ser realizado, y estar siempre relacionado con una actividad. Ser viable.

**Partes interesadas:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o una actividad (por ejemplo, afiliados, gobierno nacional, personal de la organización, proveedores, etc.)

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

**Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso

**Producto:** Elemento de salida, que es un resultado de actividades donde ninguna de ellas se lleva a cabo necesariamente en la interfaz entre el proveedor y el cliente.

**Servicio:** Elemento de salida intangible que es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente. Un servicio, generalmente, lo experimenta el cliente.

**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas

**Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

**Revisión por la Dirección:** Informe de Actividades del Sistema de Gestión de Calidad.

**Riesgo:** Efecto de la incertidumbre

- Un efecto es una desviación de lo esperado - positivo o negativo.
- La incertidumbre es el Estado, aunque sea parcial, de la eficiencia de la información relacionada con, la comprensión o conocimiento, un evento, su consecuencia, o probabilidad.
- El riesgo se caracteriza a menudo por referencia a los eventos potenciales (Guía ISO 73, 3.5.1.3) y las consecuencias (ISO Guía 73, 3.6.1.3), o una combinación de éstos.
- El riesgo se expresa a menudo en términos de una combinación de las consecuencias de un evento (incluyendo los cambios) y la probabilidad asociada (Guía ISO 73, 3.6.1.1) de ocurrencia.

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

**Seguimiento:** determinar el estado de un sistema, un proceso, o una actividad. - Para determinar el estado puede haber una necesidad de revisar, supervisar, observar.

**Sistema integrado de gestión - SIG:** Sigla utilizada en la organización para integrar el Sistema de gestión de calidad y el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, en los documentos aplica también como "Sistema de gestión".

**Trazabilidad:** Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto. - Puede estar relacionada con el origen de los materiales, el histórico del proceso y la distribución y localización del producto o servicio después de su entrega.

**Verificación:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

**Validación:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación prevista.

### **3. ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

El sistema de gestión de calidad de Camacol nacional cubre la prestación del servicio de gestión gremial, la producción del informe jurídico, del informe económico, de la revista urbana y la realización de eventos para el sector de la construcción de edificaciones en Colombia.

La organización determina que el requisito 7.1.5.2 Trazabilidad de mediciones no es aplicable para el alcance del sistema integrado de gestión, dado que no se requiere de equipos de medición o dispositivos específicos para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición durante la producción de los productos y servicios.

#### 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

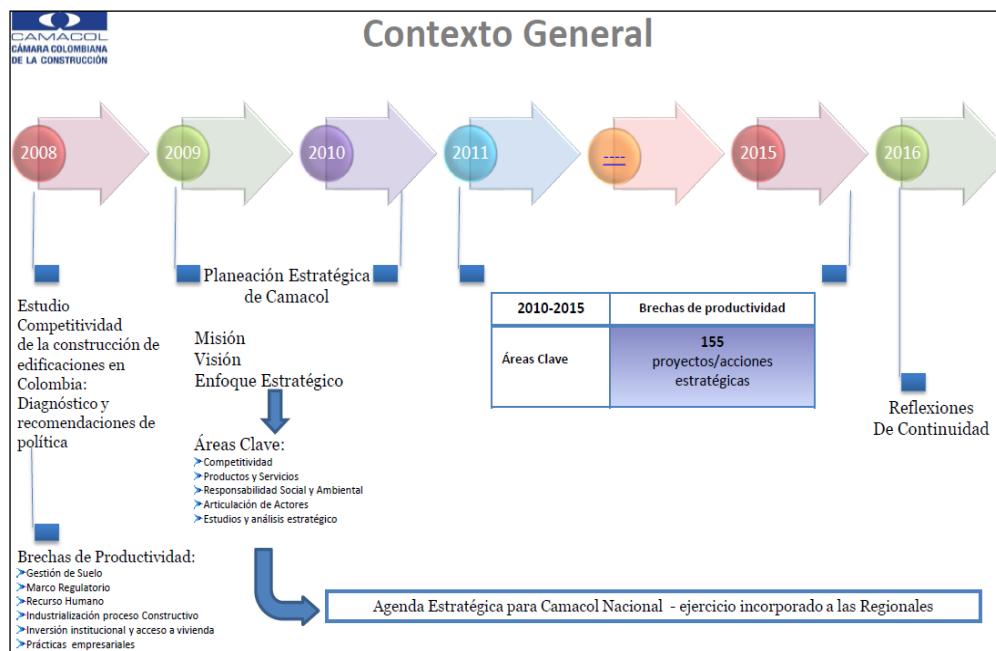
##### 4.1. Comprensión de la organización y de su contexto

LA CÁMARA COLOMBIANA DE LA CONSTRUCCIÓN creada en Medellín en octubre de 1957, por un grupo de industriales y empresarios colombianos, reunidos en la primera convención nacional de constructores, es una asociación gremial sin ánimo de lucro, que aglutina a nivel nacional todas aquellas empresas y personas naturales relacionadas con la Industria de la Construcción del país.

CAMACOL nació de la necesidad de constituir una entidad que velara por los intereses de la industria de la construcción y, desde luego, que esa entidad estuviera constituida por los mismos constructores y representantes de la industria y del comercio, aglutinados en un gremio para fortalecer, defender y poner al servicio de la sociedad y de los intereses del país una organización económica de primer nivel.

En el año 2009, la Presidencia Ejecutiva de Camacol realizó el ejercicio de definición del planteamiento estratégico 2009-2014 bajo la metodología de Planeación por Escenarios que busca simular posibles futuros que sirvan de marco para una reflexión estratégica del sector y el gremio al 2014, analizar los posibles entornos globales, nacionales y del sector de la construcción al 2014. Este ejercicio sirvió de marco para entender cómo podría evolucionar el mundo en los próximos cinco años y según ello, cómo debería reaccionar el sector de la construcción en Colombia y el gremio a nivel nacional. Para el desarrollo de la agenda se desarrollaron talleres, conferencias con agenda de análisis y de reflexión.

Posteriormente a su definición, Camacol Nacional durante los años 2010 al 2015 ha establecido agenda estratégica anual con proyectos y actividades para dar cumplimiento a los objetivos estratégicos enmarcados en las áreas clave e impactar en las brechas de productividad.



## Gráfica No. 1

En el 2016 la Presidencia de Camacol presenta ante la Junta Directiva, el comportamiento de la actividad edificadora en los 5 años, los hitos de gestión en función de las brechas de productividad y el consolidado de los proyectos y actividades desarrollados para dar cumplimiento al planteamiento estratégico. De lo anterior, se generan propuestas para la ampliación de la visión y aprobación de la vigencia del actual planteamiento estratégico al 2020 con ampliación 2025. En la gráfica No. 1 se evidencia un aparte de la presentación realizada ante la JDN en mayo 5 del 2016. La aprobación de la JDN se encuentra en el acta de Junta Directiva No. 530.

Desde el proceso de Direccionamiento estratégico, la organización ha establecido el procedimiento para el establecimiento, adecuación y seguimiento de la planeación estratégica, donde se describen las actividades preliminares para determinar el contexto externo e interno y su interrelación con cada elemento de la estructura hasta concluir en la definición de proyectos y actividades.

Según lo observado en la gráfica No. 2, la organización ha establecido un mapa conceptual de correlación de componentes que integra el contexto gremial y el contexto organizacional y su interrelación. (Véase intranet)



Gráfica No. 2

#### 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Con el fin de asegurar el Principio de la gestión de calidad en cuanto a la Gestión de las Relaciones, las partes interesadas pertinentes para el sistema de gestión de calidad son las que influyen en el desempeño de una organización. Es más probable lograr el éxito sostenido cuando una organización gestiona las relaciones con sus partes interesadas para optimizar el impacto en su desempeño.

En este sentido, se ha determinado en el Mapa de Identificación de partes interesadas:

1. Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de calidad.
2. Cuáles de esas necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales o de otro tipo.
3. Las necesidades y expectativas de estas partes interesadas para el Sistema de gestión.
4. Las necesidades y expectativas de la organización para cada una de ellas.

Camacol realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre las partes interesadas y sus requisitos pertinentes a través de los principales mecanismos:

1. Reuniones de agenda gremial en temática específica para definir programas y proyectos.
2. Participación de afiliados y miembros de la JDN en sesiones con el Gobierno

Nacional.

3. Sesiones de Junta Directiva Nacional con la participación de funcionarios del Gobierno Nacional.
4. Aplicación de encuestas de satisfacción y de servicio.
5. Reunión de gerentes, con los compromisos generados.

Los resultados de la revisión se aprueban en el marco de la revisión por la dirección, una vez al año.

#### **4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad**

Camacol determina el alcance del Sistema Integrado de Gestión considerando que los recursos sean adecuados para mantenerlo en el tiempo y, que productos y servicios estén consolidados y posicionados antes de su incorporación al Sistema. Así mismo, no es aplicable el requisito 7.1.5.2.

Solo aplica para el evento Congreso Colombiano de la Construcción.

#### **4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos**

Camacol desde el diseño y desarrollo del SGC, estableció dentro de su presupuesto, el recurso necesario para la implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad.

La interacción de los diferentes procesos de la organización inicia a partir de la identificación de las necesidades y requisitos tanto del cliente como los legales y las condiciones del entorno. En el mapa de procesos (ver intranet) se identifican los siguientes procesos:

Procesos Estratégicos

- Procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección. Se identifica el proceso de **Direccionamiento Estratégico**, el cual da las orientaciones y lineamientos para el gremio y para el Sistema de Gestión de Calidad.

Procesos Misionales

- Procesos que están directamente relacionadas con la función y la misión institucional, donde se identifica las necesidades y problemáticas del sector y su entorno, brindando soluciones o alternativas a las necesidades del cliente, se recopila la documentación jurídica, económica relacionada con el sector y analiza la información que por su contenido e incidencia en materia de construcción genera publicaciones, estudios, eventos y en general información que se comunica estratégicamente para toma de decisiones de los afiliados del gremio. En este grupo se identifican los procesos: **Gestión Gremial, Estudios Económicos, Estudios Jurídicos, gestión eventos y Comunicaciones Corporativas**.

Procesos de Apoyo

- Apoyan las actividades operativas de los procesos estratégicos y misionales, en pro de la generación de productos y la prestación de los servicios de la Organización hacia las partes interesadas. En este grupo se identifican los procesos: **Administración, Gestión de Calidad, Compras, Gestión Talento Humano, Contabilidad**.

Las caracterizaciones de los procesos (ver intranet), se identifican y determinan:

1. Las entradas requeridas, las salidas esperadas, la secuencia e interacción de los procesos.
2. Los criterios y los métodos necesarios que aseguren la operación de forma eficaz y su control.
3. Las responsabilidades y autoridades.
4. Los riesgos y oportunidades de acuerdo con las acciones planificadas para abordarlas.
5. Los procedimientos, formatos, registros y demás documentación para apoyar la operación y conservarla para dar soporte a lo planificado.

Para asegurarse que el control de estos procesos es eficaz, aparte de documentarlos, Camacol tiene definido indicadores de proceso que permiten efectuar su seguimiento y cumplimiento de los objetivos de calidad.

Se encuentran dentro de la documentación del SGC los procedimientos e instructivos definidos por la organización, para asegurar la planificación operación y control de los procesos; y se encuentran relacionados en el Listado maestro de control de documentos internos (P-LGC-01). La documentación del Sistema de gestión vigente se encuentra disponible para consulta en la intranet.

## 5. LIDERAZGO

### 5.1. Liderazgo y compromiso

En CAMACOL, se identifica como la Alta Dirección, a la Junta Directiva Nacional y la Presidencia Ejecutiva de Camacol.

La **Alta Dirección** tiene la facultad de delegar autoridad y proporcionar los recursos dentro de la organización. En este sentido, da los lineamientos estratégicos, las prioridades dentro del contexto estratégico y organizacional y aprueba los recursos necesarios para la operación de la planeación estratégica y su gestión.

La Presidencia Ejecutiva se asegura que:

- a. Se establezca la política, los objetivos del sistema de gestión alineados con la misión, visión, enfoque estratégico, los objetivos estratégicos y el propósito de Camacol.
- b. Los requisitos del sistema de gestión están integrados a los procesos misionales.
- c. La disponibilidad de los recursos.
- d. De igual forma compromete y brinda apoyo a su comité directivo y los roles pertinentes para contribuir a la eficacia del sistema de gestión, para que se asegure que se logre los resultados planeados, promoviendo la mejora.

### 5.2. Enfoque al cliente

La Alta Dirección ejerce un liderazgo a nivel del sector de la construcción, propendiendo porque las actuaciones de representación e interlocución con las partes interesadas permita dinamizar la actividad edificadora. El enfoque al cliente se realiza en dos frentes:

- a. Proactivo/propositivo: Desde el ejercicio de gestión gremial nos anticipamos a generar posición gremial y desarrollar actuaciones que son del interés general de nuestros afiliados.
- b. Reactivo: Debido a la dinámica del sector, la organización debe estar preparada para reaccionar y responder ante las situaciones inesperadas, bajo los lineamientos de la Junta Directiva Nacional.

De igual forma, se asegura de determinar y considerar los riesgos y oportunidades a través de la matriz de riesgos y la planeación estratégica vigente (véase intranet) que inciden en los procesos, productos y servicios, así como en asegurar que los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios se determinan, se comprendan y se dé el cumplimiento establecido, con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

Los documentos del Sistema de gestión que apoyan estas actividades son:

1. Procedimiento para la evaluación de la satisfacción del Cliente (P-PGC-06),
2. Procedimiento para la atención del cliente (P-PGC-07)
3. Procedimiento de recopilación de información jurídica (P-PEJ-01).

Dentro de las actividades encaminadas a la atención y servicio al cliente, en pro de responder a sus requerimientos y actividades están:

1. Presentar de manera periódica los informes jurídicos y los documentos de análisis económicos y demás productos y servicios a nuestros clientes y partes interesadas a través de la página [www.camacol.co](http://www.camacol.co).
2. Responder o tramitar las solicitudes e inquietudes de las partes interesadas.
3. Hacer chequeo y actualización permanente de la página web [www.camacol.co](http://www.camacol.co), permitiendo que toda información del gremio sea de actualidad, de coyuntura y que permita la toma de decisiones.
4. Informar en comité de presidencia y/o a través de correo interno las inquietudes y necesidades específicas de las partes interesadas que requieran un manejo especial para su respuesta.
5. Enviar la Revista Urbana a todos los afiliados a través de las Regionales y Seccionales.
6. Realizar eventos estratégicos, con una agenda alineada al interés general del gremio y de coyuntura nacional que permita la toma de decisiones.
7. Habilitar espacio de preguntas y respuestas frecuentes.

### 5.3. Política: Establecimiento y Comunicación de la Política de Calidad

La política es revisada anualmente, en el ejercicio de Revisión por la Dirección del Sistema de gestión identificando que es apropiada a la razón social de la organización, es coherente con el enfoque estratégico de la organización y apoya de forma transversal los lineamientos estratégicos.

Durante los procesos de inducción e ingreso de personal, reincorporación del sistema de gestión se comunica la política del sistema de gestión y su aplicación dentro de la organización y del cargo que está ejerciendo. La política se encuentra disponible para consulta en la intranet, enlace: <https://camacol.sharepoint.com/sites/intranet/>

De igual forma, la política del sistema de gestión se encuentra disponible en la página web [www.camacol.co](http://www.camacol.co) para consulta de las partes interesadas pertinentes.

#### 5.4. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección se asegura que las responsabilidades y autoridades, así como los roles asignados sean comunicados y se entiendan para la gestión.

En primera instancia se identifica el **organigrama** de la organización, como la representación de la estructura actual de la organización, el cual apoya a la gestión del sistema con las caracterizaciones de los procesos.

De otra parte, las funciones generales de los cargos están identificadas en los contratos laborales y las responsabilidades y autoridades en la organización y alrededor de las actividades misionales y de apoyo, están plenamente identificadas en los **procedimientos documentados**.

La delegación de las responsabilidades y autoridades (en los casos que aplique) se especifica en la **caracterización de Procesos**. Esta asignación se determinada entre los responsables de procesos y la Coordinación de Calidad, evaluando cada proceso del Sistema e identificando los cargos responsables.

Las responsabilidades identificadas en los procedimientos que están a cargo de los responsables de procesos pueden ser delegadas de forma completa al siguiente nivel de jerarquía identificado en el organigrama. De igual forma, cuando el Coordinador de un área se encuentre vacante, es responsabilidad del director o jefe del área definir de su área a quien se le delegan las actividades.

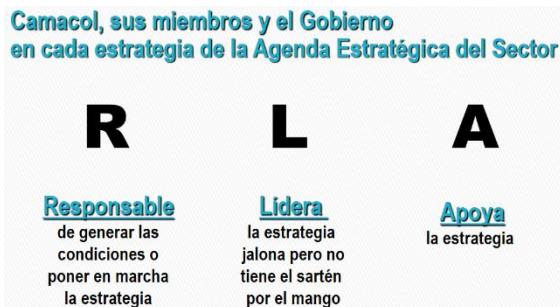
Se resaltan los siguientes **roles asignados** en la organización (véase caracterización) que inciden en el desempeño de los procesos, productos y servicios: Alta Dirección, Supervisor de contratos, Auditores Internos de Calidad, responsables de procesos, Encargado del archivo, entre otros.

## 6. PLANIFICACION

### 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La organización ha determinado los riesgos y oportunidades necesarias para asegurar que el sistema de gestión logre los resultados que han sido planeados. En este sentido, la organización ha considerado identificar la matriz de riesgos, como la herramienta de gestión que permite determinar objetivamente cuáles son los riesgos relevantes para los procesos, los productos y servicios.

Las oportunidades se han considerado como elementos que nos aporta, en la organización se identifican de forma anual, estandarizados en proyectos estratégicos. Las oportunidades se conciben desde la **metodología de Planeación por Escenarios**, a través de acciones estratégicas para el Sector de la Construcción resultantes de analizar, bajo el lente de sus temas estratégicos, las oportunidades y amenazas que trae cada escenario y las respuestas que debe dar el Sector. Durante su seguimiento se han considerado los siguientes escenarios:



La materialización de las oportunidades son los proyectos definidos en la planeación estratégica anual, encaminados a reducir las **brechas sectoriales** tomando las acciones tendientes a abordar sus impactos en cumplimiento de los objetivos estratégicos.

De forma paralela, se determinó con la ARL la **matriz de peligros** (diagnóstico de las condiciones de trabajo) donde se encuentran relacionados los riesgos asociados a la seguridad y salud de los trabajadores.

La organización ha determinado una metodología y políticas: gestión de riesgos y oportunidades donde se identifica el seguimiento, evaluación y periodicidad para tomar las acciones tendientes a abordar los impactos. La matriz de riesgos institucionales y la planeación estratégica vigente se encuentran disponibles para consulta en la **intranet corporativa**.

## 6.2. Objetivos de calidad y planificación para abordarlos

La organización establece los objetivos del sistema de gestión alineados con la política del sistema de gestión y se miden a través de los **indicadores de gestión** que se asocian a los procesos, asegurando que sean pertinentes para la conformidad de los productos y servicios, para aumentar la satisfacción del cliente.

La planificación del logro de los objetivos se determina a través de la **matriz de planificación de los objetivos del sistema de gestión**. El seguimiento de indicadores de gestión se realiza generalmente de forma trimestral y al segundo semestre en el marco de la revisión por la dirección.

## 6.3. Planificación de los cambios

La organización identifica que los cambios del sistema de gestión de calidad, de forma planificada se encuentran establecidos en el presupuesto, en el plan anual del SGC, tablero de control DAF, matriz de riesgos y en la planeación estratégica. Donde el propósito de los cambios, sus consecuencias potenciales se presentan en la planeación estratégica, la integridad con el sistema de calidad, la disponibilidad de recursos y asignación de responsabilidades se evidencia en el presupuesto anual y en el plan anual del SGC.

## 7. APOYO

### 7.1. Recursos

#### 7.1.1. Generalidades

La organización determina los recursos (financieros, físicos, humanos, tecnológicos, etc.) necesarios para establecer, implementar, mantener y generar la mejora continua del sistema de gestión, garantizando la disponibilidad y el uso racional de los recursos, para garantizar la continuidad de la operación y la generación de proyectos y actividades estratégicas que impacten los objetivos que orienten la gestión.

La Alta dirección durante el cierre o la definición de la planeación estratégica del siguiente año se presentan las oportunidades, las capacidades y limitaciones de los recursos, la necesidad de definir e implementar proyectos autosostenibles y que se consideren objeto de financiación y aliados estratégicos para apalancar su desarrollo.

#### 7.1.2. Personas

La organización determina y proporciona las personas necesarias para la implementación, operación y control de los procesos del Sistema de gestión. En el ejercicio de la planeación estratégica, donde se identifican los recursos humanos que la organización requiere son presentados para aprobación por la Alta dirección y por la Junta Directiva Nacional de acuerdo con la conveniencia y logro de los objetivos en el largo plazo.

#### 7.1.3. Infraestructura

La organización cuenta con la infraestructura necesaria y suficiente para lograr la conformidad de los productos y servicios, y garantizar la operación de los procesos. Para esto se cuenta con el espacio de oficina, equipos y software, así como con los servicios de tecnología de información y de comunicaciones (herramientas ofimáticas, correo electrónico, internet, intranet, otros dispositivos) requeridos para la operación normal.

Se realiza mantenimiento de la infraestructura a través de planes de mantenimiento preventivos, provisionando recursos para imprevistos y situaciones que generen atención inmediata.

#### 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

La organización determina, proporciona y mantiene el ambiente para lograr la conformidad de los productos y servicios, bajo los siguientes contextos:

1. Se aplican exámenes de ingreso y periódicos para los colaboradores.
2. Se generan esquemas de fortalecimiento de las competencias.

Cabe anotar que a través del plan de trabajo del SG-SST y el COPASST se da seguimiento

al ambiente para la operación de los procesos que tienen incidencia en los productos y servicios.

#### 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

La organización determina los recursos necesarios para asegurar la validez y confiabilidad de los resultados del seguimiento para la generación de los productos y servicios con sus requisitos establecidos. En este sentido:

1. Los productos informe jurídico e informe económico mantienen un esquema de dos niveles de revisión asegurándose que el producto se genere de acuerdo con los requerimientos establecidos.
2. La gestión gremial establece el comité de presidencia y la junta directiva nacional como mecanismos de seguimiento de la actividad gremial y recibe los lineamientos necesarios para comunicación al cliente o actuación frente a las partes interesadas.
3. La temática, agenda, producción y realización del evento mantienen un esquema de dos niveles de revisión asegurándose que se genere de acuerdo con los requerimientos establecidos.

**EXCEPCIÓN:** Se determina que el requisito 7.1.5.2 Trazabilidad de mediciones no es aplicable para el alcance del sistema integrado de gestión, dado que la trazabilidad de las mediciones no es un requisito, por cuanto no se requiere de equipos o dispositivos de medición para la producción de productos, servicios y eventos.

#### 7.1.6. Conocimientos de la organización

La organización determina los conocimientos necesarios para asegurar la eficaz operación de los procesos y la conformidad de los productos y servicios. Los esquemas utilizados en la organización por los diferentes procesos se concentran en:

1. **Procedimientos documentados actualizados y guías operativas**, Evitando la pérdida y/o desactualización de las actividades operativas. La información es visualizada en la intranet.
2. **Carpetas compartidas de gestión gremial**, Como espacio para mantener el registro de la memoria institucional enfocado al que hacer gremial de las actuaciones identificadas como prioritarias y de alto impacto.
3. **Formación y transferencia de conocimiento**, Asegura que los conocimientos recibidos sean materializados en la creación de proyectos estratégicos, en la realización de acciones tendientes a dar cumplimiento a la planeación estratégica.

Adicionalmente, en la participación de eventos, los cargos de procesos gremiales reciben el conocimiento específico sobre el contexto para darle uso a través de las posiciones y actuaciones gremiales. Se consolida la información en las memorias de conferencias generadas en los eventos.

4. **Gestión del cambio o de análisis de estructuras organizacionales, ascensos, traslado horizontal.** Los procesos de promoción de personal para cargos de la misma área u otras áreas pueden generar aplicación de las buenas prácticas para otros procesos, productos o servicios; así mismo, se transfiere la experiencia adquirida y su aplicación en el nuevo cargo.

#### 7.2. Competencia

Para asegurar que el personal contratado por CAMACOL sea competente y cumpla con la educación, formación o experiencia requeridas o apropiadas para el cargo, se definió el **Procedimiento de selección, Contratación, Vinculación y Desvinculación de Personal (P-PRH-01)**. En cada historia laboral digital se encuentran los registros relacionados con la educación, formación, experiencia adquirida y necesaria para cada cargo.

De igual forma, para gestionar los recursos y actividades necesarias para que los colaboradores de la organización mejoren sus competencias y habilidades del cargo a través de la implementación de programas de capacitación, mejorando su desempeño y productividad, se establece el **Procedimiento para la gestión de formación y capacitación de personal (P-PRH-04)**.

Con el propósito de identificar las fortalezas y determinar las necesidades de formación y mejorar la competencia del personal, se estableció el **Procedimiento para la Evaluación de desempeño (P-PRH-02)**.

#### 7.3. Toma de conciencia

La Alta Dirección en espacios como el comité de Presidencia invita a toda la organización a tomar conciencia de la importancia del sistema de gestión, de dar cumplimiento a los objetivos del sistema de gestión para asegurar que los productos y servicios generados satisfagan las necesidades y expectativas de las partes interesadas, de su contribución y beneficios obtenidos; así mismo, se informa de las implicaciones del incumplimiento traducidas en llamados de atención, procesos disciplinarios, etc.

#### 7.4. Comunicación

La organización ha determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión y que permiten comunicar la gestión de los procesos, los productos y los servicios.

La comunicación interna se considera como uno de los aspectos más importantes dentro de la organización y para el Sistema de Gestión de Calidad, ya que garantiza que los procesos que se ejecutan y las actividades que se realizan son eficaces. La Alta Dirección se asegura de que las decisiones tomadas que incidan en el desarrollo de las actividades de la organización y que afecten al Sistema de Gestión, sean informados a través de mecanismos de comunicación interna que se encuentran establecidos en la **matriz de comunicaciones internas y externas** (véase intranet), con seguimiento anual.

Los comités de presidencia se programan una vez al mes, sin embargo por temas de coyuntura y eventos no se programan con la periodicidad esperada, por lo cual la Presidencia programa comités con los responsables, con el fin de hacer seguimiento a las actividades de coyuntura nacional y sectorial que inciden en la planeación estratégica del año en curso, actividades pendientes, solicitudes, quejas y reclamos del cliente o inconvenientes generados al interior de la organización, definir estrategias de trabajo, entre otras actividades que involucren los productos y servicios ofrecidos.

#### 7.5. Información documentada

La organización ha determinado la información documentada necesaria para apoyar los procesos, productos y servicios. Para facilitar la consulta, actualización, la información documentada sea de forma impresa o digital, se identifica claramente, se genera una descripción (en caso de aplicar), se adapta a una plantilla o un formato preestablecido bajo el Sistema de gestión. La información documentada digital o en medios electrónicos se controla asegurándose su disponibilidad y protección, dado los esquemas de backups realizados para salvaguardar la información.

De igual forma, el servidor de archivos digitales organiza la información de forma que solo accedan, recuperen y usen los usuarios que los responsables de procesos han identificado y una vez el personal ya se retire de la organización se inactiva el usuario y sus privilegios de consulta o acceso.

La organización cuenta con los siguientes documentos, que se encuentran para su consulta:

1. Instructivo para la elaboración de documentos de calidad (P-IGC-01).
2. Procedimiento de control de los documentos (P-PGC-01), en el cual se definen las responsabilidades de elaboración, aprobación y revisión de documentos incluido dentro del Sistema de gestión, se establecen parámetros para controlar la revisión y actualización de documentos, así como los mecanismos para identificarlas, el tratamiento y control de versiones.

3. Listado maestro de control de documentos internos (P-LGC-01)
4. Listado maestro de control de documentos externos (P-LGC-02)
5. Procedimiento de control y archivo de registros (P-PGC-02), donde se establece y mantiene los registros del Sistema de Gestión, se establecen los parámetros para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.
6. Manual de Gestión Documental (P-MGC-02) como manual de operación y apoyo del inventario documental, de la tabla de retención documental para identificar y controlar los registros generados.

## 8. OPERACIÓN

Dentro de las actividades encaminadas a la atención y servicio al cliente, en pro de responder a sus requerimientos y actividades están:

1. Presentar de manera periódica la revista urbana, los informes jurídicos y los documentos de análisis económicos y demás productos y servicios a nuestros clientes y partes interesadas a través de la página [www.camacol.co](http://www.camacol.co).
2. Responder o tramitar las solicitudes e inquietudes de las partes interesadas.
3. Hacer chequeo y actualización permanente de la página web [www.camacol.co](http://www.camacol.co), permitiendo que toda información del gremio y del sector de la construcción sea de actualidad, de coyuntura y que permita la toma de decisiones.
4. Informar en comité de presidencia y/o a través de correo interno las inquietudes y necesidades específicas de las partes interesadas que requieran un manejo especial para su respuesta.
5. Realizar eventos que impacten a las partes interesadas de acuerdo con el contexto de la organización.

Los documentos de análisis económicos pueden utilizar cálculos económétricos para dar soporte a las gráficas presentadas en los documentos o generar el análisis de acuerdo con el tema de coyuntura desarrollado. Para la generación de esta información se hace uso de reportes y datos generados de la plataforma Coordenada Urbana y es utilizado por economistas que por su competencia tienen el conocimiento y experiencia para su uso.

Los datos personales de los afiliados para el envío de información desde el proceso de comunicaciones corporativas se encuentran en el CRM Camacol y es administrada por la Jefatura de desarrollo gremial regional.

De igual forma se cuenta con la herramienta de distribución masiva de la información llamada Group-mail.

### 8.1. Planificación y control operacional

La organización ha establecido los procesos misionales que están directamente relacionadas con la función y la misión institucional. En dichos procesos se determinan los bienes y servicios (actividades específicas) proporcionados externamente, necesarios también para proveer tanto los productos como el servicio declarado en el alcance de este sistema de gestión de calidad.

El control a los procesos y actividades misionales, se han definido a partir de los riesgos identificados, así como las actividades de seguimiento establecidas para los criterios de aceptación de los productos y servicios, como lo son los indicadores y las revisiones en varios niveles.

La gestión gremial alineada con la planeación estratégica permite que se pueda recuperar la memoria institucional ante temas de coyuntura que la organización ha gestionado antes y con ello, poder facilitar la prestación del servicio gestión gremial (basada en la estructura de carpeta compartida).

La organización está en continua preparación para reaccionar y responder ante los cambios en la dinámica del sector, bajo los lineamientos de la Junta Directiva Nacional, así como, para cumplir cambios en los requisitos de los clientes, legales y reglamentarios.

En las caracterizaciones de los procesos misionales, se recoge la planificación y control operacional de forma resumida. Los requisitos de los productos y servicios están determinados en los procedimientos de los procesos misionales.

## 8.2. Requisitos para los productos y servicios

### 8.2.1. Comunicación con el cliente

La comunicación con el cliente, relacionada con la información sobre el producto, consultas y quejas son manejadas a través del procedimiento de Atención al Cliente (P-PGC-07).

La organización ha determinado e implementado eficazmente mecanismos de comunicación con los clientes, relacionados principalmente con:

1. **Información sobre los productos y servicios de la Organización.** Donde a través de la página corporativa [www.camacol.co](http://www.camacol.co) se presentan los productos e información relevante de nuestra organización y de los temas y aspectos relacionados con el sector de la construcción y del gremio.  
De otra parte, en el informe de gestión anual que se entrega en el marco del Congreso Colombiano de la Construcción se presenta la gestión de Camacol Nacional y de las diferentes regionales.
2. **Junta Directiva Nacional.** En las sesiones mensuales, los miembros de la Junta Directiva Nacional presentan sus solicitudes, inquietudes y lineamientos, los cuales se generan como compromisos al interior de los equipos de la organización; de los cual cuando amerite, son presentadas y revisadas en el comité de presidencia para tomar las acciones y respuestas que sean necesarias.

3. **Contáctenos.** Formulario básico de registro en la página corporativa, tanto para los afiliados como interesados en el sector de la construcción, que brinda espacio para registrar los comentarios, solicitudes, quejas y reclamos. A través del procedimiento de Atención al Cliente (P-PGC-07), se presentan las actividades para gestionar las consultas, quejas y reclamos que se presenten vía contáctenos de la página web. Se resalta que la coordinación de Calidad realiza de forma trimestral, el control estadístico a través del indicador definido en el proceso Gestión de Calidad.
4. **Personalizada y Gremial.** Donde las áreas misionales y el área de productos y servicios atienden solicitudes del cliente, para compartir información específica del sector, para solicitar información sobre productos y servicios de CAMACOL.
5. **Preguntas y respuestas frecuentes.** Consultadas en la página web para aclarar inquietudes por parte de las partes interesadas o solicitantes.
6. **Encuestas de satisfacción.** En el marco de la realización de los eventos se aplican encuestas de satisfacción que permiten determinar solicitudes, quejas y reclamos de los participantes. Si la organización considera a lugar estas PQR se realiza tratamiento vía acciones correctivas y de mejora o con planes de manejo en los riesgos organizacionales.

#### 8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios.

Cada procedimiento documentado de los productos Revista Urbana, los documentos de análisis económicos y el Informe Jurídico, presenta un aparte identificado como "Determinación y revisión de los requisitos". Allí se presenta la metodología, fuentes y actividades que deben ser tenidas en cuenta para determinar los requisitos tanto legales y reglamentarios como los propios de cada producto. Esta determinación es específica para cada producto.

La Gestión Gremial como servicio y cumplimiento del objeto principal se basa en los lineamientos de la planeación estratégica y de la JDN, siendo coherente con los mensajes que se transmiten en los eventos desarrollados por la organización.

#### 8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios

La organización revisa constantemente los requisitos implícitos y explícitos de los productos y servicios (actuaciones, posición gremial y eventos), para cumplir con las expectativas de los clientes, en los comités de presidencia, en reuniones de seguimiento

o en reuniones o correos con los proveedores.

#### **8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios**

La organización se asegura que cuando se cambian los requisitos para los productos, servicios o eventos, debido a la dinámica del sector o a la anticipación al desarrollar actuaciones, se actualiza la información en los documentos correspondientes al interior del proceso, bajo los espacios definidos como comité de presidencia o en reuniones de seguimiento, los correos informativos de los cambios generados y en caso tal, las actas de comité de presidencia. Así mismo se comunican los cambios de acuerdo con el plan de comunicación interna y externa, definido por la organización.

### **8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios**

#### **8.3.1. Generalidades**

En la organización se aplican los requisitos de diseño y desarrollo en los procesos misionales, teniendo en cuenta que están directamente relacionadas con la función y la misión institucional, donde se identifican las necesidades y problemáticas del sector y su entorno, para brindar soluciones o alternativas a las necesidades del cliente relacionados con el gremio.

#### **8.3.2. Planificación del diseño y desarrollo**

a. La planificación del diseño y desarrollo se encuentra especificada en:

- Procedimiento de Elaboración y Distribución de la Revista Urbana (P-PCU-01) con los aspectos:
  - Las etapas de diseño, desarrollo y entrega de la Revista Urbana.
  - Los puntos de Revisión, Verificación y Validación, en cada una de las etapas establecidas.
  - Las responsabilidades del personal implicado, así como las líneas de autoridad definidas.
- Procedimiento de realización de eventos (P-PEV-01) identificando las etapas:
  - Etapa de planeación, producción, realización y evaluación.
  - Las responsabilidades del personal implicado, así como las líneas de autoridad definidas.
  - Los puntos de Revisión, Verificación y Validación, en cada una de las etapas establecidas.

De igual manera los procedimientos correspondientes para la generación de los informes jurídico y económico, en los procesos correspondientes.

En el servicio gestión gremial, la planificación de su diseño y desarrollo, inicia desde la planeación estratégica, donde se prioriza el o los aspectos/temáticas a intervenir, y en las cuales se centrarán los recursos, tanto económicos, como de personal, para generar las actuaciones y los proyectos estratégicos cuando corresponda. También los lineamientos para la posición gremial ante situaciones coyunturales, determinados como acciones proactivas/propositivo. Y la documentación del proceso Gestión Gremial y su correspondiente procedimiento.

#### **8.3.3. Entradas para el diseño y desarrollo**

Se identifican como elementos de entrada para el diseño y diagramación de la Revista Urbana:

1. El contenido de cada uno de los temas enviados por los jefes de área.
2. Los temas especializados de sostenibilidad, responsabilidad social y construcción sostenible.
3. Las entrevistas solicitadas en el consejo editorial.
4. El tema de la editorial con los respectivos contenidos.

Para los eventos, se encuentran como principales elementos de entrada la coyuntura del sector de la construcción de edificaciones y la planeación estratégica para definir el tema central la agenda preliminar y conferencistas.

En cuanto a los informes Jurídico y Económico, los elementos (requerimientos establecidos) para su diseño y desarrollo, se encuentran establecidos en el respectivo procedimiento, tales como: cifras de coyuntura, balance sector edificador, bases de datos especializadas, proyectos de ley en trámite (nacional y regional), actos administrativos, conceptos y decisiones judiciales, que inciden en el sector de la construcción.

Para la gestión gremial los insumos los principales elementos de entrada son la planeación estratégica, la coyuntura actual, los cambios en la legislación nacional, entre otros.

#### **8.3.4. Controles del diseño y desarrollo**

##### **Revisión del diseño y desarrollo**

Para la revista urbana, el director de Comunicaciones se concentra en identificar los responsables (participantes) de las principales secciones del temario que se desarrollarán en la revista. Además, se evalúan los temas propuestos por las áreas y se identifica si hay problemas para el desarrollo del temario que generen situaciones donde no se logre cumplir con el objetivo propuesto (desarrollo completo del temario).

Para la realización del evento, el vicepresidente técnico identifica el tema central teniendo en cuenta la visión del Gremio, la coyuntura nacional y local, las tendencias de corto y mediano plazo y un tema de aporte trasversal a la cadena de valor. Basado en el tema se genera la agenda y los conferencistas acordes a la pertinencia temática y nivel de experiencia.

Para el informe jurídico y económico, y la gestión gremial, la revisión asegura que la información y las actuaciones adelantadas y registradas son adecuadas a los lineamientos de los estatutos, de la JDN y de la presidencia de la organización, de acuerdo con los objetivos del proceso, de calidad y estratégicos, previamente definidos.

#### **Verificación del diseño y desarrollo**

Para la revista urbana, durante la verificación se chequea que todo el material recibido de las áreas responsables: contenidos de cada sección, entrevistas, material fotográfico, destacados, entre otros; se encuentren de acuerdo con el temario y los demás lineamientos derivados de la Presidencia Ejecutiva y del comité editorial. De igual forma, se identifican contenidos que por decisión del director de Comunicaciones sea necesario incluir temas de última hora y de gran relevancia. En conclusión, la directora de Comunicaciones verifica con su equipo de trabajo, que el temario cumple con los requisitos de entrada, es decir, las entrevistas, la portada, temas de cubrimiento de eventos de última hora y la editorial desarrollada y definida vs lo propuesto y aprobado por las áreas y la Presidencia Ejecutiva.

Para la realización del evento, el vicepresidente técnico y la directora de productos y servicios identifican que la temática de la agenda tenga una correlación con los elementos de entrada (coyuntura del sector de la construcción de edificaciones y la planeación estratégica) y que los conferencias en su selección sean idóneos para el desarrollo de la temática de la agenda.

La verificación del informe jurídico se realiza antes de publicarlo, mediante un esquema de revisiones de dos o más niveles, el informe económico realiza cálculos alternativos (fuera del aplicativo) y comparándolo con el informe inmediatamente anterior. Por último, el servicio gestión gremial también lo realiza bajo un esquema de revisiones de dos o más niveles en la matriz gestión gremial.

#### **Validación del diseño y desarrollo**

El director de Comunicaciones valida que el temario de la revista va a satisfacer los requisitos para lo cual fue definido y desarrollado, se valida el temario antes de iniciar con las entrevistas y la solicitud de información que generan las áreas dados los

temas definidos.

Para la realización del evento, el vicepresidente técnico y la directora de productos y servicios identifican que la temática de la agenda va a satisfacer los requisitos para lo cual fue propuesto, se valida la coherencia de la agenda principal con la agenda (principal y paralela) con los conferencistas propuestos antes de iniciar con las entrevistas y solicitud de presentaciones.

De otra parte, la directora de comunicaciones valida la Revista Urbana antes de ir a impresión/distribución digital. De igual forma, valida que los resultados del diseño y desarrollo garanticen la publicación de la revista. Esto asegura que los mensajes de sostenibilidad, innovación y actualidad se hayan incluido.

En cuanto los informes jurídico y económico, la validación, se realiza teniendo en cuenta que esté disponible para los clientes y partes interesadas pertinentes, y para la gestión gremial, que las actuaciones realmente apliquen o den respuesta al enfoque estratégico o a la coyuntura actual. Todo lo anterior cuenta con el visto bueno de un cargo de alto nivel para su publicación y/o entrega.

#### **Salidas del diseño y desarrollo**

Las salidas del diseño y desarrollo son el producto y el servicio final de la organización, tanto el informe jurídico, el informe económico, la Revista Urbana, el evento (las conferencias y las memorias) y la Gestión Gremial (actuaciones, posiciones, conceptos). Las salidas se encuentran documentadas en las caracterizaciones de proceso misional correspondiente, y en los registros de seguimiento y control establecidos en el Sistema de gestión.

#### **Cambios del diseño y desarrollo**

Los cambios o ajustes al diseño de la Revista Urbana, informe jurídico e informe económico pueden darse por noticias sobre el sector, temas de coyuntura y en general toda la información que incida en el producto para generarla con actualidad. Los cambios se identifican por varias vías: correo electrónico, comités de presidencia o reuniones con el área de comunicaciones o fuentes externas.

En este sentido, en caso de que el temario de la Revista Urbana inicialmente expuesto y enviado a las áreas para su desarrollo genere cambios significativos, la dirección de Comunicaciones genera una nueva versión del temario, enviándose por correo electrónico con las modificaciones presentadas. Y en el caso de los informes, se ajusta su contenido y análisis correspondiente, informándolos en las reuniones internas de los equipos de trabajo, además del comité de presidencia.

Los cambios al diseño del evento, se concentra principalmente en el tema y en la agenda, de la cual se controla por fecha o versionamiento interno y la versión vigente se publica en la página web del evento.

#### **8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**

Para garantizar que los bienes o servicios adquiridos por CAMACOL, cumplan con los requerimientos en cuanto a especificaciones y calidad establecida, CAMACOL cuenta con el procedimiento de Compras (P-PCP-01).

El procedimiento de Compras (P-PCP-01) establece los criterios, parámetros y actividades que se deben seguir para seleccionar, contratar (bajo unos criterios), evaluar y realizar un seguimiento adecuado al desempeño de los proveedores de Camacol con el fin de obtener un nivel de confiabilidad acorde con las necesidades de la empresa y sus clientes.

Este procedimiento aplica única y exclusivamente a los proveedores de bienes o servicios que afecten la calidad de los productos entregados al cliente por CAMACOL, o para aquellos que sean considerados como proveedores preestablecidos. El registro de la selección de proveedores está bajo el documento P-F01-PCP-01 y el registro de la evaluación de proveedores, está bajo el documento P-F02-PCP-01.

La información de la compra, tales como descripción del producto, especificaciones y cantidades, se registran en el formato de Orden de Compra (P-F06-PCP-01) la cual deberá cumplir con el procedimiento de Compras.

Como verificación de los productos comprados, el procedimiento de Compras (P-PCP-01) establece que todos los productos comprados deberán ser revisados con el objetivo de verificar que cumplan con las condiciones establecidas.

La organización comunica a los proveedores externos los requisitos, principalmente por los siguientes medios: correo electrónico, contratos de servicio y reuniones de trabajo.

#### **8.5. Producción y provisión del servicio**

##### **8.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio**

Los productos de la organización cuentan con fichas técnicas y procedimientos documentados, los cuales contienen las especificaciones, las instrucciones de trabajo y las actividades de verificación requeridas para garantizar el cumplimiento de los requisitos en los productos. Debido a la naturaleza de los productos y servicios de la organización, la revisión de los requisitos del producto se efectúa con la información pertinente del producto especificada en las fichas técnicas.

A continuación, se identifican los documentos de apoyo de los productos y servicios:

- a. **La Ficha técnica Informe jurídico (P-TEJ-01).** Identifica las características del Informe Jurídico, apoyado al procedimiento Recopilación de Información Jurídica (P-PEJ-01)
- b. **La Ficha técnica de estudios Económicos (P-TEE-01).** Identifica las características de los documentos de análisis económico, apoyado al procedimiento de Elaboración y publicación de estudios económicos (P-PEE-01)
- c. **La Ficha técnica Revista Urbana (P-TCU-01).** Identifica las características de la Revista Urbana, apoya las actividades de diseño, diagramación y generación de la Revista Urbana a través del procedimiento de Elaboración y publicación de la Revista Urbana (P-PCU-01)
- d. **Actuaciones de Gestión Gremial.** A través de las acciones enmarcadas en la gestión gremial, los resultados pueden verificarse mediante actividades de seguimiento o medición definidas posterior a la ejecución de acciones gremiales. Los temas de interés Gremial gestionados, son verificados por actividades de seguimiento posteriores. Se aclara que las actuaciones gremiales tienen un carácter de gestión y no de resultados.
- e. **Procedimiento de realización de eventos (P-PEV-01).** En el anexo No. 1 del procedimiento se Identifican las características de los componentes del evento, en cuanto a: registro, logística, sitio del evento, producción de insumos, personal de apoyo, entre otras.

#### 8.5.2. Identificación y Trazabilidad

La identificación y trazabilidad de los productos se asegura en CAMACOL desde la determinación de los requerimientos hasta la entrega y/o publicación del producto al cliente, de forma que se pueda reconstruir documentalmente el historial de un producto para comprobar las verificaciones a que ha sido sometido.

Los productos de la organización son identificados por un número consecutivo. Tal es el caso del informe Jurídico, por medio del número de informe jurídico, el informe económico, a través del número de informe económico, la Revista Urbana a través del número de edición y el evento congreso de la construcción con el año. Se identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos del seguimiento y medición en cada una de sus etapas de su producción.

Esta identificación también permite rastrear la etapa del proceso en la cual existen situaciones no deseables o desviaciones sobre lo planificado, antes de que el producto sea entregado al cliente.

Las actuaciones gremiales o temas de interés, asociados al servicio de gestión gremial, se identifican en la matriz de gestión gremial, la cual se crea cada año y se registran los documentos y archivos de soporte dependiendo de los tipos de intervención.

#### 8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La información de los afiliados al gremio y afiliados nacionales se encuentra registrada en el CRM Camacol y los logos de los afiliados nacionales se encuentran en carpetas del servidor. La Jefatura de desarrollo regional vela porque los afiliados sean identificados, verificados y protegidos a través de procesos de seguridad en el ingreso de usuarios como a través de backups que permite salvaguardar la información a través del proveedor de tecnología.

De otra parte, el proveedor externo asociado a sistemas utiliza sus dispositivos y equipos para atención del servicio de tecnología al interior de la organización, por lo cual se mantiene informado de velar por la custodia adecuada, una vez se ausente de sus actividades y al finalizar la jornada laboral de la organización. La organización entrega un puesto de trabajo con el esquema de seguridad para mantener custodia de la información.

En los eventos, los proveedores externos que custodian la información, una vez finalizado el evento y de acuerdo con el tratamiento de información usado por los clientes, eliminan los insumos.

#### 8.5.4. Preservación

Para garantizar la preservación de las salidas durante la producción del producto o prestación del servicio, se establece:

- a. En el procedimiento de la Revista Urbana (temario, cronograma, pruebas sherpa, correos de verificación y de aprobación),
- b. En los procedimientos de los productos Informe jurídico e Informe Económico (correos de verificación, devolución y de aprobación),
- c. En el procedimiento de realización del evento (correos de verificación y confirmación con los proveedores externos, de aprobación con participantes y patrocinadores),
- d. En caso de que aplique, se identifican en los productos, embalaje, almacenamiento y protección de los productos y sus partes constitutivas.

#### 8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

La organización identifica actualmente actividades posteriores a la entrega asociadas a: Coordenada urbana a través de los contratos con las regionales y pautas Revista Urbana, a través de correo aprobatorio de requisitos.

En la gestión gremial se consideran los requisitos legales y reglamentarios principalmente asociado a la normatividad legal aplicable a la actividad constructora, los estatutos nacionales, las consecuencias potenciales no deseadas para los productos y servicios. La organización tiene en cuenta la oportunidad la vigencia de la información entregada de los productos, los requisitos del cliente y su retroalimentación.

#### 8.5.6. Control de los cambios

La organización revisa y controla los cambios que puedan surgir en las etapas de producción del producto o en la prestación del servicio, asegurándose que se mantenga la conformidad de los requisitos. Se conservan los correos electrónicos o registros (como información documentada) de los resultados de la revisión de los cambios.

### 8.6. Liberación de los productos y servicios

La organización establece dentro de los procedimientos documentados que apoyan los productos y servicios, el mecanismo de liberación del producto o servicio, así como el responsable; con el fin de garantizar la conformidad de éste con los requisitos establecidos y lo planificado. Se conserva principalmente como información documentada los correos de aprobación del producto o actualización de plataformas como página web enfocada en la prestación del servicio o información de los eventos.

### 8.7. Control de las salidas no conforme

La salida se identifica como no conforme cuando no cumple con los requisitos especificados por la organización como parte de su actuación misional. En este sentido, la organización se **asegura que las salidas no conformes en sus etapas (planificación, diseño, desarrollo, entrega)** sean identificadas (en la revisión, verificación y validación) y se controlan para prevenir su uso o entrega inadecuada.

El **procedimiento de control de las salidas no conformes (P-PGC-04)** establece los criterios para identificar y controlar la salida no conforme y para prevenir su uso o entrega no intencional al cliente. Las salidas no conformes identificados y su tratamiento son registrados en el **Formato de registro del tratamiento de las salidas no conformes (P-F01-PGC-04)** y en cada uno de los procedimientos que apoyan los productos relacionados en el alcance del sistema.

Así mismo, se han identificado riesgos generales las asociadas al evento, para los productos



## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

CÓDIGO: P-MGC-01

FECHA: 21/10/2019

VERSIÓN: 19

relacionados con publicaciones, es decir para informe jurídico, económico y revista urbana, así como para el proceso Gestión Gremial, donde de acuerdo con la metodología y políticas establecidas, se relacionan a que **las salidas en sus etapas sean controladas** y las acciones complementarias se generen según corresponda.

## 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

#### 9.1.1. Generalidades

La organización determina que procesos, productos y servicios requieren de seguimiento y de medición.

Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación que la organización ha fortalecido son:

- a. Seguimiento y medición semestral de los proyectos y actividades estratégicas de a planeación estratégica, con análisis y evaluación de forma semestral y anual.
- b. Seguimiento y medición periódica (cuando aplique) y comportamiento de los objetivos del sistema de gestión, de los resultados de las auditorías internas, de las acciones para abordar los riesgos, correctivas y de mejora, de los resultados de la satisfacción del cliente, con seguimiento y medición anual.
- c. Aplicación de controles y verificaciones establecidos en los procedimientos, los cuales se realizan durante el proceso de elaboración y la verificación final antes de la liberación del producto y servicio.
- d. Aplicación de la evaluación del desempeño por cargos, seguimiento y medición periódica (trimestral, mensual, semestral) con análisis y evaluación de resultados de forma anual.
- e. Aplicación de evaluación de la satisfacción de los eventos marco por parte de los participantes, con análisis y evaluación de resultados de forma anual.

El seguimiento de la medición y análisis de indicadores y el seguimiento las acciones (correctivas, para abordar los riesgos y de mejora), del seguimiento de productos, servicios y entregables resultantes de los proyectos de planeación estratégica generadas, se realiza a través del Comité de Presidencia, en la periodicidad que le aplica.

La organización implementa como herramienta efectiva el uso de las carpetas compartidas, donde permite que los responsables de proceso, de acuerdo con el proceso, producto o servicio puedan crear, actualizar los documentos y demás información documentada que apoye los controles, el seguimiento y la medición. Los mecanismos de seguimiento se evidencian en los registros físicos y magnéticos que evidencian su ejecución.

#### **9.1.2. Satisfacción del cliente**

La organización ha establecido el procedimiento documentado para la evaluación de la satisfacción del cliente (P-PGC-06), en el cual se identifican los métodos para realizar la valoración de la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la organización. La medición de la satisfacción al cliente es anual y los resultados son tabulados y analizados con el fin de tomar las acciones necesarias en los puntos específicos que nos interesa medir del cliente.

Otros resultados de la satisfacción del cliente, asociados a logística, organización, servicio, conferencistas y agenda académica de los principales eventos (congreso, encuentros) son medidos y analizados identificando, si es necesario, tomar acciones.

Se incluye como parte del seguimiento de la percepción del cliente los mensajes de felicitaciones de los afiliados y los recibidos en la Junta Directiva Nacional.

#### **9.1.3. Análisis y evaluación**

La organización realiza el análisis de datos de los elementos y variables anteriormente identificados, evaluando la conformidad de los productos y servicios, el grado de satisfacción del cliente, el desempeño y eficacia del sistema de gestión, implementación eficaz de los planificado, el desempeño de los proveedores y las necesidades de mejora, así como la eficacia para abordar los riesgos y las oportunidades.

### **9.2. Auditoría interna**

La organización realiza auditorias de forma anual, con el objetivo de identificar el grado de cumplimiento del Sistema de Gestión, detectar las fortalezas y debilidades del Sistema de Gestión e Implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora como mecanismo para la mejora continua. La organización ha determinado conformar un grupo de auditores de Calidad, con el fin de evaluar las condiciones del Sistema de Gestión de Calidad y determinar condiciones para la mejora. Adicionalmente, cada vez que sea necesario, forma nuevos auditores internos para fortalecer el equipo actual y dinamizar las actividades propias de la auditoria.

La organización ha establecido el procedimiento documentado de auditorías internas (P-PGC-05) que establece las actividades para determinar si se cumple el objetivo del Sistema de Gestión de Calidad, igualmente establece las responsabilidades para la planificación y realización de las auditorías, para informar los resultados y para mantener los registros.

### 9.3. Revisión por la dirección

#### 9.3.1. Generalidades

Con el objetivo de asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión, la alta dirección definió que la revisión de las actividades del Sistema de Gestión de Calidad se realiza una vez al año, en la reunión de Revisión por la Dirección.

La organización ha establecido el procedimiento documentado de revisión por la dirección (P-PDE-02) que establece las consideraciones de las entradas y salidas de la revisión por la dirección. Las conclusiones, decisiones y lineamientos resultantes de la Revisión del Sistema de gestión se consolidan en el documento “Información para la Revisión por la Dirección”.

#### 9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección

El coordinador de calidad prepara la información para la revisión del Sistema de gestión, en modo presentación, donde se especifican:

- a. Estado de las acciones de revisiones por la dirección previas.
- b. Cambios del contexto organizacional, enmarcado en el sector y gremio.
- c. Información del desempeño y eficacia del sistema de gestión, a través de: resultados de satisfacción del cliente y de las partes interesadas, Desempeño de los procesos y conformidad de productos y servicios, Seguimiento a no conformidades y acciones correctivas, resultados del seguimiento y medición, resultados de las auditorías internas y desempeño de proveedores externos.
- d. Adecuación de los recursos.
- e. Eficacia de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades.
- f. Oportunidades de mejora.

#### 9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección

A la finalización de la revisión por la dirección, se registran las decisiones, oportunidades de mejora, necesidades de cambio en el sistema de gestión, necesidades de recursos en el documento “Información para la Revisión por la Dirección”.

## 10. MEJORA

### 10.1. Generalidades

La organización determina y prioriza las oportunidades de mejora que se establecen desde los diferentes espacios (comités de presidencia, revisión por la dirección, juntas directivas, etc.) e implementa las mejoras (especificadas en correcciones, acciones correctivas, cambios abruptos, de innovación, organizacionales) que permitan fortalecer los productos y servicios asegurando la satisfacción del cliente.

### 10.2. No conformidad y acción correctiva

El procedimiento para la implementación de acciones correctivas y preventivas (P-PGC-03), establece los parámetros para la aplicación de acciones para abordar los riesgos y correctivas, buscando identificar y eliminar las causas de las no conformidades y problemas reales o potenciales, asegurando que no ocurran nuevamente. Adicionalmente se revisa la eficacia de las acciones tomadas.

Se realiza la detección de las No conformidades a través de:

- a. Resultados de las auditorías internas.
- b. A través de la generación de indicadores de gestión, chequeando si las observaciones expuestas podrían generar no conformidades.
- c. Materialización de los riesgos definidos en la organización.
- d. Afiliados que reportan a través del enlace Contáctenos pueden enviar comentarios, quejas o reclamos sobre los productos entregados y servicios suministrados por la organización.

Para lo anterior se toma como fuentes los siguientes documentos para el análisis:

- a. Caracterización de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
- b. Registros de Calidad (Carpetas de registros internos de seguimiento alojados en cada área).
- c. Indicadores de Gestión y Análisis de Datos.
- d. Evaluación de proveedores.
- e. Registros asociados a los procesos.
- f. Matriz de riesgos
- g. Oportunidades previstas en la Planeación Estratégica Vigente.

### 10.3. Mejora continua

La organización mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas, los resultados de la satisfacción del cliente y la revisión por la dirección. Este aparte se soporta con el Procedimiento para la

implementación de acciones de mejora (P-PGC-08).

La mejora continua se encamina a brindar información con análisis confiable y oportuno; con el fin de transformarla en gestión de conocimiento y brindarla como una herramienta más de toma de decisiones a los actores del sector de la construcción.

## 11. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Fecha emisión
19	<p>Se modifica el alcance del SGC dada la incorporación del proceso misional Gestión Eventos y que éste solo aplica para el evento Congreso Colombiano de la Construcción. De igual forma, se relacionan los mecanismos para la realización de los eventos, especialmente lo establecido en el capítulo 8. Se modifica el numeral 6.3 planificación de los cambios aclarando que la organización identifica que los cambios del sistema de gestión de calidad, de forma planificada se encuentran establecidos en el presupuesto general, en el plan anual del SGC, matriz de riesgos y en la planeación estratégica. Se incluye en la política del SIG la palabra eventos "...ofreciendo productos, servicios y <b>eventos</b> altamente valorados que responden a las necesidades de los afiliados ...".</p> <p>Se da lectura a todo el documento y se actualiza dada la dinámica de la organización.</p>	21/10/2019
18	Se incluye en el alcance, que requisito 7.1.5.2 Trazabilidad de mediciones no es aplicable para el alcance del sistema integrado de gestión.	21/08/2018
17	Se organiza el manual de calidad de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, para esta versión del manual de calidad no se relacionan los anexos organigrama y listado procesos versus requisitos norma.	01/11/2017
16	<p>Se realizan los siguientes ajustes al manual: 1) ítem 3.9 se cambia agenda estratégica por planeación estratégica, 2) ítem 3.11, se organizan los procesos de acuerdo con la clasificación identificada en el mapa de procesos: estratégicos, misionales, operativos, soporte, control y evaluación 3) ítem 4.2.3 se incluye el manual de gestión documental como apoyo al procedimiento de control y archivo de registros, 4) 6.2.2. Se incluye el procedimiento para la gestión de formación y capacitación de personal (C-PRH-04), 5) se ajusta el ítem 7.3 dado que el resultado del diseño y desarrollo es el temario, 6) ítem 7.4 Se elimina el formato de requisición dado que no se había eliminado previamente desde el procedimiento, 7) ítem 7.5.3 se incluyen otros productos de la organización para el cumplimiento del alcance del SGC, 8) Se modifica el alcance del SGC a: prestación del servicio de gestión gremial para el sector de la construcción de edificaciones en Colombia</p>	26/09/2016

Versión	Descripción	Fecha emisión
15	<p>Se modifica los siguientes numerales <b>3.1 Procesos de la Organización</b> donde se reorganizan los procesos de estratégicos, misionales, de soporte y de evaluación y seguimiento. Se ajusta el nombre de los procesos Comunicaciones corporativas por comunicaciones estratégicas y Recurso Humano por Talento Humano. <b>4.2.2 Control de los documentos</b> en el párrafo "De igual forma están documentados los seis procedimientos exigidos por la norma:" Se incluye en el ítem 5.5.1 Responsabilidad y autoridad, el párrafo "Las responsabilidades identificadas en los procedimientos que están a cargo del director de un área, pueden ser delegadas de forma completa al siguiente nivel de jerarquía identificado en el organigrama. De igual forma, cuando el Coordinador de un área se encuentre vacante, es responsabilidad del director del área definir de su área a quien se le delegan las actividades." <b>6.4 AMBIENTE DE TRABAJO</b>, "...Comité paritario de salud y seguridad en el trabajo COPASST y de acuerdo con lo especificado en procedimiento de ambiente de trabajo.</p>	28/10/2015
14	<p>Se crea el proceso de Comunicaciones Corporativas ajustándose en el manual de calidad, los anexos (mapa de procesos, Listado de Requisitos y procesos y las caracterizaciones) Igualmente, se modifican los ítems identificados según anexo No. 3. Listado requisitos y procesos. De otra parte, se modifica el cuarto objetivo de calidad, se habilita el ítem 7.3 incluyendo las actividades de la Revista Urbana. Se ajusta el ítem 5.5.3 Comunicación Interna y se actualiza la introducción.</p>	10/09/2013
13	<p>Se ajusta el manual con la eliminación de la herramienta Adminsite. Adicionalmente se modifica el dominio de la página web a <a href="http://www.camacol.co">www.camacol.co</a>.</p>	26/07/2011
12	<p>Se ajusta el Manual de Calidad a los nuevos lineamientos y definiciones de la norma ISO 9001:2008. Se resaltan los ítems: 7.4, 8.5.2, 8.5.3, 8.2.3, 8.2.2, 7.5.4. Se realiza la modificación del cuadro de proyectos estratégicos (ítem 3.9)</p>	15/09/2010
11	<p>Se actualiza el capítulo 3 con la presentación del nuevo planteamiento estratégico de CAMACOL NACIONAL, incluyendo los proyectos estratégicos.</p>	06/04/2010
10	<p>Se realizan las siguientes modificaciones: Se modifica el alcance del certificado del SGC dado que el proceso Gestión técnica se unifica en el proceso Gremial. Se resalta el capítulo 3 con la presentación del nuevo planteamiento estratégico de CAMACOL NACIONAL. Se realiza la aclaración del convenio con la Regional Bogotá &amp; Cundinamarca en el proceso Administrativo y se elimina el cargo Coordinación de Recursos Humanos. Se suspende el Proceso comercial dado que actual/ no hay responsable del proceso.</p>	07/09/2009

Versión	Descripción	Fecha emisión
9	Se elimina toda referencia del proceso de Publicaciones del Manual de Calidad dado que no aplica dentro del alcance de la certificación. Se incluye el proceso misional y operativo gestión técnica, dado que hace parte del alcance del SGC.	28/07/2008
8	Se elimina el ítem 9. Descripción de los procesos, dado que su información complementa las caracterizaciones de los procesos. Se incluye el proceso Estudios Económicos en los ítems donde se relacione. Se hace exclusión del ítem 7.6 de la norma.	12/03/2008
7	Reorganización y ampliación de los ítems 7 y 8 relacionados con la norma ISO 9001:2008. Adición del proceso Estudios Económicos en el ítem 9. Descripción de los procesos.	15/08/2007
6	Se modificó el organigrama de acuerdo con los cambios organizacionales.	12/03/2007
5	Se modificó el punto 2. "Control del Manual de Calidad" por "Estructura del Manual de Calidad". Se justificó el cumplimiento del numeral 7.6 de la Norma ISO 9001:2008, "Control de los dispositivos de seguimiento y medición". Se modificó el organigrama y se cambiaron los cargos de los procesos Gestión Calidad, Administración y Recursos Humanos.	10/04/2006
4	Se asignó como responsable del proceso de Gestión Gremial al Vicepresidente de Edificaciones. Se amplió el alcance del Sistema, incluyendo el informe jurídico. Se modificó el mapa de procesos, agregando el proceso comercial y cambiando estudios jurídicos de proceso de soporte a proceso operativo. Se modificó el organigrama. El requisito 7.5.4 Propiedad del cliente, dejó de ser una exclusión dentro del Sistema y se explicó cómo se cumple con este requisito. Se definió como responsable del proceso de publicaciones al Coordinador Nacional.	07/02/2006
3	Ajustes del Manual de acuerdo con los cambios organizacionales.	04/08/2005
2	Se ajustó el Manual de calidad de acuerdo con los cambios organizacionales. Se incluyó una descripción del cumplimiento de cada punto de la norma.	08/02/2005
1	Se revisaron las caracterizaciones y se ajustó el manual.	22/12/2004
0	Creación del documento	12/04/2004