



COORDINACIÓN DE CALIDAD

La calidad no es un acto, es un hábito.
Aristóteles



Construyendo MÁS+



BOGOTÁ & CUNDINAMARCA

Equipo Líder



Daniel Alejandro Gómez

Director Administrativo y
Financiero



Sandra Yulieth Ladino
Auxiliar administrativo



Maria Fernanda Forero
Asistente de Calidad



Adriana Calle
Coordinadora de Calidad

¡Bienvenidos!





1. OBJETIVO DE LA COORDINACIÓN DE CALIDAD
2. ACTIVIDADES QUE APOYA DESDE LA COORDINACIÓN DE CALIDAD
3. BENEFICIOS DEL SISTEMA INTEGRADO
4. ¿CÓMO APLICAR UNA ENCUESTA O INSTRUMENTO DE MEDICIÓN?
5. ¿CÓMO IDENTIFICAR KPI, INDICADORES, ACCIONES DE MEJORAMIENTO, LECCIONES APRENDIDAS?
6. AUDITORIAS DE CALIDAD
7. GESTIÓN POR CONTÁCTENOS
8. CONTRIBUCIÓN A LA EFICACIA DEL SIG
9. IMPLICACIONES NO CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO Y DE SUS REQUISITOS
10. CAMACOL A UN CLIC - MÓDULO DE CALIDAD
11. CERTIFICACION CALIDAD

Contenido de la Inducción



Administrar y mantener el sistema integrado de Gestión SIG, propendiendo porque el sistema sea eficaz para dar cumplimiento a la misionalidad enmarcado en el **ciclo PHVA** y del enfoque por procesos.

La **Alta Dirección** es aliado estratégico, dado que asegura que la organización cumpla con los requisitos de la ISO 9001:2015 y los requisitos establecidos por la organización y la ley.



**Objetivo de la
Coordinación
De Calidad**



Actividades que se apoyan desde la Coordinación De Calidad

1. Proporciona la guía para la organización de los documentos y registros generados en la organización,
2. Planea y ejecuta el ciclo de auditorías internas,
3. Lidera el desarrollo de las auditorías externas,
4. Realiza el seguimiento de acciones correctivas y de mejora,
5. Promueve el desarrollo de las acciones para abordar los riesgos,
6. Hace seguimiento a quejas, reclamos, solicitudes relacionados con el cliente derivados de correos de contáctenos,
7. Apoya al seguimiento al tratamiento de salidas no conformes,
8. Lidera la administración del el portal corporativo: Intranet,
9. Aplicación de evaluación de la satisfacción del cliente,
10. Gestiona la creación/actualización procedimientos del SGC,
11. Seguimiento a actividades de planeación estratégica.

-----Beneficios del SIG



Mejora del desempeño global de la organización, a partir del enfoque por procesos



Abordar riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivo, conduce a aumento significativo de eficiencia institucional



Mejora capacidad para proporcionar regularmente P y S que satisfagan requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables



Facilita oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente



Capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del SGC especificados.



Facilita integración de sistemas de gestión.

+ confianza + visibilidad + organización + planeación + estándar + mejora continua +

Evaluemos nuestros productos servicios y eventos

Experiencia de Usuario – Satisfacción de partes interesadas

¿Cómo aplicar una encuesta o instrumento de medición?



- 1.** Contáctese con la coordinación de calidad para confirmar:
 - Producto, evento, servicio u otro a evaluar.
 - Fecha de aplicación
 - Público objetivo
 - Logo o imagen
 - Metodología de aplicación
- 2.** Programe con la coordinación de calidad:
 - La entrega del enlace de la aplicación de la encuesta.
 - La fecha estimada de cierre del enlace
 - La recepción de los resultados, los cuales son entregados 3 días hábiles después de cerrada la encuesta.

Apliquemos la mejora a nuestros procesos

¡Lo que no se puede medir, no se puede mejorar!

**¿Cómo Identificar KPI,
Indicadores, Acciones
de mejoramiento,
Lecciones aprendidas?**



- 1.** Agéndese con la coordinación de calidad para establecer:
 - Qué queremos medir bajo metodología SMART.
 - Servicio o evento para documentar las lecciones aprendidas.
 - Ampliación o cambio de indicadores de gestión de los procesos.
 - Posibles reprocesos, elementos por monitoreo.
- 2.** Defina con la coordinación de calidad:
 - Sesiones de ideación para el desarrollo de KPI.
 - Identificación de acciones conjuntas.
 - Metodología de definición de indicadores, acciones y lecciones.
 - Despliegue en presentaciones en los tableros de control.

Auditorias de Calidad

Es un proceso sistemático 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.



Auditorias Internas son programada 1 vez en el año y realizadas por parte del equipo de auditores internos de la organización.



Acciones continuas de monitoreo

- Trazabilidad
- Seguimiento
- Recordatorios y alertas
- Verificación y chequeo



Auditoria Externa es realizada 1 vez en el año por parte de un auditor del ente certificador BUREAU VERITAS CERTIFICATION, verificando la conformidad de requisitos de la norma vigente (ISO 9001:2015).

Gestión por Contáctenos

1. Desde la página web se canalizan los contáctenos a través de la Coordinación de Calidad, la cual se transfiere al área responsable para darle **respuesta al solicitante, en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles.**
2. En el Outlook puedes **crear una carpeta de solicitudes**, para archivar todos los correos que sean objeto de quejas, reclamos o solicitudes de los afiliados, potenciales y clientes.
3. Debes tramitar y dar respuesta a las solicitudes reportadas por el área de calidad, brindar información clara al solicitante sobre el tema, producto o servicio requerido y **copiar al área de calidad.**
4. Consulte el **procedimiento de Atención al cliente** para su lectura y cumplimiento.

Nombre *

Correo electrónico *

Asunto *

Mensaje *

Acepto [política de datos](#) *

No soy un robot reCAPTCHA Privacidad - Términos

Enviar

Vías de recepción de contáctenos

- Página web
- Correos corporativos
- Mesa Directiva, Junta Directiva.

Contribución a la eficacia del SIG

Apporte de las labores integrados para **responder a la política y los objetivos de calidad.**



La comunicación continua con el jefe aumenta el desempeño en pro de la gestión gremial y organizacional

Entendimiento de la integración de sistemas de gestión **fortalece el ambiente de trabajo.**



Solicitar apoyo en las funcionalidades de las herramientas disminuye las inconsistencias de operación

Fortalecer la atención al detalle y la tarea bien hecha, **aumenta la productividad y satisfacción de los clientes**



El conocimiento de los procedimientos y flujos de trabajo Evita Reprocesos y aumenta la eficacia de la labor

Implicaciones No cumplimiento del Sistema Integrado y de sus requisitos

Reprocesos



Aumento de hallazgos en las auditorias internas

Inconsistencias documentales



Llamadas de atención o medidas sancionatorias

Uso de recursos adicionales



Impacto negativo en la Evaluación de desempeño

Camacol a un Clic - Módulo de Calidad

**Documentación SGC: Manuales,
procedimientos, formatos**

Objetivos



Administración de los Riesgos

**Satisfacción del cliente,
Experiencia de usuario**



Indicadores

**Acciones correctivas, de mejora, lecciones
aprendidas**

Auditorías Internas



Gestión Documental



¡17 años
Certificados!



Procesos del
Sistema de
Gestión de
Calidad



Productos y/o Servicios
Certificados

Boletín Construnota

Producción Censo de Obras

Servicio de Gestión Gremial

10 Procesos

Estratégicos

Direccionamiento
Estratégico

Misionales

Gestión Gremial

Comunicaciones
Corporativas

Estudios Técnicos

Gestión Comercial

Soporte

Administrativo

Gestión Talento
Humano

Gestión Calidad

Contabilidad

Gestión de
Compras



Construyendo MÁS+

¡17 años
Certificados!



Procesos del
Sistema de
Gestión de
Calidad



Productos y/o Servicios
Certificados

Revista Urbana

Estudios Jurídicos

Estudios Económicos

Servicio de Gestión Gremial

11 Procesos

Estratégicos

Misionales

Soporte

Direccionamiento
Estratégico

Gestión Gremial

Administrativo

Comunicaciones
Corporativas

Gestión Talento
Humano

Estudios
Económicos

Gestión Calidad

Estudios Jurídicos

Contabilidad

Gestión de Eventos

Gestión de
Compras



COORDINACIÓN DE CALIDAD

GRACIAS



Construyendo MÁS+



BOGOTÁ & CUNDINAMARCA