

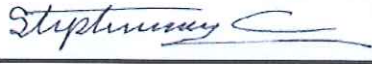

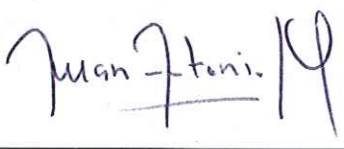


Gestión estratégica de Calidad

MN.2901

Versión n° 2.0

Vigente desde 01-06-2022

Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
		
Stephany Cardona Correa	Beatriz Galvis Álzate	Juan Antonio Lotero Gomez
Coordinador de gestión integral	Jefe de desarrollo organizacional	Gerente General



pavimentar
Ingeniería al futuro

Contenido

Cod: MN.2901

Versión: 2.0

Fecha: 01-06-2022

Descripción del contenido	Página
1. Alcance del SGC	1
2. Compromiso Gerencial	2
3. Política del SGC	3
4. Objetivos del SGC	4
5. Proceso de gestión del cambio	5
6. Proceso de gestión de requisitos	6
7. Documentos anexos	7
8. Control de Cambios	8



Alcance del SGC

El sistema de gestión calidad en Pavimentar, esta enfocado en el alcance descrito a continuación:

Explotación, suministro y comercialización de materiales pétreos. Producción y comercialización de mezclas y bases asfálticas. Construcción de obras de infraestructura vial, obras de urbanismo y puentes. Construcción de redes de acueducto, alcantarillado y gas. Gestión de la construcción de redes de energía y telecomunicaciones.





Compromiso Gerencial

El compromiso de la empresa de cara al sistema de gestión calidad se encuentra fundamentado desde el direccionamiento estratégico, el cual es una entrada para la planificación y ejecución de las actividades del sistema.

El proceso de planificación estratégica se revisa cada 5 años, por la dinámica del sector en el que se encuentra la empresa, en este se valida la misión, visión y los objetivos organizacionales, y es aprobado por la junta directiva.

Para planificar el sistema de gestión calidad se tienen en cuenta los principios de legalidad, cumplimiento de necesidades y expectativas de partes interesadas, mejoramiento continuo, innovación, hacer operaciones amigables con el medio ambiente y sus áreas de influencia directa, desarrollo de los proveedores y empleados. Lo anterior se aplica por Pavimentar en el desarrollo de sus actividades en un marco de responsabilidad social y empresarial.

El despliegue de la planificación del sistema de gestión de la calidad se hace a través de procesos de comunicación, definición de la interrelación entre los procesos internos, la documentación de la información relevante para el sistema, la identificación y gestión de los riesgos y las oportunidades, el establecimiento de roles y responsabilidades y la asignación de recursos.

El control y seguimiento del sistema de gestión calidad se hace a través de los indicadores de los objetivos estratégicos, indicadores de procesos, evaluación de desempeño de los empleados, evaluación de satisfacción del cliente y la recopilación de informes de desempeño para la revisión por la dirección.

Una vez se realiza la revisión por la dirección se lleva a cabo la rendición de cuentas y se determinan las acciones de mejora pertinentes.

Firma:

Juan Antonio Lotero Gomez
Gerente General



Política del SGI

Cod: POL.2901

Versión: 2.0

Fecha: 01-06-2022

PAVIMENTAR S.A. en la ejecución de obras de infraestructura vial, proyectos, obras civiles, comercialización, suministro de materiales pétreos y mezclas; provee todos los recursos económicos, humanos y otros, necesarios para promocionar, alcanzar y mantener altos estándares en el cumplimiento de requisitos y desempeño de la gestión de calidad de sus productos o servicios, del ambiente, de la seguridad y la salud de sus empleados, proveedores, contratistas y partes interesadas, fomentando la identificación de las oportunidades a nivel estratégico, el control de riesgos, la responsabilidad social con sus grupos de interés y comprometiéndose en el cumplimiento de los requisitos legales, contractuales y de otra índole aplicables a la empresa, incrementando el mejoramiento continuo, las competencias de su personal y la satisfacción de sus clientes.

Esta política de gestión calidad se basa en los siguientes principios:

Promover el desempeño óptimo de las operaciones, cumpliendo con la legislación, especificaciones técnicas, y los acuerdos pactados con los clientes, asegurando la permanencia de la organización en el mercado.

Asegurar la satisfacción de los clientes, tanto a nivel interno como externo, como un indicador clave en la política de mejora continua de la empresa.

Promover la participación y responsabilidad de todos los empleados de la empresa en el funcionamiento del sistema de gestión de calidad.

Generar una cultura de calidad con los clientes, los empleados, proveedores, contratistas, subcontratistas, mediante el desarrollo de campañas de comunicación, planes de capacitación, formación y entrenamiento.

Implementar de forma periódica el formato de reporte de eventos de riesgos, para promover la cultura en gestión de riesgos.

Trabajar continuamente para la concientización del personal sobre la detección de acciones preventivas del sistema de gestión de calidad.

Proporcionar el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de sistema de gestión de calidad.

Firma:

Juan Antonio Lotero Gomez
Gerente General



Objetivos de calidad

Partiendo del direccionamiento estratégico, la DOFA estratégica, la política de calidad, las matrices de riesgos de los procesos críticos para la calidad, los indicadores de gestión, requisitos legales y de otra índole, cambios de tecnología y otros, se establecen los siguientes objetivos de medición de la política y el sistema de gestión de calidad.

Los objetivos y metas son evaluados anualmente, en la revisión por la dirección, en caso de ser necesario se realizaran los ajustes mediante planes de acción.

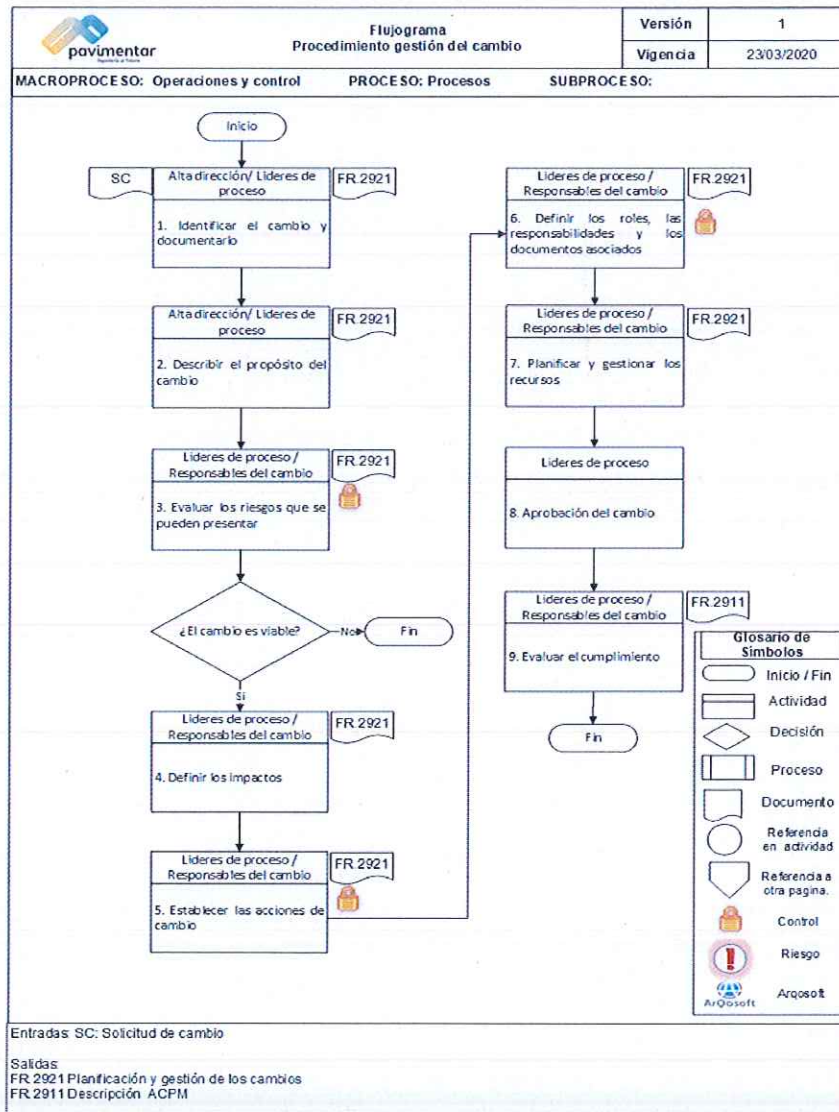
Objetivos	Indicadores	Meta	Periodicidad
1. Aumentar o mantener la satisfacción de los clientes, superior o igual a un 85%, con el fin de mantener la participación en el mercado.	Nivel de satisfacción de clientes: Numero de clientes satisfechos / Numero de clientes encuestados	Superior al 85%	Anual
2. Identificar y dar tratamiento a los no conformes en el proceso productivo.	Nivel de conformidad de producto: N° de ensayos no conformes / N° de ensayos ejecutados. N° de no conformes cerrados / N° de no conformes identificados	100%	Mensual
3. Cumplir con los planes de inspección y ensayo de productos y servicios, para asegurar la calidad en las operaciones.	Nivel de cumplimiento del PIE: Numero de ensayos realizados / Números de ensayos programados.	100%	Mensual
4. Evaluar los proveedores, contratistas y subcontratistas críticos de cara a la calidad, con el fin de asegurar el cumplimiento de especificaciones técnicas.	Seguimiento de Proveedores: Numero de proveedores críticos óptimos / Total de proveedores críticos	90%	Anual
5. Atender las reclamaciones de calidad de productos y servicios, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Reclamaciones: Numero de reclamaciones cerradas / Numero de reclamaciones realizadas	100%	Mensual
6. Realizar operaciones que aseguren el cumplimiento de las especificaciones técnicas y el control de la calidad de los productos y servicios, para disminuir los costos de garantías.	Garantías: Valor total de las garantías / Valor de los ingresos anuales	Inferior al 0,5% de los ingresos anuales de la empresa	Anual
7. Cumplir con los requisitos legales, contractuales y de otra índole, aplicables a la operación.	Nivel de cumplimiento de requisitos: Numero de requisitos cumplidos / Numero de requisitos aplicables identificados	100%	Semestral
8. Crear conciencia de la responsabilidad frente a calidad, a través de las comunicaciones, para promover las buenas practicas y la mejora continua.	Nivel de cumplimiento de comunicaciones corporativo: Numero de comunicaciones realizadas / Numero de comunicaciones planificadas.	100%	Mensual
9. Fortalecer los conocimientos técnicos que favorezcan la calidad de los productos y servicios, a través de talleres y capacitaciones.	Nivel de cumplimiento del plan de capacitaciones de calidad: Numero de capacitaciones de calidad realizadas / Numero capacitaciones programadas	100%	Mensual
10. Generar cultura en la gestión de riesgos para prevenir y mitigar los impactos negativos en la organización, a través de la identificación y valoración de los riesgos	Gestión de riesgos: Numero de matrices de riesgos documentadas / Numero de procesos de la organización	100%	Anual
11. Definir e implementar acciones correctivas y preventivas, con el propósito de promover la mejora continua en la empresa.	Acciones de mejora: Planes de acción implementados / Planes de acción documentados	Superior al 90%	Semestral

Objetivo:

Establecer la metodología necesaria para llevar a cabo los cambios de manera planificada, considerando: La solicitud, los requisitos, especificaciones, propósitos, impactos, integridad del sistema de gestión de calidad, disponibilidad de recursos y asignación de responsabilidades y autoridades.
Definir los controles necesarios para asegurar que el cambio está acorde al requerimiento o solicitud y definir las comunicaciones necesarias para difusión de la gestión del cambio.

Alcance:

Todos lo cambios relacionados con el direccionamiento estratégico, estructura organizacional, el sistema de gestión de calidad, cambios tecnológicos, o los relevantes para la operación. (De acuerdo al criterio de la Gerencia)



N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DETALLE DE LA ACTIVIDAD
1	Identificar el cambio y documentarlo	Alta dirección Líderes de proceso	Se realiza la identificación del cambio, teniendo en cuenta el alcance definido en este procedimiento, se realiza el registro detallado en FR.2921 Planificación y gestión de los cambios, se registra la fecha donde se identifica el cambio y se abre una carpeta en drive para guardar los soportes del cambio a realizar.
2	Describir el propósito del cambio	Alta dirección Líderes de proceso	En la matriz de planificación y gestión del cambio FR.2921, se documenta el propósito del cambio de manera detallada.
3	Evaluar los riesgos que se pueden presentar	Líderes de proceso Responsables del cambio	Una vez se tiene claridad del alcance del cambio se hace un análisis de los riesgos que pueden presentarse en la planificación y en la implementación del cambio, con el propósito de definir si el cambio es viable, estos se deben registrar en el FR.2921 Planificación y gestión de los cambios. ¿El cambio es viable? Si: Continuar con la actividad numero 4. No: Fin del proceso

4	Definir los impactos	Lideres de proceso Responsables del cambio	En el caso en que el cambio sea viable, detallar los impactos que se van a generar a nivel de organización, táctico y operativo. Esta información se documenta en el FR.2921 Planificación y gestión de los cambios
5	Establecer las acciones de cambio	Lideres de proceso Responsables del cambio	Definir las actividades que se van a desarrollar durante la planificación y la implementación del cambio, además establecer un mecanismo de control y seguimiento de las actividades con los responsables y las fechas de cumplimiento. Esta información se documenta en el FR.2921 Planificación y gestión de los cambios
6	Definir los roles, las responsabilidades y los documentos asociados	Lideres de proceso Responsables del cambio	Documentar la información relevante para el cambio, que soporta la gestión, los mecanismos de control, los registros y la información documentada de los métodos de trabajo nuevos o la modificación de los vigentes, con los roles y las responsabilidades del personal que ejecuta las actividades de los procesos y de cambio. Toda la información generada se guarda en la carpeta de gestión del cambio y en la información documentada de la empresa, además se dejara relacionada en el formato FR.2921 Planificación y gestión de los cambios, en los campos de documentos y registros asociados.
7	Planificar y gestionar los recursos	Lideres de proceso Responsables del cambio	Definir los recursos necesarios para ejecutar los procesos de cambio, incluidos el personal, las herramientas tecnológicas y el presupuesto para ejecutar el cambio. Esta información se registra en el formato FR.2921 Planificación y gestión de los cambios
8	Aprobación del cambio	Lideres de proceso	Socializar a la alta dirección o a los líderes de proceso y a las partes interesadas, el cambio a realizar con todos los soportes generados para la planificación e implementación. Los cambios quedaran aprobados en actas de reunión o actas de junta, esto de acuerdo a la magnitud del cambio.
9	Evaluar el cumplimiento	Lideres de proceso Responsables del cambio	Se evalúa si se dio cumplimiento a los criterios establecidos en el cambio previamente aprobado, se verifica que los criterios establecidos en este procedimiento se hayan cumplido; en caso contrario al detectar cualquier desviación de este procedimiento o de los criterios del cambio aprobados, se deben implementar planes de acción, identificado la causa raíz del problema y realizando las actividades necesarias hasta lograr la conformidad. Este plan de trabajo se documenta en el formato FR.2911 Descripción ACPM



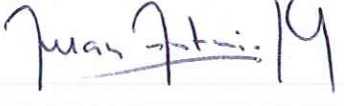
Glosario:

Gestión del Cambio: Aplicación sistemática de procesos y procedimientos para identificar riesgos, evaluar, controlar y monitorear el impacto en la empresa.

Cambio: Referente a cualquier adición, eliminación, modificación temporal o permanente realizada a un sistema existente.

Impacto: Hecho o acontecimiento derivado o que resulta de otro cambio realizado.

Acciones de cambio: Plan de trabajo con el cual se va a planificar, ejecutar, controlar y hacer seguimiento al cambio.

Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
		
Stephany Cardona Correa Coordinador de gestión integral	Beatriz Galvis Álzate Jefe de desarrollo organizacional	Juan Antonio Lotero Gomez Gerente General



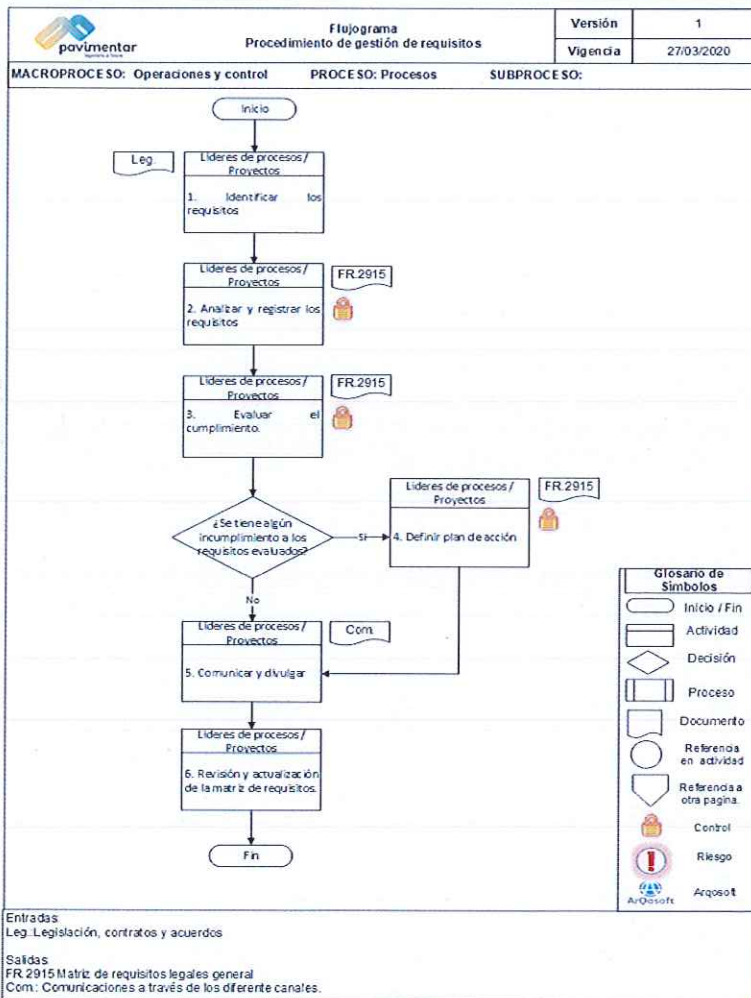
Gestión de requisitos

Cód.: PR.2905

Versión: 3.0

Fecha: 01-06-2022

Objetivo:	Describir la metodología para identificar, establecer, implementar, mantener y difundir los requisitos legales, contractuales y de otra índole, aplicables a Pavimentar y sus partes interesadas.
Alcance:	Desde la identificación de exigencias legales de carácter laboral, SSTA, minería, obras, contractual, tributario y en general los que aplique para la empresa, hasta el control del cumplimiento de las obligaciones o compromisos adquiridos con las partes interesadas, para las actividades, productos y servicios de la empresa.

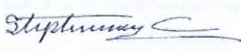
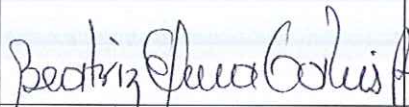
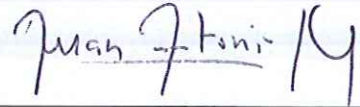


N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DETALLE DE LA ACTIVIDAD
1	Identificar los requisitos	Lideres de procesos / Proyectos	<p>Para la identificación de los requisitos legales, contractuales y de otra índole que le aplican a la empresa, se realiza un análisis de la legislación vigente, teniendo en cuenta las siguientes fuentes de información:</p> <ul style="list-style-type: none"> La legislación existente que esté relacionada con la actividad económica de la empresa. Los requisitos de las partes interesadas relacionados con los sistemas de gestión, Los requisitos legales pactados en los contratos. Las fuentes de información en materia de legislación en las páginas en Internet. Normas inivas y metropolitanas aplicables al sector. Identificación de la actualización de normatividad mediante la página de la ARL Sura, ANLA (Autoridad nacional de licencias ambientales), Mini ambiente (Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible), Corantioquia (Corporación autónoma regional del centro de Antioquia), entre otros. Comunicación directa con los asesores externos de la empresa. Consulta de páginas web de los ministerios y autoridades competentes. Sitios web de organismos del estado y otros. Comunicación con Icontec y Consejo colombiano de seguridad.
2	Analizar y registrar los requisitos	Lideres de procesos / Proyectos	<p>Una vez revisada la legislación aplicable, se registra en el formato FR.2915 Matriz de requisitos legales general, la siguiente información: sistema aplicable, requisito legal, el emisor de la misma, proyecto de ley, aspecto regulado, artículos aplicables y descripción del cumplimiento legal. El objetivo de esta etapa es recolectar información objetiva y registrarla de manera sistemática.</p>

3	Evaluar el cumplimiento	Líderes de procesos / Proyectos	<p>El objetivo de esta etapa es conocer el nivel de cumplimiento de la normatividad, basado en la existencia de evidencia visual y/o documental, para así obtener un enfoque real de la situación en la que se encuentra Pavimentar.</p> <p>Se debe hacer énfasis en aquellos aspectos cuyo incumplimiento represente un mayor riesgo para la empresa, este se define a través de una clasificación valorativa de cumplimiento total, parcial o ausente (No), para priorizar las no conformidades que se generan por incumplimiento legal, contractual o de otra índole. Esta evaluación se registra en el FR.2915 Matriz de requisitos legales general.</p> <p>La evaluación del cumplimiento legal y otros requisitos que le aplique a Pavimentar, se valida anualmente, por personal experto interno o externo, en compañía del responsable del proceso/proyecto.</p> <p>¿Se tiene algún incumplimiento a los requisitos evaluados? Si: Continuar con la actividad numero 4. No: continuar con la actividad numero 5.</p>
4	Definir plan de acción	Líderes de procesos / Proyectos	<p>En caso de presentarse algún incumplimiento en los requisitos aplicables a Pavimentar, se debe documentar el plan de acción en el formato FR.2915 Matriz de requisitos legales general, en este se deben establecer las acciones correctivas necesarias para dar cumplimiento a los requisitos, se determina un responsable de asegurar la implementación y eficacia de las mismas.</p> <p>Desde cada dirección se debe realizar un seguimiento periódico al cierre eficaz de las acciones y desde procesos y control se hará una validación en las auditorías internas que se realicen a cada uno de los procesos.</p>
5	Comunicar y divulgar	Líderes de procesos / Proyectos	<p>Para comunicar y divulgar a los diferentes procesos la legislación y requisitos aplicables, se utilizan los siguientes mecanismos de acuerdo a lo que se determine por el líder del proceso:</p> <p>Publicación de las matrices de requisitos en el sitio de procesos y control en la ruta: https://sites.google.com/a/pavimentarsa.com/procesos-y-control-pavimentar/, cuando se considere necesario se publicara a través de comunicaciones, en carteleras y capacitaciones con el personal.</p> <p>La divulgación se hará a todas aquellas personas (de la empresa y otras partes interesadas) que estén relacionados con el funcionamiento del sistema de gestión de calidad.</p>
6	Revisión y actualización de la matriz de requisitos.	Líderes de procesos / Proyectos	<p>La matriz legal de identificación y evaluación de requisitos legales se revisara como mínimo cada año o cuando se detecten cambios y modificaciones en la legislación, en las condiciones contractuales en las actividades y procedimientos (Cuando aplique), con el fin de tener una inclusión y análisis oportuno de nuevos requisitos, para implementar las acciones necesarias para incorporar las modificaciones necesarias en la operación.</p>

Glosario:

Decreto Ley: Norma expedida por el Presidente de la República en uso de facultades extraordinarias otorgadas por el Congreso Nacional; tiene la misma jerarquía de la ley.
Ley: Norma expedida por el Congreso Nacional y sancionada por el Presidente de la República.
Requisito contractual: Todos los requisitos definidos con la entidad contratante, con los empleados o proveedores, los cuales deben cumplirse en un 100%, para minimizar la probabilidad de una demanda o pérdidas económicas.
Resolución: Acto administrativo que reglamenta un decreto o impone unas obligaciones, de carácter general o particular, dependiendo a quien está dirigida y es expedida por los Ministerios o demás autoridades administrativas del orden nacional o territorial.
Partes interesadas: Persona u organización, que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
Riesgo: Combinación de la probabilidad de que ocurra un(os) evento(s) o exposición(es), y el impacto que puede ser causado por el (los) riesgo(s) que son aceptable(s) o no.

Revisado por:	Validado por:	Aprobado por:
		
Stephany Cardona Correa Coordinador de gestión integral	Beatriz Galvis Álzate Jefe de desarrollo organizacional	Juan Antonio Lotero Gomez Gerente General



Documentos anexos

Codigo	Descripción del documento
D.E	Direccionamiento estrategico
DOFA	DOFA - Empresa
PR.2901	Gestión de Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora.
PR.2902	Procedimiento de gestión de riesgos y oportunidades
PR.2903	Arquitectura de procesos y control de documentos
FR.2910	Matriz de partes interesadas
IN.2901	Levantamiento de ACPM
IN.2902	Evaluación de Satisfacción del cliente
FR.2918	Formato consolidado de reclamaciones
IN.3301	Procedimiento Evaluación de desempeño empleados
PR.3401	Procedimiento de compras - FR.3404 Evaluación de proveedores
PR.1001	Procedimiento de Inspección y ensayo
PR.1002	Procedimiento para el control de equipos de laboratorio
PR.1003	Procedimiento para tratamiento de no conforme
PR.1004	Procedimiento Control proceso
PR.1101	Diseño, mejoramiento de producto y modificación de proceso
GUI.2901	Guía para promover la cultura en el sistema de gestión calidad.
MR.2904	Matriz de riesgos organizacional
MR.2904	Matriz de riesgos Procesos y control
MR.2904	Matriz de riesgos Implementación 9001 v 2105



Control de cambios

Versión	Modificación realizada	Fecha
1.0	Creación del documento	27/03/2020
2.0	Actualización del alcance del sistema y de los responsables del sistema	1/06/2022