

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S

Mayo 2017

<u>AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S</u>	CÓDIGO:	PGC01	pág. 1
	VERSIÓN:	01	
	FECHA:	02/05/2017	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S**

Federico Aycardi Villaneda
Gerente General

ELABORADO POR
Nathalye Llanos Castro

<u>AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S</u>	CÓDIGO:	PGC01	pág. 2
	VERSIÓN:	01	
	FECHA:	02/05/2017	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVO	4
3.	ALCANCE	4
4.	DEFINICIONES	4
5.	GENERALIDADES	6
5.1	Estructura interna	6
5.2	Presentación de la empresa	7
5.3	Misión	7
5.4	Visión	7
5.5	Objetivos de calidad	8
5.6	Política de calidad	8
5.7	Valores corporativos	8
5.8	Simbología utilizada	9
6.	MAPA DE PROCESOS	9
7.	IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	11
7.1	Procesos estratégicos	11
7.1.1	Dirección estratégica	11
7.1.2	Gestión de Calidad	14
7.2	Procesos operativos	18
7.2.1	Licitaciones y ofertas	18
7.2.2	Planeación del servicio	22
7.2.3	Realización del servicio	26
7.2.4	Entrega del servicio	31
7.3	Procesos de Apoyo	35

<u>AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S</u>	CÓDIGO:	PGC01	pág. 3
	VERSIÓN:	01	
	FECHA:	02/05/2017	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			

7.3.1	Gestión Financiera	35
7.3.2	Gestión Humana	38
7.4	Procesos de Evaluación.....	44
7.4.1	Seguimiento, control y evaluación	44
8.	DEFINICIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN	47
9.	CONTROL DE CAMBIOS	49
10.	ANEXOS.....	49
10.1	Formatos.....	49

<u>AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S</u>	CÓDIGO:	PGC01	pág. 4
	VERSIÓN:	01	
	FECHA:	02/05/2017	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el Manual de Procesos y Procedimientos de Aycardi Ingenieros Civiles S.A.S, es una herramienta que permite a la empresa garantizar la organización y mejorar la calidad del servicio.

La estructura de este manual relaciona los macroprocesos identificados en la compañía, los cuales están conformados por procesos y procedimientos; información que se presenta a través de la caracterización de los procesos, diagramas de flujo, los cuales describen los procedimientos de cada actividad.

La estandarización de los procesos y procedimientos permiten cumplir los objetivos y principios de la compañía, ya que permiten determinar los niveles de responsabilidad de cada funcionario de AIC S.A.S en cada una de las actividades ejecutadas, facilitando el seguimiento y control de los procesos.

2. OBJETIVO

El Manual de Procesos y Procedimientos busca ofrecer a la organización una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión, las políticas y los objetivos de Aycardi Ingenieros Civiles S.A.S.

3. ALCANCE

Este manual va dirigido a todos los funcionarios de la compañía. Así mismo, se busca que exista un documento completo y actualizado, que establezca un método estándar para la ejecución de los procesos, y se pueda realizar un seguimiento en la gestión diaria de la organización.

Este manual aplica para cualquier área de la empresa.

4. DEFINICIONES

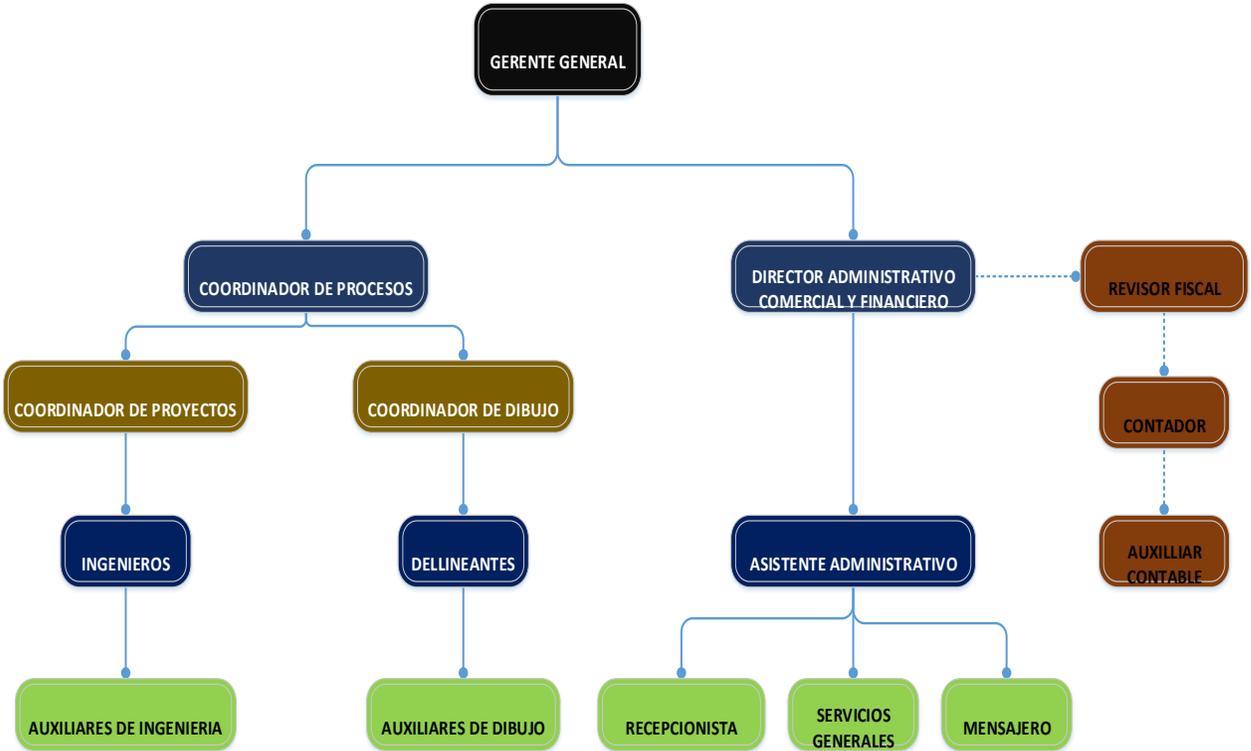
- **Estructura organizacional:** Es la distribución formal de los puestos de trabajo en una organización.
- **Organigrama:** Es la representación gráfica de los órganos funcionales que componen una institución determinada y de los diferentes tipos de relaciones existentes entre ellos, (Lépiz, 1986, p. 113).

<u>AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S</u>	CÓDIGO:	PGC01	pág. 5
	VERSIÓN:	01	
	FECHA:	02/05/2017	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			

- **Tarea:** "Conjunto de actividades y operaciones que se llevan a cabo en el ámbito de un puesto de trabajo, para conseguir cada uno de los objetivos esenciales y básicos del puesto, siguiendo determinadas instrucciones, recomendaciones y normas" (Roig, 1996, p.33).
- **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".
- **Manual de procesos y procedimientos:** Es una herramienta que le permite a la empresa, reunir una serie de actividades que están enfocadas a mejorar la organización dentro de la misma y también busca ofrecer un servicio de calidad a los clientes, buscando así alternativas para mejorar la satisfacción del cliente.
- **Manual:** Carpeta o fólder propio de un área que puede estar compuesto por procedimientos, instructivos, formatos, y otros documentos del Sistema de Gestión de Calidad.
- **Actividad:** Es la más pequeña acción ejecutada por una persona, es todo lo que las personas realizan diariamente en todo momento en la empresa.
- **Control:** Acción que busca minimizar riesgos, analizar el desempeño de las operaciones en búsqueda del resultado esperado, para adoptar medidas preventivas.
- **Eficacia:** Capacidad de producir resultados en un tiempo determinado.
- **Eficiencia:** Maximización de los recursos empleados para generar productos o servicios.
- **Diagrama de flujo:** Representación gráfica de un proceso o procedimiento que permite la observación sistémica de su ejecución, mostrando la lógica y dinámica de la secuencia de un trabajo.
- **Macroproceso:** Conjunto de procesos.
- **Sistema:** Es una red de procesos interconectados, diseñados para satisfacer las necesidades de los clientes, en donde hay unas entradas, transformaciones y unas salidas.

5. GENERALIDADES

5.1 Estructura interna



La Estructura orgánica de la Empresa fue concebida con base en procedimientos generales de trabajo soportados en un sistema Integral de Gestión, que garantiza el desarrollo de los proyectos contando con todos los recursos técnicos, dependiendo de un adecuado apoyo logístico.

Para el desarrollo de cada proyecto de la empresa se cuenta con un personal altamente calificado y especializado en las áreas del diseño estructural, así como con gran experiencia en técnicas administrativas, el cual interviene en cada fase del proceso de acuerdo con las necesidades particulares del proyecto y el grado de complejidad del mismo.

<u>AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S</u>	CÓDIGO:	PGC01	pág. 7
	VERSIÓN:	01	
	FECHA:	02/05/2017	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			

5.2 Presentación de la empresa

AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S. Se constituyó mediante escritura pública No. 02610 del 13 de noviembre de 2002, inscrita en la Cámara de Comercio el 25 de noviembre de 2002 bajo el número 854145 del libro IX, siendo su objeto social el diseño estructural.

Son sus socios El Gerente General Federico Aycardi Villaneda, Ingeniero Civil con Maestría en Estructuras y experiencia profesional de 24 años, los 6 primeros años trabajo como Director de Proyectos en la firma P. C. A., después laboró en AYCARDI INGENIERIA & CIA S. EN C como Gerente Técnico durante 5 años; y en AYCARDI MENDEZ PAEZ se desempeñó como Gerente Técnico durante un (1) año.

La Ingeniera Claudia Patricia Gómez León, Ingeniera Civil, especialista en Estructuras, con experiencia profesional de 20 años, los primeros 6 años se desempeñó como Ingeniera de diseño de la firma P. C. A., fue 5 años coordinadora de proyectos de AYCARDI INGENIERIA & CIA S. EN C y laboro 1 año en AYCARDI MENDEZ PAEZ como Ingeniera de Diseño.

AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A, ofrece sus servicios de Consultoría en todas las áreas relacionadas con el cálculo, diseño de estructuras de concreto, metálicas, mampostería y madera.

5.3 Misión

Estamos conscientes del papel protagónico que desempeña la Ingeniería Civil en el desarrollo socio-económico del país, es por ello que nuestro trabajo busca contribuir con la realización de proyectos, tanto en el sector público como en el privado, apuntando siempre al crecimiento de la sociedad.

Ofreciendo a nuestros clientes servicios de excelencia, de acuerdo con las necesidades y expectativas del cliente, esto a través del diseño de ofertas que cumpla con los requisitos de calidad, costos y oportunidad.

5.4 Visión

Busca consolidarse y ser reconocida en el ámbito nacional, por sus servicios especializados de Consultoría en Asesorías, Diseños y Estudios de Ingeniería Civil y Arquitectura. Así como en todas las actividades relacionadas con estas en el cual preste sus servicios.

<u>AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S</u>	CÓDIGO:	PGC01	pág. 8
	VERSIÓN:	01	
	FECHA:	02/05/2017	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			

5.5 Objetivos de calidad

- Garantizar las entregas de proyectos y servicios a tiempo, de acuerdo a las necesidades del cliente.
- Proporcionar capacitación y entrenamiento para el desarrollo integral de sus colaboradores y para el cumplimiento de sus proyectos.
- Obtener un incremento clave en la rentabilidad del negocio, basados en las mejoras de eficiencia, calidad de sus proyectos y servicios ofrecidos, disminución de tiempos perdidos y desperdicios.
- Diversificar nuestra actividad para incursionar en todos los sectores inherentes a la ingeniería.
- Asegurar un producto final de excelente calidad.

5.6 Política de calidad

AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S, ofrece productos de calidad en consultoría, asesorías, diseños de proyectos de Ingeniería Civil y Arquitectura, además se compromete con el cumplimiento de la normatividad vigente, la satisfacción de las necesidades y requisitos de nuestros clientes, mediante la capacitación continua del equipo humano y la actualización de las herramientas tecnológicas.

La gerencia se compromete con la provisión de recursos para asegurar la mejora continua de sus procesos y del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.

5.7 Valores corporativos

- Compromiso.
- Cumplimiento.
- Ética profesional.
- Honestidad.
- Liderazgo.
- Respeto.
- Trabajo en equipo.

<u>AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S</u>	CÓDIGO:	PGC01	pág. 9
	VERSIÓN:	01	
	FECHA:	02/05/2017	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			

5.8 Simbología utilizada

A continuación, se relacionan los símbolos utilizados en los diferentes diagramas de flujos, para una mejor comprensión de los procesos levantados.

SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Inicio/ Final	Indica fin o inicio de un procedimiento.
	Acción	Representa la ejecución de una o más tareas dentro de un procedimiento.
	Decisión	Representa una actividad de decisión o conmutación.
	Conector interno	Representa una entrada o una salida de una parte del diagrama de flujo a otra, dentro de la misma página.
	Conector externo	Representa el enlace en hojas diferentes de un procedimiento.
	Documento	Simboliza cualquier documento que intervenga en el proceso y que aporte información para que este se pueda desarrollar.
	Dirección del flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que deben ejecutarse las tareas en el proceso o procedimientos.

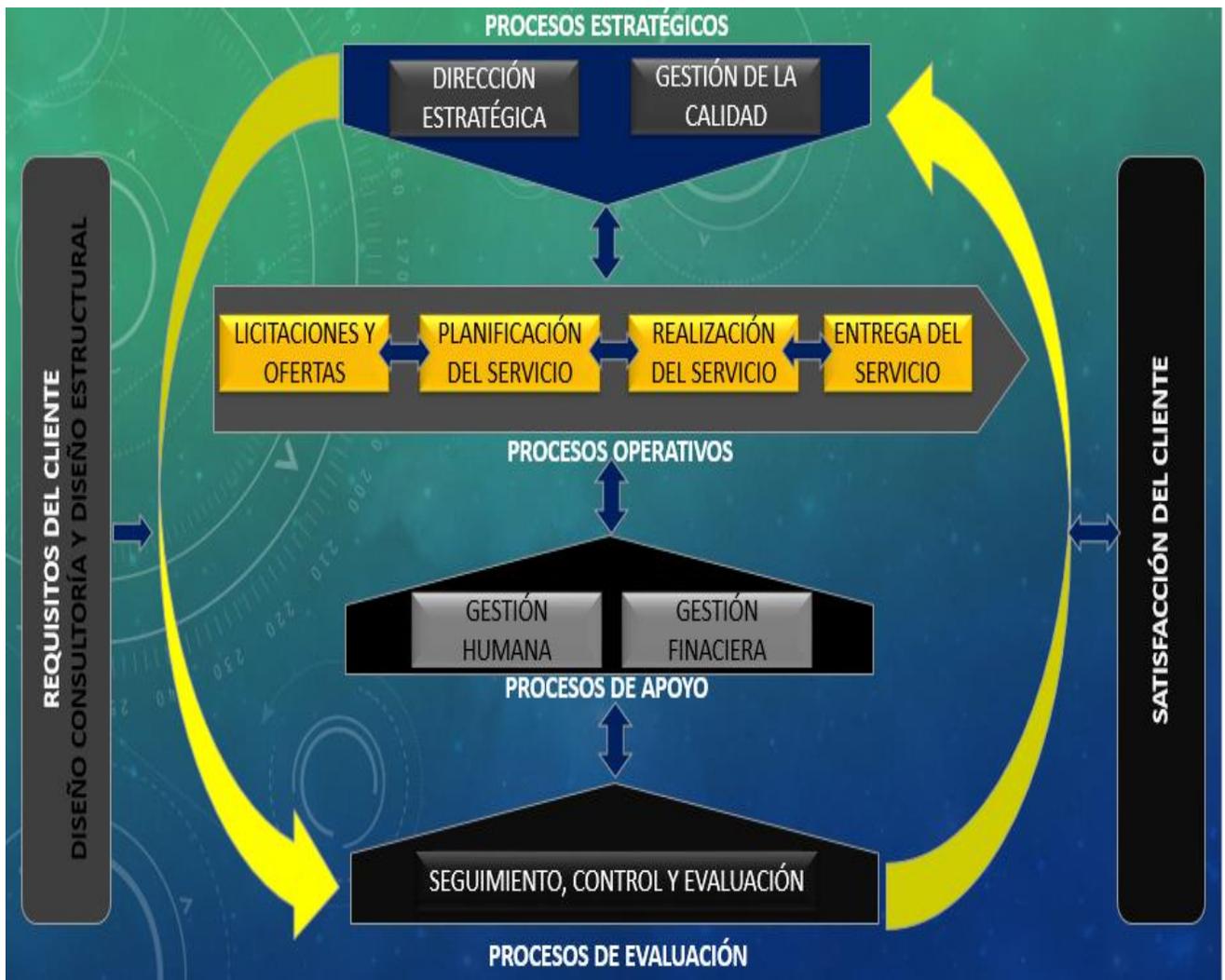
6. MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos según lo establecido por la NTDSIG 001:2011, se define como la representación gráfica de los procesos y la operación de las entidades. Normalmente se clasifican en:

- **Procesos gerenciales:** Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas, fijación de objetivos, asegurar la disponibilidad de los recursos.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

- **Procesos operativos o misionales:** Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado para cumplir con el objeto social de la empresa.
- **Procesos de apoyo:** Pertenecen a este grupo los procesos que provisionan de recursos que son necesarios para cumplir con los demás procesos.
- **Procesos de mejora o evaluación:** Son aquellos que se utilizan para medir y hacer un análisis del desempeño de los demás procesos, con el objeto de analizar la mejora de la eficiencia y eficacia de los mismo.



<u>AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S</u>	CÓDIGO:	PGC01	pág. 11
	VERSIÓN:	01	
	FECHA:	02/05/2017	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			

7. IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

7.1 Procesos estratégicos

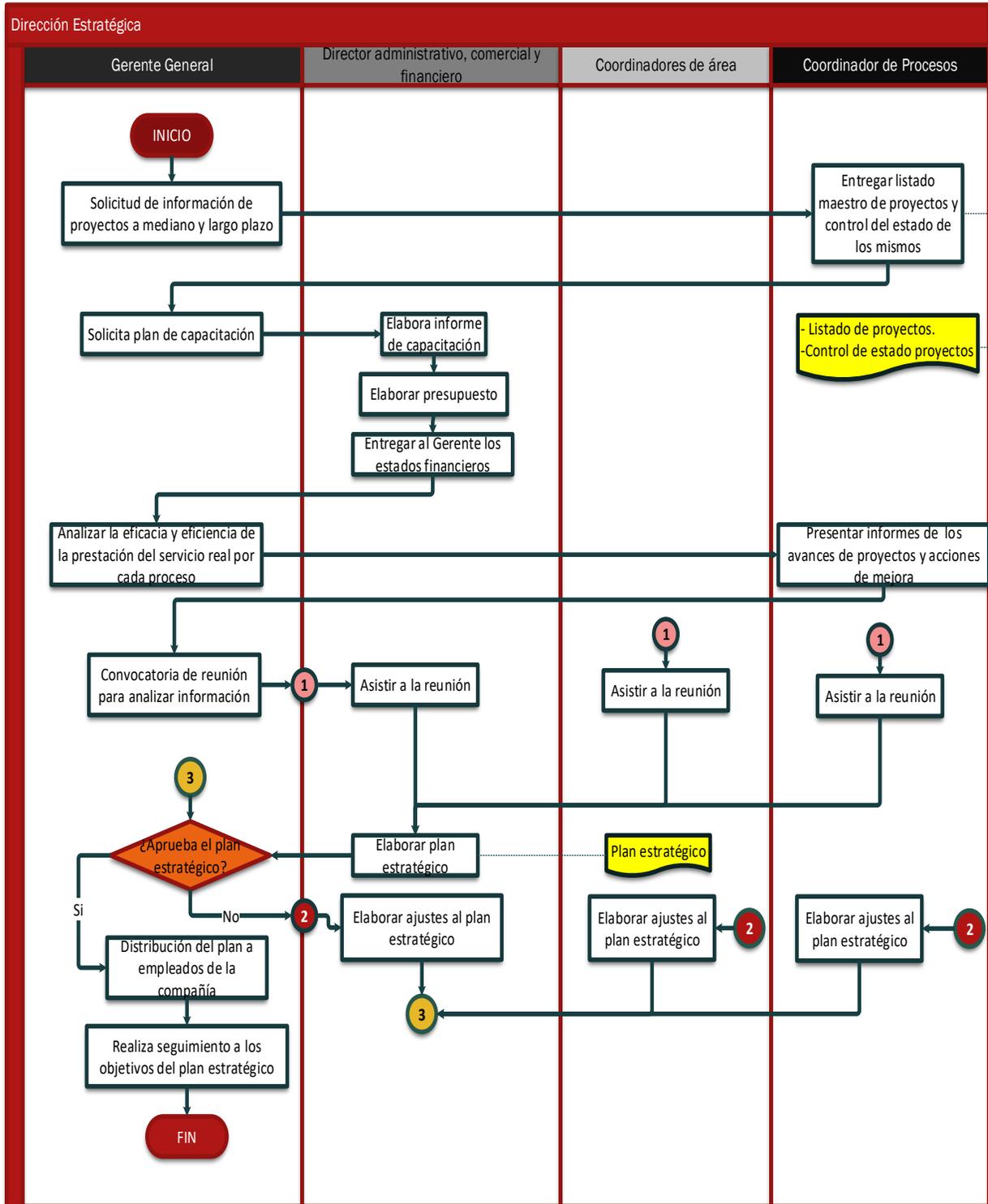
7.1.1 Dirección estratégica

<u>AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S</u>		Código:	CPDE01
		Versión:	01
Nombre del Proceso: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA		Vigencia:	02-05-2015
		Página:	
Tipo de Proceso:	Estratégico	X	Apoyo
	Operativo		Evaluación
Objetivo:	Establecer y mantener la responsabilidad de la dirección general y su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión y así lograr la mejora continua.		
Responsable:	Gerente General		
Alcance			
Aplica a la alta dirección y su responsabilidad de realizar la planificación de Sistema Integrado de Gestión y el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001-2015.			
Proveedores	Actividades	Salidas	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aycardi ingenieros civiles S.A.S ▪ Proceso de licitaciones y ofertas ▪ Proceso de realización del servicio ▪ Proceso gestión de calidad ▪ Cliente ▪ Proceso de gestión financiera 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planeación de proyectos y creación de presupuestos con cronograma precisos, esquemas bien calculados de asignación de recursos y descripción de tareas. ▪ Establecer el presupuesto para cumplir las metas de la compañía. ▪ Realizar las actividades y acciones en pro del cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Estratégico. ▪ Gestionar nuevos contratos orientados al incremento de los ingresos y rentabilidad para la empresa. ▪ Realizar reuniones con los coordinadores y el director administrativo, para conocer el estado 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nuevos contratos, convenios y asociaciones, que generen ingresos y rentabilidad. ▪ Solución de problemas ▪ Plan de acción correctivo y/o preventivo. ▪ Informes de resultados. ▪ Creación de esquemas para asignación de recursos. ▪ Aprobación de ingreso de nuevo personal. ▪ Validación final de las nuevas contrataciones en la empresa. ▪ Acciones preventivas ▪ Contratos ▪ Pliego de condiciones o requerimientos del cliente 	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	<p>actual de la empresa; que permitan identificar las fallas presentadas en los procesos que puedan afectar la realización y entrega del producto para la satisfacción del Cliente Final.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer una estructura en la que el equipo tenga responsabilidades específicas y existan políticas y procedimientos adecuados para que así se evalúen constantemente. ▪ Rediseñar y proyectar nuevas metas para el cumplimiento de los Objetivos y Visión establecidos en Aycardi Ingenieros Civiles S.A.S. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perfil de subcontratistas de estudios y diseños ▪ Comunicación interna ▪ Realización y ejecución del contrato de elaboración del diseño o producto establecido 	
Entradas		Usuarios	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentación de todas las áreas de la empresa. ▪ Especificaciones del estado de la organización. ▪ Informe de proyectos viables la compañía. ▪ Análisis de los pliegos de peticiones relacionados con la viabilidad de los proyectos. ▪ Comunicación interna. ▪ Revisión de Diseños. ▪ Acciones correctivas. ▪ Especificaciones del cliente de acuerdo al servicio solicitado. ▪ Contratos. ▪ Requerimientos y reglamentaciones a cumplir en el desarrollo y ejecución del servicio. ▪ Requerimientos de servicios y materiales. ▪ Listado de cuentas por pagar. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procesos de licitaciones y ofertas. ▪ Proceso de planeación del servicio. ▪ Aycardi ingenieros civiles S.A.S ▪ Proceso de gestión de calidad. ▪ Proceso de gestión humana ▪ Proceso de realización del servicio. ▪ Cliente ▪ Proceso gestión financiera 	
RECURSOS	DOCUMENTOS		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones. ▪ RECURSOS HUMANOS: Todo el equipo de Aycardi Ingenieros Civiles S.A.S. ▪ TECNÓLOGICOS: Nabuco, Autocad, Microsoft Office, RCB, Etabs. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan estratégico. ▪ Listado maestro de proyectos. ▪ Consolidación de licitaciones presentadas. ▪ Control estado de proyectos. ▪ Encuesta satisfacción al cliente. 		
INDICADORES			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ % cumplimiento de metas. 			
	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo			
Nombre			
Firma			

▪ Diagrama de flujo



<u>AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S</u>	CÓDIGO:	PGC01	pág. 14
	VERSIÓN:	01	
	FECHA:	02/05/2017	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			

7.1.2 Gestión de Calidad

<u>AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S</u>		Código:	CPGC01
		Versión:	01
Nombre del Proceso: GESTIÓN DE CALIDAD		Vigencia:	02-05-2015
		Página:	
Tipo de Proceso:	Estratégico	X	Apoyo
	Operativo		Evaluación
Objetivo:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer los parámetros para documentar, implementar, controlar, mantener y actualizar los documentos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad. ▪ Realizar evaluaciones y establecer indicadores de medición, para determinar el porcentaje de cumplimiento de las especificaciones del proyecto de acuerdo al servicio entregado. 		
Responsable:	Coordinador de Procesos		
Alcance			
Aplica a la elaboración, revisión, distribución y actualización de todos los documentos del Sistema Integrado de Gestión.			
Proveedores	Actividades	Salidas	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aycardi ingenieros civiles S.A.S. ▪ Proceso de licitaciones y ofertas ▪ Proceso de realización del servicio. ▪ Proceso gestión de calidad ▪ Cliente ▪ Proceso de gestión financiera ▪ Seguimiento, control y evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planear las actividades y controles del Sistema Integrado de Gestión. ▪ Planear capacitaciones para la formación de los funcionarios en NTC-ISO 9001:2015, que contribuya en la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad. ▪ Realizar seguimiento a cada una de las actividades desarrolladas en AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S y la evaluación de cumplimiento de especificaciones de calidad en cada una. ▪ Diseñar los procedimientos que guíen la planeación de la secuencia de las actividades que nutren el 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos que soporten los puntos a tomar acción. ▪ Comunicación interna. ▪ Nuevos procedimientos para la solución de problemas con características similares futuras. ▪ Indicadores de gestión. ▪ Control de estado de proyectos. ▪ Control de carpetas de proyectos. ▪ Los lineamientos de guía y control, para la determinación de la planeación de las actividades en cumplimiento de las especificaciones del cliente durante la realización del servicio y posterior entrega final. 	

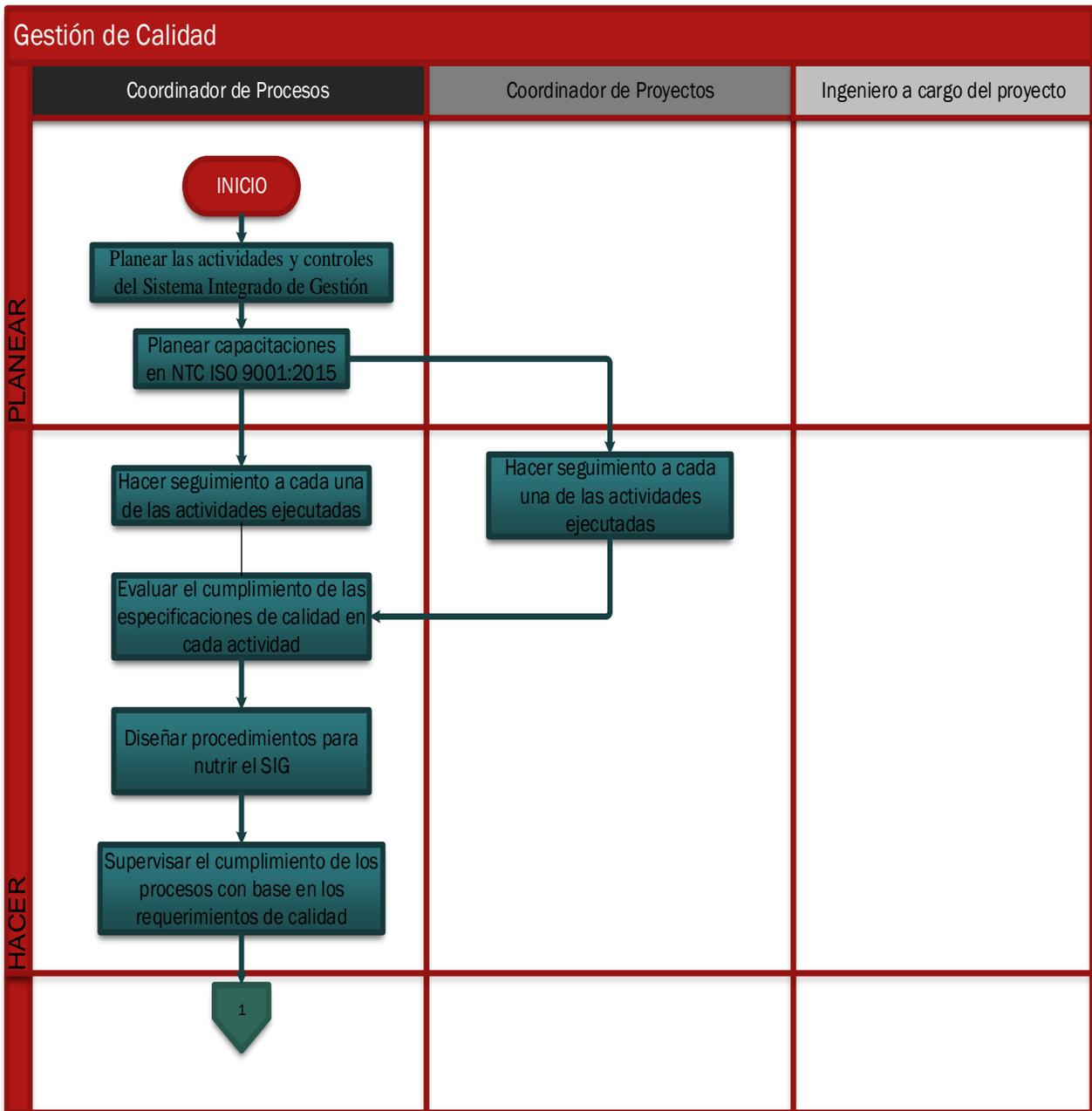
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	<p>SIG, soportados en los formatos de registro y recolección de información.</p> <ul style="list-style-type: none"> Supervisar el cumplimiento de los requisitos y requerimientos de Calidad, en cada uno de los procesos. Revisar el cumplimiento del manejo de los formatos, relacionados con cada uno de los procesos que contribuyen en el desarrollo y elaboración del servicio. Evaluar los resultados e identificar si se cumplen los indicadores de calidad establecidos. Realizar un análisis para determinar los puntos que se deben corregir, las acciones que se deben implantar para corrección y/o prevención en cumplimiento de la mejora continua del SIG. Presentar el informe de estado del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a los resultados obtenidos durante la verificación del sistema. 	<ul style="list-style-type: none"> Parámetros de control mínimos para el cumplimiento de la calidad en el desarrollo del servicio ofrecido al cliente.
<p>Entradas</p>		<p>Usuarios</p>
<ul style="list-style-type: none"> Documentos de controles de cumplimiento de especificaciones de calidad. Evaluación de desempeño de personal. Sugerencias, quejas y reclamos de funcionarios. Evaluación de satisfacción del cliente. Sugerencias, quejas y reclamos de clientes. Informe revisión de la Gerencia. Validación y aprobación de los diseños por parte del cliente. Evaluación de capacitaciones, realizadas. Inducción del nuevo personal contratado. Nuevos procedimientos para la mejora de puntos detectados como fallas dentro del desarrollo y prestación del servicio. 		<ul style="list-style-type: none"> Aycardi ingenieros civiles S.A.S Proceso de dirección estratégica. Proceso de evaluación, seguimiento y control. Proceso planeación del servicio. Proceso realización del servicio.
<p>RECURSOS</p>	<p>DOCUMENTOS</p>	
<ul style="list-style-type: none"> FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones. RECURSOS HUMANOS: Todo el equipo de Aycardi Ingenieros Civiles S.A.S. TECNÓLOGICOS: Nabuco, Microsoft Office. 	<ul style="list-style-type: none"> Listado maestro de cantidades de obra. Listado maestro memorias de cálculo. Listado maestro de planos Hoja de vida del proyecto. Control de carpetas de proyectos. Control estado de proyectos. Listado maestro de proyectos. 	
<p>INDICADORES</p>		
<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción del cliente. Tiempo contractual. 		

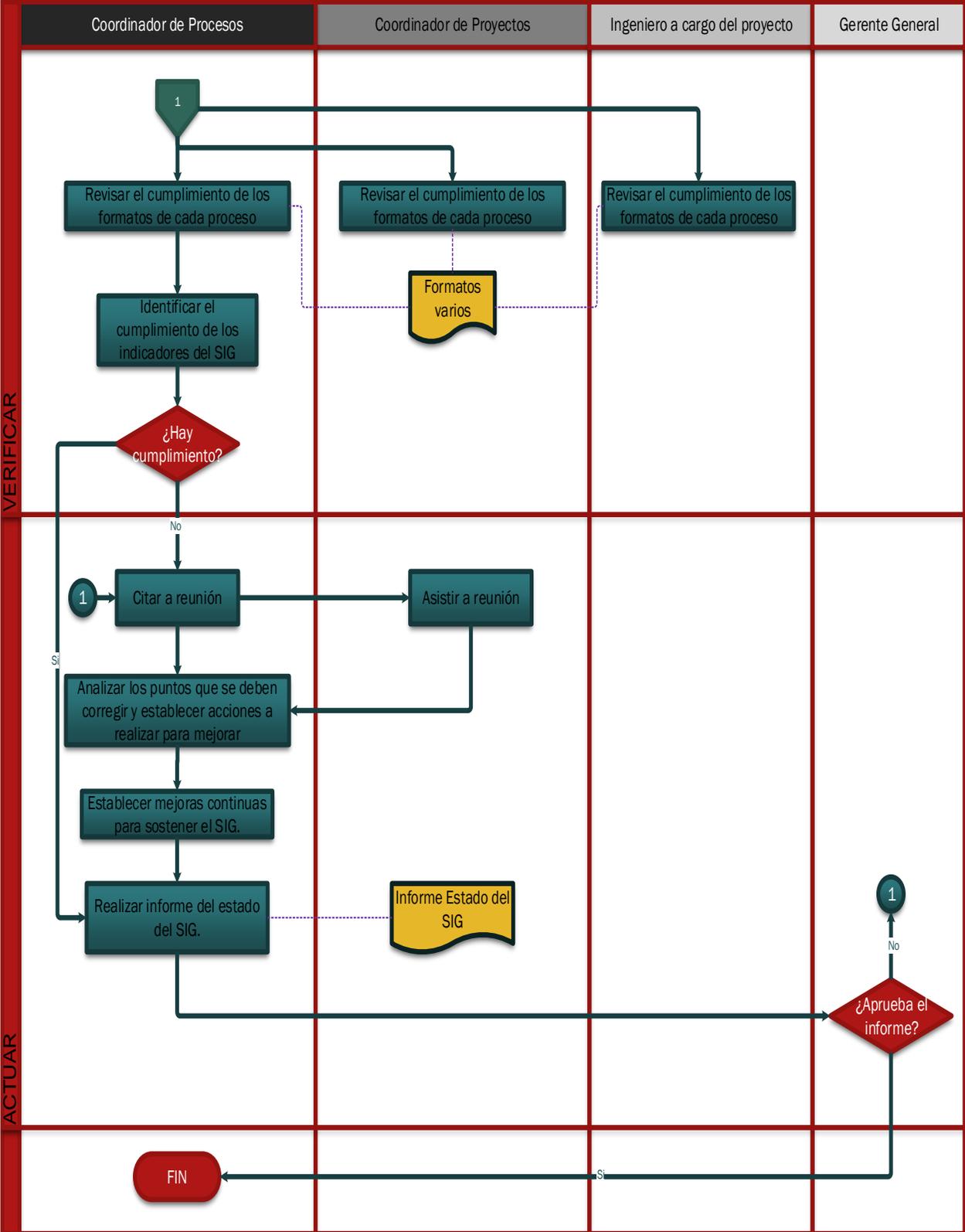
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo			
Nombre			
Firma			

- Diagrama de flujo



Gestión de Calidad



<u>AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S</u>	CÓDIGO:	PGC01	pág. 18
	VERSIÓN:	01	
	FECHA:	02/05/2017	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			

7.2 Procesos operativos

7.2.1 Licitaciones y ofertas

<u>AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S</u>		Código:	CPLO01
		Versión:	01
Nombre del Proceso: LICITACIONES Y OFERTAS		Vigencia:	02-05-2015
		Página:	
Tipo de Proceso:	Estratégico		Apoyo
	Operativo	X	Evaluación
Objetivo:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar la viabilidad de los proyectos a realizar de acuerdo a las condiciones contempladas en los contratos y el valor económico pactado con el cliente. 		
Responsable:	Director administrativo, comercial y financiero		
Alcance			
<p>Para todas las negociaciones contempladas dentro del Plan de Estratégico diseñado por el Gerente General, además de nuevas negociaciones relacionadas con la actividad comercial de la organización.</p>			
Proveedores	Actividades	Salidas	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empresas públicas o privadas. ▪ Proceso de dirección estratégica. ▪ Proceso de gestión financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planear de acuerdo a las especificaciones, requerimientos y reglamentaciones; relacionadas con la viabilidad del proyecto, los beneficios directos para la empresa, con la realización del contrato. ▪ Establecer un Plan de Ofertas de acuerdo a las licitaciones ofrecidas por las entidades públicas y privadas, para la participación de la organización. ▪ Planear nuevas posibles asociaciones temporales que permitan realizar negociaciones, para el cumplimiento de especificaciones. ▪ Presentar estudios y propuestas de soporte del 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conclusión de realización del servicio. ▪ Realización de la Oferta. ▪ Realización de nuevas asociaciones. ▪ Requisición de nuevos o más recursos. ▪ Desaprobación de la realización del servicio. ▪ Presentación del Plan de Negocios. ▪ Entrega de la información establecida dentro del pliego de peticiones, para la realización de la planeación de actividades contempladas en el cronograma, en cumplimiento de las 	

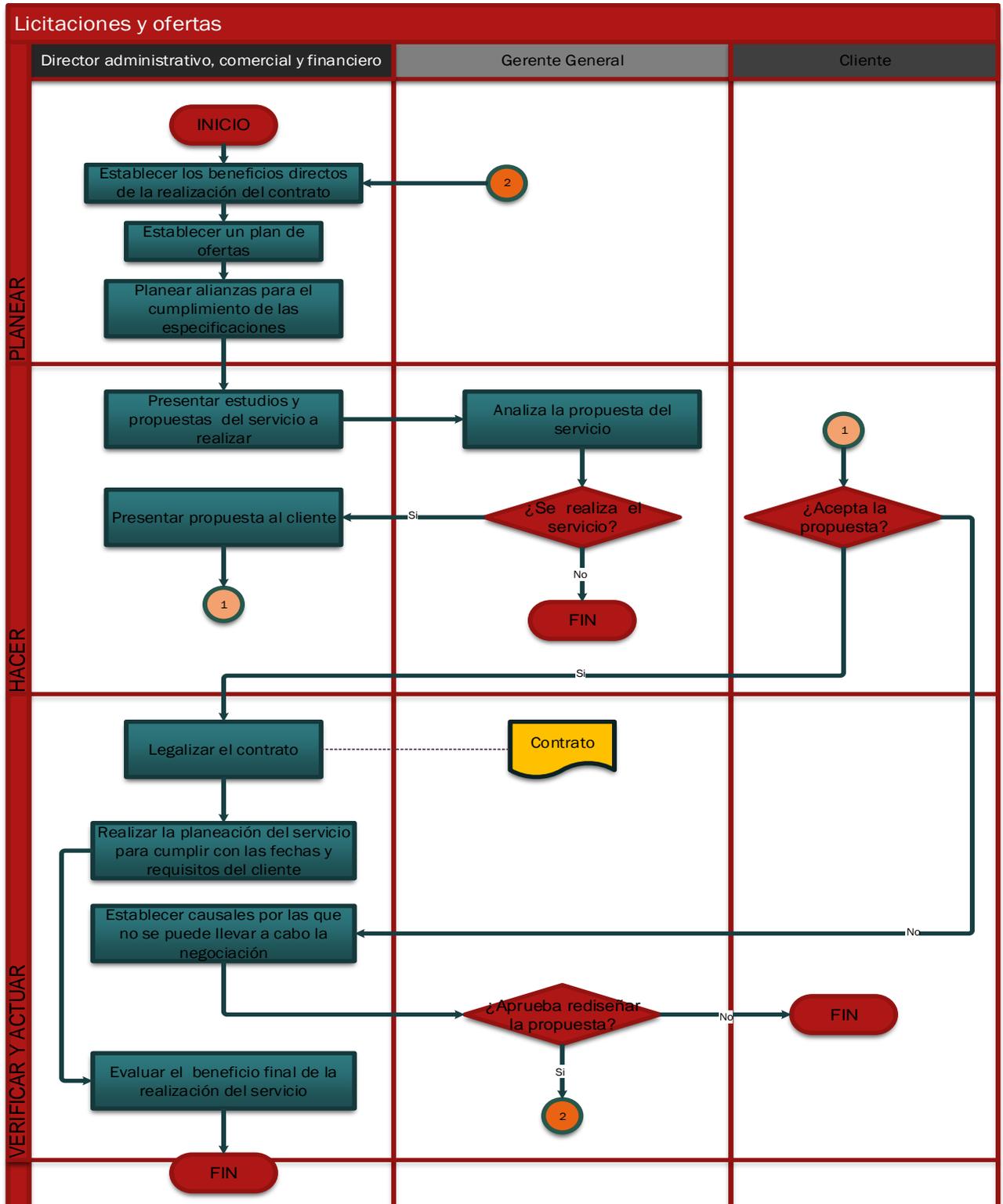
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	<p>servicio a realizar de acuerdo al cumplimiento de cada una de las características establecidas en la planeación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En cumplimiento de los pliegos de peticiones, establecer la programación y planeación que permita garantizar el cumplimiento con las fechas y con los requerimientos exigidos por el cliente a través de especificaciones de acuerdo al servicio solicitado. ▪ Realizar asociaciones comerciales temporales que permitan garantizar el cumplimiento de todos los requisitos contemplados en los pliegos de petición de los clientes. ▪ Evaluar el cumplimiento de las características y el beneficio final de la realización del servicio. ▪ Evaluar la efectividad y beneficio obtenido de las asociaciones realizadas para el cumplimiento de los requerimientos establecidos por el cliente. ▪ En caso de no haber obtenido la negociación evaluar el porcentaje de cumplimiento de los requisitos exigidos y establecer las causales de incumplimiento o inconformidad manifestada por el cliente para no pactar la nueva negociación a través del contrato de realización del servicio. ▪ Medir el número de ofertas realizadas y el 	<p>especificaciones y requisitos determinados por el cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Información de recursos requeridos en el desarrollo y elaboración del servicio o producto solicitado por el cliente.
Entradas		Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Invitación pública o privada a la presentación de ofertas a través de la apertura de licitaciones establecidas por el cliente. ▪ Especificaciones del cliente de acuerdo al servicio solicitado. ▪ Requerimientos y reglamentaciones a cumplir en el desarrollo y ejecución del servicio. ▪ Normatividad. ▪ Aspectos legales. ▪ Aspectos técnicos. ▪ Nuevos contratos, convenios y asociaciones para, que generen ingresos y rentabilidad. ▪ Pliego de condiciones del cliente. ▪ Información de presupuesto para realización de ofertas. ▪ Presentación de estados financieros. ▪ Informe de viabilidad financiera de acuerdo a la inversión e ingreso mínimo a generar la negociación. ▪ Disponibilidad de recursos económicos, técnicos, físicos y humanos. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proceso de gestión financiera ▪ Proceso de dirección estratégica ▪ Proceso de Planeación del servicio

	<p>número de Licitaciones conciliadas y evaluar la inversión realizada de acuerdo al ingreso y rentabilidad obtenido.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rediseñar el Plan Estratégico para incrementar el número de nuevas posibles negociaciones sustentadas en la viabilidad y rentabilidad que se puede generar para la empresa. ▪ Determinar si se realiza o se rechaza el servicio de acuerdo al cumplimiento de las características y del beneficio recibido. ▪ Si en cumplimiento del procedimiento se realiza la Oferta, se obtiene la adjudicación del contrato, realizar la legalización del mismo y proceder a realizar la Planeación del Servicio. 		
RECURSOS		DOCUMENTOS	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones. ▪ RECURSOS HUMANOS: Gerente General, asistente administrativo, contador. ▪ TECNÓLOGICOS: Microsoft Office. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Factibilidad del proyecto. ▪ Consolidación de licitaciones prestadas. ▪ Solicitud de póliza ▪ Contrato 	
INDICADORES			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eficiencia en la preparación de ofertas. 			
	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo			
Nombre			
Firma			

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

- Diagrama de flujo



<u>AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S</u>	CÓDIGO:	PGC01	pág. 22
	VERSIÓN:	01	
	FECHA:	02/05/2017	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			

7.2.2 Planeación del servicio

<u>AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S</u>		Código:	CPPS01
		Versión:	01
Nombre del Proceso: PLANEACIÓN DEL SERVICIO		Vigencia:	02-05-2015
		Página:	
Tipo de Proceso:	Estratégico		Apoyo
	Operativo	X	Evaluación
Objetivo:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar y establecer con el Gerente General los requisitos y recursos para la realización del servicio, planeación general y control (etapas del proyecto cuando se debe controlar) en que se deben establecer las actividades específicas para el cumplimiento de los requerimientos, especificaciones y necesidades del cliente. 		
Responsable:	Coordinador de Procesos		
Alcance			
Aplica para todas las actividades y acciones, planeadas, programadas y realizadas en el cumplimiento de las especificaciones determinadas por el cliente en el producto a realizar.			
Proveedores	Actividades	Salidas	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cliente ▪ Proceso de gestión financiera. ▪ Proceso de licitaciones y oferta. ▪ Proceso de gestión de calidad. ▪ Proceso de seguimiento, control y evaluación. ▪ Proceso de gestión humana. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar la planeación y determinación del cronograma de acuerdo a las actividades requeridas en el desarrollo y ejecución del servicio para no generar retraso en la entrega. ▪ Establecer la disponibilidad y cantidad de recursos económicos, técnicos, humanos y físicos que se requieren dentro del desarrollo y elaboración del producto. ▪ Determinar la secuencia de las actividades a desarrollar dentro del cronograma, de acuerdo las especificaciones y requerimientos definidos dentro del proyecto. ▪ Presentar el cronograma elaborado al coordinador de proyectos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentación general (Tiempos programados de realización y proceso de desarrollo y elaboración del servicio). ▪ Programación de nuevas horas laborales para el recurso Humano, debido al atraso en la programación inicial del proyecto. ▪ Adquisición de productos o recursos no contemplados en la planeación inicial del proyecto. ▪ Informe del tiempo programado y las actividades establecidas para el cumplimiento de las especificaciones y requerimientos 	

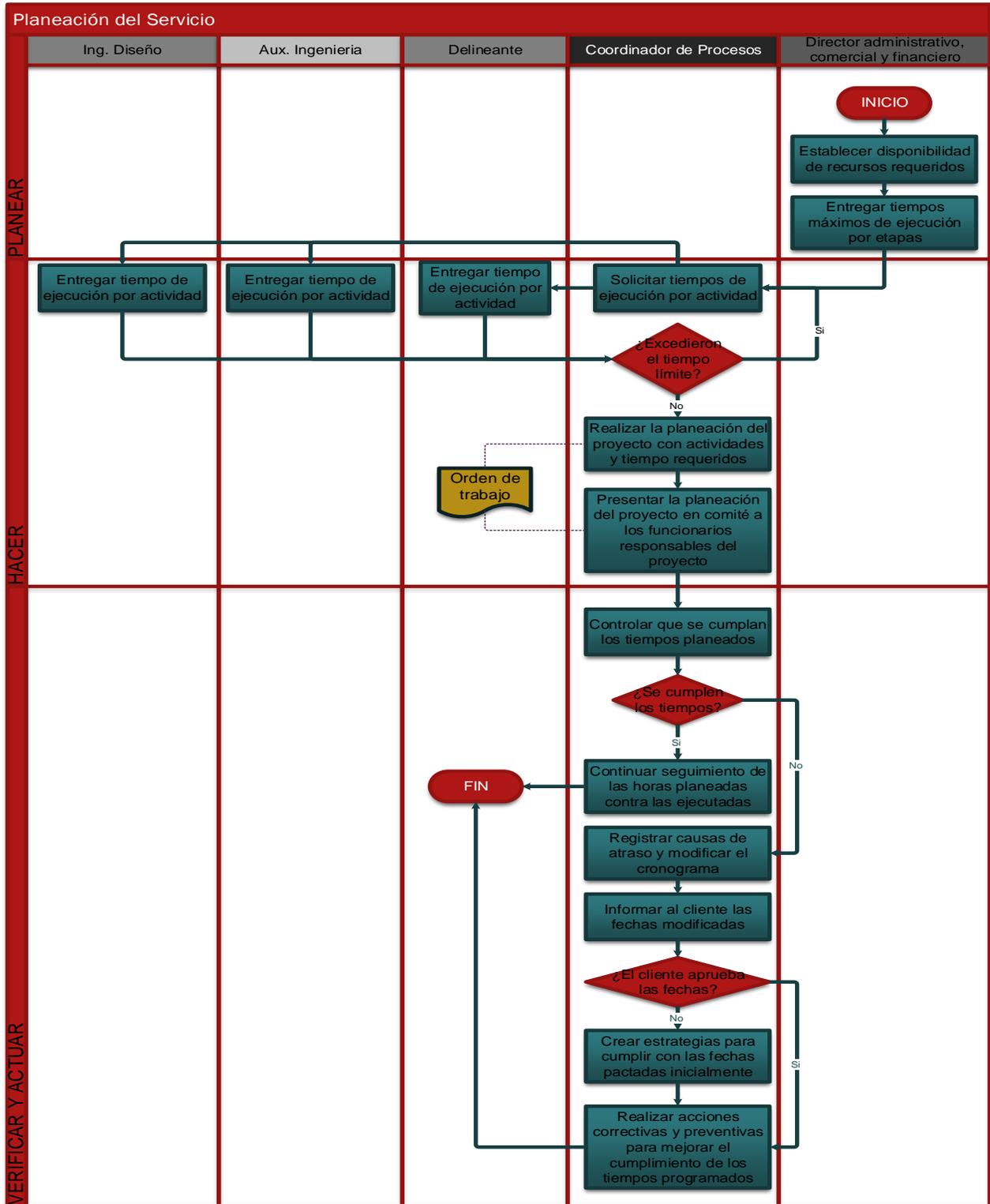
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Entradas		Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos con requerimientos y especificaciones directos del producto solicitado por el cliente. ▪ Asignación de recursos económicos, técnicos, físicos y humanos. ▪ Entrega de la información establecida dentro del pliego de peticiones, para la realización de la planeación de actividades contempladas en el cronograma, en cumplimiento de las especificaciones y requisitos determinados por el cliente. ▪ Información de recursos requeridos en el desarrollo y elaboración del servicio solicitado por el cliente. ▪ Los lineamientos de guía y control, para la determinación de la planeación de las actividades en cumplimiento de las especificaciones del cliente durante la realización del servicio y posterior entrega final. ▪ Recurso humano para la realización de las actividades planeadas en el proceso de Planeación de Servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicar al Ingeniero de Diseño, Auxiliar de Ingeniería y Delineante, las actividades a realizar de acuerdo al cronograma y el tiempo a emplear en cada una de ellas, en cumplimiento a la programación inicial y definitiva. ▪ Al presentarse retraso en la programación registrada en el cronograma inicial del proyecto, realizar la especificación correspondiente a la causa que genera el detenimiento y/o prolongación del desarrollo y elaboración del proyecto, expresando el tiempo que se excede. ▪ Realizar los controles de cumplimiento de los tiempos programados y establecidos en el cronograma inicial del proyecto. ▪ En comparación del Avance del Proyecto, realizar el control de las actividades programadas contra las actividades ejecutadas. ▪ Medir y Seguir el cumplimiento de las horas programadas de acuerdo a las horas ejecutadas en la secuencia de las actividades programadas en el cronograma. ▪ Al prolongarse el tiempo de desarrollo y elaboración del producto, presentar la nueva programación de actividades registradas en el cronograma para aprobación por parte del cliente de acuerdo a sus 	<p>establecidos por el cliente sobre el producto final.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Proceso de realización del servicio. ▪ Proceso de gestión humana. ▪ Proceso de gestión financiera. ▪ Cliente. ▪ Proceso de seguimiento, evaluación y control.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	requerimientos y especificaciones establecidos junto a las modificaciones futuras en el diseño. <ul style="list-style-type: none">▪ Cumplir el cronograma inicial, con los recursos económicos, técnicos, humanos y físicos suministrados por la Gerencia Administrativa Comercial y Financiera, y Gerencia General.▪ Realizar las acciones correctivas y/o preventivas para mejora de las fallas presentadas en el incumplimiento del tiempo inicialmente pactado y programado para el desarrollo y elaboración del servicio.		
RECURSOS		DOCUMENTOS	
<ul style="list-style-type: none">▪ FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones.▪ RECURSOS HUMANOS: Asistente administrativo, director administrativo, comercial y financiero, ingeniero de diseño, auxiliar de ingeniería, delineante.▪ TECNOLÓGICOS: Microsoft Office, Nabuco.	<ul style="list-style-type: none">▪ Lista de servicios ejecutados en Aycardi Ingenieros Civiles S.A.S▪ Registro y matricula del proyecto.▪ Orden de trabajo.▪ Listado maestro de proyectos.▪ Acuerdo de diseño estructural.		
INDICADORES			
<ul style="list-style-type: none">▪ Tiempo contractual.			
	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo			
Nombre			
Firma			

▪ Diagrama de flujo



AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S	CÓDIGO:	PGC01	pág. 26
	VERSIÓN:	01	
	FECHA:	02/05/2017	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			

7.2.3 Realización del servicio

AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S		Código:	CPRS01
		Versión:	01
Nombre del Proceso: REALIZACIÓN DEL SERVICIO		Vigencia:	02-05-2015
		Página:	
Tipo de Proceso:	Estratégico		Apoyo
	Operativo	X	Evaluación
Objetivo:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar el diseño requerido por el cliente cumpliendo con los parámetros establecidos en los aspectos de diseño y tiempo de entrega. 		
Responsable:	Coordinador de proyecto, coordinador de dibujo, ingeniero de diseño, auxiliar de ingeniería, delineante y auxiliar de dibujo.		
Alcance			
En cumplimiento de todas las especificaciones y requerimientos determinados por el cliente, se encuentra vinculado y relacionado con todas las actividades incluidas en la secuencia de la Planeación del Servicio, para el desarrollo y elaboración del producto.			
Proveedores	Actividades	Salidas	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proceso de dirección estratégica. ▪ Proceso de gestión de calidad. ▪ Cliente. ▪ Proceso de planeación del servicio. ▪ Empresas. ▪ Subcontratistas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar la planeación específica de cada diseño. ▪ Desarrollar y ejecutar cada una de las actividades programadas en la planificación del servicio. ▪ Definir el alcance del proyecto. ▪ Revisar el anteproyecto. ▪ Realizar revisión y verificación del desarrollo del diseño. ▪ Validar el diseño. ▪ Determinar si el diseño cumple con los requerimientos establecidos en la planeación del servicio, a través de auditorías internas, revisiones gerenciales y seguimiento de indicadores. ▪ Si no se cumple con las especificaciones realizar planes correctivos. ▪ Aplicar acciones preventivas para no 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación interna. ▪ Revisión de diseño con el cliente. ▪ Acciones correctivas. ▪ Estudios y diseños. ▪ Validación de Diseños. ▪ Información y documentación inicial del proyecto (requerimientos. del cliente, estudios existentes, etc.). ▪ Reglamentación vigente. ▪ Revisión de Diseños. ▪ Diseños. ▪ Proyectos con cumplimiento de especificaciones del cliente y con los controles de calidad respectivos. 	
Entradas		Usuarios	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acciones preventivas. ▪ Contratos. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proceso de dirección estratégica. ▪ Cliente. 	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pliego de condiciones o requerimientos del cliente. ▪ Perfil de subcontratistas de Diseños. ▪ Asesorías, Estudios e Interventoría. ▪ Comunicación interna. ▪ Parámetros de control mínimos para el cumplimiento de la calidad en el desarrollo y elaboración del producto ofrecido al cliente. ▪ Estudios preliminares de acuerdo al tipo de Diseño. ▪ Tiempos programados de realización y proceso de desarrollo y elaboración del producto. ▪ Normatividad. ▪ Aspectos legales. ▪ Diseño arquitectónico. 	<p>cometer los mismos errores y mejorar continuamente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Subcontratistas de diseño. ▪ Proceso de entrega del servicio. ▪ Proceso de gestión de calidad.
---	--	--

RECURSOS

DOCUMENTOS

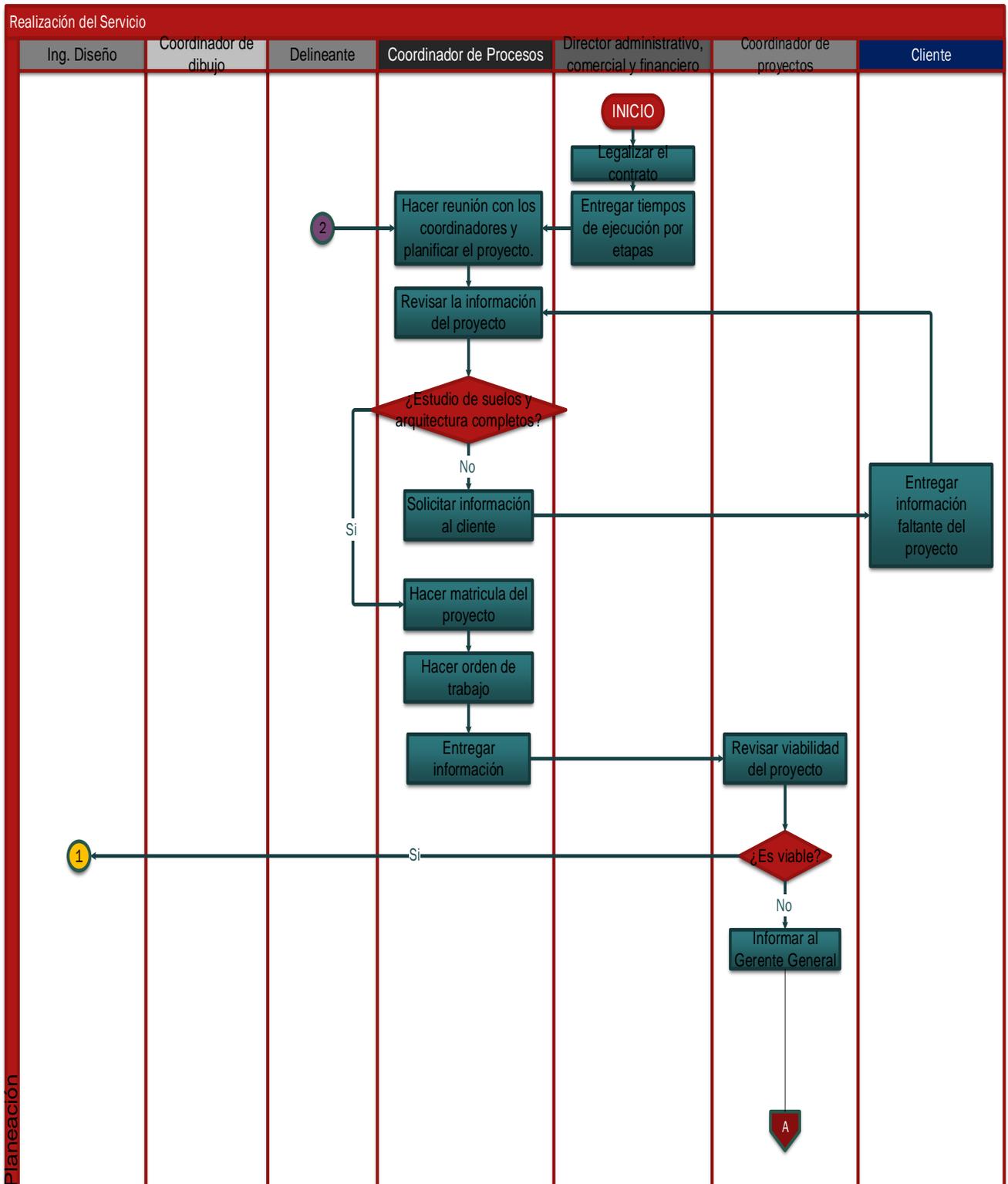
<ul style="list-style-type: none"> ▪ FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones. ▪ RECURSOS HUMANOS: Coordinador de proyectos, coordinador de dibujo, ingeniero de diseño, auxiliar de ingeniería, delineante, coordinador de procesos. ▪ TECNÓLOGICOS: Microsoft Office, Nabuco, Etabs, RCB, Autocad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acta de reunión. ▪ Revisión de planos. ▪ Listado maestro de proyectos. ▪ Listado maestro de memorias de cálculo. ▪ Listado maestro de planos. ▪ Listado maestro de cantidades de obra. ▪ Resumen del proyecto. ▪ Revisión modelos RCB. ▪ Revisión despieces.
---	--

INDICADORES

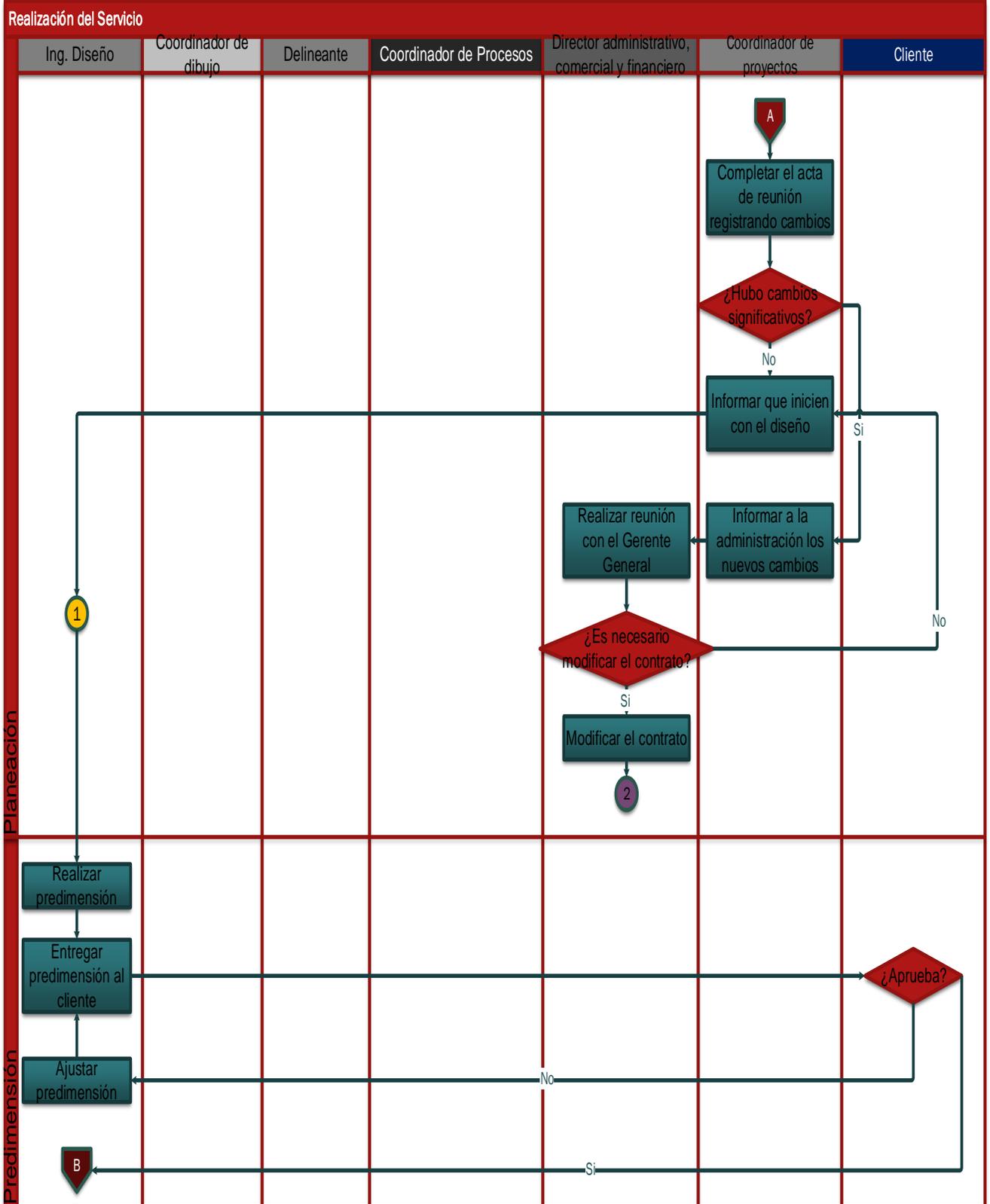
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiempo contractual. ▪ Desempeño personal. ▪ Eficacia ajustes de dibujo. ▪ Eficacia de despieces.

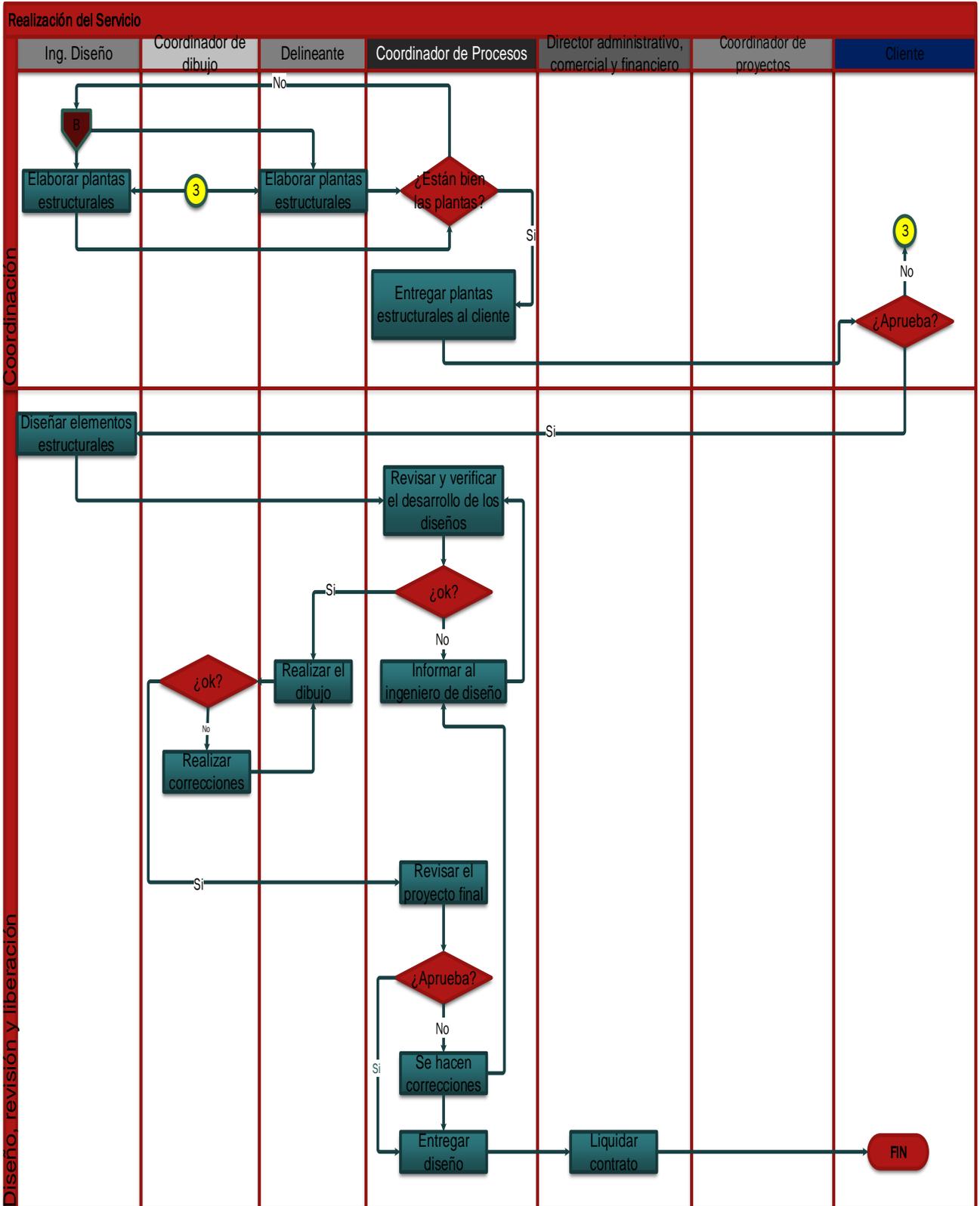
	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo			
Nombre			
Firma			

▪ Diagrama de flujo



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS





AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S	CÓDIGO:	PGC01	pág. 31
	VERSIÓN:	01	
	FECHA:	02/05/2017	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			

7.2.4 Entrega del servicio

AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S		Código:	CPES01
		Versión:	01
Nombre del Proceso: ENTREGA DEL SERVICIO		Vigencia:	02-05-2015
		Página:	
Tipo de Proceso:	Estratégico		Apoyo
	Operativo	X	Evaluación
Objetivo:	<ul style="list-style-type: none"> Realizar la liquidación y entrega de los proyectos pactados con AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S en cumplimiento de los requerimientos y necesidades del cliente. 		
Responsable:	Gerente general, director administrativo, comercial y financiero, coordinador de procesos, recepcionista, auxiliar de dibujo, mensajero.		
Alcance			
Para todos los proyectos que cumpliendo con el Cronogramas de Actividades del Proyecto se encuentren de acuerdo a las condiciones, requerimientos y necesidades establecidas por el cliente.			
Proveedores	Actividades	Salidas	
<ul style="list-style-type: none"> Proceso de realización del servicio. Gestión financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> Organizar la entrega con todos los documentos en orden y actualizados, de acuerdo a la hora establecida para le entrega por parte de la organización y recibo del Cliente Final. Organizar los documentos que de acuerdo a los controles de manejo y registro de información de proyectos estén relacionados con el producto a entregar. Preparar la orden de ploteo, además de tener cumplidos todos los prerrequisitos que se requieren para poder realizarla. Documentar y realizar el control de recibido por parte del cliente y entrega 	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto con requerimientos cumplidos. Factura de cobro. 	
Entradas		Usuarios	
<ul style="list-style-type: none"> Programa de suministros con perfil de subcontratistas de estudios y diseños. Diseños estructurales. Comunicación interna. Proyectos con cumplimiento de especificaciones del cliente y con los controles de calidad respectivos. Contrato. Factura y liquidación del servicio. Liberación del Proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> Cliente. Proceso de gestión de calidad. 		

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	<p>de AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Realizar actualización y recolección de información final de toda la carpeta del control de realización del proyecto antes de entregarse al cliente.▪ Generar la orden de ploteo.▪ Organizar la información para entrega en documentos encuadernados y almacenados en archivo magnético para el cliente.▪ Anexar a la entrega, la encuesta de satisfacción del cliente, para generar el registro de las respuestas obtenidas con el producto por parte del cliente.▪ Realizar el control de liberación de proyecto, debe ser almacenado en la carpeta del proyecto.▪ Durante el proceso de la realización de entrega debe revisarse que se cumpla con cada una de las condiciones de presentación de entrega del producto solicitados por el cliente.▪ Revisar la concordancia en los documentos anexos entregados y los documentos soporte de información, verificando que las versiones finales de entrega son las que soportan el resultado obtenido bajo las especificaciones y condiciones establecidas por el cliente.▪ Observar que la carpeta de control de realización	
--	---	--

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	<p>del proyecto, este finalmente actualizada.</p> <ul style="list-style-type: none">La Dirección Administrativa, Comercial y Financiera, debe verificar el valor de la cuenta de cobro correspondiente al valor pactado en el contrato firmado al iniciar el proyecto.Presentar y realizar la entrega final de todos los documentos (memorias de cálculo, planos, archivos magnéticos) al cliente.Entrega de Factura de cobro con el monto finalmente acordado por el Gerente General y el cliente.	
--	---	--

RECURSOS

DOCUMENTOS

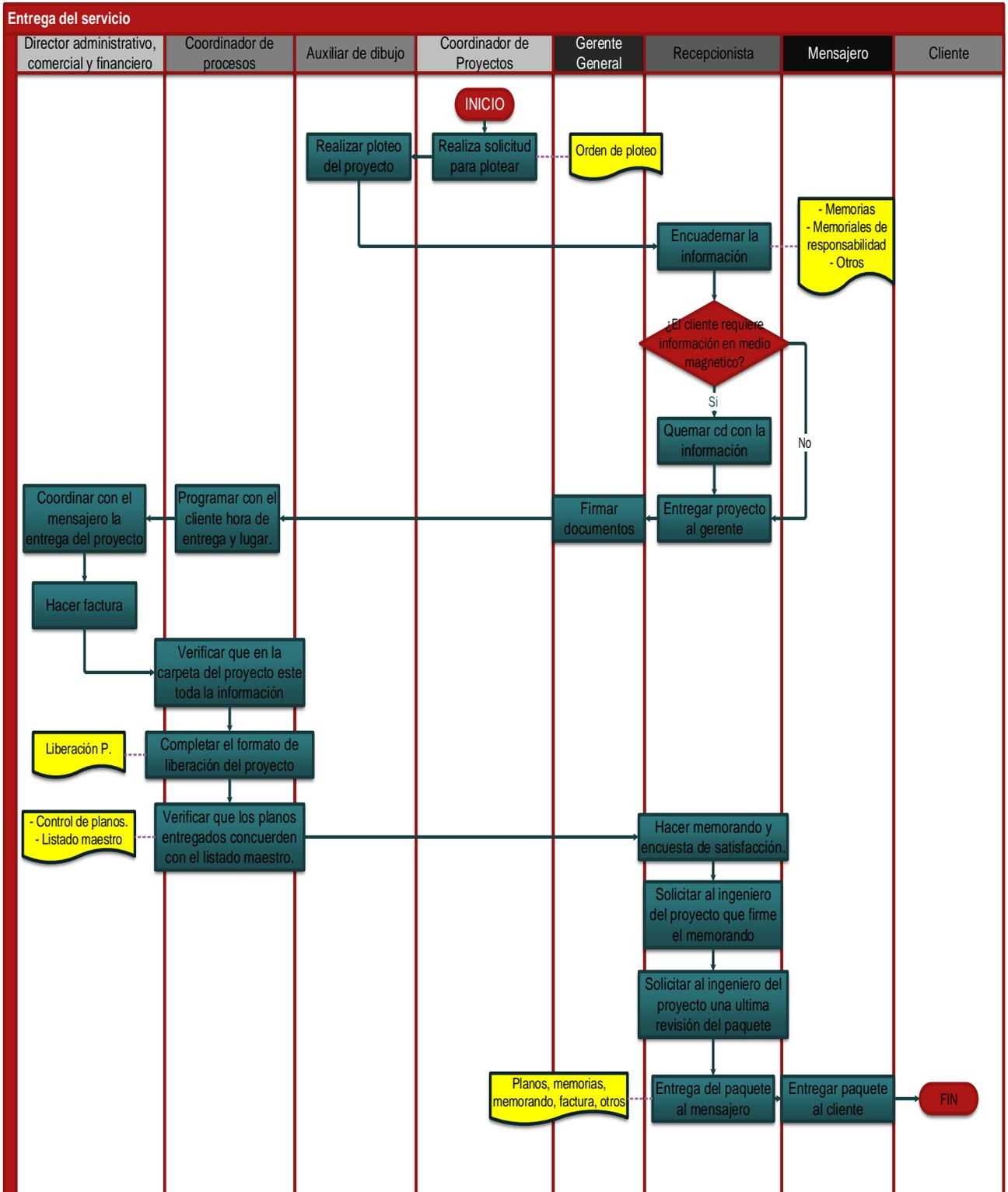
<ul style="list-style-type: none">FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones, medio de transporte, plotter, máquina para anillar.RECURSOS HUMANOS: Coordinador de proyectos, ingeniero de diseño, delineante, coordinador de procesos, recepcionista, mensajero, director administrativo, financiero y comercial, gerente general.TECNOLÓGICOS: Microsoft Office, Nabuco, Etabs, RCB, Autocad.	<ul style="list-style-type: none">Listado maestro de planosOrden de ploteo.Revisión de planos radicados.Factura.Liberación del proyecto.Memorando de entrega.Encuesta de satisfacción al cliente.
--	---

INDICADORES

<ul style="list-style-type: none">Tiempo contractual.Satisfacción del cliente.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo			
Nombre			
Firma			

▪ Diagrama de flujo



<u>AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S</u>	CÓDIGO:	PGC01	pág. 35
	VERSIÓN:	01	
	FECHA:	02/05/2017	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			

7.3 Procesos de Apoyo

7.3.1 Gestión Financiera

<u>AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S</u>		Código:	CPGS01
		Versión:	01
Nombre del Proceso: GESTIÓN FINANCIERA		Vigencia:	02-05-2015
		Página:	
Tipo de Proceso:	Estratégico	Apoyo	X
	Operativo	Evaluación	
Objetivo:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer los controles de los ingresos y gastos que tiene la organización, para el aumento de la rentabilidad de la empresa. 		
Responsable:	Gerente general y director comercial, administrativo y financiero.		
Alcance			
Todas las acciones y procesos relacionados con la obtención, uso e inversión de recursos económicos pertenecientes a la compañía.			
Proveedores	Actividades	Salidas	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proceso de licitaciones y ofertas. ▪ Proceso de planeación del servicio. ▪ Dirección estratégica. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planear e invertir los valores y recursos de la empresa, para proteger el capital. ▪ De acuerdo al calendario tributario realizar planeación de los pagos mensuales de los impuestos. ▪ Planear y controlar los recursos para la liquidación de nómina. ▪ Acorde a las requisiciones realizadas por las diferentes áreas, ejecutar la distribución y planeación de recursos económicos en cumplimiento de la satisfacción de necesidades presentes. ▪ Planear la adquisición de recursos técnicos, humanos y físicos requeridos de acuerdo a 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requisición de servicios y materiales ▪ Autorización de descuentos por convenio ▪ Listado de cuentas por pagar. ▪ Presentación de estados financieros. ▪ Disponibilidad de recursos económicos, técnicos, físicos y humanos. ▪ Asignación de recursos económicos, técnicos, físicos y humanos. ▪ Subcontratistas de diseño y estudios. ▪ Presupuesto final. ▪ Comunicación interna. ▪ Aprobación de recursos requeridos para el funcionamiento de los equipos. ▪ Contrato. 	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

	<p>las necesidades, basado en el criterio de consumo o gasto de Costos Fijos y Variables relacionados de forma Directa o Indirecta en el cumplimiento de la actividad económica de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Liberación del Proyecto. 	
<p style="text-align: center;">Entradas</p>		<p style="text-align: center;">Usuarios</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conclusión de realización del servicio. ▪ Realización de la Oferta. ▪ Realización de nuevas asociaciones. ▪ Requisición de nuevos o más recursos. ▪ Requisición de productos o recursos no contemplados en la planeación inicial del proyecto. ▪ Especificación de disponibilidad de recursos de acuerdo a los procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaboración y presentación de la información contable. ▪ Análisis de estados financieros e indicadores. ▪ Realización y presentación de los estados financieros al Gerente General. ▪ Realizar cotizaciones de los recursos solicitados por las diferentes áreas de acuerdo a la prioridad de la necesidad y el resultado de uso de la adquisición, para determinar la inversión del recurso económico. ▪ Realizar la liquidación de nómina mensual, a todos los funcionarios. ▪ Establecer la rentabilidad obtenida a partir del punto de equilibrio de operación de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proceso de dirección estratégica. ▪ Proceso de licitaciones y ofertas. ▪ Proceso de planeación del servicio. ▪ Proceso de realización del servicio. ▪ Proceso entrega del servicio. 	
RECURSOS	DOCUMENTOS		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones ▪ RECURSOS HUMANOS: Gerente general, contador, asistente administrativo. ▪ TECNOLÓGICOS: Microsoft Office. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Controles estados de proyectos. ▪ Listado de proveedores. ▪ Cuentas por pagar. ▪ Recibos de caja menor. ▪ Relación pago de impuestos. 		
INDICADORES			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desempeño de proveedores. 			
	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo			
Nombre			
Firma			

<u>AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S</u>	CÓDIGO:	PGC01	pág. 38
	VERSIÓN:	01	
	FECHA:	02/05/2017	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			

7.3.2 Gestión Humana

<u>AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S</u>		Código:	CPGH01
		Versión:	01
Nombre del Proceso: GESTIÓN HUMANA		Vigencia:	02-05-2015
		Página:	
Tipo de Proceso:	Estratégico		Apoyo
	Operativo		Evaluación
Objetivo:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Velar y mantener un ambiente de trabajo confortable de acuerdo a los beneficios requeridos por los funcionarios vinculados a la empresa, para que de esta manera sean motivados e incrementen su productividad en el desempeño de sus funciones. 		
Responsable:	Director comercial, administrativo y financiero, asistente administrativo.		
Alcance			
Todo el personal vinculado a la organización.			
Proveedores	Actividades	Salidas	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleados. ▪ Dirección estratégica. ▪ Cliente. ▪ Proceso de planeación del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planear las actividades relacionadas con la integración de las personas. ▪ Diseñar y establecer el programa de capacitaciones, para los funcionarios relacionados a los cargos que requieren un continuo avance en el conocimiento de quien realiza las funciones. ▪ Prever y planear el Recurso Humano, para el cumplimiento de las obligaciones laborales, que garanticen la realización de todos los proyectos y entrega oportuna al cliente. ▪ Adaptar las instalaciones físicas, a las condiciones físicas y psicológica del Recurso Humano, para que se encuentre en 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Soluciones para mejorar la calidad de vida de los empleados. ▪ Actividades de integración. ▪ Capacitación del personal. ▪ Evaluación de desempeño del personal. ▪ Evaluación de capacitaciones. ▪ Inducción del nuevo personal contratado por la empresa. ▪ Programa de capacitaciones. ▪ Recurso humano para la realización de las actividades planeadas en el proceso de Planeación del Servicio 	
Entradas		Usuarios	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Peticiones del Recurso Humano. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proceso de gestión de calidad. 	

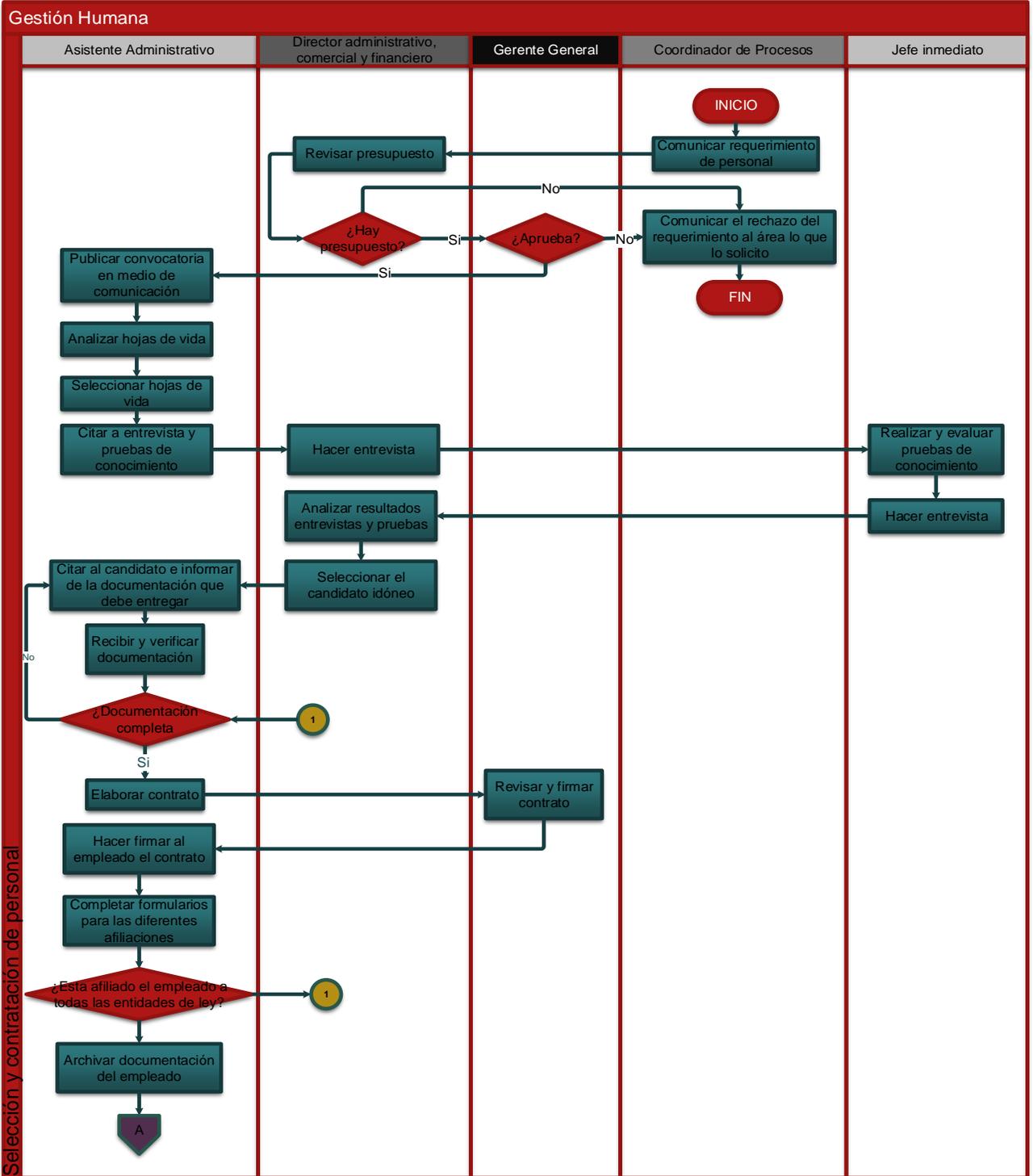
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

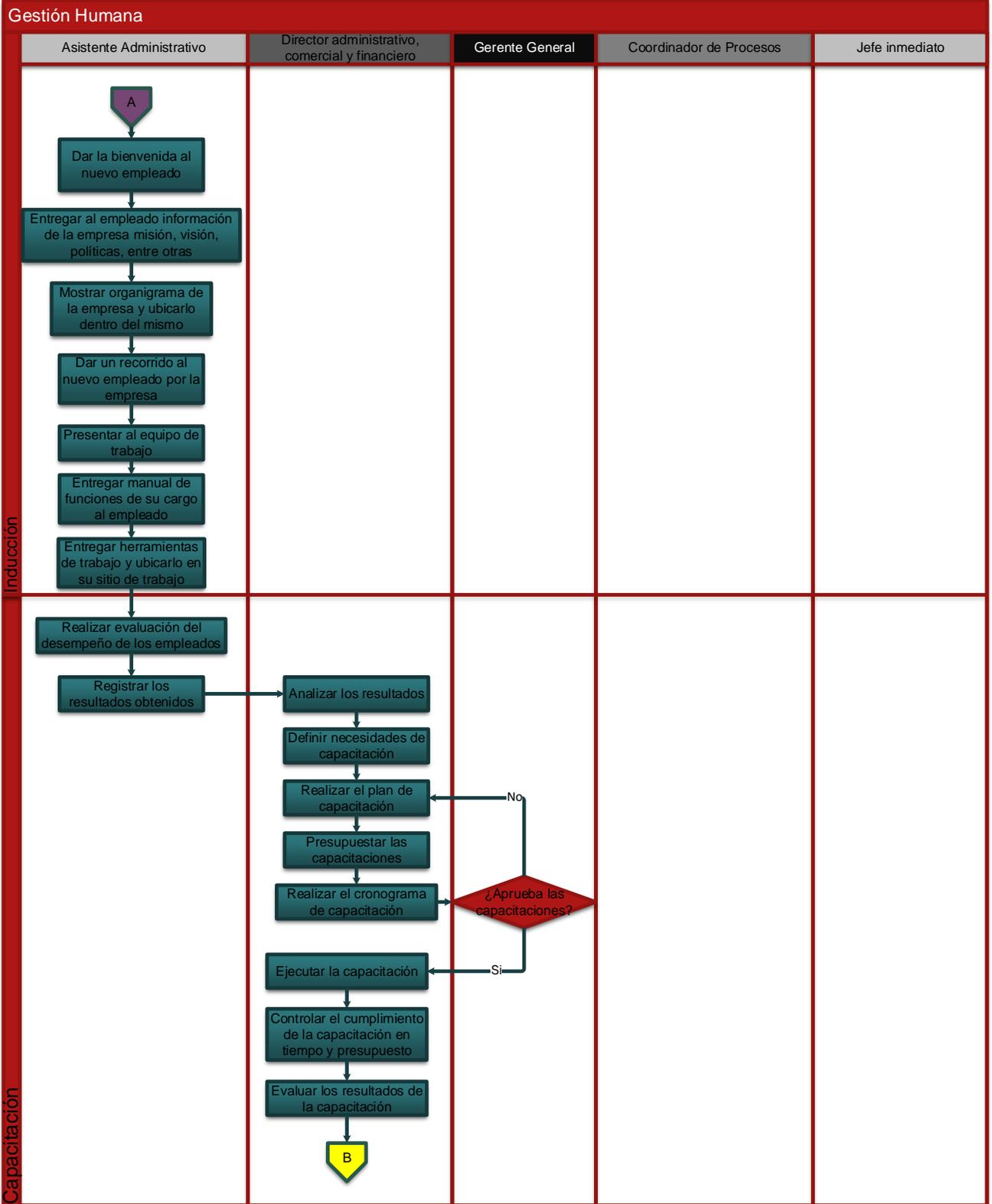
<ul style="list-style-type: none">▪ Quejas y reclamos de los funcionarios de acuerdo a inconformidades manifestadas.▪ Creación de esquemas para asignación de recursos.▪ Aprobación de las solicitudes realizadas a través de las requisiciones de nuevos recursos.▪ Quejas y reclamos de clientes por atención recibida de los funcionarios Aycardi Ingenieros Civiles S.A.S.▪ Programación de nuevas horas laborales para el recurso Humano, debido al atraso en la programación inicial del proyecto.	<p>condiciones de comodidad y agrado para la realización de sus tareas laborales.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Ejecutar las capacitaciones programadas, realizando el registro en las capacitaciones internas y evaluaciones de las mismas, de acuerdo al rendimiento y logros obtenidos por cada uno de los funcionarios capacitados, además de generar un registro en las hojas de vida de los funcionarios.▪ En cumplimiento del control del rendimiento de los funcionarios, realizar las evaluaciones de desempeño de personal.▪ Diseñar y ejecutar la Inducción del Personal.▪ Verificar que a las personas se les estén dando todas las condiciones necesarias para tener un buen nivel de vida.▪ Evaluar, ponderar y analizar el resultado de las evaluaciones de desempeño del personal realizadas en el cumplimiento de sus tareas y funciones asignadas.▪ Verificar de acuerdo a la evaluación de las capacitaciones realizadas, las mejoras obtenidas en el desarrollo de las funciones y tareas ejecutadas por los funcionarios.	<ul style="list-style-type: none">▪ Aycardi Ingenieros Civiles S.A.S▪ Proceso de planeación del servicio.
--	---	--

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

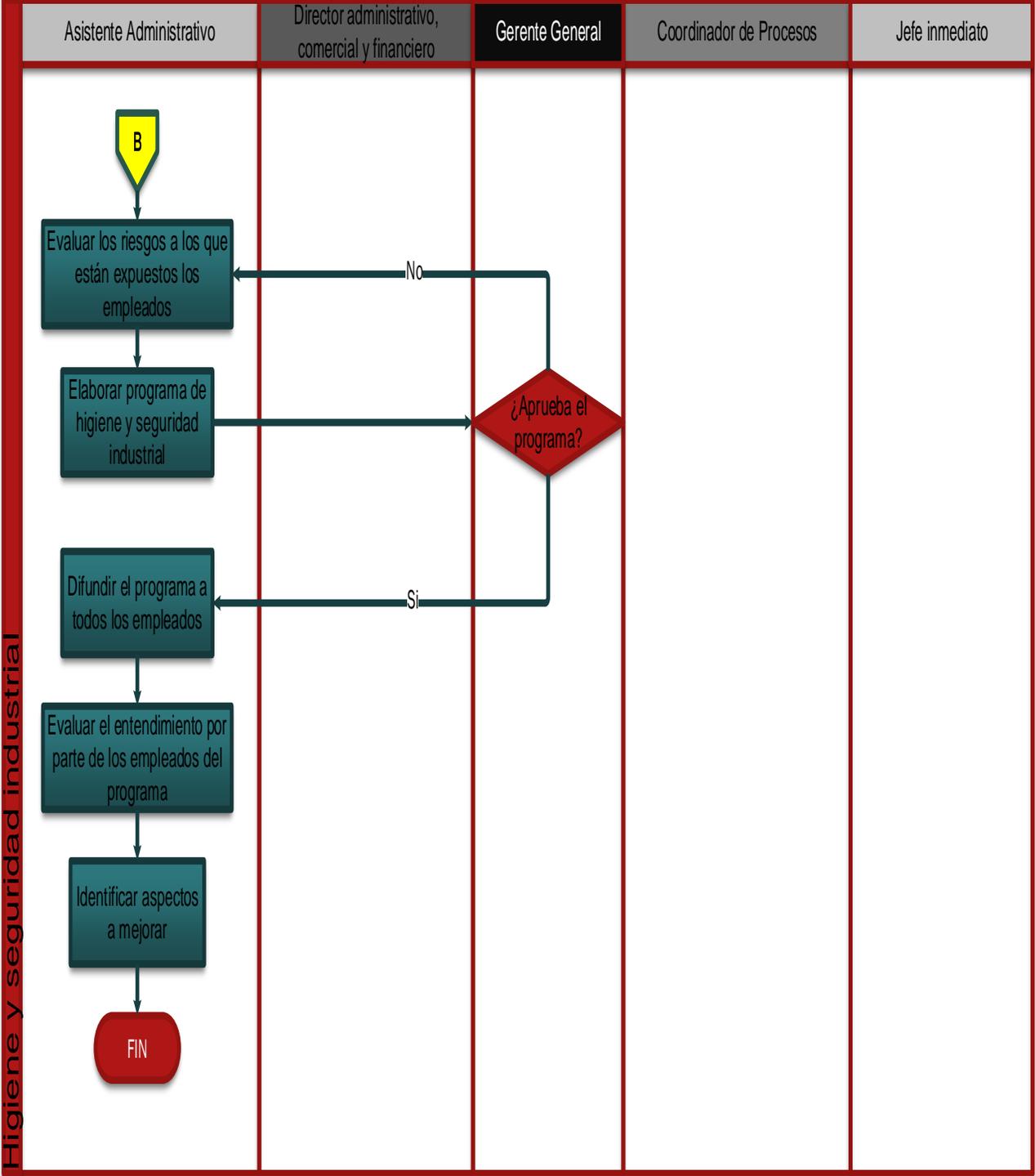
	<ul style="list-style-type: none">▪ Retroalimentación de todas las actividades realizadas por las personas de la organización (bonificaciones).▪ De acuerdo al rendimiento obtenido por el personal expresado a través del resultado de las evaluaciones de desempeño crear un programa de incentivos, para el incremento del rendimiento global de las funciones realizadas por toda la organización.▪ Generar y realizar nuevas evaluaciones que permitan identificar las necesidades de la empresa, al igual que de sus funcionarios para establecer programas de mejora, relacionados con la motivación y alimentación del ambiente de trabajo.		
RECURSOS		DOCUMENTOS	
<ul style="list-style-type: none">▪ FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones▪ RECURSOS HUMANOS: Director administrativo, comercial y financiero, coordinadores de área, gerente general.▪ TECNOLÓGICOS: Microsoft Office.	<ul style="list-style-type: none">▪ Hojas de vida.▪ Registros de capacitación.▪ Plan de capacitación.		
INDICADORES			
<ul style="list-style-type: none">▪ Cubrimiento de capacitaciones.▪ Desempeño del personal.			
	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo			
Nombre			
Firma			

▪ Diagrama de Flujo





Gestión Humana



Higiene y seguridad industrial

<u>AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S</u>	CÓDIGO:	PGC01	pág. 44
	VERSIÓN:	01	
	FECHA:	02/05/2017	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			

7.4 Procesos de Evaluación

7.4.1 Seguimiento, control y evaluación

<u>AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S</u>		Código:	CPSC01
		Versión:	01
Nombre del Proceso: SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN		Vigencia:	02-05-2015
		Página:	
Tipo de Proceso:	Estratégico		Apoyo
	Operativo		Evaluación X
Objetivo:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Detectar inconformidad, falla y campos críticos para realizar acciones correctivas y preventivas. 		
Responsable:	Gerente general y director comercial, administrativo y financiero, coordinador de procesos.		
Alcance			
Realizar el seguimiento periódico de los procesos efectuados en la empresa, identificando las acciones correctivas y preventivas a realizar para el mantenimiento y mejoramiento de la misma.			
Proveedores	Actividades	Salidas	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proceso gestión de calidad. ▪ Proceso planeación del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planear las diferentes actividades que se necesitan hacer para conocer si el cliente está satisfecho con los servicios. ▪ Planeación de actividades de mejora para las falencias existentes dentro de la organización. ▪ Planear las actividades necesarias para realizar las acciones correctivas y preventivas de los hallazgos de observaciones o no conformidades como resultado del seguimiento del Sistema Integrado de Gestión. ▪ Realizar estudios que muestren la satisfacción e insatisfacción del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de Acciones correctivas y/o preventivas. ▪ Nuevos procedimientos para la mejora de puntos detectados como fallas dentro del desarrollo y elaboración del producto. 	
Entradas		Usuarios	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nuevos procedimientos para la solución de problemas con características similares futuras. ▪ Informe y registro de las acciones correctivas y/o preventivas realizadas para el mejoramiento en el desarrollo y elaboración del producto. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proceso de gestión de calidad. ▪ Proceso de planeación del servicio. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar que todo el personal muestre calidad en el servicio y atención al cliente. ▪ Probar el cierre de las no conformidades y observaciones halladas a través del análisis de causa y efecto. ▪ Realizar el seguimiento a los diferentes procesos, con el fin de mejorarlos continuamente. ▪ Mantener el canal de comunicación de sugerencias, quejas y reclamos de clientes y funcionarios para la detección de los puntos a evaluar y mejorar. 	
--	---	--

RECURSOS	DOCUMENTOS
-----------------	-------------------

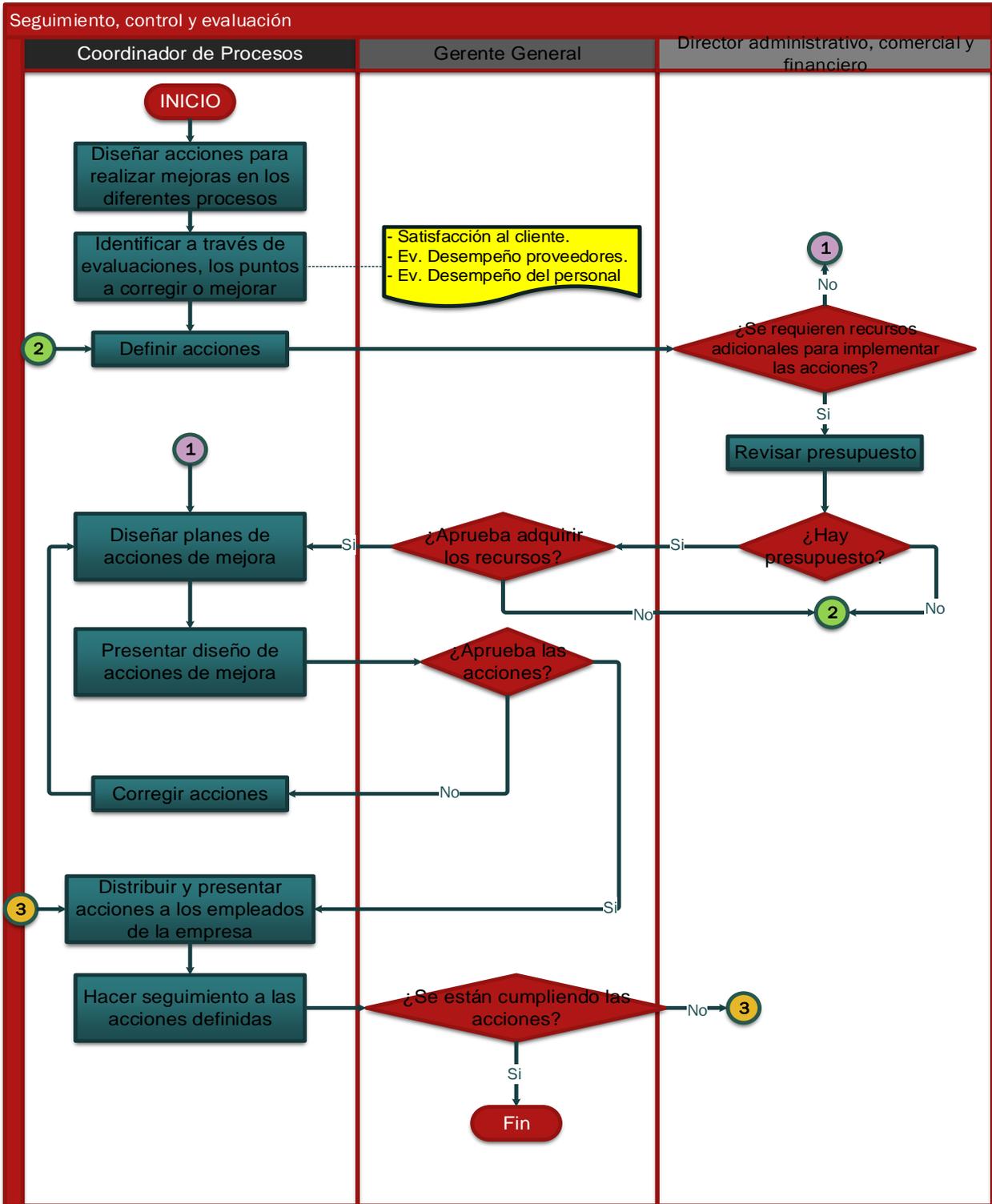
<ul style="list-style-type: none"> ▪ FÍSICOS: Computador, teléfono, impresora, instalaciones ▪ RECURSOS HUMANOS: Director administrativo, comercial y financiero, coordinadores de área, gerente general, ingenieros de diseño, delineantes, auxiliares de ingeniería, recepcionista, asistente administrativo, mensajero. ▪ TECNÓLOGICOS: Microsoft Office. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de acción correctiva o preventiva. ▪ Encuesta satisfacción al cliente. ▪ Evaluación desempeño de los proveedores.
--	---

INDICADORES

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de acciones correctivas realizadas. ▪ Número de acciones preventivas realizadas.
--

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo			
Nombre			
Firma			

▪ Diagrama de Flujo



AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S	CÓDIGO:	PGC01	pág. 47
	VERSIÓN:	01	
	FECHA:	02/05/2017	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			

8. DEFINICIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

Los indicadores de calidad son una herramienta que permite hacer un seguimiento a los diferentes procesos ejecutados en la empresa, comprobando si se están cumpliendo los objetivos fijados desde la Gerencia. Determinar indicadores en Aycardi Ingenieros Civiles S.A.S, nos permite detectar desvíos significativos entre los objetivos propuestos y los resultados obtenidos, con el fin de realizar mejoras oportunas en los diferentes procesos para asegurar la satisfacción de los clientes y en general la buena organización dentro de la empresa. A continuación, se exponen los indicadores que se definieron en los diferentes procesos:

Nombre Indicador	Objetivo de Calidad	Indicador	Meta	Medición	Frecuencia	Responsable	Proceso
Cubrimiento de Capacitación	Proporcionar capacitación y entrenamiento para el desarrollo integral de sus colaboradores y para el cumplimiento de sus proyectos.	<50% Malo	>95%	$\frac{\#capejecutadas}{\#capprogramadas} \times 100$	Semestral	Director Administrativo, Comercial y Financiero - Asistente administrativo	Gestion Humana
		51-70% Regular					
		71-90% Bueno					
		91-100% Muy bueno					
Desempeño Personal	Evaluar el desempeño del Personal	< 60% Falta de compromiso y responsabilidad con el desarrollo de las actividades	>80%	$\frac{Puntajeav luacion}{Puntajebas e} \times 100$	Por Proyecto	Gerente general, director administrativo, comercial y financiero, coordinador de procesos	Realización del servicio
		61 - 80%					
		Cumplimiento de especificación del cargo					
		80- 100%					
Satisfacción del Cliente	Medir y garantizar la Satisfacción del cliente	Cumplimiento de tareas asignadas con actitud colaborativa	4	Encuestas de Satisfacción del Cliente	Por Proyecto	Coordinador de procesos	Entrega del servicio
		5 Satisfecho					
		4 Bueno					
		3 Aceptable					
		2 Regular					
1 Malo							
Tiempo Contractual	Garantizar las entregas de proyectos y servicios a tiempo, de acuerdo a las necesidades del cliente, evaluando el cumplimiento en las entregas acordadas con el cliente tanto parcial como final.	<=120% Excelente	<=100%	$\frac{Tiempodura cion}{Tiempoacor dado} \times 100$	Por Proyecto	Coordinador de procesos, director administrativo, comercial y financiero	Realización del servicio
		100%-150% Bueno					
		150% - 170% Regular					
		>120% Malo					
Eficiencia Preparacion de Ofertas	Garantizar la eficiencia en la presentación de ofertas	<50% Malo	>95%	$\frac{Licitaciones adjudicadas}{Licitaciones presentadas} \times 100$	Semestral	Director administrativo, comercial y financiero	Licitaciones y ofertas
		51-70% Regular					
		71-90% Bueno					
		91-100% Muy bueno					

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Cumplimiento de metas	Garantizar el cumplimiento de objetivos propuestos en el plan estratégico	>80% Excelente	60%-80% OPTIMO	$\frac{Metascumplidas}{Totalmetaplaneadas} \times 100$	Semestral	Gerente General	Dirección estratégica
		60%-80% Bueno					
		<60% Malo					
Número de acciones correctivas realizadas	Mantener y mejorar e Sistema de Gestión Integral	4 - 6 Excelente	5	Numero de Mejoras Anuales	Anual	Coordinador de procesos	Seguimiento, control y evaluación
		2 - 3 Bueno					
		0 - 1 Malo					
Desempeño de Proveedores	Garantizar el cumplimiento y calidad de los recursos suministrados por los proveedores a la empresa	5 Excelente	4	Evaluacion de proveedores de servicio	Por Proveedor	Director Administrativo, Comercial y Financiero	Gestión financiera
		4 Bueno					
		3 Aceptable					
		2 Regular	3				
		1 Malo					

INDICADORES POR PROYECTOS

Nombre Indicador	Objetivo de Calidad	Indicador	Meta	Medicion	Frecuencia	Responsable	Proceso
Eficacia Ajustes del Dibujo (Ed)	Medir la eficiencia de los diseños, basándose en las correcciones que se generan en el momento de la revisión tanto interna como externa del proyecto.	>75% Optimo	>75%	$\frac{Total\ obs - total\ obshechas}{Total\ obshechas} * 100$	Por Proyecto	Coordinador de dibujo	Realización del servicio
		<=75% Desfavorable					
Eficacia de los Despieces (Dc)	Medir el porcentaje de error o desempeño que se presenta en la elaboración de despieces.	>75% Optimo	>75%	$\frac{Total\ despieces - total\ despieces\ corregidos}{Total\ despieces} * 100$	Por Proyecto	Coordinador de proyectos	Realización del servicio
		<=75% Desfavorable					

<u>AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S</u>	CÓDIGO:	PGC01	pág. 49
	VERSIÓN:	01	
	FECHA:	02/05/2017	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			

9. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción de cambios
02-05-2017	01	No aplica

10. ANEXOS

10.1 Formatos

LISTA DE FORMATOS		
FORMATO	PROCESO	RESPONSABLE(S)
Listado maestro de cantidades de obra	Gestión de calidad – Realización del servicio	Coordinador de proyectos, Ingeniero de diseño, Coordinador de procesos
Listado maestro de memorias de cálculo	Gestión de calidad – Realización del servicio	Coordinador de proyectos, Ingeniero de diseño, Coordinador de procesos
Listado maestro de planos	Gestión de calidad – Realización del servicio – Entrega del Servicio	Coordinador de proyectos, Ingeniero de diseño, Coordinador de procesos – Recepcionista
Hoja de vida del proyecto	Gestión de calidad	Coordinador del proyecto – Director administrativo, comercial y financiero – Gerente General
Control carpeta de proyectos	Gestión de calidad	Coordinador de procesos
Control estado de proyectos	Gestión de calidad – Gestión financiera – Dirección estratégica	Coordinador del proyecto – Director administrativo, comercial y financiero – Gerente General
Listado maestro de proyectos	Gestión de calidad – Dirección estratégica- Planeación del servicio – Realización del servicio.	Coordinador del proyecto – Director administrativo, comercial y financiero – Gerente General – Coordinador de procesos
Factibilidad del proyecto	Licitaciones y ofertas	Director comercial, administrativo y financiero – Gerente General
Consolidación de licitaciones presentadas	Licitaciones y ofertas – Dirección estratégica	Director comercial, administrativo y financiero – Gerente General
Solicitud de póliza	Licitaciones y ofertas	Director administrativo, comercial y financiero

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Listado de servicios en Aycardi Ingenieros Civiles S.A.S	Planeación del servicio	Coordinador de procesos
Registro y matrícula del proyecto	Planeación del servicio	Coordinador de procesos, asistente administrativo
Orden de trabajo	Planeación del servicio	Coordinador de procesos
Revisión de planos	Realización del servicio	Ingeniero de diseño, Coordinador del proyecto, Coordinador de procesos
Resumen del proyecto	Realización del servicio	Ingeniero de diseño, Coordinador del proyecto, Coordinador de procesos
Revisión modelos RCB	Realización del servicio	Ingeniero de diseño, Coordinador del proyecto
Revisión despieces	Realización del servicio	Ingeniero de diseño, Coordinador del proyecto
Acta de reunión	Realización del servicio	Recepcionista, Coordinador del proyecto
Orden de ploteo	Entrega del servicio	Coordinador del proyecto, Cliente, Coordinador de dibujo
Revisión planos radicados	Entrega del servicio	Coordinador de procesos
Liberación del proyecto	Entrega del servicio	Ingeniero de Diseño, Coordinador de Procesos, Directora administrativa, comercial y financiero
Memorando de entrega	Entrega del servicio	Recepcionista, Ingeniero de Diseño
Listado de proveedores	Gestión financiera	Director administrativo, comercial y financiero
Cuentas por pagar	Gestión financiera	Director administrativo, comercial y financiero – Gerente General
Recibos de caja menor	Gestión financiera	Director administrativo, comercial y financiero – Asistente administrativo
Relación presentación pago de impuestos	Gestión financiera	Director administrativo, comercial y financiero
Hojas de vida	Gestión humana	Asistente administrativo
Registros de capacitación	Gestión humana	Asistente administrativo
Plan de capacitación	Gestión humana	Director administrativo, comercial y financiero – Asistente administrativo
Evaluación desempeño de proveedores	Seguimiento, control y evaluación	Director administrativo, comercial y financiero – Asistente administrativo – Coordinador de procesos
Encuesta satisfacción al cliente	Entrega del servicio – Seguimiento, control y evaluación – Dirección estratégica	Director administrativo, comercial y financiero – Gerente General – Coordinador de procesos
Solicitud de acción preventiva o correctiva	Seguimiento, control y evaluación	Todos los integrantes de la organización.

AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S LISTADO MAESTRO DE CANTIDADES DE OBRA

PROYECTO: _____ **No:** _____

CLIENTE: _____

ESTRUCTURA	RELACION DE INFORMACION (Indique con una x)			FECHA APROBACION (D/M/A)	VERSION	ALMACENADO	
	Resumen cantidades	Figuracion	Otros (Especifique)			FISICO	MAGNETICO (RUTA)

Realizo

Reviso

Aprobo

<u>AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S</u> LISTADO MAESTRO DE MEMORIAS DE CALCULO					
PROYECTO: _____			No: _____		
CLIENTE: _____					
ESTRUCTURA	RELACION DE INFORMACION	FECHA APROBACION (D/M/A)	VERSION	ALMACENADO	
				FISICO	MAGNETICO (RUTA)
_____		_____		_____	
Realizo		Reviso		Aprobo	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

FECHA: _____

	N° PROYECTO	PROYECTO	ESTADO								
			EJECUCIÓN	MODIFICACIÓN	PENDIENTE	DETENIDO	SIN ASIGNAR	RADICADO	PREDIMENSION	ENTREGADO	
SEMANA de			<input type="checkbox"/>								
			<input type="checkbox"/>								
			<input type="checkbox"/>								
			<input type="checkbox"/>								
			<input type="checkbox"/>								
			<input type="checkbox"/>								
			<input type="checkbox"/>								
			<input type="checkbox"/>								
			<input type="checkbox"/>								
			<input type="checkbox"/>								
			<input type="checkbox"/>								
			<input type="checkbox"/>								
			<input type="checkbox"/>								
			<input type="checkbox"/>								
			<input type="checkbox"/>								
			<input type="checkbox"/>								
			<input type="checkbox"/>								
			<input type="checkbox"/>								
			<input type="checkbox"/>								
			<input type="checkbox"/>								

NOTA: Ver causa por la que se encuentra detenido el proyecto.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

DATOS GENERALES

LICITACION PUBLICA

CONVOCATORIA DIRECTA

INVITACION PUBLICA

No. _____

No. _____

No. _____

ENTIDAD _____

OBJETO:

PRESUPUESTO OFICIAL: _____

FECHA DE CIERRE: _____

HORA: _____

VALOR DE PLIEGOS: _____

VISITA OBLIGATORIA:

SI NO

FECHA: _____

HORA: _____

AUDIENCIA DE ACLARACIONES:

FECHA: _____

HORA: _____

DATOS ESPECIFICOS

EXPERIENCIA:

CAPACIDAD DE CONTRATACION:

CONSULTOR

K= _____

CONSTRUCTOR

K= _____

RESIDUAL:

CALIDAD:

SI NO

EN: _____

PERSONAL MINIMO
REQUERIDO

FACTIBLE

NO FACTIBLE

OBSERVACIONES:

DATOS VARIOS

AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S

SOLICITUD POLIZA DE GARANTIA

PROPUESTA:

BENEFICIARIO

TOMADOR Y AFIANZADO:

MIT C.C.

CONFORMADO POR:

DIRECCION

TELEFONOS

OBJETO

VALOR DEL CONTRATO

POLIZA	VIGENCIA		%	VALOR

REPRESENTANTE LEGAL:

REVISO _____

APROBO _____

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S**LISTADO DE SERVICIOS**

COD	SERVICIO	HORAS
int.0	OTRO	
CURADURIA		
int.001	TRABAJO EXTRA	
int.101	análisis de documentación	
int.1021	predimensión modelo gerencia	
int.1022	predimensión modelo ingeniero	
int.103	Llamadas	
int.104	Curaduria	
int.105	Nabuco y Capacitaciones	
int.106	Mails	
int.107	REUNION Y COMITES INGENIERIA- DIBUJO	
DIBUJO		
int.201	dibujo de plantas	
int.202	revisión de proyecto dibujo	
int.203	dibujo de cimentación	
int.204	arreglo despieces de vigas dibujo	
int.205	arreglo despieces de viguetas dibujo	
int.206	arreglo despieces de columnas dibujo	
int.207	dibujo de pantallas	
int.208	dibujo de detalles	
int.210	revisión de coordinador dibujo	
int.211	corrección paquete revisión de coordinador dibujo	
int.212	corrección paquete revisión de coordinador ingenieria	
int.213	Modificaciones de arquitectura	
int.214	Paquete de curaduria	
int.215	Impresiones	
int.216	Coordinación de dibujo	
int.217	Modelación BIM	
int.219	post venta dibujo	
INGENIERIA		
int.301	elaboración de modelo	
int.302	revisión de derivas	
int.303	diseño de cimentación	
int.304	diseño de vigas	
int.305	diseño de viguetas	
int.306	diseño de columnas	
int.307	diseño de pantallas	
int.308	diseño de detalles	
int.309	revisión de ingeniería	
int.310	revisión de coordinador ingeniería	
int.311	revisión de asesor tecnico	
int.312	revisión de entregable	
int.313	revisión de gerencia	
int.314	Realización de memorias	
int.315	comites	
int.316	Asesoría Tecnica	
int.317	Cantidades de obra	
int.318	coordinador ingeniería	
int.319	post venta ingeniería	
TOTAL PROYECTO		

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S

REGISTRO DE MATRICULA DE PROYECTO

Fecha	DD MM AA		
Nombre del Proyecto:			
Contratante	Contacto	Email	Telefono

CONTRATO

Tipo de Contrato	Version Proyecto
Alcance	

RELACION DE ESTUDIOS

ESTUDIOS/DISEÑO	CONTACTO DE ENTREGA	FECHA DE RECIBIDO

INFORMACION DEL PROYECTO (DISEÑO ESTRUCTURAL)

FECHA DE INICIO	FECHA DE ENTREGA
SISTEMA ESTRUCTURAL	
AREA M2	Nº DE PISOS
FORMATO	NORMATIVIDAD

EQUIPO DE TRABAJO

CARGO	COLABORADOR
Coordinador del Proyecto:	
Dibujante 1:	
Dibujante 2:	
Ingeniero de Diseño:	
Coordinador de Dibujo:	
Aux de Ingenieria:	
Coordinador de Procesos:	
Aux de Dibujo:	

TIEMPOS

Etapa	Horas Programadas	Horas Efectivas
Dirección Gerencial		
Coordinación del Proyecto		
Coordinación de Dibujo		
Coordinación del Proceso		
Ingeniería		
Dibujo		
Total	0	0

OBSERVACIONES

AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S

Orden de Trabajo

Numero O.T.: 5
Fecha : 08/03/2017



Tipo:
Sede:
Asunto:
Cliente:
Estado Orden:
Fecha inicio planeada:
Fecha fin planeada:
Fecha inicio real:
Fecha fin real:

Numero pedido:
Descripcion pedido:
No. sol. proceso orden:
Estado proceso orden:
Responsable proceso:
Centro de costo:
Proyecto:
Fase:
Subfase:

Observaciones:

Consumo Total

	Planeado	Real	Variacion
Mano de Obra	0,00	0,00	0,00
Materiales	0,00	0,00	0,00
Maquinaria	0,00	0,00	0,00
Administrativos	0,00	0,00	0,00
Total	0,00	0,00	0,00
Costo Compras	0,00		

Producto Terminado

Producto	Descripción	Cantidad	Unidad	Costo Unitario	Costo Total	Lote	No.PC	Can Ent
----------	-------------	----------	--------	----------------	-------------	------	-------	---------

Consumo Mano de obra

Servicio	Descripción	Horas Planeadas	Horas Reales	Costo Planeado	Costo Total Real	Variacion
Total Consumo Mano de Obra:		0	0	0,00	0,00	

Consumo Materiales

Producto	Descripción	Cant Plan	Cant Real	Costo Planeado	Costo Total Real	Variacion
Total Consumo Materiales:		0	0	0,00	0,00	

Consumo Maquinas

Tipo Maquina	Horas Planeadas	Horas Reales	Costo Planeado	Costo Total Real	Variacion	
Total Consumo Maquinas:		0	0	0,00	0,00	

Compras

Fecha	No. OC	Producto	Descripción	Cantidad	Cant Reci	Unidad	Precio Unitario	Total
Total Compras:								0,00

Solicitudes

No. Sol	Asunto	Asignada a	Espera	Tipo Sol	Est Sol	Est Proc	Duracion	Esfuerzo
---------	--------	------------	--------	----------	---------	----------	----------	----------

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S

REVISIÓN DE MODELOS RCB

Nombre y código del proyecto: _____
 Ing. Encargado _____
 In. Coordinador _____
 Fecha _____

Materiales

Conc. 1
 Conc. 2
 Conc. 3
 Conc. 4

Nombre	fc (kg/cm ²)	Ec (kg/cm ²)	G (kg/cm ²)

Secciones

Coinciden con planta estructural
 Asignación de concreto en las pantallas
 Asignación de concreto en las columnas
 Asignación de concreto en las vigas

	Si	No	Observaciones

Niveles

Corresponden con esquema vertical

	Si	No	Observaciones

Cargas y placas

Nombre1:
 Nombre2:
 Nombre3:
 Nombre4:
 Nombre5:
 Nombre6:
 Nombre7:
 Nombre8:
 Nombre9:
 Nombre10:

	W. Propio (kg/cm ²)	Muerta Ext. (kg/cm ²)	Carga viva (kg/cm ²)	Observaciones

Irregularidades

En altura

 En planta

	Φx	Φy	Observaciones

Parametros Sismicos

NSR 10
 Microzonificación sísmica de Bogotá
 Espectro de sitio

 Cantidad de modos
 Perfil de suelo
 Aa
 Av
 Fa
 Fv
 I
 Torsión Accidental

Resultados

Derivas
 Δx
 Δy
 Diseñan los elementos?

<u>AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S</u>	CÓDIGO:	PGC01	pág. 68
	VERSIÓN:	01	
	FECHA:	02/05/2017	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			

AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S

RESUMEN DEL PROYECTO

PROYECTO:	
LOCALIZACIÓN:	
USO:	
ESTUDIO DE SUELOS:	
CIMENTACIÓN:	
ALTURA PLACA (Cm):	
GEOMETRÍA (m):	
MICROZONIFICACIÓN SÍSMICA:	
DERIVAS:	
DESPLAZAMIENTOS (Cm):	
PERIODO NATURAL (Seg):	
PERIODO APROXIMADO (Seg):	
PERIODO FUNDAMENTAL (Seg):	
CORTANTE DINÁMICO (Ton):	
CORTANTE ESTÁTICO (Ton):	
CORTANTE DISEÑO (Ton):	
FACTORES DE AJUSTE:	
IRREGULARIDADES:	
SISTEMA ESTRUCTURAL:	
COEF. DISIPACIÓN DE ENERGÍA:	R _o =
Φ _a :	Φ _p : Φ _{rx} : Φ _{ry} :
R = Φ _a *Φ _p *Φ _r *R _o	R=
REDUNDANCIA SIMICA (RCB)	
REDUNDANCIA VERTICAL :	
ARTICULACION DE VIGAS:	
DISEÑO DE COLUMNAS:	
DISEÑO DE VIGAS:	
DISEÑO Y REVISION CORTE PANTALLAS:	
<i>pegar el espectro utilizado</i>	

<u>AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S</u>	CÓDIGO:	PGC01	pág. 69
	VERSIÓN:	01	
	FECHA:	02/05/2017	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			

<u>AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S</u>	ORDEN DE PLOTEO
CONSECUTIVO No. <input style="width: 80px; height: 20px;" type="text"/>	
Fecha: _____	
Por medio de la presente se autoriza el ploteo del proyecto _____	
N° _____ Formato _____ Papel _____.	
_____ Coordinador de dibujo	_____ Ing. De diseño
_____ Coordinador de proyectos	_____ Coordinador de procesos

<u>AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S</u>	CÓDIGO:	PGC01	pág. 70
	VERSIÓN:	01	
	FECHA:	02/05/2017	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			

AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S

Nit 830.112.059-6

MEMORANDO

M. N.

FECHA :
DE : AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S
PARA :
ATN :
REF :

Cordialmente,

ING. FEDERICO AYCARDI V.
GERENTE GENERAL.

CARRERA 7 N° 158-10 Torre Krytal OFICINA 2403
PBX : 7489855 E-mail: info@aicestructuras.com
www.aicestructuras.com
BOGOTÁ D. C.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S

LIBERACION DEL PROYECTO

PROYECTO:
No. _____

FECHA:
CONTRATANTE:

Contenido:

Planos:			No de Planos	Formato
Arquitectonicos	<input type="checkbox"/>		_____	_____
Estructurales	<input type="checkbox"/>		_____	_____
Hidraulicos	<input type="checkbox"/>		_____	_____
Electricos	<input type="checkbox"/>		_____	_____
Vias	<input type="checkbox"/>		_____	_____
Mecanicos	<input type="checkbox"/>		_____	_____
Otros (especifique):			_____	_____
Listado Mestro de planos	<input type="checkbox"/>			

Memorias:			No de Tomos	
Arquitectonicos	<input type="checkbox"/>		_____	
Estructurales	<input type="checkbox"/>		_____	
Hidraulicos	<input type="checkbox"/>		_____	
Electricos	<input type="checkbox"/>		_____	
Vias	<input type="checkbox"/>		_____	
Mecanicos	<input type="checkbox"/>		_____	
Otros (especifique):			_____	
Cantidades de Obra	<input type="checkbox"/>		_____	

Documentos complementarios

- Fotocopia Tarjeta profesional
- Memorial de Responsabilidad

Informes: _____

Encuesta satisfaccion del cliente

CD: Cantidad. _____

Factura No: _____

OBSERVACIONES

BoVo: _____

Nota: Para la debida aprobacion contemplar que toda la informacion aqui relacionada este completa y cumpla con todos los lineamientos establecidos.

Cuando sean entregas parciales especificarlo en observaciones.

<u>AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S</u>	CÓDIGO:	PGC01	pág. 73
	VERSIÓN:	01	
	FECHA:	02/05/2017	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			

<u>AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.</u>		RECIBO DE CAJA MENOR		
FECHA	DIA	MES	AÑO	No.
PAGADO:			VALOR:	\$
CONCEPTO:				
VALOR EN LETRAS:				
CODIGO:		FIRMA RECIBIDO:		
APROBADO:		C.C.	NIT	No.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.

REGISTRO DE CAPACITACIÓN INTERNA

FECHA:

DURACIÓN:

LUGAR:

EXPOSITOR:

No.	NOMBRE	CARGO	FIRMA	OBSERVACIONES
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PLAN CAPACITACIONES SEMESTRAL

N.	DESCRIPCIÓN DE LA CAPACITACION	CARGO	DPTO	RESPONSABLE	HRS PRG	HRS EJE	M1	M2	M3	M4	M5	M6	ENTIDAD QUE SUMINISTRA LA CAPACITACION	% CUMPLIMIENTO
							ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN		
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														

OBSERVACIONES :

ELABORO: _____

FECHA: _____

APROBO: _____

FECHA: _____

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S

EVALUACION DE DESEMPEÑO DE PROVEEDORES

SUMINISTRO SERVICIOS

NOMBRE DEL PROVEEDOR:

TIPO DE SUMINISTRO O SERVICIO:

1. TIEMPO DE ENTREGA PEDIDOS

Acordado (5) 1 a 2 días despues (4) 3 a 5 días despues(3) 6 a 10 días despues(2) Despues de 11 días (1)

2. TIEMPO DE RESPUESTA A SOLICITUDES PRESENTADAS (DÍAS)

Menos de 5 5
de 6 a 10 4
de 11 a 15 3
de 15 a 20 2
Más de 20 1

3. GARANTIA

SI (5) NO (1)

4. RECONOCIMIENTO EN EL MERCADO

Menos de 12 meses: 1 de 37 a 48 meses: 4
de 12 a 24 meses: 2 Mas de 49 meses: 5
de 25 a 36 meses: 3

5. SEGUIMIENTO, GESTION Y ASESORIA TECNICA PRESTADA

Excelente 5
Buena 4
Aceptable 3
Regular 2
Malo 1

6. CALIDAD DEL PRODUCTO FINAL

Excelente 5
Buena 4
Aceptable 3
Regular 2
Malo 1

PUNTAJE OBTENIDO:

PUNTAJE BASE: 30

$$\frac{\text{PUNTAJE OBTENIDO}}{\text{PUNTAJE BASE}} \times 100 = \frac{\text{PORCENTAJE DE ACEPTACION}}{\text{CALIDAD DEL SERVICIO}}$$

ACEPTADO SI

NO

* Para la calificación de los proveedores se considera como 1 la menor calificación y 5 la mejor.

* La re-evaluación se aplica cuando se evalúe luego de los seis meses siguientes. Cuando se utilicen proveedores específicos para un proyecto, estos se evaluarán cuando finalice el proyecto.

APROBADO _____ (Mínimo 75%) en la Calificación Final Promedio
COMENTARIOS

NOMBRE DE EVALUADOR:

FECHA:

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

EMPRESA: _____ **FECHA:** _____

ENCUESTADO: _____ **CARGO:** _____

NOMBRE DEL PROYECTO: _____

Apreciado cliente, agradecemos su colaboración al completar el presente formato; para AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S, es de vital importancia contar con su punto de vista y con sus sugerencias, cuyo carácter es estrictamente confidencial y su único objeto es optimizar nuestros procesos, lograr una mejora continua y satisfacción total del cliente. Con este fin se ha diseñado la presente encuesta donde usted indicará el grado de calificación meritorio al proyecto presentado con un rango de calificación de 1 a 5 donde:

1. MALO 2. REGULAR 3. ACEPTABLE 4. BUENO 5. EXCELENTE

CUESTIONARIO	1	2	3	4	5
1. Gestión del Personal de la Empresa con respecto a:					
• Atención recibida por el personal de nuestra empresa					
• Seguimiento del Ingeniero Responsable en relación a la coordinación del Proyecto					
• Capacidad del Personal Técnico de la Empresa					
2. Cumplimiento de la Empresa con respecto a:					
• La entrega parcial y final del producto					
• Compromisos adquiridos durante el desarrollo del proyecto					
3. Organización y Calidad del Proyecto:					
• Cumplimiento de los criterios de aceptación del proyecto					
• Asesoría Técnica					
• Software empleados para el cumplimiento del proyecto					
• Servicios Generales					

SUGERENCIAS:

FIRMA ENCUESTADO*

*La firma del presente documento no compromete el recibo parcial o total de alguna actividad por parte del cliente, solo hace parte de un sondeo de opinión para alimentar nuestros indicadores del Sistema de Gestión de Calidad.

<u>AYCARDI INGENIEROS CIVILES S.A.S</u>	CÓDIGO:	PGC01	pág. 82
	VERSIÓN:	01	
	FECHA:	02/05/2017	
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			

	Nombre	Cargo	Fecha	Versión
Elaborado				
Revisado				
Aprobado				

Fecha de aprobación: _____