



<b>EMPRESA:</b> ESAO LTDA.	<b>FECHA:</b> 18/Junio/08	<b>ACTA N°:</b> 64
<b>HORA:</b> 2:00 / 4:00 p.m	<b>DURACIÓN DE LA REUNION:</b> 2 horas	<b>LUGAR:</b> Sala de Juntas
<b>TIPO DE COMITÉ:</b> Revisión por la dirección		

**PARTICIPANTES**

Juan Amado Lizarazo

Saúl Flórez

Fernando Mujica Q

Yuselly Hernández

**FIRMA DE LOS PARTICIPANTES****I. ORDEN DEL DIA**

- Lectura del acta anterior
- Revisión por la dirección
- Revisión del cumplimiento de compromisos pactados
- Determinación de próxima fecha para Revisión por la dirección.

**II. LECTURA DEL ACTA ANTERIOR Y POSIBLES OBSERVACIONES A LA MISMA**

Se realizo la lectura del acta anterior, no hubo observaciones a la misma.  
Se realizo la lectura a la última revisión por la dirección.

**III. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS PACTADOS SEGÚN ACTA ANTERIOR**

El cumplimiento de los compromisos pactados fue conforme a lo convenido.

**IV. TEMAS TRATADOS**

- **Generalidades:** El comité se dispuso a iniciar la revisión por la dirección para lo cual se le pidió al coordinador de calidad traer los registros necesarios para desarrollar esta actividad.  
Se reviso la política de calidad igualmente los objetivos de calidad, se pudo evidenciar que su vigencia sigue permaneciendo y refleja la filosofía de la empresa en la actualidad para el caso de la política, y con respecto a los objetivos, las metas se conservan y evidencian el compromiso de las empresas para con la calidad.  
También se menciona la salida del Ingeniero Javier Amado que se desempeñaba en la coordinación técnica, y como plan de acción el Ingeniero Saúl Flórez asume las funciones de la coordinación técnica.
- **Auditorías Internas:** A principio del mes de Mayo se realizo la auditoria de seguimiento por el ICONTEC, lo cual arrojo resultados satisfactorios cero no conformidades, lo cual demuestra la eficacia del sistema.
- **Retroalimentación con el cliente:** Se reviso de igual manera el tema de la retroalimentación del cliente, para lo cual se analizaron encuestas de satisfacción del cliente.



- **Desempeño de los procesos y conformidad del producto (Cumplimiento de indicadores):** Se revisaron los registros del cálculo de indicadores de gestión de los objetivos de calidad y de cada uno de los procesos, se miraron las graficas de desempeño.
- **Estado de acciones correctivas y preventivas:** No hay acciones correctivas porque no hubo no conformidades y tampoco productos no conformes. Con respecto a las acciones preventivas tampoco se han desarrollado hasta el momento.
- **Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas:** Un gran porcentaje de las acciones de mejora que se propusieron en la revisión por la dirección anterior fueron asumidas y puestas en marcha para su implementación, otro tanto se aplazaron debido a dificultades propias de los mecanismos de implementación, todo esto siempre en procura de un mayor porcentaje de eficacia.
- **Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de calidad:** Por otra parte se revisaron los posibles cambios que de alguna manera podrían afectar al SGC, revisando detalladamente tanto la política como los objetivos para determinar ser cambiados o adecuados, una vez efectuada esta labor se pudo concluir que los mecanismos son apropiados y representan el compromiso que las firmas ESAO LTDA y JUAN AMADO tiene con la calidad.
- **Presupuesto para la calidad:** Se reviso el presupuesto hasta mayo, el cual se ha ejecutado en un 26%.
- **Gestión de documentos:** Se solicito la aprobación de la actualización de los formatos: Plantilla para caracterización de los procesos F-008, Plantilla para procedimiento F-001, Plantilla para descripción de cargos F-004 los cuales fueron aprobados y se procederá a su distribución.
- **Ambiente de trabajo:** Se hablo de la sede de Bucaramanga, del embellecimiento de la fachada, y de la recepción, y de nueva adquisición de un computador de torre DELL.
- **Capacitaciones:** Se llevaron capacitaciones propias, y se logro que todo el personal de la empresa se inscribiera en cursos virtuales del Sena.
- Se programa la próxima revisión por la dirección en Septiembre.
- **MEJORAS DE LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS.**
  - Se mejorara la documentación con el cambio algunos formatos todo esto en procura de lograr documentos que garanticen un excelente entendimiento de nuestro sistema de gestión de calidad.
  - Consideramos la búsqueda permanente de posibilidades de mejora, no solo empleando métodos estadísticos que aunque nos dan una luz, no es en su totalidad la representación exacta de las ideas que nos puedan brindar las personas que integran nuestros equipos de trabajo que día a día laboran utilizando o manteniéndose en contacto con todas y cada una de las actividades por nosotros desarrolladas, por ello es de gran valor el aporte que el recurso humano nos sepa brindar, por ende es importante estimular este tipo de colaboraciones que nos permitan seguir mejorando los procesos que hacen parte de nuestro SGC.
  - Aunque el ambiente de trabajo es uno de los programas que representa un alto grado de eficacia dentro del grupo de actividades creemos necesario seguir reiterando la mejora y el trabajo en programas que garanticen un ambiente realmente bueno.
  - Se debe continuar con el proceso de actualización y renovación de los equipos para los procesos, aunque ya se ha avanzado en un gran porcentaje aún nos falta para cumplir con este propósito.
- **MEJORA DEL PRODUCTO EN RELACION CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE.**
  - Trabajar en conjunto con los residentes de obra y los inspectores buscando obtener decisiones oportunas a la hora de decidir la programación de ensayos.
  - Efectuar revisiones a los informes de Interventoría, por personas ajenas a quienes lo generan, buscando de esta manera garantizar la calidad de los mismos en cuanto ortografía y forma de presentación.



- o Debe continuarse con las charlas programadas en desarrollo de nuestros planes de salud ocupacional, se continuara trabajando en el proceso de adecuación del programa de salud ocupacional.

**• NECESIDADES DE RECURSOS**

- o Aunque es reiterativo, pero consideramos necesario recordar la necesidad de recursos para efectuar las visitas de seguimiento a los contratos de interventoría, con ello se busca tener un control estricto de las actividades desarrolladas en estos frentes de trabajo.
- o La compra de un botiquín para primeros auxilios para la oficina de Bucaramanga.

**a. DECISIONES TOMADAS**



- Seguir con las visitas de seguimiento a la Interventoría en Ibagué, para garantizar un excelente funcionamiento.
- Se debe trabajar en la búsqueda de oportunidades de mejora, que de alguna manera es la actividad que nos garantiza que nuestro sistema funcione.
- Se decidió realizar la próxima revisión por la dirección en Septiembre.

**b. COMPROMISOS PACTADOS**

- Revisar el formato de encuesta de satisfacción del cliente, en busca mejorarla para que sea mas efectiva.
- Compra de un botiquín para la oficina de Bucaramanga.
- Conformar las brigadas de emergencias.
- Renovar el COPASO.
- Publicar el reglamento interno de trabajo.
- Crear pagina web de ESAO LTDA.

**V. PRÓXIMA REUNIÓN****FECHA**

AA	MM	DD
2008	09	15

 <b>ESAO LTDA.</b> INGENIEROS CONSULTORES	 <b>JUAN AMADO LIZARAZO</b> INGENIERO CIVIL - UIS Magister en Ing. de Tránsito y Transporte Especialista en Vías	<b>FORMATO PARA REGISTRO DEL PRESUPUESTO PARA LA CALIDAD</b>
---	--	--

MES: MAYO 2008

CONCEPTO	PRESUPUESTO ANUAL ASIGNADO	PRESUPUESTO EJECUTADO MES	PRESUPUESTO EJECUTADO ACUMULADO	PORCENTAJE EJECUTADO
<b>CONTROL DE CALIDAD</b>				
Seguimiento y medición	1.260.000	105.000	525.000	41.66%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>1.260.000</b>	<b>105.000</b>	<b>525.000</b>	<b>41.66%</b>
<b>MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD</b>				
Capacitación	2.100.000	0	0	0 %
Planta física	10.050.000	1.872.000	1.872.000	18.62 %
Equipos para los procesos	4.410.000	138.000	891.000	20.20%
Ambiente de trabajo	2.100.000	150.000	150.000	7.14%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>18.660.000</b>	<b>2.160.000</b>	<b>2.913.000</b>	<b>15.61%</b>
<b>ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>				
Proyecto ISO 9000	4.725.000	393.750	1.968.750	41.67%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>4.725.000</b>	<b>393.750</b>	<b>1.968.750</b>	<b>41.67%</b>
<b>PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD</b>				
Sueldo coordinador de calidad	3.816.000	318.000	1.590.000	41.67%
Documentador	2640.000	220.000	1.100.000	41.67%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>6.456.000</b>	<b>538.000</b>	<b>2.690.000</b>	<b>41.67%</b>
<b>PRESUPUESTO TOTAL</b>	<b>31.101.000</b>	<b>3.196.750</b>	<b>8.096.750</b>	<b>26.03%</b>

Código: F- 010	Versión: 00	Página 1 de 1
Lugar de archivo: Coordinación de calidad	Tipo de Documento: interno	



## SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA

Página 5 de 5

Empresa <b>ESAO LTDA</b>		Fecha <b>2007 03 27</b>	
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	N° <b>02</b> de <b>04</b>	Requisito:	
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor		<b>7.5.1.</b>	
<b>Descripción de la No - Conformidad:</b> No se evidencio la planificación del servicio bajo condiciones controladas respecto a la implementación del seguimiento y medición de los cilindros tomados para pruebas los días: - 20 de enero de 2006. PR 9+0240/280 - 1 de marzo de 2007. PR16+0690 - marzo 8 de 2007. PR 4+0350/370 En el contrato realizado con INVIAS, en la ciudad de Ibagué.			
Auditor: <i>Alba Eugenia Samir Durán</i>		Auditado: <i>[Signature]</i>	
<b>Descripción de la Causa (Usar metodología para análisis de Causas)*:</b> De acuerdo con el análisis empleando la técnica de espina de pescado, se determina como causa fallas en la planeación de la interventoría.			
<b>Definición de la Acción Correctiva (Acción que garantiza la eliminación de la Causa)*:</b> * Es necesario en el instructivo para la elaboración de planes de calidad, incluir para interventorías, la necesidad de un anexo en donde se estimen los parámetros de medición y ensayo que se considere son necesarios por parte de la interventoría para efectos de control de estándares de calidad al igual que los criterios de aceptación. → sigue otros			
Plazo:		Responsable:	
<b>Aprobación de la Acción Correctiva</b> Auditor: _____ Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Fecha: _____ Observaciones:			
<b>Verificación de la eficacia de la Acción por el Auditor (indicar actividades y documentos):</b>    			
Fecha: _____	Auditor: _____	<input type="checkbox"/> Aprobado	<input type="checkbox"/> No Aprobado

\* Campos a ser llenados por la Organización Auditada





## SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA

Página 5 de 5

Empresa <b>ESAO LTDA</b>		Fecha <b>2007 03 27</b>	
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	N° <b>01</b> de <b>03</b>	Requisito: <b>7.5.1.</b>	
<b>Descripción de la No - Conformidad:</b> No se evidencio la planificación del servicio bajo condiciones controladas respecto a la implementación del seguimiento y medición de los cilindros tomados para pruebas los días: - 20 de enero de 2006. PR 9+0240/280 - 1 de marzo de 2007. PR16+0690 - marzo 8 de 2007. PR 4+0350/370 En el contrato realizado con INVIAS, en la ciudad de Ibagué. Auditor: <u>Alba Eugenia Jimenez Duran</u> Auditado: <u>[Signature]</u>			
<b>Descripción de la Causa (Usar metodología para análisis de Causas)*:</b> De acuerdo con el análisis empleando la técnica de espina de pescado, se determino como causa fallas en la planeación de la interventoría			
<b>Definición de la Acción Correctiva (Acción que garantiza la eliminación de la Causa)*:</b> * Es necesario en el instructivo para la elaboración de planes de calidad, incluir para interventorías, la necesidad de un anexo en donde se estimen los parámetros de medición y ensayo que se concorde con los necesarios por parte de la interventoría para efectos de control de estándares de calidad al igual que los criterios de aceptación. → sigue otros			
Plazo:		Responsable:	
<b>Aprobación de la Acción Correctiva</b> Auditor: _____ Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Fecha: _____ Observaciones:			
<b>Verificación de la eficacia de la Acción por el Auditor (indicar actividades y documentos):</b>     Fecha: _____ Auditor: _____ <input type="checkbox"/> Aprobado <input type="checkbox"/> No Aprobado			

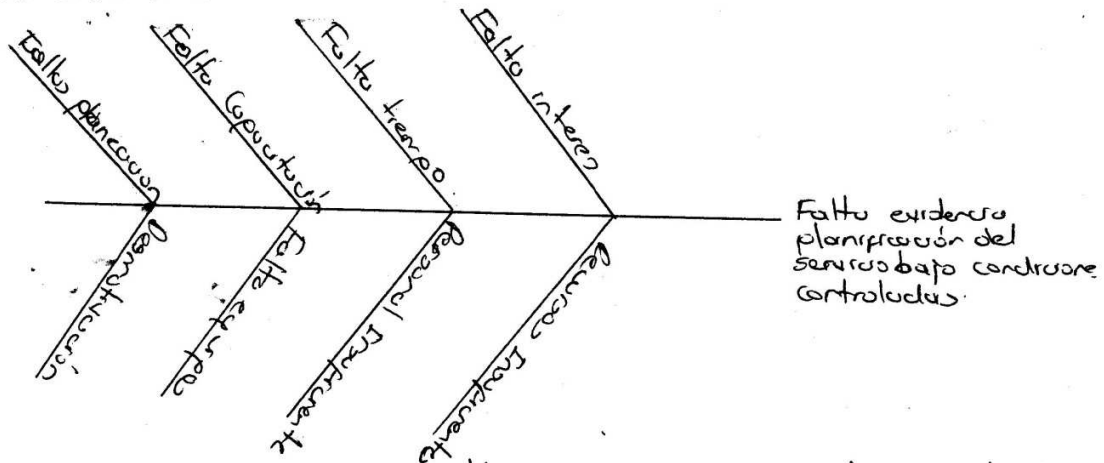
\* Campos a ser llenados por la Organización Auditada

 <b>ESAO LTDA.</b> INGENIEROS CONSULTORES	 <b>JUAN AMADO LIZARAZO</b> INGENIERO CIVIL - UIS Magister en Ing. de Tránsito y Transporte Especialista en Vías	ACCIÓN CORRECTIVA

AC N° _____	Proveniente de:	<input type="checkbox"/> Auditorias internas	<input type="checkbox"/> Quejas de clientes	<input type="checkbox"/> Producto no conforme
	Otro <input checked="" type="checkbox"/>	Cual <u>Auditoria de recertificación</u>		

INICIADOR	Enunciado de la deficiencia: <u>Falta evidencia de planificación del servicio bajo condiciones controladas.</u>
	Firmado por <u>[Firma]</u> (Persona que informa sobre la deficiencia) Fecha <u>27-03-06</u>
INVESTIGADOR (ES) Y PLAN DE ACCIÓN	Informe sobre la investigación (Causas): <u>De acuerdo con el análisis empleando el método de espina de pescado, se determinó como causa las fallas en la planeación de la interventoría.</u>
	Plan de acción correctiva propuesta: <u>Es necesario en el instructivo para la elaboración de planes de calidad, incluir la necesidad de incluir para interventorías un anexo, en donde se estimen los parámetros de medición y ensayo que se</u> <span style="float: right;">Signa</span>
SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO	Acción delegada <input type="checkbox"/> Acción del Director de Calidad <input type="checkbox"/>
	Firmado por _____ (Investigador) Fecha prevista de implementación _____
SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO	Verificación de la implementación de la acción correctiva: Desempeño actual: _____
	Deficiencia solucionada <input type="checkbox"/> Fecha _____ Firmado por _____ (Adm. Del sistema)

ANÁLISIS DE CAUSAS DE NO CONFORMIDAD DETECTADA EN EL PROCESO DE INTERVENTORES.



Una vez evaluados los posibles causas, fueron seleccionados los dos mas fuertes, los que se considero debieron haber generado el efecto que se esta analizando, estos son:

- \* FALTA EN LA PLANEACION
- \* FALTA CAPACITACION.

Los posibles causas fueron analizados, para determinar la causa que mas incide en el efecto detectado, para sobre ella iniciar la implementación de la acción correctiva, que garantiza la mejora, el resultado obtenido fue el siguiente:

- \* FALTA EN LA PLANEACION


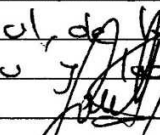

El analisis continuara con la respectiva acción correctiva, los firmantes certifican su participación en el analisis y en la implementación y mejora.

*[Signature]*

COORDINADOR  
CALIDAD



 <b>ESASO LTDA.</b> INGENIEROS CONSULTORES	 <b>JUAN AMADO LIZARAZO</b> INGENIERO CIVIL - UIS Magister en Ing. de Tránsito y Transporte Especialista en Vías	<b>ACCION PREVENTIVA</b>

AP N° _____	
INICIADOR	Enunciado de la No Conformidad Potencial: <u>Fallas en la comunicación.</u>
	Firmado por  (Persona que informa sobre No conformidad Potencial) Fecha <u>19/12/07</u>
INVESTIGADOR (ES) Y PLAN DE ACCION	Informe sobre la investigación (Causas): <u>A traves de la lluvia de ideas, se sacaron las posibles causas de la no conformidad potencial, priorizando estas se llevo a la conclusion de trabajar con.</u> <u>"Sobotizacion de los recursos con los que se cuenta".</u>
	Plan de acción preventiva propuesta: <u>Para aprovechar los recursos existentes en la empresa como carteleros, se hara una publicacion de actividades para el desarrollo de sistema de gestion de la calidad, cada mes.</u>
	Costos de implementación: _____
	Acción delegada <input type="checkbox"/> Acción del Administrador del sistema <input checked="" type="checkbox"/> <u>El coordinador de calidad efectuara un resumen mensual, de las actividades para el desarrollo del sistema y lo publicara en cartelero</u> Responsable  (Investigador) Fecha prevista de implementación <u>01/01/08</u>
SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO	Verificación de la implementación de la acción preventiva: Desempeño actual: <u>Se publica en cartelero la programación de actividades para el mes de enero, y así se hara cada mes</u>
	Deficiencia solucionada <input type="checkbox"/> Fecha <u>01/01/08</u> Firmado por  (Adm. Del sistema)

## ANÁLISIS DE LAS CAUSAS DETECTADAS PARA UNA FALLA POTENCIAL DEL PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CALIDAD

La falla potencial sobre la cual se va a trabajar es "Fallas en la comunicación". La técnica que se utilizó fue flujo de ideas, de la cual se obtuvieron las siguientes posibles causas:

- Falta de recursos.
- Ambigüedad en los mensajes.
- Sobotización de los recursos con los que se cuenta.
- Falta de otros medios de comunicación.
- Comunicación en un solo sentido.

Las causas fueron analizadas y debatidas para determinar aquello que tiene mayor probabilidad de que esta falla ocurra, sobre ella se iniciará un proceso de acción preventiva.

"Sobotización de los recursos con los que se cuenta".

El análisis continúa en la respectiva acción preventiva, los firmantes certifican su participación en el análisis y en la implementación para la mejora propuesta.

NOMBRE  
SAUL ALBERTO FLORES  
JUAN AMADO GIZARATO

CARGO  
COORDINADOR CALIDAD  
GERENTE

FIRMA  


**NEZEE RO**

VISTA DE  
SEGUIMIENTO A  
LA CIUDAD DE  
IBAGUE

