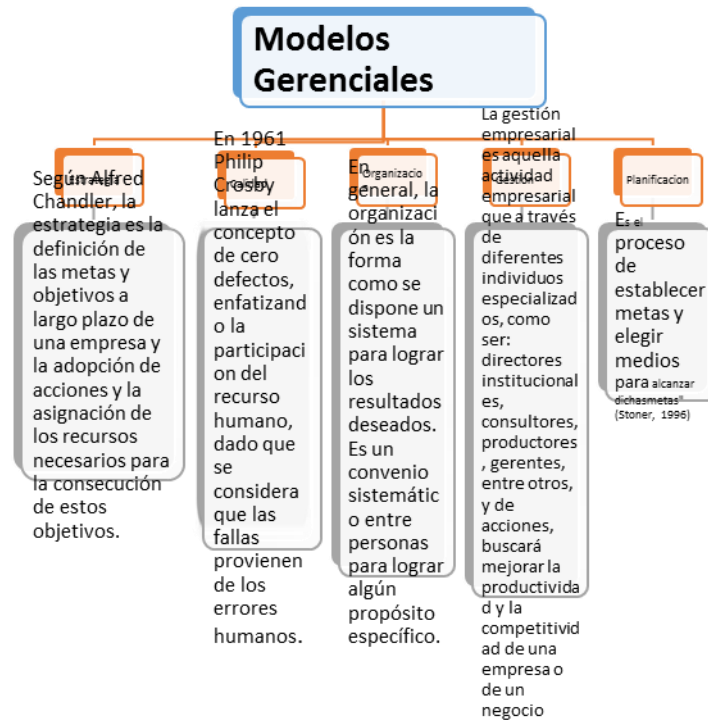


Anexos



Factores Externos	Valor (Peso)	Calificación	Valor ponderado	Definición
Oportunidades			0	Resume y evalúa información relacionada con las variables del macroentorno que impacta a la empresa.
NUEVOS CLIENTES	0,4	3	1,2	
SCRECIMIENTO	0,25	4	1	
	0,35	2	0,7	
	1	9	2,9	
Amenazas			0	Pasos para elaboración de matriz de factores externos: 1. Defina factores de éxito que incluyan tanto oportunidades como amenazas. 2. Asigne un peso entre 0.0 (no importante) y 1.0 (absolutamente importante) a cada factor, la suma de todos los pesos asignados debe sumar 1.0. 3. Asigne una calificación entre 1 y 4 a cada factor a efecto de indicar la relevancia para la empresa, donde 4 = una respuesta superior, 3 = una respuesta superior a la media, 2 = una respuesta media, 1 = una respuesta mala. 4. Multiplique el peso por su calificación para obtener una calificación ponderada para cada variable. 5. Sume las calificaciones ponderadas para determinar el valor ponderado de la organización entera. Nota. los pesos del paso 2 se refieren a la industria y las calificaciones del paso 3 se refieren a la compañía.
EMPLEADOS SIN CAPACITAR	0,25	2	0,5	
DEFICIENTE CALIDAD EN LA ATENCION	0,35	2	0,7	
NO HAY RESPONSABLES DIRECTOS	0,2	3	0,6	
SIN SEGUIMIENTOS A LOS CONTRATOS	0,2	2	0,4	
	1	9	9	

Definición
Resume y evalúa información relacionada con las variables del macroentorno que impacta a la empresa.

Pasos para elaboración de matriz de factores externos:

1. Defina factores de éxito que incluyan tanto oportunidades como amenazas.
2. Asigne un peso entre 0.0 (no importante) y 1.0 (absolutamente importante) a cada factor, la suma de todos los pesos asignados debe sumar 1.0.
3. Asigne una calificación entre 1 y 4 a cada factor a efecto de indicar la relevancia para la empresa, donde 4 = una respuesta superior, 3 = una respuesta superior a la media, 2 = una respuesta media, 1 = una respuesta mala.
4. Multiplique el peso por su calificación para obtener una calificación ponderada para cada variable.
5. Suma las calificaciones ponderadas para determinar el valor ponderado de la organización entera.

Nota. los pesos del paso 2 se refieren a la industria y las calificaciones del paso 3 se refieren a la compañía.

Validaciones

- El total de los pesos asignados debe sumar 1.0.
- La calificación de cada factor debe ser entre 1 y 4

Interpretación

El total ponderado puede ir de un mínimo de 1.0 a un máximo de 4.0, siendo la calificación promedio de 2.5 un promedio de 4.0 indica una respuesta excelente de la organización a las oportunidades y amenazas evaluadas.

Criterios de validación	Valor	Matriz
Suma de pesos	1	No Cumple
Calificación mínima	1	OK
Calificación máxima	4	No cumple

Valor Ponderado empresa	38,8
--------------------------------	-------------

Definición
 Resume y evalúa las fuerzas y debilidades mas importantes dentro de las áreas funcionales y sus relaciones (Producción, Finanzas, Recursos humanos, Mercado, etc)

Pasos para elaboración de matriz de factores externos:

1. Defina factores de éxito que incluyan tanto oportunidades como amenazas.
2. Asigne un peso entre 0.0 (no importante) y 1.0 (absolutamente importante) a cada factor, la suma de todos los pesos asignados debe sumar 1.0.
3. Asigne una calificación entre 1 y 4 a cada factor a efecto de indicar la relevancia para la empresa, donde 4 = una respuesta superior, 3 = una respuesta superior a la media, 2 = una respuesta media, 1 = una respuesta mala.
4. Multiplique el peso por su calificación para obtener una calificación ponderada para cada variable.
5. Suma las calificaciones ponderadas para determinar el valor ponderado de la organización entera.

Nota. Los pesos del paso 2 se refieren a la industria y las calificaciones del paso 3 se refieren a la compañía.

Validaciones

- El total de los pesos asignados debe sumar 1.0.
- La calificación de cada factor debe ser entre 1 y 4

Interpretación

- El total ponderado puede ir de un mínimo de 1.0 a un máximo de 4.0, siendo la calificación promedio de 2.5 un promedio de 4.0 indica una respuesta excelente de la organización a las oportunidades y amenazas evaluadas.

Criterios de validación	Valor	Matriz
Suma de pesos	1	No Cumple
Calificación mínima	1	OK
Calificación máxima	4	No cumple

Valor Ponderado empresa	6.06
--------------------------------	-------------

Definición
 Identifica a los principales competidores de la empresa, así como sus fuerzas y debilidades.

Pasos para elaboración de matriz del perfil competitivo:

1. Seleccionar tres o más competidores
2. Identificar los factores críticos de éxito con los que se compara a las empresas.
3. Asigne un peso entre 0.0 (no importante) y 1.0 (absolutamente importante) a cada factor, la suma de todos los pesos asignados debe sumar 1.0.
4. Los pesos adecuados se pueden determinar comparando los competidores que tienen éxito con los que no lo tienen.
5. Asigne una calificación entre 1 y 4 a cada uno de los factores, donde 4= mayor fuerza, 3= menor fuerza, 2= menor debilidad, 1 mayor debilidad, las calificaciones se basan en la eficacia de las estrategias de la empresa.
6. De los totales ponderados se determinará la posición en que se encuentra la empresa.

Validaciones

- Sumatoria de los pesos debe ser 1.0
- las calificaciones de los empresas debe estar entre 1 y 4.

Notas

- Para evaluar más empresas, lo único que se debe hacer es copiar las columnas de una empresa e insertarlas en la columna de la derecha.

Criterios de validación	Valor	Matriz
Suma de pesos	1	No Cumple
Calificación mínima	1	OK
Calificación máxima	4	No cumple



Definición
Identifica a los principales competidores de la empresa, así como sus fuerzas y debilidades.

Pasos para elaboración de matriz del perfil competitivo:

1. Seleccionar tres o mas competidores
2. Identificar los factores críticos de éxito con los que se compara a las empresas
3. Asigne un peso entre 0.0 (no importante) y 1.0 (absolutamente importante) a cada factor, la suma de todos los pesos asignados debe sumar 1.0.
4. Los pesos adecuados se pueden determinar comparando los competidores con los que no lo tienen.
5. Asigne una calificación entre 1 y 4 a cada uno de los factores, donde 4= mayor fuerza, 3= menor fuerza, 2= menor debilidad, 1= mayor debilidad, las calificaciones se basan en la eficacia de las estrategias de la empresa.
6. De los totales ponderados se determinará la posición en que se encuentra la empresa.

Validaciones

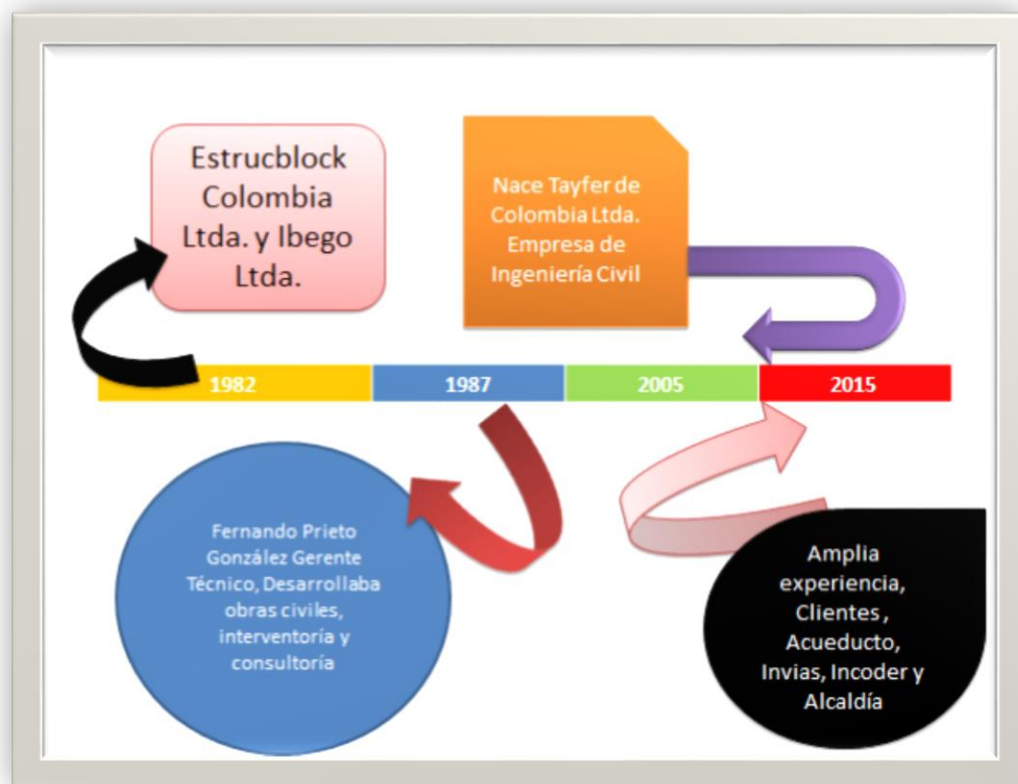
- Sumatoria de los pesos debe ser 1.0
- las calificaciones de los competidores debe estar entre 1 y 4.

Notas

- Para evaluar mas empresas, lo único que se debe hacer es copiar las columnas de la empresa e insertarlas en la columna de la derecha.

Criterios de validación	Valor	Matriz
Suma de pesos	1	No Cumple
Calificación mínima	1	OK
Calificación máxima	4	No cumple

	Fuerzas - F 1. Laos referentes son una parte importate en el crecimiento de la Empresa 2. Las nuevas tecnologias, disminuyen el consumo energetico y los costos en servicios se aminoran	Debilidades - D 1. No hay profesionales directamente implicados en los procesos de cada contrato 2. La asignacion de los recursos, no esta controlada para cada contrato
Oportunidades - O 1. Los clientes actuales, sugieren ampliar la red de servicios hacia otros departamentos para que el nombre de la empresa sea reconocida a nivel nacional 2. Los diferentes pisos termicos son atractivos para las nuevas inversiones 3. El conocimiento de las regiones del pais, y sus sistemas culturales	Estrategias - FO 1. Realizar publicidad masiva para dar a conocer nuestra empresa 2. Realizar alianzas con empresas de otras ciudades para abarcar el mercado	Estrategias - DO 1. Cotratar pesonal de diferentes partes del pais para maximizar conocimientos 2. Investigar las capacidades de los empleados para que esa fuerza activa sea aprovechada en la empres
Amenazas - A 1. Las empresas que ejeren la misma actividad economica, se da cuenta de nuestros incumplimientos y promueven que los clientes se dirijan hacia alla 2. Se afectaria la planta de personal y se invrementaria las deficiencias en los contratos	Estrategias - FA 1. capacitar al personal para evitar la ineficiencia y dar al cliente la atencion que se merece 2. Capacitar a profesionales, para que se apersonen de cada proyecto o asesoria	Estrategias - DA 1. Comprometer a los empleados sobre la necesidad de cumplir con el proposito de los contratos 2. Hacer reigenieria en los diferentes unidades de negocio



Nº	Metodología	Responsable
1	Información sobre las normas ISO 9000 y formación de un Responsable de Calidad.	Dirección de la empresa.
2	Diagnóstico del Sistema de Calidad. Evaluación de la empresa desde el criterio de las normas ISO 9000.	Responsable de Calidad y/o asesoría.
3	Planificación de la implantación. Decisión sobre los recursos a emplear y definición de la Política de Calidad de la empresa.	Dirección de la empresa y Responsable de Calidad.
4	Documentación del Sistema. Realización de un Manual de Calidad, procedimientos e instrucciones técnicas.	Responsable de Calidad y/o asesoría.
5	Formación e información de los implicados en los procesos. Puede ser simultánea a la anterior.	Responsable de Calidad y/o asesoría.
6	Implantación. Simultánea a la anterior.	Responsable de Calidad y/o asesoría.
7	Definición de objetivos basándose en los datos obtenidos en la implantación por medio de los registros. En base a estos objetivos se elabora un plan de actuación en el que se defina el seguimiento que se va a realizar.	Dirección de la empresa y Responsable de Calidad.
8	Auditoría interna. Puede ser realizada por la propia empresa o subcontratada. Esta primera auditoría la debe realizar personal formado en la norma ISO 9000 y ha de tener una experiencia mínima a definir por la propia empresa.	Equipo de auditores de la propia empresa y/o asesoría.
9	Selección de la empresa con la que se va a certificar. En función de: - Necesidad de prestigio (conocimiento del sector) - Condiciones ofertadas.	Dirección de la empresa.
10	Auditoría de certificación. Para realizar esta auditoría se debe haber implantado la totalidad del sistema al menos con tres	Responsable de Calidad.

&

Nº	Metodología	Responsable
1	Información sobre las normas ISO 9000 y formación de un Responsable de Calidad.	Dirección de la empresa.
2	Diagnóstico del Sistema de Calidad. Evaluación de la empresa desde el criterio de las normas ISO 9000.	Responsable de Calidad y/o asesoría.
3	Planificación de la implantación. Decisión sobre los recursos a emplear y definición de la Política de Calidad de la empresa.	Dirección de la empresa y Responsable de Calidad.
4	Documentación del Sistema. Realización de un Manual de Calidad, procedimientos e instrucciones técnicas.	Responsable de Calidad y/o asesoría.
5	Formación e información de los implicados en los procesos. Puede ser simultánea a la anterior.	Responsable de Calidad y/o asesoría.
6	Implantación. Simultánea a la anterior.	Responsable de Calidad y/o asesoría.
7	Definición de objetivos basándose en los datos obtenidos en la implantación por medio de los registros. En base a estos objetivos se elabora un plan de actuación en el que se defina el seguimiento que se va a realizar.	Dirección de la empresa y Responsable de Calidad.
8	Auditoría interna. Puede ser realizada por la propia empresa o subcontratada. Esta primera auditoría la debe realizar personal formado en la norma ISO 9000 y ha de tener una experiencia mínima a definir por la propia empresa.	Equipo de auditores de la propia empresa y/o asesoría.
9	Selección de la empresa con la que se va a certificar. En función de: - Necesidad de prestigio (conocimiento del sector) - Condiciones ofertadas.	Dirección de la empresa.
10	Auditoría de certificación. Para realizar esta auditoría se debe haber implantado la totalidad del sistema al menos con tres	Responsable de Calidad.

MANUAL DE FUNCIONES PARA LA GERENCIA

GERENCIAL

OBJETO: Manejar y direccionar el SGC basado en la planificación de los procesos como en sus resultados, con el fin de proveer los recursos necesarios y poder tomar las decisiones que mejoren la operatividad del sistema, así como, la productividad de la organización

ACTIVIDADES PRINCIPALES		RESPONSABLES
1. Apoyar e implementar auditorías internas y revisar los resultados.		Gerente Técnico
2. Conocer el desempeño de los procesos de la empresa.		Gerente Técnico
3. Conocer y evaluar las no conformidades del cliente.		Gerente Técnico
4. Cumplir con los objetivos de calidad.		Gerente Técnico
5. Implementar, ejecutar, revisar y evaluar acciones de mejoramiento.		Gerente Técnico
6. Planificación del sistema de gestión de la calidad (Incluyendo cambios que afecten el sistema)		Gerente Técnico
7. Asegurar la entrega de los contratos y cumplimiento de requisitos.		Gerente Técnico
Controles del Proceso	• Informes Bimestrales por proceso	
Interrelación	• Proceso Construcción, Interventoría • Proceso Calidad • Proceso Comercial • Proceso Compras • Proceso Recurso Humanos • Procesos Diseño • HSE	

MANUAL DE FUNCIONES DEPARTAMENTO TECNICO

CONSTRUCCIÓN

OBJETO: Realizar el servicio contratado de acuerdo a lo requerido y a lo pactado con el cliente.



ACTIVIDADES PRINCIPALES		RESPONSABLES
1. Conocer la necesidad y requisitos del cliente.		Coordinador Técnico – Director Administrativo
2. Requerir Recurso humano y operación logística según necesidades.		Coordinador Técnico – Director Administrativo
3. Ejecutar las diferentes actividades que contempla el procedimiento de construcción		Coordinador Técnico – Residente
4. Verificación del desarrollo, la calidad y la entrega.		Gerente Técnico – Residente
5. Asegurar la entrega de los contratos y cumplimiento de requisitos.		Gerente Técnico– Director de Obra
Interrelación	- Proceso Comercial - Proceso Compras - Proceso Gerencial - Proceso Calidad - HSE - Proceso de Recursos Humanos	

FUNCIONES DE LA INTERVENTORIA

INTERVENTORÍA

OBJETO: Validar los requisitos del cliente para garantizar cumplimiento en oportunidad y calidad de la obra.

ACTIVIDADES PRINCIPALES		RESPONSABLES
1. Conocer la necesidad y requisitos del cliente.		Coordinación Técnica
2. Desarrollar las diferentes actividades que componen el proceso de Interventoría.		Coordinación Técnica
3. Verificar cumplimiento de requisitos establecidos por el cliente		Coordinación Técnica
4. Elaborar un documento donde evidencie control, y cumplimiento de los requisitos pactados con el cliente.		Coordinación Técnica
Interrelación	• Proceso Comercial • Proceso Gerencial • Proceso Calidad • HSE • Proceso Construcción	

FUNCIONES DEPARTAMENTO DE DISEÑO

DISEÑO

OBJETO: Ofertar al mercado obras de infraestructura de acuerdo a las necesidades específicas del cliente, llevando una metodología eficientemente que garantice el desarrollo y la entrega del producto necesario

ACTIVIDADES PRINCIPALES		RESPONSABLES
1. Conocer la necesidad y requisitos del cliente		Gerente Técnico
2. Recurso humano y operación logística		Gerente Técnico
3. Implementar instructivo de diseño (revisar, verificar, y validar)		Gerente Técnico
4. Entrega del diseño		Gerente Técnico
Interrelación	- Proceso Comercial - Proceso Compras - Proceso Gerencial - Proceso Calidad - Proceso de Construcción - HSE	

RECURSOS HUMANOS

OBJETO: Garantizar a la organización la competencia de los trabajadores, con el fin de realizar las actividades propias de sus funciones, en una adecuada infraestructura y ambiente de trabajo

ACTIVIDADES PRINCIPALES		RESPONSABLES
1. Proveer los recursos para mantener y mejorar la eficacia del S.G.C. y aumentar la satisfacción del cliente.		Coordinador Administrativo
2. Selección, vinculación, capacitación y evaluación de desempeño del personal que trabajará en cada proyecto y oficina técnica.		Coordinador Administrativo
3. Planificación y adquisición de la infraestructura necesaria para la prestación del servicio.		Coordinador Administrativo
4. Asegurar el ambiente de trabajo necesario para el buen desempeño del producto.		Coordinador Administrativo
Interrelación	Todos los procesos del sistema	

