



PLAN DE CALIDAD DEL PROYECTO

Versión: 1

Código: CS-PL-01

Fecha:
10/06/2020

1. OBJETIVO

Este documento pretende describir el plan de calidad del proyecto a cargo de la Unión Temporal Caribe Eficiente, en adelante "EL OPERADOR", contratista para la prestación de servicios como operador para la implementación del programa piloto de gestión eficiente de la energía, a través de incentivos que promuevan la sustitución de equipos de refrigeración ineficientes en la región caribe colombiana, en adelante "EL PROYECTO".

2. ALCANCE

Este documento se aplica a todo EL PROYECTO y a toda la documentación implicada dentro del plan de calidad que se describe en el presente documento, además de los datos generados por el mismo.

El alcance de este Plan de Calidad es describir e identificar todas las acciones requeridas para cumplir los requisitos del contrato, especificaciones, normas aplicables, etc., durante la ejecución de las distintas fases del PROYECTO.

Este plan de calidad establece los métodos a seguir e implementar por todo el personal del operador, incluyendo los proveedores y subcontratistas.

También define la organización del proyecto, asignando las responsabilidades correspondientes al personal del operador asignado a las funciones claves del proyecto.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

3.1. Definiciones

- Plan de calidad: conjunto de acciones, estructuras y recursos necesarios para poner en práctica la política de calidad y los objetivos relacionados, de la forma más efectiva y la manera más eficiente, para su continuo mejoramiento
- El cliente: Fondo de energías no convencionales y gestión eficiente de la energía - FENOGEN
- El contratista: Unión Temporal Caribe Eficiente
- El proyecto: Proyecto piloto de sustitución de refrigeración doméstica en usuarios residenciales de los estratos 1 y 2 de los departamentos de Atlántico, Bolívar y Córdoba, como componente 1 del programa de eficiencia energética, Caribe energía sostenible - PEECES.

3.2. Abreviaturas

- FENOGEN: Fondo de energías no convencionales y gestión eficiente de la energía
- PQRS: Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que se presentan en la ejecución del contrato.



PLAN DE CALIDAD DEL PROYECTO

Versión: 1

Código: CS-PL-01

Fecha:
10/06/2020

4. PLAN DE CALIDAD DEL PROYECTO

El término *Plan de la Calidad* del proyecto indica el conjunto de acciones, estructuras y recursos necesarios para poner en práctica la política de calidad y los objetivos relacionados, de la forma más efectiva y la manera más eficiente, para su continuo mejoramiento. Este será desarrollado previo al inicio de actividades.

El plan involucra a todo el personal y los varios niveles de organización del Contratista, los cuales están involucrados en las diferentes fases de la realización del proyecto.

Este plan asegura el control de calidad adecuado a través de las distintas fases del proyecto.

Los resultados de las acciones de calidad llevadas a cabo se documentarán, destacando su cumplimiento con los estándares y los requisitos del contrato.

Identificar posibles defectos y recomendar acciones correctivas para su aprobación por el Cliente, con el fin de prevenir recurrencia en los defectos.

En el numeral 4.3. se define el modelo de operación por procesos que aplica para el presente proyecto.

4.1. Control de documentos

Los documentos que hacen parte del plan de calidad se ilustran a continuación y su orden jerárquico esta dado de arriba hacia abajo.

1. Documentos contractuales <i>(Minuta, anexos, entre otros)</i>
2. Plan de calidad
3. Procesos, procedimientos, manuales, guías
4. Registros del proyecto

La responsabilidad de la custodia, disposición y archivo de los documentos originados en la ejecución estará a cargo de los actores del proyecto.

Documentos contractuales: Corresponden a todos los documentos administrativos y jurídicos que dieron origen al contrato, a saber, el proyecto inicial, estudios previos, minuta del contrato, anexos, entre otros.

Plan de calidad: conjunto de acciones, métodos, estructuras y recursos necesarios para poner en práctica la política de calidad y los objetivos relacionados, de la forma más efectiva y la manera más eficiente, para su continuo mejoramiento



PLAN DE CALIDAD DEL PROYECTO

Versión: 1

Código: CS-PL-01

Fecha:
10/06/2020

Procesos, procedimientos, manuales, guías: Documentos que describen la forma en que se desarrollan las actividades de las fases del proyecto.

Registros del proyecto: Documentos que evidencian la realización de actividades, entrega de productos y/o resultados en el marco de la ejecución del proyecto.

4.2 Identificación de documentos

Los documentos del proyecto y que se refieran a los relacionados en el numeral 4.1 del presente documento, serán identificados de acuerdo con la siguiente metodología:

- Todos los documentos corresponden a uno de los MACROPROCESOS definidos en el numeral 4.5. del presente documento, como se muestra a continuación:

MACROPROCESO	CODIGO
Logístico y Operativo	LO
Comunicaciones	CO
Control y Seguimiento	CS

Los documentos asociados a cada proceso siguen la siguiente identificación:

TIPO DE DOCUMENTO	CODIGO
Plan	PL
Manual	MA
Proceso	PR
Instructivo	IN
Formato	FO

Los documentos llevarán un consecutivo respecto del tipo de documentos, que contendrá dos dígitos, siendo 01 el primer documento que se genere de cada proceso y tipo.

Así, cada documento se identificará con el proceso al cual pertenece y con el tipo de documento al que corresponde. por ejemplo, el plan de calidad del proyecto se identifica con el código **CS-PL-01**, el cual se registrará en el encabezado del documento.

En el documento con código **"CS-FO-01 Listado de documentos"** se registra la relación de documentos del plan de calidad del proyecto.

4.3. Política de Calidad

La UT CARIBE EFICIENTE está comprometida con la satisfacción de nuestro cliente, aplicando los más altos estándares de calidad, a través de un equipo humano competente y promoviendo la mejora continua en la gestión de calidad del proyecto.

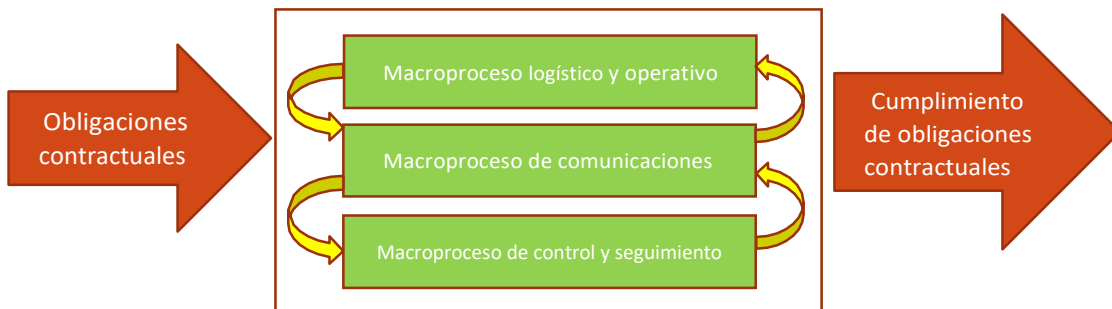
4.4. Objetivos de calidad

- Garantizar la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de las especificaciones legales, administrativas y técnicas del proyecto
- Vincular capital humano competente para el desarrollo de las funciones que demanda el proyecto
- Gestionar las oportunidades de mejora necesarias para promover el mejoramiento continuo.

4.5. Modelo de operación por procesos

El modelo de operación por procesos del proyecto define, es la relación secuencial y lógica entre insumos, actividades, productos y resultados en la que se añade valor a lo largo del proceso de transformación total.

A continuación, se ilustra el modelo de operación por procesos del proyecto



A continuación, se describen los alcances de los cuatro procesos del plan de calidad.

Proceso logístico y operativo Proceso mediante el cual se gestionan las adquisiciones del recurso humano, físico, tecnológico y demás necesarios para la ejecución óptima del proyecto, así como las actividades necesarias para la selección de beneficiarios del proyecto, entrega de incentivos y disposición final de neveras.

Comunicaciones: Proceso mediante el cual se gestionan la divulgación del proyecto de acuerdo con el Plan de comunicaciones y socialización exigidos por el cliente.

Control y seguimiento: Define las actividades de que se ejecutan en el marco del proyecto para asegurar la calidad de los elementos adquiridos y el servicio prestado.

5. RESPONSABILIDAD

5.1. Responsabilidad y autoridad

El director del Proyecto es responsable por el diseño, socialización e implementación del plan de calidad del proyecto.



PLAN DE CALIDAD DEL PROYECTO

Versión: 1

Código: CS-PL-01

Fecha:
10/06/2020

El interventor del contrato es responsable de aprobar los documentos del plan de calidad que impactan de forma directa la prestación del servicio.

Los actores del proyecto son responsables de ejecutar lo dispuesto en el presente documento, como también en los procesos, procedimientos, guías y formatos que se establezcan.

6. RECURSOS

6.1. Recurso Humano

El operador reconoce que el éxito en la ejecución del proyecto recae en la competencia e idoneidad del personal vinculado, para lo cual se deben seguir las siguientes precisiones

6.1.1. Competencia

El personal que el operador vinculará al proyecto tendrá las aptitudes necesarias y capacidad para completar el trabajo asignado, junto con las habilidades y experiencia necesaria para satisfacer las expectativas y los requerimientos contractuales del Contratista.

Las competencias del personal a vincular al proceso deben seguir los requisitos establecidos en el contrato suscrito por las partes.

6.2. Vinculación

La vinculación de recurso humano al proyecto está descrita en el proceso identificado con código "**LO-PR-01 Vinculación de personal**" y además observará las normas legales y disposiciones contractuales en la materia, entre otras las relacionadas con la legislación laboral, sistema de seguridad social y sistema general de seguridad y salud en el trabajo.

6.3. Ambiente de trabajo

El operador se compromete a disponer de los espacios físicos y herramientas técnicas, tecnológicas y logísticas, de los recursos humanos, intelectuales y organizacionales en desarrollo de las diferentes etapas para el cumplimiento efectivo de las obligaciones contractuales.

6.3. Actividades subcontractadas

El operador podrá subcontractar bajo su cuenta y riesgo las actividades que considere necesarias para el efectivo cumplimiento del objeto contractual, sean estas de tipo humano, de bienes o servicios.



PLAN DE CALIDAD DEL PROYECTO

Versión: 1

Código: CS-PL-01

Fecha:
10/06/2020

7. MONITOREO, SEGUIMIENTO Y CONTROL

Este componente pretende describir la forma en que el operador a través de diferentes herramientas realiza el monitoreo, seguimiento y control a la ejecución del proyecto, con el objetivo de identificar brechas de gestión técnicas, administrativas y operativas en las distintas fases del proyecto y acometer su corrección.

7.1. Mecanismos de atención de PQRS

La atención de las PQRS es un requisito contractual que gestiona el operador a través del proceso **"CO-PR-01 Gestión de las PQRS"**

7.2. Sistema de información web para registro, seguimiento y control

El sistema en ambiente web deberá garantizar el registro de variables como: (i) requerimiento de neveras nuevas, neveras que serán objeto de sustitución y requisitos de elegibilidad de los beneficiarios; (ii) plan de monitoreo, reporte, verificación y control; (iii) esquema logístico y operativo del proyecto.

7.3. Variables a medir y monitorear

El proyecto será objeto de medición y monitores a través de la captura, medición y análisis de los indicadores que se describen en el anexo 2 "PLAN DE MONITOREO. REPORTE, VERIFICACION Y CONTROL DEL PROYECTO". El operador tendrá obligaciones de reporte y verificación según las responsabilidades que se describen en dicho anexo.

7.4. Auditoría interna

Las auditorías internas al plan de calidad deberán ser realizadas en acuerdo al proceso **"CS-PR-01 Auditoría Interna"**.

Las auditorías de calidad se realizarán con el objeto de:

- Determinar la adecuación y efectividad del Plan de Calidad del proyecto, los procesos, procedimientos y prácticas y si ellos cumplen con los requisitos y especificaciones del contrato.
- Proveer una evaluación objetiva de cumplimiento con los procesos y procedimientos.

7.5. Indicadores de calidad

Con el propósito de medir, controlar y mejorar los criterios de calidad asociados al proyecto, además de las variables objeto de medición descritas en el Anexo 02 "Plan de monitoreo, reporte, verificación y control del proyecto", el operador realizará la medición de los siguientes indicadores:

Indicador	Descripción	Meta de cumplimiento	Alarma
Satisfacción del cliente	Mide el grado de satisfacción de los beneficiarios del proyecto, clientes y demás actores, sobre la gestión del operador.	90%	<80%
Ejecución del programa de auditoria interna	Mide el grado de ejecución del programa de auditorías internas diseñado para el proyecto	100%	<90%
Satisfacción del sistema informativo web	Determina el nivel de satisfacción de los actores del proyecto respecto del sistema informativo web.	90%	<80%
Ejecución de acciones correctivas	Determina el nivel de aplicación de acciones que atacan la causa generadora de No Conformidades	100%	<90%
Cumplimiento contractual	Mide el grado de cumplimiento de las obligaciones contractuales a cargo del operador.	100%	<90%
Porcentaje de PQRS resueltas	Mide la oportunidad en la respuesta a las PQRS que se generan en el proyecto, cumpliendo con los tiempos legales para su atención.	100%	<90%

7.6 Reportes

Los reportes mínimos que deben realizarse en las distintas etapas del proyecto y su contenido, a cargo del operador, son:

7.5.1. Reporte mensual

- Numero de Neveras nuevas entregadas por Importadores / Fabricantes / Distribuidores / Comercializadores y total
- Numero de Neveras nuevas recibidas por Importadores/Fabricantes/Distribuidores/Comercializadores y total
- Número de Beneficiarios por Importadores/Fabricantes/Distribuidores/Comercializadores y total
- Numero de Incentivos entregados por Importadores/Fabricantes/Distribuidores/Comercializadores y total
- Monto a pagar por concepto de incentivos por Importadores/Fabricantes/Distribuidores/Comercializadores y total
- Informe fiduciario
- Otros requisitos solicitados por el Proyecto

7.5.2. Reporte Semestral



PLAN DE CALIDAD DEL PROYECTO

Versión: 1

Código: CS-PL-01

Fecha:
10/06/2020

- Número total de beneficiarios
- Numero de neveras nuevas entregadas
- Proyección del Flujo de Caja
- Estado de ejecución y avance del plan de trabajo detallado, plan de comunicación y socialización
- Nuevos riesgos identificados en la matriz de riesgos, su análisis y medidas de mitigación
- Información sobre los riesgos que se materializaron y las medidas de mitigación implementadas
- Estados financieros del PA
- Informe del cumplimiento de las obligaciones preoperativa y operativas de cada anexo, según corresponda.

7.5.3. Reporte Anual

- Número total de beneficiarios
- Numero de neveras nuevas entregadas
- Proyección del Flujo de Caja
- Estado de ejecución y avance del plan de trabajo detallado, plan de comunicación y socialización
- Nuevos riesgos identificados en la matriz de riesgos, su análisis y medidas de mitigación
- Información sobre los riesgos que se materializaron y las medidas de mitigación implementadas
- Estados financieros del PA
- Informe del cumplimiento de las obligaciones preoperativa y operativas de cada anexo, según corresponda.