

Objetivo

Indicar las actividades que se deben desarrollar por parte de la Dirección General de Operaciones y los Directores de Proyectos, con el fin de realizar el seguimiento a los diferentes proyectos, verificando que se cumplan con los requisitos establecidos por el cliente, a través del recurso humano asignado, en forma adecuada garantizando la calidad del servicio prestado y dentro de los presupuestos asignados.

Alcance

El presente documento aplica a todos los funcionarios de la organización que de una u otra manera intervienen en la prestación del servicio (Gerentes, Coordinadores, Directores de Proyecto, Profesionales Nivel I y II, técnicos de preventivo, Coordinador de Preventivo), e incluye todos los proyectos y clientes de la organización Selcomp.

Definiciones

Acción correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada.

ANS: Acuerdo de Nivel de Servicio – Son los acuerdos de tiempo, modo, calidad y otras condiciones exigidas por el cliente para la prestación del servicio.

Indicador: medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización.

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Proyecto: conjunto de actividades coordinadas y controladas con fecha de inicio y finalización, incluyen limitaciones de tiempo, costo y recursos.

Seguimiento: observación minuciosa de la evolución y el desarrollo de un proceso.

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

Tiempo de respuesta: número de horas o días que transcurre entre el requerimiento del cliente hasta el momento de la atención y solución.

METODOLOGÍA

1. Acompañamiento y Seguimiento

Una vez iniciado un contrato se debe hacer un acompañamiento al coordinador del proyecto por parte del Director de Proyectos, esto con el fin de implementar los lineamientos del SGC de Selcomp Ingeniería aplicables al proyecto.

Terminada esta etapa se debe proceder con un seguimiento por parte del Director del Proyecto. El periodo asignado tanto al acompañamiento como al seguimiento puede variar de acuerdo al desempeño demostrado por parte del coordinador designado.

2. Informe Mensual a Selcomp

Mensualmente se debe enviar al Director de Proyecto asignado un informe (según formato de Informe de Seguimiento y control por Proyecto) donde se establecen indicadores como consumo de repuestos, cumplimiento de ANS, y todos aquellos que se consideren de acuerdo al plan de trabajo, esto con los respectivos análisis. Los informes son analizados por el Director de Proyecto, quien hará una retroalimentación de éste al coordinador, una vez revisados se deben enviar al Director General de Operaciones, a más tardar el 3 de cada mes.

El Director de Operaciones realiza un consolidado de todos los informes el cual es entregado a la Gerencia Técnica y a la Gerencia General. Los informes mensuales de los proyectos son archivados en magnético por parte del Director General de Operaciones.

3. Reunión de Seguimiento en Contrato o Informe Mensual presentado al Cliente

De acuerdo con las diferentes programaciones realizadas por los supervisores o interventores de los proyectos, se programan reuniones de seguimiento para verificar el estado de éstos y tomar acciones de mejora en caso de ser necesario, los registros de esta actividad se archivan en la carpeta del contrato ya sea

en las instalaciones de la entidad o en las instalaciones de Selcomp. Según lo pactado con cada cliente, se presentará un informe de gestión, el cual en algunos casos reemplazará las reuniones de seguimiento periódicas.

4. Otros

También se hace seguimiento a los contratos a través de la continua comunicación entre los coordinadores de proyectos, Directores de Proyecto y el Director de Operaciones a través de correos electrónicos, visitas, llamadas telefónicas u otros. También se verifica el desarrollo del contrato por medio de la facturación oportuna de los servicios en cada proyecto.

Matriz control de cambios

Revisión	Elaboró		Revisó		Aprobó		Naturaleza de cambios
	Firma	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Fecha	
0	Diana Victoria Morales	2008-05-16	Edgar Mauricio Cardozo	2008-05-20	Salvador Angulo	2008-05-22	Elaboración inicial
1	Diana Victoria Morales	2013-03-19	Jackeline Ordoñez	2013-03-20	Salvador Angulo	2013-03-21	Actualización de actividades, modificación del código y del logotipo.
2	Diana Victoria Morales	2014-03-05	Cristian Durán	2014-03-05	Jackeline Ordoñez b.	2014-03-05	Actualización de nombres de cargos.
3	Diana Victoria Morales	2018-03-13	Leidy Mondragón	2018-03-14	Salvador Angulo	2018-03-14	Actualización de la metodología.
4	Yined Ariza Marín	2020-08-03	Jennifer Parra Hernández	2020-08-04	Diana Victoria Morales	2020-08-05	Actualización de la metodología.