

PROCEDIMIENTO: NEGOCIACIÓN CON EL CLIENTE		Cód.: PSGC/CC-720 Fecha: 20-01-2017 Versión: 6 Página 1 de 4
--	---	---

1 OBJETO

Establecer un procedimiento que permita determinar y revisar los requisitos exigidos por el cliente, con el fin de asegurar su cumplimiento.

2 ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el Sistema de Gestión de Calidad del Grupo Empresarial CONSTRUCERT S.A.S.

3 DEFINICIONES

Perfeccionamiento: Alistamiento y legalización de los documentos del contrato.

Otro Sí: Modificación de los requisitos del contrato.

4 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

NTC-ISO 9001:2018 Sistema Gestión de Calidad

NTC-ISO 9001:2015 Sistema Gestión de Calidad (Transición)

NTC-ISO-IEC 17020:2012 GUIA PARA ORGANISMOS DE INSPECCION

NTC - OHSAS 18001:2007 Sistema de Gestión en SST

NTC – ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental

NTC – ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental (Transición)

5 CONTENIDO

5.1 REVISIÓN CONTRACTUAL

Para la determinación y revisión de los requisitos del cliente se cumplen, generalmente, los siguientes pasos:

El Grupo Empresarial CONSTRUCERT S.A.S. recibe el contrato a firmar de manos del cliente, a través de una carta remisoría firmada por él mismo.

Luego se revisa el contrato, teniendo en cuenta los requisitos exigidos, tanto para su perfeccionamiento como para su ejecución. Como constancia de la revisión del contrato, el gerente de CONSTRUCERT S.A.S., coloca visto bueno a cada una de las páginas que lo componen.

En los casos en que el contrato a revisar haga mención de otros documentos de referencia o que hagan parte integral de él, estos deberán ser identificados en la LISTA DE DOCUMENTOS DEL CONTRATO la cual se realiza para cada contrato.

Esta lista suministrará los datos de estos documentos, que afecten la calidad del servicio a prestar, para que se pueda realizar su revisión junto con la del contrato. Como constancia de la revisión de estos documentos, el gerente de CONSTRUCERT S.A.S., o en su defecto el jefe de operaciones coloca visto bueno a cada una de las páginas.

<p>PROCEDIMIENTO:</p> <p>NEGOCIACIÓN CON EL CLIENTE</p>		<p>Cód.: PSGC/CC-720 Fecha: 20-01-2017 Versión: 6 Página 2 de 4</p>
--	---	---

Luego de haber revisado los requisitos, de resolver las diferencias existentes con el cliente y de haber revisado la capacidad de la Organización. Para cumplir el compromiso, el gerente firma y sella el contrato, autenticando su firma en una notaría.

Posteriormente, se preparan todos los registros que hacen parte del contrato como lo son las pólizas exigidas por el cliente, copia actualizada del certificado de existencia y representación legal de la empresa, copia del último recibo de pago del IVA, aportes correspondientes a Salud, Pensión y Riesgos Laborales.

Lo anterior con el fin de afianzar su perfeccionamiento.

Este perfeccionamiento debe realizarse en un periodo de cinco días calendarios contados a partir de la fecha de recibo del contrato.

Luego de perfeccionado el contrato se envía al cliente, a través de una carta remisoría haciendo referencia de los documentos entregados.

En caso de realizarse cambios en el contrato, estos deben de registrarse por escrito a través de la firma de un Otro Sí (modificación) al contrato, cuyo Otro Sí, debe ser firmado por ambas partes para su conocimiento. Otras modificaciones se pueden realizar de forma escrita, por el envío de correspondencia por parte del cliente.

En caso de presentarse cambios en los requisitos del servicio, estos deben ser exigidos al cliente por escrito y de ser necesario con copia actualizada de los procedimientos e instructivos modificados, cuando estos los entregue el cliente.

Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio hacen parte de los documentos de este contrato.

En materia de imparcialidad para el organismo de inspección, los directores de las diferentes agencias del organismo de inspección, analizarán los contratos, previo a su ejecución, con el fin de identificar potencialidad de riesgos que vulneren la imparcialidad, la reglamentación técnica vigente y al marco legal regulatorio en cada uno de los proyectos.

5.2 CONDICIONES DEL SERVICIO

Para la prestación del servicio de inspección de instalaciones residenciales y comerciales de Gas Combustible, CONSTRUCERT S.A.S., Organismo de inspección establece las condiciones contractuales bajo las cuales se llevará a cabo la ejecución del mismo. Estas son dados a conocer al Usuario / Cliente a través de la carta de Condiciones En La Prestación Del Servicio De Inspección, donde se especifican las condiciones contractuales, validado por el Inspector, Usuario / Cliente como constancia de la aceptación de las mismas.

Una vez socializadas las condiciones del servicio y aceptadas por ambas partes, se procederá con la prestación del mismo.

PROCEDIMIENTO: NEGOCIACIÓN CON EL CLIENTE		Cód.: PSGC/CC-720 Fecha: 20-01-2017 Versión: 6 Página 3 de 4
--	---	---

6 REGISTROS

CODIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DILIGENCIARLO	RESPONSABLE RECOLECCION	FORMA DE CONSERVACIÓN	ALMACENAMIENTO / ARCHIVO	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICION FINAL
N/A	Pólizas	NA	Gerente	Físico	CARPETAxCONTRATO / ARCH GENERAL	NA	ARCHIVO GENERAL
N/A	Anexos del contrato	NA	Gerente	Físico	CARPETAxCONTRATO / ARCH GENERAL	NA	ARCHIVO GENERAL
N/A	Contrato de Prestación de Servicios	NA	Gerente	Físico	CARPETAxCONTRATO / ARCH GENERAL	NA	ARCHIVO GENERAL
N/A	Otro Sí	NA	Gerente	Físico	CARPETAxCONTRATO / ARCH GENERAL	NA	ARCHIVO GENERAL
N/A	Acta de inicio de obras	NA	Gerente	Físico	CARPETAxCONTRATO / ARCH GENERAL	NA	ARCHIVO GENERAL
N/A	Correspondencia	NA	Gerente	Físico	CARPETAxCONTRATO / ARCH GENERAL	NA	ARCHIVO GENERAL
N/A	Otro Sí	NA	Gerente	Físico	CARPETAxCONTRATO / ARCH GENERAL	NA	ARCHIVO GENERAL
N/A	Acta de liquidación de obras	NA	Gerente	Físico	CARPETAxCONTRATO / ARCH GENERAL	NA	ARCHIVO GENERAL
F-PGER/CC-01	Lista de Documentos del Contrato	Director General o Director de Proyecto	Asiste. Dirección	Físico	CARPETAxCONTRATO / ARCH GENERAL	Duración contrato	ARCHIVO GENERAL
N/A	Condiciones en la Prestación del Servicio de Inspección	Inspector	Jefe Inspección	Físico	CARPETA/ARCH GENERAL	N/A	ARCHIVO GENERAL

7 ACTUALIZACIONES

FECHA	SECCION	ACTUALIZACION	REV No.
24/10/2002	5	Se incluyen las disposiciones para la identificación y revisión de los documentos.	1
26/07/2005	TODOS	Se adiciona los requisitos de la NTC-ISO-IEC-17020	2
28/07/2009	TODOS	Se cambio logo y codificación por cambio en la razón social	3
30-10-2012	TODOS	Se adiciona los requisitos de la NTC-ISO-14001:2004 Se actualiza el ítem de registro, correspondiente al listado del documento del contrato.	4
20/02/2015	5	Se adiciona análisis de los contratos para evitar la vulnerabilidad a la imparcialidad.	5
20/01/2017	5	Se organiza la sección 5 con dos sub secciones: 5.1 y 5.2, agregando en la sub sección 5.2 la socialización de las Condiciones en la prestación del Servicio de Inspección al Usuario	6

PROCEDIMIENTO:

NEGOCIACIÓN CON EL
CLIENTE



Cód.: PSGC/CC-720

Fecha: 20-01-2017

Versión: 6

Página 4 de 4

8 REVISIÓN Y APROBACIÓN

Angel Avila De La Cruz
Angel Avila De La Cruz
Gerente General

ANGEL AVILA DE LA CRUZ

Gerente

Revisó y Aprobó