

SOCMA

Sistema de Gestión de Calidad en CREAURBAN

La empresa: CREAURBAN

CREAURBAN nace con un objetivo: la realización de desarrollos inmobiliarios residenciales, diferenciados en dos tipologías: los emprendimientos urbanos y los emprendimientos suburbanos.

Desarrolla emprendimientos en forma integral, teniendo a su cargo el gerenciamiento de todas las etapas de los proyectos. Selecciona las ubicaciones de los terrenos, realiza estudios de mercado, define los diseños arquitectónicos y la ingeniería de detalle, supervisa la construcción e implementa las estrategias de marketing y comercialización. Además, estructura tanto la financiación de la construcción, como la de los potenciales compradores.

CREAURBAN desarrolló el primer producto inmobiliario argentino: **Sidecasa**, consistente en departamentos en torre o condominios ubicados en amplios predios (de zonas urbanas), con un criterioso diseño arquitectónico y con los mismos estándares de calidad en cualquier sitio donde se localicen.

Apuntando al mismo mercado, CREAURBAN desarrolló diferentes modelos de casas a construirse dentro de los Emprendimientos Suburbanos, con amplias zonas parquizadas, áreas comerciales, áreas recreativas y equipadas con las mismas marcas utilizadas por el producto Sidecasa.

Asimismo, dirigidos al segmento ABC1, cuenta con diferentes proyectos desarrolladas en las mejores zonas de Bs. As. con un adecuado mix de locales comerciales, oficinas y departamentos.

Es una firma controlada por SOCMA-Sociedad Macri. Es depositaria de la dilatada trayectoria de este grupo empresario en el sector de la construcción de viviendas, urbanizaciones y edificios de oficinas. De esta manera puede exhibir como antecedente varios de los más característicos edificios de la zona de Retiro en Buenos Aires, así como 16.000 unidades de vivienda, emplazadas en todo el país.

Política de Calidad

A fin de generar y desarrollar emprendimientos inmobiliarios a través de un proceso integral con alto valor agregado, que responda a las necesidades del cliente, la

empresa desarrolló un Manual de Calidad, que se aplica al desarrollo, comercialización, construcción y servicio de atención al cliente. Este Manual de Calidad enuncia la política de la calidad y describe el sistema de calidad adoptado por CREAURBAN según los lineamientos de la Norma IRAM-IACC- ISO E 9001: 1994.

Los objetivos del Manual son:

- Conocer y medir las necesidades del Cliente a través de:
 - ✓ Establecer canales de comunicación con los Clientes cada vez más fluidos
 - ✓ Definir encuestas de satisfacción de Clientes
 - Ejecutar las obras a través de un proceso de mejora continua mediante las siguientes acciones:
 - ✓ Investigar continuamente la evolución de materiales para encontrar los mejores para las necesidades del proceso
 - ✓ Evaluar a los contratistas actuales y potenciales actuantes en el mercado para contar con los mas adecuados a las necesidades del proceso
 - Involucrar a toda la compañía dentro del proceso de mejora continua del siguiente modo:
 - ✓ Establecer planes de capacitación que aseguren alta calificación y desarrollo personal
- Poner en practica el sistema de gestión de calidad a certificar según norma ISO 9001, dentro de un proceso de mejora continua.

Responsabilidades básicas, autoridad e Interrelaciones

La Gerencia General – representante de la Dirección

Es el principal responsable de la calidad de los productos y servicios que ofrece CREAURBAN.

Es responsable y tiene autoridad para:

- Definir y documentar la Política de Calidad
- Establecer la Organización para la calidad
- Nombrar al Representante de la Gerencia General
- La revisión final y aprobación del Manual de calidad
- Asignar los recursos para la implementación del Sistema de Calidad
- Las revisiones periódicas del sistema de Calidad

La gestión de calidad cuenta con un:

Coordinador de Calidad. responsable y con autoridad para:

- Confeccionar y emitir el Manual de Calidad
- Asegurar el cumplimiento continuo de las directivas del sistema de calidad
- Monitorear el cumplimiento de los objetivos de calidad
- Informar a la Gerencia General acerca del desempeño del Sistema de Calidad para su revisión y como base para su mejoramiento
- Definir el programa de auditorías internas de calidad
- Programar y realizar las auditorías internas al sistema de calidad
- Calificar a los auditores internos de la calidad
- Identificar y registrar cualquier problema relativo a la calidad de los procesos y del sistema de calidad
- Iniciar las acciones correctivas y preventivas
- Verificar la implementación y efectividad de las acciones correctivas y preventivas
- Implementar investigaciones de satisfacción de cliente
- Coordinar la revisión del sistema de calidad

Reporta al Representante de la Gerencia General y al Gerente General.

Todo el personal de **CREAURBAN** es individualmente responsable de:

- ✓ Realizar sus tareas de acuerdo con las directivas establecidas en el Manual de Calidad, procedimientos y demás documentos aplicables.
- ✓ Comunicar a su jefe sobre cualquier novedad que le impida cumplir con las directivas que le competen en el Sistema de Calidad.
- ✓ Buscar permanentemente oportunidades de mejora en los procesos en los que interviene.

Todos los Coordinadores y Gerentes son responsables además del cumplimiento con las directivas del Sistema de Calidad por parte del personal a su cargo y de comunicarles sobre cualquier novedad en las directivas establecidas.

Revisión del Sistema de Calidad por la Gerencia General

La Gerencia General establece un sistema de verificación sistemática y periódica del Sistema de Calidad implementado, con el objetivo de asegurar su adecuación y efectividad continua.

El Coordinador de Calidad planifica esta reunión, para lo cual recopila fundamentalmente información sobre:

- Resultados de auditorías internas.
- Resultados de auditorías externas.
- Encuestas a los Clientes.
- Objeciones y rechazos provenientes de Clientes.
- No conformidades de procesos y servicios.
- Acciones correctivas y preventivas implementadas.
- Desarrollo del programa de capacitación.
- Desarrollo de los objetivos y metas de calidad.

Durante la reunión se evalúa:

- ✓ Si la Política de la Calidad sigue siendo adecuada o es necesario revisarla.
- ✓ La efectividad del Sistema de Calidad para alcanzar los objetivos y metas planteados.

Como resultado se programan metas y objetivos de calidad para el periodo siguiente.

Compras y Contrataciones

CREAURBAN recurre a terceros en varios procesos de los emprendimientos inmobiliarios, como es el caso del proyecto de diseño de ingeniería, la construcción y la comercialización.

Los insumos para las obras son en general adquiridos directamente por los contratistas. Para el caso eventual de insumos adquiridos por **CREAURBAN** se establecen las directivas siguientes:

Para asegurar que los productos, insumos y servicios adquiridos o contratados respondan a los requisitos de su Sistema de Calidad, se ha establecido un conjunto de procedimientos documentados con directivas sobre la gestión de

compra y contratación y sobre la operatoria para seleccionar y evaluar a proveedores y contratistas.

Cada documento de compra contiene los datos que describen en forma clara el producto solicitado. También aclaran al proveedor cualquier criterio especial para la recepción del producto.

La Gerencia de Ingeniería y Contrataciones confecciona, revisa y aprueba cada documento de compra antes de ser enviado al proveedor o contratista correspondiente. También es responsable de realizar el seguimiento de las compras y reclamar al proveedor si se producen no conformidades de producto o de servicio.

La Gerencia de Construcciones es responsable del seguimiento de los contratistas en las obras, de acuerdo con los procedimientos con que cuenta el Coordinador de Obra. Es responsable también de comunicar a la Gerencia de Ingeniería y Contrataciones sobre los resultados de las evaluaciones.

Los insumos recibidos son controlados en su recepción por el Coordinador de Obra o el integrante del equipo que este designe.

Evaluación de Proveedores y Contratistas:

La Gerencia de Compras e Ingeniería evalúa, califica y selecciona periódicamente a los proveedores y contratistas en función de su aptitud para cumplir con los requisitos del contrato, incluidos los requisitos de gestión de calidad y mantiene un listado de proveedores seleccionados.

La selección de proveedores y contratistas y el tipo y extensión del control ejercido por CREAURBAN, depende del tipo de producto o servicio, del impacto del mismo en la calidad de las unidades vendidas y del servicio al cliente, y de la capacidad y desempeño de cada proveedor o contratista, demostrada previamente a través del registro histórico de su desempeño.

Control de Calidad (Inspección y Ensayos)

CREAURBAN ha establecido actividades de control para verificar la conformidad que en las sucesivas etapas el proyecto cumple con las especificaciones

Control de Calidad en la recepción

En el caso de recibir **CREAURBAN** materiales para su uso o instalación en la obra, los mismos son controlados visualmente por quien corresponda en Obra, a fin de verificar su estado general y su coincidencia con la documentación de compra.

Control de Calidad durante la obra

El Coordinador de Obra realiza los controles definidos en el Plan de Calidad de acuerdo con los criterios definidos en cada caso, registrando los resultados. Estos controles son visuales y la firma en la planilla del Plan de Calidad constituye una evidencia del resultado satisfactorio.

Control de Calidad final

La Gerencia de Construcciones entrega la obra a la Gerencia de Proyectos / Comercial, quien realiza un control final y comunica a la Gerencia de Construcciones los puntos que no acepta mediante un listado de puntos a corregir. Esta actividad se realiza de acuerdo al procedimiento de verificación final de obra.

Por su parte la Gerencia de Proyectos / Comercial organiza una visita que el cliente realiza como propietario de la unidad antes de tomar posesión de la misma. Esta visita es realizada con un plano de la unidad, en donde registra aquellos elementos o puntos en los que no se encuentra satisfecho; La Gerencia de Proyectos / Comercial evalúa y procesa los resultados para enviarlos a la Gerencia de Construcciones de ser necesario.

CREAURBAN realiza investigaciones regulares de satisfacción de cliente, para medir la conformidad con las unidades en venta, las unidades entregadas y con el servicio en general. La Gerencia de Proyectos / Comercial es la responsable de esta actividad.

El personal que desarrolla actividades de control de calidad, en sus distintas etapas, está calificado para verificar el proceso y realizar correcciones para mantener su conformidad y alcanzar la satisfacción del cliente.

A partir de los resultados de las distintas actividades de control de calidad y en el caso de resultados no satisfactorios, se inician tratamientos de no conformidades) y sus correspondientes acciones correctivas y preventivas para la mejora

Las encuestas de satisfacción del cliente son el instrumento empleado por **CREAURBAN** para medir cuantitativa y cualitativamente la satisfacción del cliente y por tanto la calidad del servicio. Estas encuestas son controladas periódicamente en cuanto a la pertinencia y claridad de las preguntas.

Acciones Correctivas y Preventivas

CREAURBAN ha establecido y mantiene un procedimiento documentado para la implementación de acciones correctivas y preventivas, con el objetivo de eliminar las causas de las no conformidades existentes o potenciales.

El Coordinador de Calidad analiza las no conformidades, reclamos y sugerencias de clientes e informes de auditoría, para detectar, analizar y eliminar las causas directas o potenciales de no conformidades.

El Coordinador de Calidad inicia formalmente las acciones correctivas y preventivas. El Gerente del área alcanzada por la acción correctiva / preventiva estudia las causas que promovieron la acción, propone soluciones y las implementa en un plazo estipulado.

Auditorías Internas de Calidad

CREAURBAN ha establecido y mantiene procedimientos documentados para planificar e implementar auditorías internas de calidad periódicas, con el objetivo de verificar si las actividades relativas a la calidad y sus resultados cumplen las disposiciones planificadas y evaluar la efectividad del sistema de calidad.

El Gerente del área implementa junto con sus colaboradores las acciones correctivas / preventivas relacionadas con los desvíos y observaciones puestos de manifiesto durante la auditoría.

El Coordinador de Calidad implementa auditorías de seguimiento para verificar y registrar la implementación y efectividad de las acciones correctivas aplicadas.

Cuando las circunstancias así lo requieran, por ejemplo detección de no conformidades graves en algún sector, cambios en los procesos, etc., el Coordinador de Calidad implementa auditorías no programadas para evaluar el impacto de tales cambios en el Sistema de Calidad.

Servicio Posventa

CREAURBAN mantiene un servicio de apoyo y atención al cliente luego de la entrega de su vivienda. El objetivo de este servicio es atender sus observaciones, quejas, reclamos e incluso sugerencias, para resolver la problemática planteada y, a futuro, mejorar el producto.

Las unidades no son entregadas con garantía escrita, si bien toda queja o reclamo es atendida y analizada por la Gerencia de Proyecto interviniente y resuelta en el caso de ser considerada pertinente. El **Procedimiento de Observaciones y Reclamos de Clientes** contienen las directivas para esta actividad.

La Gerencia de Construcciones es responsable de comunicar la solicitud al contratista correspondiente y de verificar el cumplimiento de las acciones para resolver el problema detectado.

El Coordinador de Calidad evalúa periódicamente los registros de quejas y reclamos de clientes para detectar la necesidad de iniciar acciones correctivas y preventivas, en función del impacto del problema sobre el Sistema de Calidad.

En conclusión. hemos pensado que el CEADS es un marco ideal para compartir con otras organizaciones la sistematización en la que se empeñó CREAURBAN en pos de lograr una gestión empresaria de calidad en el sector de las construcciones inmobiliarias. La experiencia capitalizada está puesta al alcance de todos los interesados en obtener estándares satisfactorias en esta temática.

Contacto
Ingeniero.....
@