	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA	PCM – MC - 01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 1 de 38

MANUAL DE CALIDAD

CORA LTDA.




	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA	PCM – MC - 01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 2 de 38

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1 OBJETO.....	4
2 ALCANCE	4
2.1 EXCLUSIONES DEL SISTEMA.....	4
3 DEFINICIONES.....	4
4 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	6
4.1 DATOS GENERALES	6
4.2 RESEÑA HISTÓRICA	6
4.3 OBJETO SOCIAL	11
4.4 NUESTROS CLIENTES	14
4.5 INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO	15
5 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	16
5.1 MISIÓN.....	16
5.2 VISIÓN	16
5.3 POLITICA DE CALIDAD.....	16
5.4 OBJETIVOS DE CALIDAD	16
5.5 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	17
5.6 OBJETIVOS E INDICADORES	18
6 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	19
6.1 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN	19
6.2 MANUALES.....	19
6.3 PROCEDIMIENTOS	20
6.4 INSTRUCTIVOS	20
6.5 GUÍAS.....	20
6.6 PLAN DE CALIDAD	21
6.7 DOCUMENTOS EXTERNOS.....	21

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA	PCM – MC - 01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 3 de 38

6.8 REGISTROS.....	21
6.9 APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	21
6.10 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	23
6.11 RESPONSABILIDADES	23
6.12 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.....	24
6.13 REVISIÓN GERENCIAL Y AUDITORÍAS DE CALIDAD.....	24
6.14 COMUNICACIÓN INTERNA.....	25
6.15 MAPA DE PROCESOS	26
6.16 CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN GERENCIAL	27
6.17 CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE MERCADEO	28
6.18 CARACTERIZACIÓN DE SOLICITUD DEL SERVICIO Y CONTRATACIÓN	29
6.19 CARACTERIZACIÓN DE PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO	30
6.20 CARACTERIZACIÓN DE EJECUCIÓN Y ENTREGA DEL PROYECTO	31
6.21 CARACTERIZACIÓN DE RECURSO HUMANO	32
6.22 CARACTERIZACIÓN DE COMPRAS	33
6.23 CARACTERIZACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	34
6.24 CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y MEJORA	35
6.25 MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS	37
6.26 MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA	38
 7 CONTROL DE MODIFICACIONES.....	 38
 8 CONTROL DE ORIGINAL Y COPIAS	 38

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA	PCM – MC - 01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 4 de 38

1. OBJETO

Este Manual de la Calidad busca describir el Sistema de Gestión de la Calidad NTC – ISO 9001:2000 implementado en CORA LTDA, indicando el alcance, los procedimientos establecidos y los procesos del Sistema, así como su interacción.

2. ALCANCE

Este Manual describe todo el Sistema de Gestión de la Calidad implementado en CORA LTDA, y aplica para todas las actividades que se deriven de la gestión de la CONSTRUCCIÓN DE INFRAESTRUCTURA VIAL, EDIFICACIONES, OBRAS DE URBANISMO, REDES DE ACUEDUCTO, REDES DE ALCANTARILLADO, INSTALACIONES ELÉCTRICAS DE MEDIA Y BAJA TENSIÓN. SERVICIOS DE CONSULTORÍA EN INTERVENTORÍA Y GERENCIA DE PROYECTOS DE OBRAS CIVILES, de proyectos obtenidos por contratación pública o privada. Todos los requerimientos de la norma NTC – ISO 9001:2000 son aplicables para este sistema, excepto el numeral 7.3 “DISEÑO Y DESARROLLO”.

2.1 EXCLUSIONES DEL SISTEMA


Se excluyen los elementos establecidos en el numeral 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO de la Norma ISO 9001:2000.

Justificación.

La prestación de los servicios por CORA LTDA, en los diferentes proyectos se realiza mediante un proceso estándar, donde las condiciones técnicas, operacionales y comerciales se encuentran definidas no requiriéndose la participación de un proceso de diseño y desarrollo en el esquema general del servicio prestado.

3. DEFINICIONES

- **Calidad**

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA	PCM – MC - 01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 5 de 38


Grado en el que un conjunto de características (rasgo diferenciador) inherentes cumple con los requisitos (necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria). (ISO 9000:2000).

- **Sistema de Gestión de la Calidad**

Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. (ISO 9000:2000).

- **Manual de la Calidad**

Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización. (ISO 9000:2000).

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA	PCM – MC - 01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 6 de 38

4. PRESENTACION DE LA EMPRESA


4.1. DATOS GENERALES

- NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: Cora Limitada
- NIT: 800.141.509 – 3
- DIRECCIÓN: Carrera 3ª No. 23 – 64
- CIUDAD: Puerto Boyacá (Boyacá)
- E-MAIL: cora_ltlda@yahoo.com
- REPRESENTANTE LEGAL: Oscar Arboleda Naranjo
- TIPO DE SOCIEDAD: Limitada
- FECHA DE CONSTITUCIÓN: 22 de Agosto de 1991
- SECTOR: Construcción y Servicios

4.2. RESEÑA HISTORICA

CORA LTDA. es una sociedad de carácter privado y de responsabilidad limitada, cuyo domicilio principal es la ciudad de Puerto Boyacá en la Carrera 3 A No. 23 – 64 Barrio Plan de Vivienda.

Nace en el año 1991 como una empresa de responsabilidad limitada y con un objeto principal que es: Construcción, montaje y mantenimiento de obras civiles y electromecánicas e industriales y obras complementarias; obras hidráulicas, sanitarias y ambientales; movimiento de tierras; sistema de comunicación; diseños, interventorías, asesorías, gestión de proyectos, servicios en general;

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA	PCM – MC - 01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 7 de 38

suministro de personal; alquiler de vehículos, maquinaria equipos; compra, venta y transporte de materiales; construcción y mantenimiento de oleoductos, gasoductos, poliductos y estaciones de bombeo; administración y manejo de instalaciones industriales en genera.

Durante su primer año se dedicó a darse a conocer en el sector, gracias a esto, en el año 1992 obtuvo su primer contrato con ECOPETROL S.A. realizando la construcción placa de piso en skid de medición y placa sustitución gravilla frente a transformadores de media tensión en la Estación Vasconia.

En 1993 realiza las obras civiles para ECOPETROL S.A. de Construcción de una Placa en Concreto para el acceso a la bodega de materiales y la reparación de la entrada principal en adoquines; también ejecuta el recubrimiento del dique antifuegos del Tanque No. 602 en la Estación Vasconia. El mismo año desarrolla para la Alcaldía Municipal de Puerto Boyacá la Construcción del Aula Escolar, vivienda para el maestro, unidad sanitaria y cancha múltiple en la Vereda La Cristalina, también realizó la reparación a la placa del piso del polideportivo en el Barrio Pueblo Nuevo.

En el año 1994 prestó sus servicios a una empresa Argentina que estaba como subcontratista en esa época con Ecopetrol S.A., cuyo nombre es CONSORCIO TECHINT – COTECOL, realizando la trampa de recibo de planta, bloque de anclaje, bunker para válvulas de bloqueo del oleoducto, todas estas obras se hicieron en la Estación Vasconia - Ecopetrol S.A.; desarrollando también la construcción de garitas y guardaescobas en cemento para los campamentos de Puerto Romero. En un período de dos meses en el mismo año contratada por el Ministerio de Obras Públicas de Medellín, realizó la construcción de Filtros en Geotextil y cunetas en el K 0+000 al K 3+500 de la variante Samaná en la carretera Medellín – Bogotá y además la recuperación del pavimento existente en la carretera Medellín – Bogotá entre las abscisas K 10+000 al 13+000. Desarrolló también contratos con la Alcaldía Municipal de Puerto Boyacá realizando la construcción del sistema de alcantarillado en la vereda El Marfil en el sector del cementerio. También trabajo para las Fuerzas militares de Colombia en la construcción de un pozo y el mantenimiento de las instalaciones del Aeropuerto de Velásquez.


En 1995 y 1996 trabajó para 3 clientes principales que fueron ECOPETROL S.A., Oleoducto Central S.A. (OCENSA) y la Alcaldía Municipal de Puerto Boyacá desarrollando proyectos como la construcción de un bunker en concreto para la instalación de un densitómetro en el oleoducto la

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA	PCM – MC - 01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 8 de 38

belleza en la estación Vasconia; la construcción de la red alcantarillado en tubería de Pvc de 6", pozos de inspección, pozos de infiltración y pozo séptico de la Estación Vasconia; adecuación de obra complementaria en los patios de proceso en la Fase I en la Estación Vasconia; Ampliación del Colegio Nacionalizado San Pedro Claver; montaje de equipos y accesorios en el sistema de medición de recibo y despacho de crudo en la Estación Vasconia que incluye los sistemas de seguridad operacional; Construcción de aulas para la tercera planta, salón de informática y sala de profesores del Colegio Nacionalizado San Pedro Claver; Construcción de base en concreto acelerado reforzado con grafil de 6 mm para tanque atornillado de 10.000 bls en la Batería No. 1 del Campo Palagua.

En el año 1997 empezó trabajando para ECOPETROL S.A. haciendo la limpieza de los sistemas de filtración en el proceso y del patín de alta presión en la Estación Vasconia; construyó también los drenajes en la zona de tanques de la Batería No. 1 del Campo Palagua. En Marzo para TECHINT – COTECOL S.A. construyó dos búnker de concreto para válvulas de bloqueo del oleoducto Cusiana – La Belleza. Y finalizando el año realizó para ECOPETROL S.A. la reconstrucción de obra civil y montaje de dos compresores, dos tanques y dos bombas de transferencia en las Baterías No. 2 y 4 del Campo Palagua; además toda la pintura del múltiple general, intercambiadores de calor y mantenimiento de pasamanos de seguridad en la estación Sebastopol.

Los dos años siguientes tuvo como principal cliente OMIMEX DE COLOMBIA LTD. (Antiguo TEXACO). Realizando múltiples labores y desarrollando contratos como los siguientes: Construcción de soportes en la línea de transferencia al oleoducto Velásquez - Galán, limpieza de contaminaciones en la locación de los pozos Roble y Jazmín. Transporte y equipos herramientas desde el pozo Jazmín al pozo Cedro y realizar conexiones necesarias para la inyección del pozo cedro en el Campo Jazmín; reparación de los tanques de fibra de vidrio utilizados en la planta de tratamiento de agua portátil de campo Jazmín localizada en el pozo roble – 1; suministro de personal para cuidar los equipos del Campo Jazmín, pozo Roble – 1 y Jazmín – 1; instalación de citygate, relleno compactado para la construcción de una placa de concreto de 2.500 PSI , para ductos de instalación de tubería Conduit metálica de 3/4" para bancos de ductos para instalar radio Transmitter Unit; instalación de citygate, válvulas y demás conexiones necesarias para dejar en funcionamiento el gasoducto Teca – Nare centroriente para las asociaciones Cocorná y Nare; control y limpieza de la contaminación presentada en la localización y áreas aledañas al pozo Cedro 1; entre otros.

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA	PCM – MC - 01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 9 de 38

En el año 2000, realizó para OMIMEX DE COLOMBIA LTD. Mantenimientos preventivos al Campo Nare Sur y módulo Nare; redes de distribución del circuito Nare; limpieza y mantenimiento Skimmer módulo 1 Nare y tanque 5000 – 3 del módulo 2. Para la Alcaldía Municipal de Puerto Boyacá realizó la construcción del Box Culvert en la vía Agualinda - El Delirio (vereda Agualinda); también construyó la primera etapa de los laboratorios de Física y Química del Colegio Jhon F. Kennedy; la construcción de la segunda fase del Coliseo de Deportes de Puerto Boyacá y para el estadio Ramón Rapelo cimentó los baños y camerinos para los Juegos Nacionales del año 2000. En este mismo año empezó su intervención con la empresa ISAGEN S.A. realizando como primeros contratos la adecuación de oficina en la bodega Termocentro, también la adecuación del primer piso del edificio de Administración y control de ISAGEN S.A. en Termocentro. Para la misma empresa pero por medio de un contratista (PARSONS POWER GROUP INC.) Se realizaron obras civiles menores para el proyecto de conversión a ciclo combinado en Termocentro.

En el año 2001 se realizó la tercera y cuarta etapa de la construcción del Coliseo Cubierto de Deportes de Puerto Boyacá; la terminación de las obras en el Colegio Jhon F. Kennedy. Para OMIMEX DE COLOMBIA S.A. se prestaron servicios para atender una situación contingente por contaminación, para esto se realizó la limpieza general de pequeñas contaminaciones, limpieza de unidades de bombeo, manifolds contaminados, recolección de material contaminado, traslado y disposición en land farming del Campo Teca. Paralelo a este servicio y para la misma empresa se realizó una rocería general que consistió en la recolección, fumigación y disposición final de maleza en líneas generales de recolección y transporte de crudo; manejo y disposición final de basuras; labores de apoyo a la Seguridad Industrial del Campo Teca.

En el año 2002 se dedicó a tres contratos que ocuparon toda su capacidad que fueron los siguientes: con ECOGAS realizó la apertura de zanjas – apique en el derecho de la vía del gasoducto Centroriente en los sectores del Cerro Cartagena – La Belleza – La Damiana; para ISAGEN S.A. el mantenimiento general de las instalaciones de la base militar anexa a la Central Termocentro; y para el Instituto Nacional de Vías INVÍAS, la construcción de un muro de contención para la protección del cauce de la Quebrada Yeguas en el PR20+0100 de la carretera Honda – Río Ermitaño Ruta 45 Tramo 4510.

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA	PCM – MC - 01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 10 de 38

En el mes de Abril del 2003, para ISAGEN S.A se realizó la construcción de los cerramientos y casetas de control y vigilancia de la Hidroeléctrica La Miel I; la reconstrucción de una pantalla acústica ubicada en la zona de compresores de la Central Termocentro, así como la ejecución de los trabajos necesarios para la recuperación de los alojamientos de los soldados en la base militar instalada en la Central Termocentro. Finalizando el año con la Alcaldía Municipal, se desarrollaron las labores pertinentes para la construcción de las obras finales para la terminación del Coliseo Cubierto municipal.

En el año 2004 se ejecutó para ISAGEN S.A. el mantenimiento locativo de los edificios electromecánico y la planta de osmosis inversa, como también la reparación de los taludes fallados (el cercano a la sede social y el talud norte) en la Central Termocentro. En ECOPETROL S.A. la pintura y demarcación de las líneas de succión, descarga, disparo y proceso del oleoducto en la Planta Vasconia.

En el año 2005, CORA empieza su ciclo de trabajo anual con la construcción de las instalaciones educativas en el Colegio Agropecuario de Puerto Serviéz. Desarrolla el apoyo e Interventoría técnica para la inversión de los recursos de regalías con Vigencia 2005 en el Municipio de Puerto Boyacá; así como la contratación de Interventoría técnica para el contrato que tiene como objeto la construcción de la Biblioteca Pública Municipal – Segunda etapa en Puerto Boyacá. Entre otros contratos realizados a lo largo del año el más representativo para la empresa, fue el realizado a ISAGEN S.A. en el mes de julio que consistió en la construcción – ampliación del edificio administrativo y control en la central Termocentro – Puerto Olaya (Santander). Para ECOPETROL S.A. en los últimos meses del año se desarrollaron las obras para la limpieza de tanques de almacenamiento, diques, filtros, múltiples, puntos de control, cajas y canales aceitosos, separador API unidades principales, generadores, compresores, bombas contra incendio y demás equipos e instalaciones de ECOPETROL S.A.

En el año 2006, OMIMEX DE COLOMBIA LTD. es vendida a la petrolera MANSAROVAR ENERGY COLOMBIA LTD., y CORA empieza realizando para esta nueva firma la construcción de losas de cimentación para las unidades de bombeo mecánico para 34 pozos, realce de contrapozos para 34 pozos y apoyos en concreto dentro de los clusters para las tuberías de conducción de los correspondientes pozos. Para ISAGEN S.A. construye una bodega para almacenar repuestos de las unidades generadoras en la Central Termocentro y realiza las ampliaciones del laboratorio de

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA	PCM – MC - 01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 11 de 38


instrumentación y del cuarto para el almacenamiento de elementos electrónicos de la Central Termocentro; también la ampliación de la caseta de vigilancia de la portería principal de la Central Termocentro.

Para el 2007, en el Municipio de Tuta – Boyacá, realizó la continuación de la construcción del Coliseo Municipal; con ISAGEN ejecutó trabajos de remodelación y Mantenimiento del Campamento los Mangos de la Central Hidroeléctrica Miel I y la restauración del concreto deteriorado de la piscina de la torre de enfriamiento de la central Termocentro. A partir del mes de Marzo con MANSAROVAR ENERGY COLOMBIA LTD. la construcción de losas de cimentación para las unidades de bombeo mecánico para 128 pozos, realce de contrapozos para 128 pozos, losas para soporte del equipo de perforación de 10 pozos y apoyos en concreto dentro de los clusters para las tuberías de conducción de los correspondientes pozos; para la misma empresa realizó las obras de adecuación, mantenimiento y dotación de las unidades de vivienda sector La Palomera en Campo Velásquez.

En el año en curso acaba de finalizar dos contratos representativos, el primero con ISAGEN S.A. que consistió en la impermeabilización del dique (mediante la construcción de un piso en concreto y el sellado de las grietas de los muros) que contienen el tanque de combustible líquido de la Central Termocentro. El restante con MANSAROVAR ENERGY COLOMBIA LTD. realizando la construcción de redes hidrosanitarias, eléctricas, de gas y acabados en general (pintura, dotación, etc.), a dos habitaciones y zona de corredor de la casa de huéspedes en el centro cívico de Campo Velásquez.

En la actualidad (agosto de 2008) tiene en ejecución el servicio de apoyo al mantenimiento locativo, aseo de infraestructura y oficios varios de la Central Termocentro de ISAGEN S.A. Con MANSAROVAR ENERGY COLOMBIA LTD, se está ejecutando la construcción de las bases en concreto para las unidades de bombeo, generadores de vapor, separadores de prueba, tanques, bombas de fluidos de estimulación y soportes tipo sleeper dentro de los clúster Jazmín, Girasol y Moriche de la Asociación Nare. Como además se está construyendo las redes hidrosanitarias, eléctricas, de gas y acabados en general de las 3 habitaciones restantes y el salón social que incluye bar y cocina de la casa de huéspedes en el centro cívico de Campo Velásquez.

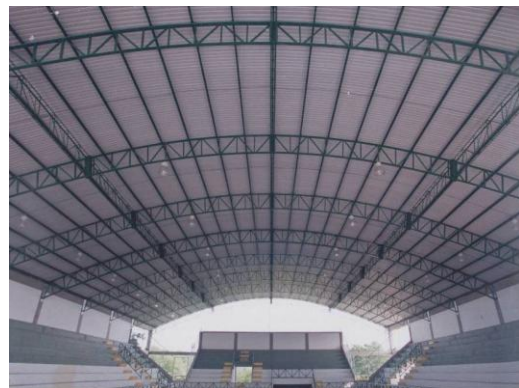
4.3. OBJETO SOCIAL


	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA	PCM – MC - 01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 12 de 38

El objeto social de CORA LTDA, es la prestación de servicios profesionales en construcción y mantenimiento de obras civiles con entidades públicas y privadas; y en desarrollo de su objeto social, desarrolla y ejecuta las siguientes actividades:

- ◆ Construcción, montaje y mantenimiento de obras civiles electromecánicas e industriales y obras complementarias;
- ◆ Obras hidráulicas, sanitarias y ambientales;
- ◆ Movimientos de tierras,
- ◆ Sistemas de comunicación,
- ◆ Interventorías,
- ◆ Asesorías en obras civiles,
- ◆ Gestión de proyectos,
- ◆ Servicios en general; suministro de personal; alquiler de vehículos, maquinaria equipos; compra, venta y transporte de materiales;
- ◆ Construcción y mantenimiento de oleoductos, gasoductos, poliductos y estaciones de bombeo;
- ◆ Administración y manejo de instalaciones industriales en general.
- ◆ Mantenimiento general de zonas verdes;
- ◆ Construcción y Mantenimiento de vías de comunicación;
- ◆ Inspección y Mantenimiento de obras civiles principales y secundarias en Centrales Hidroeléctricas y Termoeléctricas ,

En sus 17 años de existencia CORA LTDA ha desarrollado proyectos que se han destacado por el impacto que generan en la comunidad debido a la calidad de los trabajos. A continuación se presentan algunos de estos proyectos:



	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA	PCM – MC - 01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 13 de 38

Coliseo Cubierto Puerto Boyacá




Colegio Jhon F. Kennedy (Puerto Boyacá)



Bodega Central Termocentro – ISAGEN S.A. (Puerto Berrio)



	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA	PCM – MC - 01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 14 de 38



Edificio Administrativo Central Termocentro – ISAGEN S.A. (Puerto Berrio)




Losas para unidades de Bombeo Mecánico Campo Jazmín – MANSAROVAR ENERGY COLOMBIA LTD.

Figura 1. Proyectos desarrollados por CORA LTDA.

4.4. NUESTROS CLIENTES

CORA LTDA ha contratado con empresas públicas y privadas destacándose los siguientes clientes:


- ALCALDIA MUNICIPAL DE PUERTO BOYACÁ
- OMIMEX DE COLOMBIA LTDA.
- ECOPETROL S.A.

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA	PCM – MC - 01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 15 de 38

- CEMENTOS ARGOS S.A.
- CEMENTOS DEL NARE S.A.
- ISAGEN S.A. E.S.P.
- CONSORCIO TECHINT – COTECOL
- OLEODUCTO CENTRAL S.A.
- INSTITUTO NACIONAL DE VÍAS
- PARSONS POWER GROUP INC.
- MANSAROVAR ENERGY COMPANY LTD.

4.5. INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO

CORA LTDA, cuenta con instalaciones propias ubicadas en la Carrera 3ª No. 23-64 Barrio Plan de Vivienda; en donde cada miembro de la empresa cuenta con un espacio amplio y cómodo para desarrollar todas sus funciones y actividades. Es estas instalaciones se centralizan los procesos gerencial, administrativo y financiero y gestión de la calidad.

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA	PCM – MC - 01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 16 de 38

5. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

5.1. MISIÓN

Gestionar y ejecutar con calidad, actividades de Construcción, Consultoría en Interventoría y Gerencia de Proyectos de Obras Civiles; Suministro de Personal, Vehículos y Maquinaria, ofreciendo lo mejor de nuestros recursos, con una cultura organizacional fundamentada en valores, con capital humano comprometido e idóneo, contribuyendo a la gestión, desarrollo y competitividad en nuestro entorno, generando confianza a nuestros clientes con nuestros productos y servicios ofrecidos.


5.2. VISIÓN

Para el año 2012, ser una empresa reconocida en el mercado nacional por el uso de recurso técnico y talento humano altamente calificado en actividades de Construcción, Consultoría en Interventoría y Gerencia de Proyectos de Obras Civiles; Suministro de Personal, Vehículos y Maquinaria, contando con el apoyo de un equipo de trabajo motivado y comprometido con la mejora continua de la empresa y la satisfacción de nuestros clientes, llegando a ser una organización altamente competitiva y bien posicionada por su participación activa en el crecimiento y desarrollo de nuestra región.

5.3. POLITICA DE CALIDAD.

Ofrecer y prestar servicios de Construcción; Consultoría en Interventoría y Gerencia de Proyectos de Obras Civiles; Suministro de Personal, Vehículos y Maquinaria; cumpliendo con los requerimientos convenidos con el cliente, proporcionando para ello los recursos necesarios, desarrollando al interior de nuestra empresa cultura de mejora continua que busca orientar y guiar el crecimiento de nuestra organización, donde nos esforzamos con apoyo de nuestros colaboradores en trabajar con efectividad para aumentar la confianza y satisfacción de nuestros clientes.

5.4. OBJETIVOS DE CALIDAD


	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA	PCM – MC - 01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 17 de 38

- Ofrecer a nuestros clientes garantía por los servicios y/o productos suministrados, respaldados en la calidad y compromiso dando solución satisfactoria a sus necesidades y expectativas.
- Brindar un recurso humano competitivo y comprometido, teniendo en cuenta una adecuada selección de personal y las capacitaciones e inducciones que se ofrecen para su desarrollo laboral.
- Realizar mantenimiento a la infraestructura para garantizar su óptimo estado en la ejecución de contratos.
- Aumentar el número de clientes externos para nuestra empresa CORA LTDA.
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.5. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN


El gerente de CORA LTDA., MEDIANTE ACTA No 001, ha delegado a Paula Andrea Parra Jiménez como Representante de la Dirección, para ejercer las funciones de Coordinadora de Calidad, quien con independencia de otras responsabilidades tiene la autoridad y la responsabilidad de cumplir con las siguientes funciones:

- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- Informar a la gerencia sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Informar a la gerencia sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- Comunicarse con partes externas de la empresa sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA	PCM – MC - 01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 18 de 38

OBJETIVOS E INDICADORES

OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	META
Ofrecer a nuestros clientes garantía por los servicios y/o productos suministrados, respaldados en la calidad y compromiso dando solución a sus necesidades y expectativas.	Gestión Gerencial	Satisfacción del cliente	Obtener máximo 2 quejas y reclamos por mes durante el segundo semestre de 2008	2 semestre 2008	100%
Brindar un recurso humano competitivo y comprometido, teniendo en cuenta una adecuada selección de personal y las capacitaciones e inducciones que se ofrecen para su desarrollo laboral.	Recurso Humano	Selección de personal	(Personal Disponible / Personal requerido en el proyecto)*100	Por contrato ejecutado	90%
		Capacitaciones	(Capacitaciones realizadas / Capacitaciones programadas) * 100	Semestralmente	100%
		Evaluación de personal	(evaluaciones aprobadas/evaluaciones realizadas) *100	Por contrato ejecutado	80%
Realizar mantenimiento a la infraestructura para garantizar su óptimo estado en la ejecución de contratos	Infraestructura	Mantenimiento de equipos	(Mantenimientos realizados / mantenimientos programados) * 100	Semestralmente	100%
Aumentar el número de contratos externos para nuestra empresa	Gerencial	Crecimiento Empresarial	Aumentar Cantidad de contratos	Semestralmente	5 %
Mejorar continuamente la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad.	Gestión de Calidad y Mejora, Gerencial	Acciones de Mejora	Disminución de NO CONFORMIDADES	Semestralmente	50%

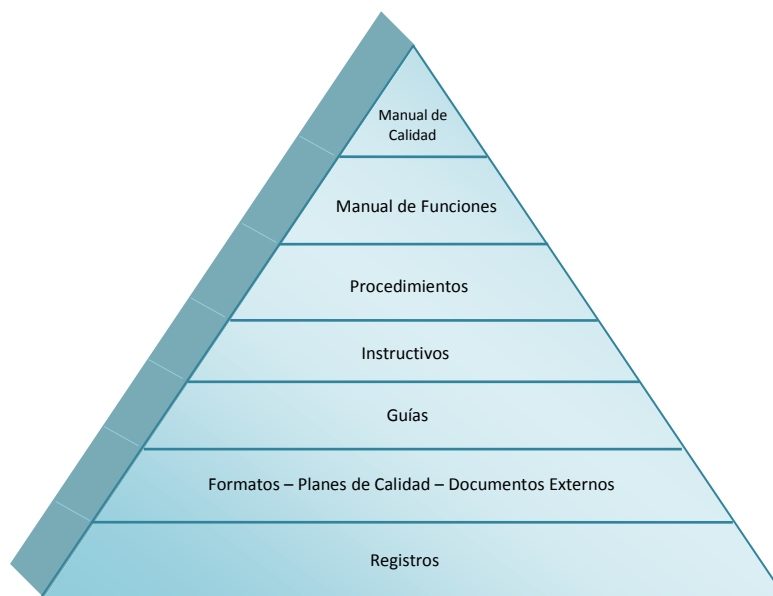
	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA	PCM – MC - 01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 19 de 38

6. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

6.1. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACION


El Sistema de Gestión de la Calidad de CORA LTDA. da cumplimiento a los requisitos de la norma NTC – ISO 9001:2000, por lo tanto su documentación está fundamentada en principios de sistemas para la gestión y por el enfoque basado en procesos que maneja esta norma.

Esta documentación parte de la identificación y caracterización de los procesos que se manejan en la empresa y está estructurada como se muestra en el gráfico.



6.2. MANUALES

- *Manual de la Calidad:* Describe el Sistema de Gestión de la Calidad implementado en CORA LTDA., incluyendo el alcance de los servicios prestados, la política de calidad y los objetivos de calidad.
- *Manual de Funciones:* Describe las funciones de los integrantes del organigrama de CORA LTDA., incluyendo la competencia, experiencia, habilidades y rasgos de personalidad.

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA	PCM – MC - 01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 20 de 38

ITEM	MANUALES	PROCESO
1	De Calidad	GESTIÓN GERENCIAL
2	Funciones y Responsabilidades	RECURSO HUMANO.

6.3. PROCEDIMIENTOS: Se han elaborado los procedimientos exigidos por la norma NTC ISO 9001 y los que la organización consideró necesarios para el control de los procesos identificados así:


ITEM	PROCEDIMIENTO	PROCESO
1	Control de documentos	CALIDAD Y MEJORA
2	Control de registros	CALIDAD Y MEJORA
3	Auditorias	CALIDAD Y MEJORA
4	Acciones Correctivas	CALIDAD Y MEJORA
5	Acciones Preventivas	CALIDAD Y MEJORA
6	Control del Producto No Conforme	CALIDAD Y MEJORA
7	Selección de Personal	APOYO
8	Compras	APOYO
9	Interventoría	PRESTACION DEL SERVICIO

▪ **INSTRUCTIVOS** Se han elaborado los instructivos que la organización consideró necesarios identificados así:

ITEM	INSTRUCTIVO	PROCESO
1	Elaboración de Documentos	CALIDAD Y MEJORA

GUIAS Se han elaborado las Guías que la organización consideró necesarios identificados así:

ITEM	GUÍAS	PROCESO
1	Revisar el sistema	GESTIÓN GERENCIAL
2	Gestión de mercadeo	PRESTACIÓN DEL SERVICIO
3	Solicitud del servicio y contratación	PRESTACIÓN DEL SERVICIO
4	Ejecución del proyecto	PRESTACIÓN DEL SERVICIO
5	Selección, evaluación y reevaluación de proveedores	PRESTACIÓN DEL SERVICIO
6	Gerencia de proyectos	GERENCIA DE PROYECTOS
7	Seguimiento y medición	EJECUCIÓN DE PROYECTOS

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA	PCM – MC - 01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 21 de 38

8	Procedimiento presentación de propuestas	PRESTACIÓN DEL SERVICIO
---	--	-------------------------

PLAN DE CALIDAD Para asegurar la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad establecido en la organización, se elabora un plan de calidad específico para cada proyecto. El plan de calidad contiene la referencia a los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad que serán aplicados.

Estos documentos son distribuidos por el Coordinador de Calidad al personal que realiza las actividades.

DOCUMENTOS EXTERNOS: Dentro de estos se contemplan los códigos, las normas, las leyes y los propios de cada proyecto (planos, memorias de diseño, estudios, carteras topográficas, etc.)


REGISTROS: En todos los procesos se han elaborado los diferentes formatos para dar cumplimiento a todos los lineamientos y requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000.

APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

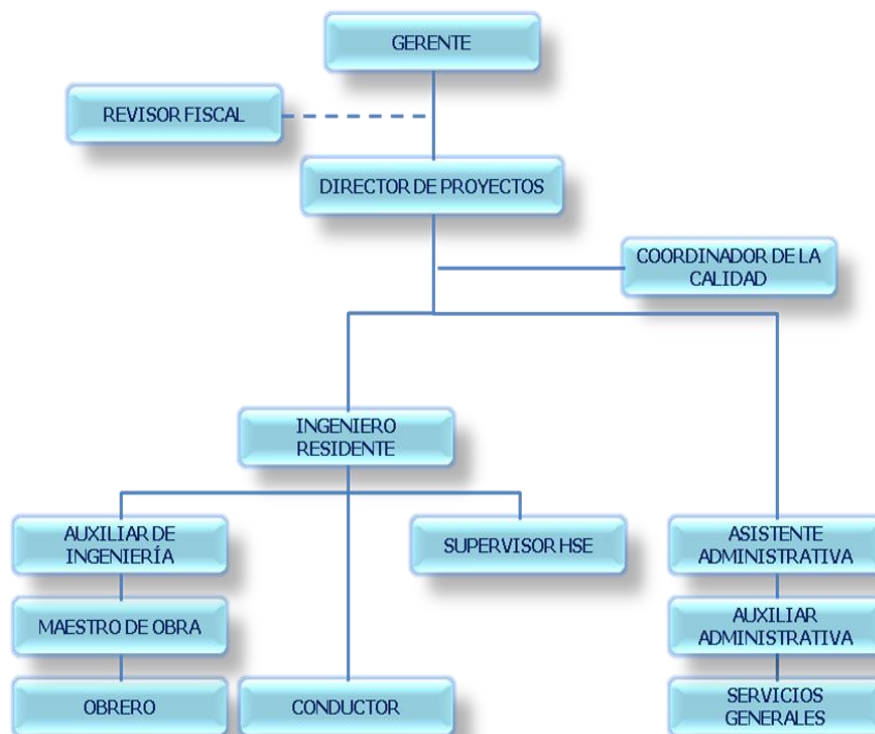
PRINCIPIOS DE GESTIÓN	ACTIVIDAD
Enfoque al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información en periódico, Internet sobre licitaciones o propuestas y solicitud directa del cliente ▪ Visita de obra y audiencias informativas ▪ Evaluaciones de satisfacción del cliente ▪ Reuniones realizadas entre las partes ▪ Respuesta a quejas y reclamos
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estructura organizacional ▪ Asignación de responsabilidades ▪ Seguimiento a responsabilidades ▪ Trabajo en equipo.
Participación del Personal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grupo de trabajo ▪ Reuniones con el personal

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA	PCM – MC - 01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 22 de 38

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cartelera y sugerencias
Enfoque Basado en Procesos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mapa de procesos ▪ Caracterización de procesos
Enfoque de Sistema para la Gestión	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interrelación de procesos ▪ Despliegue de objetivos e indicadores ▪ Seguimiento y medición de procesos
Mejora Continua	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acciones de mejoramiento (Acciones correctivas, acciones preventivas, auditorías Internas, revisiones por la Gerencia y seguimiento al tratamiento de producto no conforme) ▪ Análisis de Indicadores de Gestión
Enfoque Basado en Hechos para la Toma de Decisiones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indicadores de gestión ▪ Seguimiento a procesos
Relaciones Mutuamente Beneficiosas Con el Proveedor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluación, selección y re-evaluación de proveedores y Servicios Subcontratados ▪ Control de actividades en la finalización de contratos

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA	PCM – MC - 01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 23 de 38

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL




RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades y funciones del personal de la organización están definidas en un Manual de Funciones, concerniente al proceso de Recurso Humano.

Adicionalmente se podrán encontrar las responsabilidades en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, tales como en las Caracterizaciones y en los procedimientos.

El Manual de Calidad estará distribuido en las siguientes áreas: una copia en el área administrativa cuyo responsable es el **GERENTE** y otra en el área operativa, cuyo responsable es el **DIRECTOR DE PROYECTOS**.

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA	PCM – MC - 01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 24 de 38

COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Alta Gerencia de la empresa CORA LTDA se ha comprometido con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, y con la Mejora Continua de su eficacia, de la siguiente manera:


- ✓ Comunicando a la Organización la importancia de satisfacer las necesidades y requisitos del cliente, como los legales y reglamentarios.
- ✓ Definiendo, estableciendo y comunicando la Política y Objetivos de la Calidad de la organización.
- ✓ Realizando las revisiones al Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Disponiendo de los recursos necesarios para el adecuado funcionamiento de la organización.
- ✓ Haciendo nombramiento del Representante de la Dirección quien será responsable del buen funcionamiento del Sistema de gestión de Calidad.

REVISIÓN GERENCIAL Y AUDITORIAS DE CALIDAD

La gerencia realizara revisiones por la dirección semestralmente, en donde se revisará el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas, basado en resultados de auditorías de calidad, en el resultado de análisis de indicadores, resultados de encuesta de satisfacción del cliente, resultados de las acciones correctivas y preventivas y seguimiento de las revisiones por la dirección previas.

Se realiza con el propósito de incluir oportunidades de mejora y asegurarse de la adecuación y conveniencia del S.G.C.

Las auditorias se realizan con el propósito de evaluar la eficacia del sistema, analizando sus debilidades y fortalezas, concluyendo en informes que nos permiten aplicar oportunidades de

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA	PCM – MC - 01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 25 de 38

mejora continua a la organización. Se realizarán semestralmente o cuando sea pertinente por requerimiento de la organización o el sistema.

COMUNICACIÓN INTERNA


La comunicación interna es una actividad muy importante dentro de la empresa. Se realizará a través de reuniones periódicas en:

- ✓ Reuniones generales, reuniones con el comité de calidad, reuniones con el personal de la empresa.

Los medios que se utilizarán para la comunicación serán:

- ✓ Carteleros, cartas, folletos, memorandos, actas y circulares.

[illegible]

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA	PCM – MC - 01
		VERSIÓN: 01
	MANUAL DE CALIDAD	Página 38 de 38

7. MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA

CANAL	INFORMACIÓN QUE SE INTERCAMBIA	PERSONAL INVOLUCRADO	FRECUENCIA	RESPON-SABLES	REGISTRO
Comités de calidad	Información general sobre el desempeño del SGC Control de avances de los proyectos Mejora continua en los proyectos	Todo el personal Administrativo y Técnico	Semana	Director del S.G.C	Acta de reunión
Memorando	Decisiones Gerenciales, Administrativas y/o técnicas Reconocimientos y/o llamadas de atención.	Todo el personal	Cuando se requiera	Coordinador de Calidad	Memorando
Cartelera	Información General	Todo el personal	Cuando se requiera	Director del S.G.C	Cartelera
Reuniones al inicio del proyecto	Requisitos del cliente (legales y reglamentarios)	Gerente responsable y del proyecto	Al inicio del proyecto	Gerente	Actas de Reunión

8. CONTROL DE MODIFICIONES

No. DE REVISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	Agosto 29 / 2008	Emisión Inicial

9. CONTROL DE ORIGINAL Y COPIAS

No. DE REVISION	FECHA DE REVISION	ORIGINAL	COPIAS
1	Agosto 29 / 2008	Carpeta documentos SGC (Gerencia)	Director de Operaciones