



**MANUAL DE CALIDAD
(Primera Versión)**

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

FECHA	VERSIÓN	NUMERAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

FECHA	VERSIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

Este documento es propiedad de JyO Jorge Y obras Civiles. se prohíbe su reproducción parcial o total sin autorización de la empresa.

	MANUAL DE CALIDAD		ÁREA	DIRECCIÓN ESTRATEGICA
			VERSIÓN	01
			PAGINA	2 de 12
	CODIGO	DES-M-001	FECHA P.	01/01/2016

1. OBJETIVO

Dar a conocer la forma en la cual fue establecido el Sistema de Gestión de calidad para la empresa JYO. Mostrando el contexto de la organización, las partes interesadas, el alcance del SGC y los numerales de exclusiones, los procesos de la organización, la política y los objetivos del sistema de gestión de calidad.

2. ALCANCE

Este manual aplica a todo el Sistema de Gestión de calidad de la empresa JYO.

3. DEFINICIONES

CALIDAD

Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.

Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos

MANUAL DE LA CALIDAD

Documento que especifica el sistema de gestión de la organización.

OBJETIVO DE CALIDAD,

Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad,

PARTES INTERESADAS

Persona o grupo de personas que puede verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

POLÍTICA DE CALIDAD

Intenciones y directrices una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN

	MANUAL DE CALIDAD		ÁREA	DIRECCIÓN ESTRATEGICA
			VERSIÓN	01
			PAGINA	3 de 12
	CODIGO	DES-M-001	FECHA P.	01/01/2016

4. DESARROLLO DEL MANUAL DE CALIDAD

Para la empresa JYO. se estableció este manual, el cual contiene el contexto de la organización, la identificación de las partes interesadas una reseña histórica de la empresa, el alcance del sistema de calidad, la visión, la misión, la política y objetivos, los procesos de la organización mostrando la interacción entre los mismos, las caracterizaciones de los diferentes procesos, las exclusiones del sistema de gestión integrado con su justificación, además referencia de la información documentada establecidos para la organización

4.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1.1 RESEÑA HISTÓRICA

JYO. existe desde el año 2009, tiempo durante el cual ha venido prestando sus servicios con amplia experiencia y calidad, en la construcción de obras civiles y facilidades metalmecánicas para la industria petrolera

4.1.2 VISIÓN

Para el año 2020, J y O Jorge Y Obras Civiles se posicionará como la mejor empresa en el ramo de la construcción a nivel regional en construcción, facilidades metalmecánicas, para la industria estatal y privada fundamentados en la ejecución de proyectos integrales de excelente calidad

4.1.3 MISIÓN

Es generar una solución integral a los activos del cliente en el desarrollo de sus proyectos de ingeniería civil con calidad, personal competente comprometidos con gestión del riesgo en los procesos que satisfagan sus necesidades y expectativas

4.1.4 REVISIÓN DEL CONTEXTO (Cuestiones externas e internas)

El contexto de la organización se estableció utilizando la matriz DOFA basado en factores internos (Fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas) y evaluando las variables PEST (compuesto de factores Políticos, Económicos, Sociales y Tecnológicos).

A continuación, se muestra la matriz DOFA de la organización JYO. Ver Tabla 1

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN

	MANUAL DE CALIDAD		ÁREA	DIRECCIÓN ESTRATEGICA
			VERSIÓN	01
			PAGINA	4 de 12
	CODIGO	DES-M-001	FECHA P.	01/01/2016

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1: Se cuenta con personal que tiene experiencia y las competencias	D1: No se tienen disponibles tecnología y equipos propios, estos hay que alquilarlos.
F2: Se tienen buenas relaciones con los contratistas de ECOPETROL.	D2: El patrimonio que posee actualmente la compañía no le permite participar en licitaciones. Contratos Marco
F3: Empresa de la región prioridad en el suministro de bienes y servicios a los contratistas de Ecopetrol (Obras civiles- cerramientos de pozos- montaje metalmecánico Casetas BES)	D3: No se han identificado los procesos internos ni se trabaja con procedimientos que garanticen la eficacia de las labores.
F4: Conocimiento del mercado.	D4: No se tiene certificado ISO 9001:2015
F5: Calidad y confiabilidad del producto (validad por el cliente)	D5: No puede licitar directamente con Ecopetrol y otras operadoras porque no cumple con todos los requisitos de un SGC-Lineamientos RUC para presentar las licitaciones.
F6: Instalaciones propias.	D6: Empresa joven en el mercado

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
O1: Subcontratos con otras organizaciones.	A1: La competencia tiene mayor trayectoria
O2: Posibilidad de unirse en consorcios para aspirar a algunas licitaciones	A2: Incursión de empresas de afuera en el mercado local.
O3: Financiamiento e incentivos para adquirir maquinaria y equipos línea amarilla	A3: Retrasos en las obras por fenómenos climáticos.
O4: Aumentar la capacidad de trabajo de la organización.	A4: Situación económica local por políticas de comercio exterior frente a la oferta y demanda del petróleo
A5 Incursionar el sector publico	A5 Demanda estacional por el precio del barril del petróleo

Una vez evaluado las variables que afectan internamente La organización (DF) se procede a utilizar la Herramienta MEFI (Matriz de evaluación de Factores Internos

La MEFI suministra una base para analizar las relaciones internas entre las áreas de las empresas. Es una herramienta analítica de formulación de estrategia qua resume y evalúa las debilidades y fortalezas importantes de gerencia, mercadeo, finanzas, producción, recursos humanos, investigación y desarrollo.

A continuación, se evalúa la matriz MEFI. Ver Tabla 2

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN

	MANUAL DE CALIDAD		ÁREA	DIRECCIÓN ESTRATEGICA
			VERSIÓN	01
			PAGINA	5 de 12
	CODIGO	DES-M-001	FECHA P.	01/01/2016

FACTORES CLAVES DE ÉXITO	VARIABLE	PONDERACION	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
F1: Se cuenta con personal que tiene experiencia y las competencias	Fortaleza	0,05	3,0	0,15
D1: No se tienen disponibles tecnología y equipos propios, estos hay que alquilarlos.	Debilidades	0,10	2,0	0,20
F2: Se tienen buenas relaciones con los contratistas de ECOPETROL.	Fortaleza	0,10	3,0	0,30
D2: El patrimonio que posee actualmente la compañía no le permite participar en licitaciones. Contratos Marco	Debilidades	0,10	2,0	0,20
F3: Empresa de la región prioridad en el suministro de bienes y servicios a los contratistas de Ecopetrol	Fortaleza	0,08	3,0	0,24
D3: No se han identificado los procesos internos ni se trabaja con procedimientos que garanticen la eficacia de las labores.	Debilidad	0,10	2,0	0,20
F4: Conocimiento del mercado.	Fortaleza	0,10	3,0	0,30
D4: No se tiene certificado ISO 9001:2015 Y GUIA RUC	Debilidad	0,10	2,0	0,20
F5: Calidad y confiabilidad del producto (validad por el cliente)	Fortaleza	0,10	4,0	0,40
D5: No puede licitar directamente con Ecopetrol y otras operadoras de hidrocarburos porque no cumple con todos los requisitos de un SGC- Lineamientos RUC para una licitación	Debilidad	0,10	2,0	0,20
F6 Instalaciones propias.	Fortaleza	0,05	4,0	0,20
D6: Empresa joven en el mercado	Debilidad	0,05	2,0	0,10
TOTAL, RESULTADO PONDERADO		1,0		2,7

El resultado de total de la ponderación del contexto interno de la organización muestra que la empresa compete en una industria que esta apenas muy cerca del promedio en su posición

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN

	MANUAL DE CALIDAD		ÁREA	DIRECCIÓN ESTRATEGICA
			VERSIÓN	01
			PAGINA	6 de 12
	CODIGO	DES-M-001	FECHA P.	01/01/2016

estratégica interna general. Para lo cual debe establecer planes de acción convertir las debilidades en fortalezas para contribuir a su direccionamiento estratégico

Evaluado el contexto interno la organización procede a evaluar el contexto externo de la organización analizando oportunidades y amenazas (OA) utilizando la Herramienta MEFE (Matriz de evaluación de Factores Externos).

A continuación, se evalúa el contexto externo. Ver Tabla 3

FACTORES CLAVES DE ÉXITO	VARIABLE	PONDERACION	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
O1: Subcontratos con otras organizaciones.	Oportunidades	0,12	4,0	0,48
A1: La competencia tiene mayor trayectoria	Amenazas	0,08	1,0	0,08
O2: Posibilidad de unirse en consorcios para aspirar a algunas licitaciones	Oportunidades	0,12	4,0	0,48
A2: Incursión de empresas de afuera en el mercado local.	Amenazas	0,10	2,0	0,20
O3: Financiamiento e incentivos para adquirir maquinaria y equipos línea amarilla	Oportunidades	0,10	4,0	0,40
A3: Retrasos en las obras por fenómenos climáticos.	Amenazas	0,03	1,0	0,03
O4: Aumentar la capacidad de trabajo de la organización.	Oportunidades	0,10	3,0	0,30
A4: Situación económica local por políticas de comercio exterior frente a la oferta y demanda del petróleo	Amenazas	0,10	2,0	0,20
A5 Incursionar el sector publico	Oportunidades	0,10	4,0	0,40
A5 Demanda estacional por el precio del barril del petróleo	Amenazas	0,10	2,0	0,20

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN

	MANUAL DE CALIDAD		ÁREA	DIRECCIÓN ESTRATÉGICA
			VERSIÓN	01
			PAGINA	7 de 12
	CODIGO	DES-M-001	FECHA P.	01/01/2016

TOTAL, RESULTADO PONDERADO		1,0		2,8
----------------------------	--	-----	--	-----

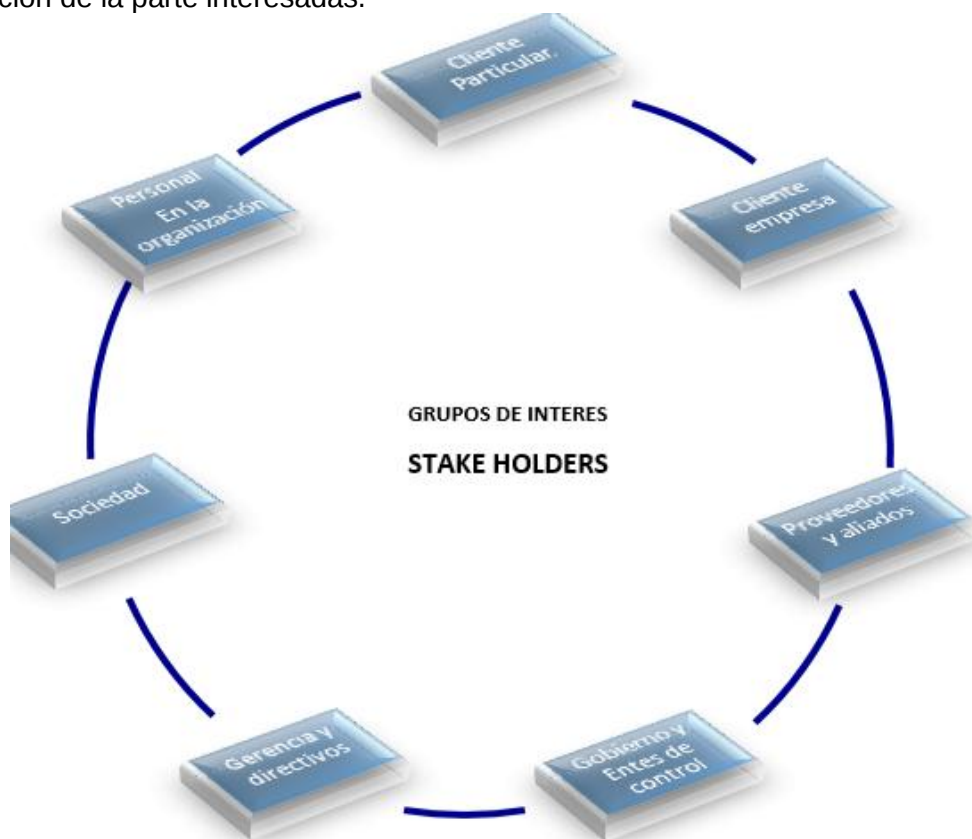
El resultado total ponderado es 2.8 muestra que esta empresa compiten una industria que esta apenas por encima del promedio en cuanto al atractivo general. Se recomienda que la organización panifique y aborde el riesgo.

Evaluando el contexto de la organización la a la dirección debe establecer una planeación estratégica orientada cumplimiento de la misión y visión de la organización.

4.2 COMPRENSION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Debido a que la organización produce bienes y servicios que satisfagan las necesidades del cliente, la organización debe determinar los requisitos del cliente, legales y reglamentarios la organización determino las partes interesadas las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

a) Identificación de la parte interesadas.



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN

	MANUAL DE CALIDAD		ÁREA	DIRECCIÓN ESTRATEGICA
			VERSIÓN	01
			PAGINA	8 de 12
	CODIGO	DES-M-001	FECHA P.	01/01/2016

b) Parte interesadas (Necesidades y expectativas). Ver Tabla 4.

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
CLIENTES DE LA EMPRESA Gremio de Hidrocarburos (Ecopetrol), Con el fin de establecer una relación comercial y cumplir con unas características para llegar a la satisfacción del cliente	Calidad del Servicio, Precio, desempeño, Tiempo de entrega, satisfacción de cliente del servicio prestado.
SOCIOS O ACCIONISTAS: La Gerencia y la dirección, Impulsar el cambio organizacional, estableciendo un plan estratégico, políticas y responsabilidades que garanticen el Cumplimiento de los compromisos con las partes interesadas	Responsabilidad, transparencia, rentabilidad, sostenibilidad a través del tiempo
PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN: Cliente interno y mano de obra no calificada como requisito del sector de hidrocarburos, Crear un entorno de trabajo con calidad que favorezca la motivación y el y el bienestar de las personas	Estabilidad laboral, Seguridad, equidad o igualdad, Unión del personal, formación, disciplina, iniciativa.
PROVEEDORES Y ALIADOS: La comunidad, entidades financieras y contratistas, La organización define sus propios criterios de compra y la base para seleccionar y evaluar sus proveedores	Cumplimiento de los requisitos internos y legales estipulados por la organización para la selección de proveedores; además deben cumplir de las condiciones comerciales como precio, tiempo de entrega y forma de pago
GOBIERNO Y ENTES DE CONTROL: La Dian, Entidades de control ambiental: La organización se centra en cumplir con las prácticas del buen gobierno y la Transparencia en cumplir con los requisitos legales	Cumplir con los requisitos legales para el cumplimiento de los objetivos de la organización
SOCIEDAD: 1. Compromiso con identificar y controlar los aspectos e impactos ambientales asociados a la actividad. 2. Cumplimiento de los requisitos legales: La alta dirección tiene como compromiso y responsabilidad identificar y cumplir con los requisitos adoptados a la organización bajo un principio de ética y anti corrupción	Protección ambiental, Comportamiento ético y cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN

	MANUAL DE CALIDAD		ÁREA	DIRECCIÓN ESTRATEGICA
			VERSIÓN	01
			PAGINA	9 de 12
	CODIGO	DES-M-001	FECHA P.	01/01/2016

4.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

El alcance del sistema de gestión de calidad de la empresa JYO esta direccionado al desarrollo de proyectos de obras civiles y montajes metalmecánicos cumpliendo con los requisitos de las parte interesadas.

Dentro del alcance se determina que no es aplicable el numeral 8.3 Diseño y desarrollo para los productos y servicios debido a que la organización no hace la ingeniera para el desarrollo de los proyectos, la ingeniería es suministrada por el cliente.

4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LOS PROCESOS

Para la empresa JYO se establece los procesos necesarios para implementar mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad y sus interacciones de acuerdo a los requisitos de la norma.

La organización estableció los siguientes procesos

Procesos de la dirección, entre ellos:

- Direccionamiento estratégico.
- Sistema de gestión de calidad
- Mejora continua

Procesos Misionales.

- Comercial
- Producto y prestación del servicio

A su vez se identificaron algunos procesos que sirven como apoyo para el sistema de gestión integrado, los cuales se enumeran a continuación:

- Compras
- Recurso humano
- Mantenimiento

La organización establece las caracterizaciones donde se establece:

- La entrada requerida y las salidas esperadas de cada proceso
- Los criterios de seguimiento y medición

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN

	MANUAL DE CALIDAD		ÁREA	DIRECCIÓN ESTRATEGICA
			VERSIÓN	01
			PAGINA	10 de 12
	CODIGO	DES-M-001	FECHA P.	01/01/2016

- Los recursos para los procesos.
- Los responsables del proceso
- Abordar el riesgo y oportunidades
- Ver anexo de caracterizaciones de los procesos 1,2,3,4,5,6,7,8.

A continuación, se muestra en la figura 1 el mapa de procesos de la organización.



4.5 POLÍTICA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN

	MANUAL DE CALIDAD		ÁREA	DIRECCIÓN ESTRATEGICA
			VERSIÓN	01
			PAGINA	11 de 12
	CODIGO	DES-M-001	FECHA P.	01/01/2016

De acuerdo a las recomendaciones dadas por la norma ISO 900:20015 se estableció la política de gestión calidad; en primer lugar se determinaron las necesidades de los clientes y las partes interesadas, las cuales dan a la empresa las pautas para realizar la planificación de su sistema de gestión integrado, y mejorar continuamente la eficacia del mismo, esta política debe expresar claramente el direccionamiento de la organización en lo referente a la calidad, en los servicios que ofrece a sus clientes, el compromiso en cumplir los requisitos aplicables y la mejora continua

Estas necesidades fueron incluidas en una matriz, las cuales se analizaron frente a las expectativas de la empresa, y posteriormente se le dio una ponderación de acuerdo a la relación que existe entre cada necesidad del cliente y las diferentes expectativas de la empresa; si hay una alta relación se le da un puntaje de 5, si existe una relación media se le da un puntaje de 3, y si la relación que existe es baja se le da un puntaje de 1; Ver Tabla 5

NECESIDADES DEL CLIENTE Y LAS PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS DE LA EMPRESA					TOTAL
	Satisfacción del cliente y partes interesadas	Mejoramiento continuo	Rentabilidad, sostenibilidad a través del tiempo	Cumplimiento de los requisitos de la organización	Compromiso de la Dirección	
Calidad de servicio	5	5	5	5	5	25
Cumplimiento en los tiempos de entrega	5	5	5	5	5	25
Cumplir con los requisitos del cliente y partes interesadas	5	3	5	5	5	23
Mejorar la competencias del personal	5	5	5	3	5	23
Garantía de los trabajos recibidos	5	5	5	5	5	25
Cumplimiento con la normatividad legal aplicable	5	5	1	5	5	21
cumplir de las condiciones comerciales como precio, tiempo de entrega y forma de pago	5	3	5	5	5	23
Protección ambiental, Comportamiento ético y cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios	3	5	5	5	5	23
TOTAL	38	36	36	38	40	

Después de realizar dicha ponderación se tomaron las necesidades del cliente, partes interesadas y las expectativas de la empresa con un puntaje más alto al para construir la política de gestión de calidad

De acuerdo a esto la política Calidad de JYO. Quedó establecida de la siguiente forma:

JyO Jorge Y Obras Civiles. es una empresa dedicada a la construcción de obras civiles y facilidades metalmeccánicas, comprometida con la implementación de un Sistema de gestión de calidad orientado a satisfacer las necesidades de nuestros clientes y las partes interesadas, con materiales de calidad, talento humano competente; garantizando el cumplimiento con los requisitos establecidos por el cliente, las partes interesadas, la organización, los contemplados en la normatividad legal vigente y otros compromisos adquiridos; dentro de un marco de desempeño en Calidad . La alta dirección se

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN

	MANUAL DE CALIDAD		ÁREA	DIRECCIÓN ESTRATEGICA
			VERSIÓN	01
			PAGINA	12 de 12
	CODIGO	DES-M-001	FECHA P.	01/01/2016

compromete asignar los recursos necesarios para la administración del Sistema de Gestión y el mejoramiento continuo del mismo.

4.7 OBJETIVOS DE CALIDAD Y LA PLANIFICACIÓN PARA LOGARLOS

Para el establecimiento de los objetivos de calidad se tuvo en cuenta la coherencia que debían tener estos con la política de gestión de calidad, identificando aspectos importantes para el mejoramiento de la organización como: la satisfacción del cliente, el cumplimiento de los contratos, los costos, el cumplimiento de las normas y los requisitos legales, el mejoramiento continuo; a la vez se identificaron unos indicadores que permitan tomar mediciones de los procesos que se relacionan con los objetivos de calidad establecidos, identificando unas metas claras y realizando un análisis amplio, lo cual da un parámetro de referencia para que la organización mejore continuamente; todo esto se puede observar de una mejor forma en el Anexo 9 en el Tablero de Mando Integral.

Matriz de objetivos KPIS

5. DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

- Norma ISO 9000:2015
- Norma ISO 9001:2015

6. ANEXOS

- Anexo 1. Caracterización del proceso dirección estratégica
- Anexo 2 Caracterización Gestión de calidad
- Anexo 3 Caracterización de la mejora.
- Anexo 4. Caracterización comercial
- Anexo 5. Caracterización del producto y prestación del servicio
- Anexo 6. Caracterización del proceso de compras
- Anexo 7. Caracterización del proceso de recurso humano
- Anexo 8. Caracterización del proceso mantenimiento
- Anexo 9. Tablero de Mando Integral.

7. OBSERVACIONES

No aplica

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN