	MANUAL DE CALIDAD DE EDUBAR S.A	Código: MC
		Versión: 02
		Fecha: Junio de 2016
		Páginas: 1 de 2


5.1 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

La Alta Dirección de EDUBAR S.A está conformada por Gerente General, Subgerente Técnico, Secretario General, Director Estratégico de Proyectos y Director Jurídico y su principal rol es la de orientar todos los esfuerzos y recursos para la implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad de la Entidad, enfocándose en el fortalecimiento de los procesos a través de la planeación y realización de proyectos de mejora y la ejecución de acciones correctivas y preventivas. De igual forma y con el propósito de comunicar a los servidores públicos de la entidad la importancia de satisfacer los requisitos de clientes, usuarios y legales, la Alta Dirección desarrolla canales y espacios de comunicación para evidenciar su compromiso con la gestión de la calidad, dejando evidencia en Actas. Estos canales son los siguientes:

- Comité de Seguimiento.
- Reuniones con las diferentes áreas, como herramienta de interlocución de la Gerencia con los funcionarios.
- Reuniones periódicas con todo el personal para la divulgación oportuna de la política y objetivos de la calidad definidos en este Manual, así como las directrices del sistema.

Así mismo, como se describe en el numeral 5.6, la Alta Dirección realiza revisiones periódicas al Sistema de Gestión de la Calidad de EDUBAR S.A, con el fin de verificar su comportamiento y el cumplimiento de los requisitos del servicio prestado; como resultado de dichas revisiones se obtiene el documento *“Informe de Revisión por la Gerencia GM-FE-03”*.

Como se identifica en cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, la Gerencia dispone de los recursos necesarios para el desarrollo efectivo de los mismos, con indicación en el presupuesto de funcionamiento e inversión, especificando en este último los rubros a afectar por cada proyecto. La Entidad ha desarrollado líneas de información a través de sus niveles jerárquicos con el fin de comunicar la importancia de satisfacer los requisitos del usuario. El Comité Seguimiento y las reuniones con cada Director y Jefe de Área constituyen herramientas fundamentales para cumplir con el compromiso de la divulgación de los requerimientos de los usuarios.

	MANUAL DE CALIDAD DE EDUBAR S.A	Código: MC
		Versión: 02
		Fecha: Junio de 2016
		Páginas: 2 de 2

La política y los objetivos de la calidad se establecen en el presente Manual. Así mismo la Entidad a través de sus medios y disposiciones para la comunicación, divulga de manera oportuna y constante los cambios del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los objetivos del mismo.

5.2 ENFOQUE AL USUARIO.

EDUBAR S.A asegura:

Que los requisitos del cliente se determinan claramente, mediante la elaboración y viabilización de los proyectos de inversión desarrollados por la Entidad en beneficio de la ciudad y la comunidad.

Los requisitos establecidos por el cliente se listan en el numeral 7.2.1 de este Manual y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción de acuerdo con lo establecido en los numerales 7.2.1 y 8.2.1 de este Manual.


5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD.

La política de la calidad se encuentra documentada en este Manual en su sección 3, y fue establecida por la Alta Dirección de acuerdo con la Misión y Visión de la EDUBAR SA. En ella se establece el compromiso de la Entidad de trabajar por el mejoramiento de la calidad de los servicios y los procesos.

Así mismo la Política de la Calidad es comunicada a todos los servidores públicos y particulares que ejercen funciones públicas dentro de la Entidad, a través de carteleras, intranet y en reuniones generales de EDUBAR S.A.

5.4 PLANIFICACIÓN.

La Gerencia mediante el proceso de planeación estratégica determina los objetivos estratégicos o desafíos de la Entidad, los objetivos de la calidad y los compromisos para con el Sistema de Gestión de la Calidad. Ver Documento Planeación Estratégica, Código PE-PE-01.

	MANUAL DE CALIDAD DE EDUBAR S.A	Código: MC
		Versión: 02
		Fecha: Junio de 2016
		Páginas: 3 de 2

5.4.1 Objetivos de la calidad.

Los objetivos son establecidos de acuerdo con la política de la calidad y sus logros, se miden a través de los indicadores por procesos. Dichos objetivos se encuentran insertos en las funciones y niveles adecuados de EDUBAR S.A.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.


Para lograr la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se requieren cambios en éste, la planificación e implementación de las modificaciones se hace bajo la vigilancia y control del Coordinador de Calidad, quien los evalúa y los presenta para la aprobación por parte del Comité de Seguimiento y el(los) Directivo(s) a quien(es) le(s) afecte según la naturaleza de la modificación.

5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.

La Gerencia en aras de garantizar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad ha determinado una estructura organizacional específica para el eficaz desarrollo del sistema, tal como se especifica en el Anexo No.1 Organigrama de EDUBAR SA. De igual modo han establecido los canales de comunicación requeridos para la divulgación y control del sistema.

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad.

La estructura organizacional creada para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, liderada por el Gerente General a través del Representante de la Gerencia, el Jefe de Control Interno, el Coordinador de Calidad y los responsables de los procesos (Directores y funcionarios designados), tienen la responsabilidad de definir y aplicar mecanismos de control en los procesos y procedimientos para garantizar la adecuada protección de los recursos, la eficacia, la eficiencia y transparencia en las actividades, la oportunidad y confiabilidad de la información y sus registros y el cumplimiento de las funciones y objetivos institucionales. Ver Manual de Responsabilidades y competencias, Código GT-MA-01

	MANUAL DE CALIDAD DE EDUBAR S.A	Código: MC
		Versión: 02
		Fecha: Junio de 2016
		Páginas: 4 de 2

Es función del Gerente propiciar los espacios y asignar los recursos necesarios que posibiliten la adecuada implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Entidad.

La estructura del Sistema de Gestión de la Calidad de EDUBAR S.A, se describe a continuación, con sus respectivos niveles de responsabilidad y autoridad:

5.5.1.1 GERENTE GENERAL:

En el marco de la función que le asigna a continuación se presentan las responsabilidades del Gerente General respecto al Sistema de Gestión de la Calidad.

Funciones relativa a la Calidad:


- Establecer y modificar la política y los objetivos de la calidad orientados al cumplimiento de la estrategia.
- Definir y proporcionar los recursos humanos, de infraestructura y económicos requeridos para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Participar en el Comité de Seguimiento o a través de su representante.
- Realizar periódicamente la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad y validar su Plan de Mejoramiento.
- Las demás que se asignen en el proceso de Planeación Estratégica.
- Adoptar mediante resolución el manual de funciones respecto al Sistema de Gestión de la Calidad.

5.5.1.3 Comité de Seguimiento.

El Comité es de carácter técnico y realiza un seguimiento detallado al funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando el cumplimiento de los requisitos de de calidad propuestos por la Entidad, las normas ISO 9001:2008 NTC-GP 1000:2009 y la legislación vigente. Ver Actas Comité

5.5.1.4 Responsables del Sistema de Gestión de Calidad en los Procesos

Los Directores y los Jefes lideran la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad en cada uno de los procesos.

	MANUAL DE CALIDAD DE EDUBAR S.A	Código: MC
		Versión: 02
		Fecha: Junio de 2016
		Paginas: 5 de 2

Funciones relativa a la calidad:


- Coordinar con los Responsable de cada proceso, las actividades necesarias para el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Revisar periódicamente el cumplimiento de las disposiciones establecidas en cada uno de los procedimientos y demás documentos del SGC.
- Informar al Comité de Seguimiento, sobre el estado de implementación, mantenimiento y mejora de los procesos a su cargo.
- Proponer cuando sea pertinente acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Participar en la ejecución de la estrategia de divulgación, sensibilización y comunicación del proyecto según se lo indique la planeación de actividades.
- Las demás que le hayan sido establecidas en las descripciones de procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.5.1.5 Ejecutores del Proceso.

Los servidores ejecutores realizan cada una de las actividades de los procesos a su cargo, tal como se describen de manera detallada en cada uno de los procedimientos e instructivos documentados.

Responsabilidades:

- Desarrollar las actividades contempladas en cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, acorde con las disposiciones establecidas y la normatividad vigente.
- Proponer acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Proponer los cambios necesarios para mantener la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Las demás que le hayan sido establecidas en los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.

	MANUAL DE CALIDAD DE EDUBAR S.A	Código: MC
		Versión: 02
		Fecha: Junio de 2016
		Páginas: 6 de 2

5.6 REVISION POR LA DIRECCION.


5.6.1 Generalidades

En una de las reuniones del Comité de Calidad se hace la Revisión por la Dirección, los análisis y los resultados de esta revisión quedan consignados en el Registro “*Informe Revisión por la Gerencia GM-FE-03*” de acuerdo con lo establecido en la caracterización del Proceso Gestión del Mejoramiento.

5.6.2 Información para la Revisión.

El Formato “*Informe de Revisión por la Gerencia GM-FE-03*” incluye la siguiente información:

- Cumplimiento de la Política y los objetivos de la Calidad.
- El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Resultado de las auditorías internas de calidad.
- Estadísticas relativas a la satisfacción del cliente.
- Estadísticas relativas a la atención de quejas y reclamos y la retroalimentación a clientes.
- El desempeño de los procesos y la conformidad del servicio, a través de la medición y el seguimiento.
- Las acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la Dirección.
- Modificaciones al Sistema de Gestión de la Calidad por cambios en el ambiente interno y externo de la Entidad.
- Las recomendaciones para la mejora y
- Los resultados actualizados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la Entidad, los cuales deben estar actualizados

	MANUAL DE CALIDAD DE EDUBAR S.A	Código: MC
		Versión: 02
		Fecha: Junio de 2016
		Paginas: 7 de 2

5.6.3 Resultados de la revisión.

El Comité de la Calidad registra los resultados de la revisión en un acta que incluya las decisiones y acciones, así como los responsables de realizarlas, en cuanto a:

- a. La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos
- b. La mejora del servicio en relación con los requisitos de calidad y
- c. Las necesidades de recursos.