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


7.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

EDUBAR SA planifica la realización de los servicios de Estructuración Integral y Ejecución de Proyectos para el Desarrollo Urbano de Barranquilla de acuerdo con la capacidad de cada uno de sus tres (3) procesos misionales Desarrollo Integral de Proyectos, Adquisición Predial y Reasentamiento, e Ingeniería de Proyectos, la disponibilidad de recursos y los requerimientos técnicos y sociales de sus clientes más importante la Alcaldía Distrital de Barranquilla y la comunidad Barranquillera. En la planeación de los servicios de diseño e/o interventoría de proyectos para el mejoramiento de la infraestructura urbana cada responsable de subprocesos misionales cuenta con funcionarios competentes, tecnología distintiva y métodos eficaces de trabajo.

La planificación de los procesos Adquisición Predial y Reasentamiento, Ingeniería de Proyectos y Desarrollo Integral de Proyecto se describe en la secuencia, control y registro de las diferentes fases y procedimientos de los procesos misionales:

- Fase Diagnóstico socio-económico. **Código APR-PM-01.**
- Fase Valoración económica. **Código APR-PM-02.**
- Fase expropiación administrativa. **Código APR-PM-03**
- Fase reasentamiento. **Código APR-PM-04.**
- Fase entrega de Predio. **Código APR-PM-05**
- Fase Levantamiento Topográfico. **Código APR-PM-06**
- Procedimiento Gestión del Territorio. **Código DI-PM-01**
- Procedimiento de Diseño. **Código IP-PM-01**
- Procedimiento interventoría de obra. **Código IP-PM-02.**

Las actividades requeridas para la verificación, mediante medición y seguimiento, para el servicio, así como los criterios para la aceptación del mismo se especifican en los procedimientos referenciados en el capítulo 8.2.3 y 8.2.4 del presente Manual. Los registros necesarios para evidenciar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad y el seguimiento a los procesos y servicios se relacionan en cada procedimiento.

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

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.

Antes de desarrollar los proyectos que solicita y aprueba la Alcaldía de Barranquilla, EDUBAR SA define los requisitos especificados por el cliente, los establecidos por la Subgerencia Técnica, la Dirección Estratégica de Proyectos y los legales y reglamentarios aplicables al proyecto.

7.2.1.2 Requisitos de los clientes.


El cliente más importante de EDUBAR SA es la Alcaldía Distrital de Barranquilla, quien es el que le solicita trabajar en los proyectos que el Alcalde y su equipo de trabajo evalúan y aprueban por ser requeridos por los estudios que propenden por el desarrollo urbano de la ciudad, por los gremios, el concejo y la comunidad barranquillera en su necesidad de mejorar su presentación y movilidad como ciudad y su competitividad como importante unidad territorial del Caribe colombiano.

Los requerimientos de cliente y usuarios de EDUBAR S.A, están enmarcados en la normatividad que regula la actividad de la Entidad y aquellos adicionales, sin embargo y buscando que estas actuaciones definidas por la ley se presten en atención a la satisfacción de los usuarios, se ha definido los siguientes requisitos del cliente:

- Proyectos de alto impacto social y para el desarrollo urbano de la ciudad.
- Proyectos que cumplen con las especificaciones técnicas de los diseños arquitectónicos, ingeniería y construcción.
- Proyectos realizados dentro del plazo establecido.

7.2.1.2 Requisitos Legales

Ver Normograma de EDUBAR S.A.

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

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

Para cada uno de los servicios que se prestan y que son coherentes con el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, EDUBAR S.A., determina con base en la normatividad vigente, en los requisitos y en la competencia; ya sea de oficio o por solicitud la verificación del cumplimiento de los requisitos pertinentes a efectos de garantizar que los tramites se ajusten a las políticas, programas, proyectos y normas que rigen las actuaciones de la Entidad. Para ello la Gerencia General ha aprobado y apropiado los recursos necesarios y antes de aprobar los proyectos se cercioran que están definidos los requisitos del servicio, están resuelta las diferencias existentes entre los requisitos definidos y los expresados previamente y la Entidad tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos. En las memorias de cada proyecto se dejan los registros que validan esta revisión


7.2.3 Comunicaciones con el cliente

EDUBAR S.A ha establecido el procedimiento “**SUBPROCESO DE COMUNICACIONES: LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA PE-PE-02**”, mediante el cual se difunde toda información inherente a las actuaciones de la Entidad.

EDUBAR S.A., ha determinado y establecido unas comunicaciones eficaces con el cliente, como se explica a continuación:

- a. Los clientes de la Entidad pueden visitar el sitio de las obras para conocer el avance de los trabajos.
- b. Las consultas que se requiera realizar son atendidas por el interventor del contrato, quien realizará los trámites necesarios en caso de modificaciones.
- c. En el evento de que se presenten quejas y/o reclamos, estas son tratadas a través del *Formato Acciones Correctivas y Preventivas*, Código GM-FE-01 y retroalimentadas al cliente a través de una comunicación escrita firmada por el Gerente General de EDUBAR SA.

La medición a la satisfacción del cliente es sintetizada mediante el recibo a satisfacción del contrato por parte del cliente

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

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO.

7.3.1 PLANIFICACION

EDUBAR S.A controla la planificación del diseño y desarrollo por medio de los estudios previos y propuestas de servicio, en el que se encuentra las necesidades, requerimientos y especificaciones para los estudios de diseño a contratar.

La primera etapa del diseño se da con el estudio de necesidad o estudios previos.

Se hará un seguimiento de los diseños y cualquier inquietud puede ser despejada en las oficinas de EDUBAR S.A.

7.3.2 Elementos de Entrada

EDUBAR S.A por medio de los estudios previos y la orden o contrato de servicio, establecerá los requisitos funcionales del diseño, los requisitos legales que debe cumplir el contratista, la información y cualquier requisito que influya en la realización del diseño que debe ser de conocimiento del contratista.


7.3.3 Resultado del Diseño y Desarrollo.

EDUBAR S.A Por medio del procedimiento Diseño de Proyecto establece las condiciones en las cuales el contratista debe cumplir, estas se encontraran establecidas en las ordenes o contratos de prestación de servicios para la elaboración de Diseños.

Los resultados del diseño y desarrollo deben cumplir con lo establecido en los estudios previos y en las órdenes de servicio.

7.3.4 Revisión del Diseño y Desarrollo.

EDUBAR S.A Por medio del procedimiento Diseño de Proyecto se irá revisando a

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

medida que el contratista vaya entregando información si cumple o no con las especificaciones y se dejara en registros las observaciones o resultados de la revisión, informándole al contratista si es necesaria alguna mejora en el diseño.

7.3.6 Verificación del Diseño y Desarrollo.

EDUBAR S.A., llevara a cabo la verificación del diseño contratado, si se encuentran según lo establecido en los estudios previos, para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo.

7.3.7 Validación en Actas de seguimiento.

EDUBAR S.A La validación es constante en toda la trazabilidad del procedimiento de diseño, a través de la permanente concepción de actas de seguimiento.


Si los diseños cumplen quedara en el acta de recibo a satisfacción de la orden ejecutada, firmada por el administrador de la orden o contrato de servicio y el contratista.

7.4 ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios

La Entidad se asegura que los bienes y/o servicios adquiridos cumplen con los requisitos de contratación especificados en la Ley 80 de 1993 y en sus decretos reglamentarios vigentes. Las etapas y actividades para adquirir el bien o servicio incluido la evaluación, selección y el establecimiento de criterios para verificar el desempeño de los proveedores se encuentran especificados en el manual de contratación estatal

De acuerdo con los resultados obtenidos, bajo los criterios definidos en el documento se realiza las actas de recibo a satisfacción. La Entidad por tener mayor participación de la Alcaldía de Barranquilla y otras entidades adscritas a ella debe regirse por los procedimientos de ley para la adquisición de bienes y servicios.

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

7.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios.

Cada uno de los documentos que describen el bien o servicio a adquirir como lo son “ordenes de servicio” o “contratos de servicio”, incluyen información relativa a los requisitos para la aprobación del producto o servicios, requisitos para la calificación del personal y requisitos del sistema de gestión de la calidad de la Entidad.

7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos.


Los elementos adquiridos son verificados en el Proceso de Administración de Bienes y Servicios Generales, los servicios o bienes contratados tienen un Supervisor asignado, El cual evalúa el cumplimiento del objeto y los requisitos adicionales así como los productos establecidos en las “ordenes de servicio”. El personal que presta un servicio a la empresa debe presentar un informe de Gestión el que será firmado por el supervisor del Contrato u Orden de Servicio.

7.5 PRODUCCION Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la prestación del servicio

El control de la prestación de los servicios de la comparación, se ha establecido en los procedimientos documentados del Sistema de Gestión de la Calidad relativos a los Procesos de la Prestación del Servicio, los cuales se relacionan a continuación:

- **Adquisición Predial y Reasentamiento.**
 - Fase Diagnóstico socio-económico. **Código APR-PM-01.**
 - Fase Valoración económica. **Código APR-PM-02.**
 - Fase expropiación administrativa. **Código APR-PM-03**
 - Fase reasentamiento. **Código APR-PM-04.**
 - Fase entrega de Predio. **Código APR-PM-05**
 - Fase Levantamiento Topográfico. **Código APR-PM-06**

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

- **Desarrollo Integral De Proyectos.**
 - Procedimiento Gestión del Territorio. **Código DI-PM-01**
- **Ingeniería de Proyecto de Desarrollo Urbano.**
 - Procedimiento de Diseño. **Código IP-PM-01**
 - Procedimiento interventoría de obra. **Código IP-PM-02.**


Estos documentos definen las condiciones controladas bajo las cuales se deben llevar a cabo la prestación del servicio.

7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio

Durante la planeación, ejecución y entrega de los servicios de Estructuración Integral y Ejecución de Proyectos para el Desarrollo Urbano de Barranquilla, el equipo de profesionales de EDUBAR SA; Abogados, Trabajadores Sociales, Economistas, Ingenieros, Arquitectos y Técnicos; asignados a los proyectos y los contratistas, verifican mediante el seguimiento y la medición los procesos misionales Desarrollo Integral de Proyectos, Ingeniería de Proyecto y Adquisición Predial y Reasentamiento, debido a que la Entidad no realiza validación de estos procesos una vez el producto resultante, los planos del proyecto y/o las obras, han sido entregados a los clientes. Cuando las no conformidades del servicio se detectan durante su realización, estas son corregidas y registradas en las bitácoras de cada proyecto y/o en los formatos Acciones Correctivas y Preventivas y Control del Servicio No Conforme.

7.5.3 Identificación y trazabilidad.

Todos los registros relativos a la identificación y al estado del servicio se evidencian en carpeta de cada proyecto, las evidencias se custodian de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento *Control de Documentos y Registros GD-PA-02.*

	MANUAL DE CALIDAD DE EDUBAR S.A	Código: MC
		Versión: 02
		Fecha: Junio de 2016
		Páginas: 8 de 2

7.5.4 Propiedad del cliente.

EDUBAR S.A., se responsabiliza contractualmente por la seguridad y la protección de las obras y la propiedad intelectual de planos del proyecto durante la realización de los servicios de Estructuración Integral y Ejecución de Proyectos, La información suministrada por los usuarios, se integra a los respectivos Procesos de Prestación del Servicio, acogiendo las disposiciones de protección y preservación definidas para la información del Sistema de Gestión de la Calidad de la Entidad.

7.5.5 Preservación del producto

Los servicios resultantes de la ejecución de los Procesos de Desarrollo Integral de Proyectos y Gestión de Ingeniería y Desarrollo Territorial que presta EDUBAR SA se materializan en una serie de documentos e información, cuya preservación se garantiza según las disposiciones establecidas en el Procedimiento *Control de Documentos y Registros GD-PA-02* y demás documentación relacionados al Proceso de Gestión de Documentos.

7.6 CONTROL DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

Dentro de los procesos de Ingeniería de Proyecto y Desarrollo Urbano, los equipos utilizados son sometidos a verificación periódica por los proveedores del servicio de medición. La empresa ejerce el control de estos proveedores, a través de órdenes de prestación de servicios o contrato de prestación de servicio donde se encuentran establecidos las condiciones y los parámetros para la prestación del servicio. Entregando la hoja de vida de los equipos y/o certificados de calibración.