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

## **8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA**

### **8.1 GENERALIDADES**

La EDUBAR SA tiene implementadas las acciones para el seguimiento, la medición, el análisis y la mejora de las actividades inherentes a la Prestación de los Servicios de Estructuración Integral y Ejecución de Proyectos para el Desarrollo Urbano de Barranquilla, los cuales se definen en los procedimientos correspondientes a cada proceso. Estos se encuentran debidamente documentados y forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad.

### **8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.**

#### **8.2.1 Satisfacción del cliente.**

EDUBAR SA, realiza seguimiento de la información relativa a la satisfacción del cliente mediante el diligenciamiento del registro Encuesta de Satisfacción al Cliente, la cual se tramita al finalizar cada proyecto o quedara evidenciado en la firma de las acta de recibo a satisfacción y liquidación del contrato ejecutado.


Para medir la satisfacción de los usuarios o comunidad por el producto recibido, el Sistema de Gestión de la Calidad de la Entidad recopila y conserva como evidencia toda la información escrita que se publican en periódicos y revistas sobre la funcionalidad y aceptación del proyecto u obra por parte de los usuarios.

#### **8.2.2 Auditoría Interna.**

Con el propósito de determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad de EDUBAR S.A., es conforme con las actividades planificadas en el presente Manual de Gestión de la Calidad, con los requisitos de las Normas ISO9001:2008 NTC–GP 1000:2009 y con los requisitos establecidos en los procedimientos documentados, para verificar la eficacia del Sistema, se llevan a cabo Auditorías Internas al Sistema, según se describe en el “*CG-PE-03 Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad*”.

#### **8.2.3 Medición y Seguimiento de los Procesos**

Cada uno de los procesos contempla dentro de su desarrollo acciones para la medición y seguimiento de la prestación del servicio. Tales acciones se identifican en las caracterizaciones que documentan la realización de cada proceso. Adicionalmente, se establecen los indicadores por procesos, con base en los

	<b>MANUAL DE CALIDAD DE EDUBAR S.A</b>	Código: MC
		Versión: 02
		Fecha: Junio de 2016
		Paginas: 2 de 2

cuales se toman las acciones correctivas para la mejora del sistema, las cuales se encuentran en cada Caracterización del Proceso.

### **8.2.4 Medición y Seguimiento del Servicio**

Las Especificaciones “Requisitos para la Prestación de Servicios”, definen de manera clara las especificaciones de cada uno de los servicios de los procesos identificados en la sección 4 y los Anexos de este Manual.

### **8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME**

EDUBAR SA ha establecido el *Procedimiento Control del Servicio No Conforme, Código CG-PE-04*, en el que están definidos los controles, las responsabilidades y las autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme.


### **8.4 ANALISIS DE DATOS.**

Con el propósito de analizar los datos provenientes de los controles al proceso y al servicio y la satisfacción de los usuarios, se realiza por medio de los indicadores de cada procesos las caracterizaciones tienen los indicadores a evaluar en cada uno de los procesos. Ver Anexo No.4 Cuadro de Mando Indicadores de Gestión.

### **8.5 MEJORA.**

#### **8.5.1 Mejora Continua.**

EDUBAR S.A., mejora continuamente la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad, por medio de la utilización de la política de la calidad, los objetivos de calidad, el análisis de datos, las reuniones mensuales del Comité de Calidad, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la Gerencia. Para la mejora continua es fundamental el compromiso y la participación de los funcionarios de la entidad, cuyas observaciones e inquietudes serán canalizadas por el Coordinador de Calidad y analizadas por el Comité de Calidad. La Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por parte de la Gerencia debe entregar como producto un Plan de Mejoramiento, que identifique acciones de mejora, además de las acciones preventivas y correctivas.

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

### **8.5.2 Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.**

A través del documento “GM-PE-01 Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas” la Entidad ha definido los requisitos para tratar las no conformidades que se presenten en las auditorias al Sistema de Gestión de la Calidad, las detectadas por el cliente y por los usuarios y las identificadas por los responsables de procesos, con el objeto de identificar las causas de estas no conformidades y evaluar la necesidad de diseñar planes de acciones correctivas o preventivas, determinar e implementar las acciones necesarias para eliminarlas, registrar y revisar las acciones tomadas hasta el cierre de la no conformidad. Durante las Revisiones por la Dirección, se evalúa el estado de los planes de acciones correctivas y preventivas.