

	CARACTERIZACION DEL PROCESO CALIDAD		Tipo de Documento Caracterización
			Código 51.30
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Ultima Modificación 2014-12-04	Versión 03

1. INFORMACION GENERAL

IDENTIFICACION DEL PROCESO	
NOMBRE DEL PROCESO: Proceso de Calidad.	TIPOLOGIA: Proceso de Evaluación y Control.
RESPONSABLE O LIDER DEL PROCESO: Profesional Unidad de Planeación.	
OBJETIVO DEL PROCESO: Administrar el Sistema de Gestión de Calidad, dando cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001 y NTCGP 1000:2009.	

DESCRIPCION DEL PROCESO
<p>Es el conjunto de actividades necesarias para garantizar que el Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa se desarrolle de una manera efectiva, detectando las desviaciones e implementado las acciones de mejora de forma oportuna, lo cual permitirá la normalización de nuestros procesos, procedimientos y formatos, para generar valor agregado a la Empresa y la satisfacción del cliente.</p>

RECURSOS		REQUISITOS LEGALES -NUMERALES NORMA APLICAR	PROCEDIMIENTOS
HUMANOS	1 Profesional, 1 Auxiliar Administrativo	ISO 9001 Y NTCGP 1000 4.1 - 4.2 - 4.2.2 - 4.2.3 - 4.2.4 - 5.3 - 5.4.1 - 6.1 - 6.3 - 6.4 - 8.2.2 - 8.2.3 - 8.4 - 8.5.1 - 8.5.2 - 8.5.3.	Manual de Calidad, Procedimientos de Control de Documentos, Control de Registros, Auditorías Internas de Calidad, Acciones Preventivas, Acciones Correctivas, Producto No Conforme, Revisión por la Dirección.
TECNOLÓGICOS	Computador, Impresora.		
INFRAESTRUCTURA	Puesto de Trabajo, Archivador, Sillas, Aire Acondicionado.		



CARACTERIZACION DEL PROCESO CALIDAD

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.30

Versión

03

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2014-12-04

SEGUIMIENTO Y MEDICION

PARAMETROS DE CONTROL

Auditorías Internas de Calidad, Seguimiento a las Acciones Preventivas y Correctivas, Revisión por la Dirección.

INDICADORES

DIRECTRIZ DE LA POLITICA	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA
La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE – ESP, mejorando continuamente el sistema de gestión de calidad, utilizando todos los medios necesarios para que la operación sea cada vez más eficaz y eficiente.	Promover la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.	Cumplimiento del programa de auditorías internas	Auditorías realizadas / Auditorías programadas	100%	Anual
		Cumplimiento de acciones correctivas	Acciones correctivas cerradas en el tiempo estipulado / Acciones correctivas a cerrar durante el periodo	100%	Anual
		Cumplimiento de acciones preventivas	Acciones preventivas cerradas en el tiempo estipulado / Acciones preventivas a cerrar durante el periodo	100%	Anual
		Cumplimiento de metas	Número de indicadores que cumplen la meta / número de indicadores	100%	Trimestral

	CARACTERIZACION DEL PROCESO CALIDAD		Tipo de Documento Caracterización
			Código 51.30
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Ultima Modificación 2014-12-04	Versión 03

DOCUMENTACION SOPORTE	SISTEMAS DE INFORMACION
Informes de Auditorías Internas, Plan de Gestión y Resultados, Fichas Metodológicas de Indicadores.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ SISTEMA ERP (Sistemas De Planificación De Recursos Empresariales) Contabilidad, Tesorería, Presupuesto, Almacén, Recursos Humanos, Comercia. ✓ Qfdocument.

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS AL PROCESO		ACTIVIDADES	DESCRIPCION	RESPONSABLE ACTIVIDAD	REGISTRO	CRITERIOS DE CONTROL	SALIDA DE PROCESO	PROCESO CLIENTE
Gerencia	ISO 9001 Y NTCGP 1000:2009 Manual de Gestión de la Calidad.	P	Planificar las auditorias	Planificar las auditorias internas del sistema de gestión de la calidad	Representante por la dirección	Cronograma de auditorias	Que el alcance incluya los procesos con hallazgos de auditorias anteriores	Cumplimiento de los requisitos de control de documentos y registros	Todos los Procesos
Todos los procesos	Hallazgos auditorias internas y/o externas.	P	Programar la revisión por la dirección	Planificar el alcance de la revisión por la dirección	Representante por la dirección	Revisión por la dirección	Lista de verificación	Alcance de la revisión	Representante por la dirección
Todos los Procesos	Documentos, Procedimientos y/o Formatos	H	Normalizar los documentos generados por la Empresa.	Estandarización de los documentos generados por la Empresa.	Representante por la Dirección	Actas de Comité de Calidad	Tablas de retención documental	Documentos normalizados	Todos los Procesos



Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.755-4

CARACTERIZACION DEL PROCESO CALIDAD

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.30

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Ultima Modificación

2014-12-04

Versión

03

	Norma ISO 9001 NTCGP 1000, Política de Calidad y Objetivos de Calidad.	H	Ejecutar las auditorías internas al SGC.	Realizar las auditorías internas al SGC.	Representante por la Dirección	Actas de inicio y cierre	Cumplimien to de los numerales de la norma ISO y NTCGP 1000	Informe de auditorías internas.	Gerencia
	Informes de Auditorías por procesos	H	Evaluación de los procesos y ajustes a los documentos	Evaluar los procesos y realizar la actualización o modificación en la documentación al SGC	Representante por la Dirección	Actas Comité de Calidad	Aprobación del Comité de Calidad	Cambios al SGC	Todos los Procesos
Todos los Procesos	Producto y/o servicio NO conforme.	H	Revisar las causas de las NO conformidades	Realizar una revisión de las causas de las no conformidades y proponer cambios si es necesario	Representante por la Dirección	Acciones Correctivas o Preventivas	Informe	Acciones Correctivas y Preventivas	Todos los Procesos
Todos los procesos	Detección de no conformidades reales o potenciales	H	Realizar seguimiento a la implementación y cierre efectivo de las acciones correctiva y preventivas	Realizar el seguimiento a cierre efectivo de las acciones correctivas y preventivas	Representante por la Dirección	Revisión por la Dirección	Informe	Informe de Auditorías Internas.	Todos los Procesos

	CARACTERIZACION DEL PROCESO CALIDAD		Tipo de Documento Caracterización
			Código 51.30
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Ultima Modificación 2014-12-04	Versión 03

Todos los Procesos	Resultados de Auditorías Internas	V	Evaluar el desempeño mejora continua del SGC.	Realizar la evaluación del SGC con respecto al cumplimiento de los indicadores de gestión	Representante por la Dirección	Revisión por la Dirección	Inclusión de análisis y conclusiones del numeral 5.5.2 de la norma ISO	Informe de Auditorías Internas para la Gerencia	Gerencia
Todos los Procesos	Acciones Correctivas y Preventivas	A	Seguimiento y control a las AC/AP que no se han cerrado	Corregir los errores que se presentan en las AC/AP	Representante por la dirección	Formato de acciones correctivas		Acciones correctivas y preventivas	Gerencia

P	PLANEAR	H	HACER	V	VERIFICAR	A	ACTUAR
----------	---------	----------	-------	----------	-----------	----------	--------

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Manual de Calidad, Procedimientos de Control de Documentos, Control de Registros, Auditorías Internas de Calidad, Acciones Preventivas, Acciones Correctivas, Producto No Conforme, Revisión por la Dirección.

4. APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
Freddy Alexander Larrota Cantor Líder del Proceso	Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección	Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal

	CARACTERIZACION DEL PROCESO CALIDAD		Tipo de Documento Caracterización
			Código 51.30
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Ultima Modificación 2014-12-04	Versión 03

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por:
01	2010-10-22	Todos los Numerales	Aprobación Inicial	Gerente
02	2014-04-08	Actualizar Código y Logo	Actualización	Representante Legal
03	2014-12-04	1. Información General, incluyo el numeral 3. Documentos Relacionados	Actualización y Cambio de Formato	Representante Legal

	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
			Código 51.30.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 05

MANUAL DE CALIDAD

VERSIÓN 5
Diciembre 19 del 2014

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT. 844.000.755-4</p>	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
			Código 51.30.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 05

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	6
I. MANUAL DE CALIDAD	7
1. LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE – ESP	7
1.1 RESEÑA HISTORICA	7
1.1.1 Antecedentes.....	8
1.2 UBICACIÓN.....	8
1.3 Filosofía Institucional	9
1.3.1 Misión	9
1.3.2 Visión	9
1.3.3 Principios Éticos Empresariales	9
1.3.4 Políticas Corporativas.....	10
1.3.5 Estrategias Empresariales.....	13
2. ORGANIGRAMA.....	15
3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN	18
3.1 REFERENCIAS NORMATIVAS	18
3.1.1 Normas ISO	18
3.1.2 Normas Internas	18
3.2 MAPA DE PROCESOS	19
3.3 TERMINOS Y DEFINICIONES	20
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	23
4.1.1 Requisitos Generales.....	23
4.2 GESTIÓN DOCUMENTAL.....	24
4.2.1 Generalidades.....	24
4.2.2 Manual de Calidad	24
4.2.3 Control de Documentos	24
4.2.4 Control de Registros	24
5. RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN	25
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	25
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE.....	25
5.3 POLITICA DE LA CALIDAD	25
5.4 PLANIFICACIÓN	25
5.4.1 Objetivos de la Calidad.....	25
5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.....	26
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....	26



MANUAL DE CALIDAD

Tipo de Documento

Manual

Código

51.30.01

Versión

05

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2014-12-19

5.5.1	Responsabilidad y Autoridad	26
5.5.2	Representante de la Dirección	26
5.5.3	Comunicación Interna	26
5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	27
5.6.1	Generalidades.....	27
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	28
6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	28
6.2	TALENTO HUMANO	28
6.2.1	Generalidades.....	28
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	28
6.3	INFRAESTRUCTURA	28
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	28
7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	29
7.1	Planificación de la realización del producto o prestación del servicio	29
7.2	Procesos relacionados con el cliente	29
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio.....	29
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	29
7.2.3	Comunicación con el cliente	29
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO (Exclusiones).....	30
7.4	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	30
7.4.1	Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios	30
7.4.2	Información para la Adquisición de Bienes y Servicios	30
7.4.3	Verificación de los productos y/ Servicios adquiridos	30
7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	31
7.5.1	Control de la Producción y de la prestación del servicio.....	31
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	31
7.5.3	Identificación y trazabilidad.....	31
7.5.4	Propiedad del Cliente	32
7.5.5	Preservación del producto y/o servicio	32
7.6	Control de los equipos de seguimiento y de medición	32
8.	MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA.....	33
8.1	Control de los equipos de seguimiento y de medición	33
8.2	Seguimiento y Medición.....	33
8.2.1	Satisfacción del Cliente.....	33
8.2.2	Auditoria interna	33
8.2.3	Seguimiento y Medición de los Procesos.....	33

	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Código 51.30.01
			Versión 05

8.2.4 Seguimiento y Medición de producto y/o servicio.....	33
8.3 Control del producto y/o servicio no conforme.....	33
8.4 Análisis de Datos.....	34
8.5 Mejora	34
8.5.1 Mejora Continua.....	34
8.5.2 Acción Correctiva	34
8.5.3 Acción Preventiva.....	34
II. MANUAL DE CALIDAD LABORATORIO DE MEDIDORES DE AGUA	35
1. OBJETO	35
2. SERVICIOS	35
3. NUMERALES QUE NO APLICAN EN EL LABORATORIO	35
4. SISTEMA DE GESTIÓN DEL LABORATORIO.....	35
4.1. ORGANIZACIÓN	35
4.2 SISTEMA DE GESTIÓN	38
4.3 CONTROL DE DOCUMENTOS.....	40
4.3.1 Generalidades	40
4.3.2 Aprobación y emisión de los documentos	40
4.3.3 Cambios en los documentos.....	40
4.4 REVISIÓN DE LOS PEDIDOS, OFERTAS Y CONTRATOS.....	40
4.5 SUBCONTRATACIÓN DE ENSAYOS Y DE CALIBRACIONES.....	41
4.6 COMPRAS DE SERVICIOS Y DE SUMINISTROS.....	41
4.7 SERVICIO AL CLIENTE	42
4.8 QUEJAS.....	42
4.9 CONTROL DE TRABAJOS DE ENSAYOS Y/O DE CALIBRACIONES NO CONFORMES.....	42
4.10 MEJORA.....	43
4.11 ACCIONES CORRECTIVAS.....	43
4.11.1 Generalidades.....	43
4.11.2 Análisis de las causas.....	43
4.11.3 Selección e implementación de las acciones correctivas	43
4.11.4 Seguimiento de las acciones correctivas.....	43
4.11.5 Auditorias adicionales.....	44
4.12 ACCIONES PREVENTIVAS	44
4.13 CONTROL DE REGISTROS.....	44
4.13.1 Generalidades.....	44
4.13.2 Registros Técnicos.....	44
4.14 AUDITORIAS INTERNAS	45



MANUAL DE CALIDAD

Tipo de Documento

Manual

Código

51.30.01

Versión

05

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2014-12-19

4.15 REVISIONES POR LA DIRECCIÓN.....	45
5. REQUISITOS TÉCNICOS	46
5.1 GENERALIDADES.....	46
5.2 PERSONAL.....	46
5.3 INSTALACIONES Y CONDICIONES AMBIENTALES.....	47
5.4 MÉTODOS DE ENSAYO Y DE CALIBRACIÓN Y VALIDACIÓN DE LOS MÉTODOS	48
5.4.1 Generalidades	48
5.4.2 Selección de métodos	48
5.4.3 Métodos desarrollados por el Laboratorio	48
5.4.4 Métodos no normalizados	48
5.4.5 Validación de los métodos	48
5.4.6 Estimación de la Incertidumbre.....	48
5.4.7 Control de Datos	49
5.5 EQUIPOS	49
5.6 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES	50
5.6.1 Generalidades	50
5.6.2 Requisitos Específicos	51
5.6.3 Patrones de referencia y materiales de referencia	51
5.7 MUESTREO.....	52
5.8 MANIPULACIÓN DE LOS ÍTEMS DE ENSAYO Y DE CALIBRACIÓN	52
5.9 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS RESULTADOS DE ENSAYO Y DE CALIBRACIÓN ..	53
5.10 INFORME DE LOS RESULTADOS	53
5.10.1 Generalidades.....	53
5.10.2 Informes de ensayo y certificados de calibración.....	53
5.10.3 Informes de ensayos.....	53
5.10.4 Certificados de calibración	54
5.10.5 Opiniones e interpretaciones	54
5.10.6 Resultados de los ensayos y calibraciones obtenidos de los subcontratistas.....	54
5.10.7 Transmisión electrónica de resultados.....	54
5.10.8 Presentación de los informes y de los certificados	54
5.10.9 Modificación a los informes de ensayo y a los certificados de calibración	54
III. DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	55
IV. APROBACIONES.....	55
V. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN	55

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT. 844.000.758-4</p>	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
			Código 51.30.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 05

INTRODUCCIÓN

El propósito del manual es describir el sistema de gestión de la calidad de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE – ESP (EAAAY EICE – ESP), mediante la adopción de Procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y Evaluación y Control definidos por las diferentes áreas que componen la Empresa; así como también se considera como una guía para la ejecución de las actividades que deben cumplir los trabajadores y contratistas en la Empresa. El manual describe las disposiciones adoptadas por la Empresa para cumplir políticas, objetivos, requisitos legales, contractuales y normativos relacionados con la calidad, así como los requisitos exigidos en la Norma Técnica Colombiana de la Gestión Pública NTCGP 1000 e ISO 9001; describe los diferentes elementos que conforman nuestro Sistema de Gestión de Calidad agrupados en las cuatro actividades básicas relacionadas con el ciclo de calidad Planear, Hacer, Verificar y Actuar (P,H,V,A), para así cumplir con el compromiso de la Empresa con la comunidad “La satisfacción de los usuarios, ciudadanos, entidades externas y demás”.

El presente Manual refleja la convicción de que el Sistema de Gestión de Calidad contribuye a satisfacer las necesidades de nuestros clientes externos e internos.

Es la intención de la EAAAY EICE – ESP en demostrar la capacidad para prestar los servicios domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, que contribuyan a la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y la normatividad aplicable.

El Manual es usado como medio para establecer los lineamientos internos bajo los cuales es controlada la prestación de nuestros servicios, acorde a los requerimientos de la norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.

El objetivo del manual es documentar el Sistema Gestión de Calidad de la EAAAY EICE - ESP, para el cumplimiento de la norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009; y se podrá utilizar en todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad y en todos los procesos de la Empresa.

El Manual de Calidad se encuentra disponible en la página WEB en el link de la Unidad de Planeación para su consulta, quedando el original bajo resguardo del Profesional de la Unidad de Planeación, por lo tanto el documento impreso o fotocopiado se considera como copia no controlada.

El representante por la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad, es responsable del control de las revisiones a este manual de calidad.

Toda corrección o modificación que se realice al Manual deberá estar de acuerdo al Procedimiento de Control de Documentos con código 51.30.02 Control de Documentos, en el numeral 6.1 Control de Documentos Internos.

	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento
			Manual
	Fecha de Elaboración	Fecha Última Modificación	Código
2008-09-24	2014-12-19	51.30.01	Versión
			05

I. MANUAL DE CALIDAD

1. LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE – ESP

1.1 RESEÑA HISTORICA

Por facultades conferidas a través del Acuerdo Municipal No. 057 del 18 de diciembre de 1996, expedido por el Concejo Municipal, se autorizó al Alcalde Municipal para constituir una empresa de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en la modalidad de Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden municipal en el Municipio de Yopal; con base en las facultades conferidas, el alcalde mediante Decreto No. 026 de 10 de junio de 1997, creó la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios cuyo objeto social era prestar los servicios de Acueducto y Alcantarillado, en la modalidad de Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden Municipal ESP.

Según Acuerdo No. 09 del 07 de Junio de 2010, expedido por el Concejo Municipal, se adicionó al objeto social de la Empresa, para que preste el servicio público domiciliario de Aseo en el Municipio de Yopal; dado que mediante Convocatoria Pública 001 del 27 de febrero de 2003 y Resolución 161 del 27 de marzo de 2003 la EAAAY adjudicó a la Empresa Aseo Urbano S.A. E.S.P. la prestación del servicio público domiciliario de aseo, lo cual se legalizó mediante Contrato 022 de abril 30 de 2003 y mediante Acta 027 de mayo 30 de 2003 inició la prestación del servicio dicha entidad, la duración del contrato fue de ocho años y culminó el 30 de Abril de 2011, fecha desde la cual la empresa es operador directo de este Servicio.

Con la adición del objeto social de la Empresa a través del acuerdo municipal No. 09 del 07 de Junio de 2010 y la ampliación de las actividades inherentes y complementarias a los servicios públicos que presta la EAAAY se realizó una modificación general a los estatutos mediante Directiva No. 001 de 30 Marzo de 2011.

NOMBRE Y NATURALEZA

La Empresa se denomina: Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal ESP, pudiendo utilizar la sigla "EAAAY EICE - ESP", como empresa prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo y sus actividades complementarias de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de residuos sólidos de origen residencial o comercial, así como la recolección, transporte y recolección de escombros, en el municipio de Yopal y su naturaleza jurídica es la de una empresa industrial y comercial del estado, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y capital independiente, de conformidad a la Ley 489 de 1998.

NUMERO DE IDENTIFICACION TRIBUTARIA

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales "DIAN" otorgo NIT. No. 844.000.755-4.

	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
			Código 51.30.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 05

REGISTRO UNICO DE PRESTADOR DE SERVICIO PÚBLICO

La Empresa se encuentra registrada ante la Superintendencia de Servicios Públicos y realiza periódicamente las actualizaciones requeridas según la normatividad vigente.

1.1.1 Antecedentes

La Empresa se denomina: Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE - ESP, pudiendo utilizar la sigla "EAAAY EICE ESP", como empresa prestadora de los servicios públicos domiciliarios de **ACUEDUCTO** en sus actividades de Captación, Tratamiento, Almacenamiento, Conducción, Distribución y Comercialización, **ALCANTARILLADO** en sus actividades de Recolección, Tratamiento, Comercialización, Conducción y Disposición Final y **ASEO** en sus actividades de Barrido y Limpieza de Áreas, Corte y Poda de Zonas Verdes, Recolección, Transporte, Disposición Final, en el municipio de Yopal y su naturaleza jurídica es la de una empresa industrial y comercial del estado, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y capital independiente, de conformidad a la Ley 489 de 1998.

Mediante resolución No. SSPD - 20131300012555 DEL 03/05/2013 "Por la cual se ordena la toma de posesión con fines liquidatorios - etapa de administración temporal de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE - ESP" en la cual se resuelve:

"ARTICULO PRIMERO. ORDENAR la toma de posesión con fines liquidatorios - etapa de administración temporal de la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE - ESP, por las razones expuestas en la parte motiva.

ARTICULO CUARTO. ORDENAR la separación del gerente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE - ESP, o de quien haga sus veces y de los miembros de la Junta Directiva. De igual forma se ORDENA la separación del revisor fiscal de la Empresa."

La EAAAY en Diciembre del año 2008 se convirtió en la 4ta Empresa del país en lograr la Certificación en Gestión de Calidad ISO: 9001:2000 y NTCGP-1000:2004 en Captación, Transformación y Venta de Agua Potable.

En Diciembre de 2010, la Entidad certificadora SGS Colombia amplió por un año más y otorgo la Certificación en Gestión de Calidad ISO: 9001:2008 y NTCGP-1000:2009, teniendo en cuenta las actualizaciones de la Normas de Calidad y el mejoramiento continuo de la Empresa.

Para el 2011, se proyectó incluir el Servicio de Alcantarillado dentro de la Certificación, pero por los inconvenientes presentados en la PTAP se prorrogó esta meta y se solicitó aplazamiento de auditoría a la Certificadora SGS para el 2012, la cual no se hizo perdiendo la certificación.

1.2 UBICACIÓN

Las instalaciones de la EAAAY EICE - ESP están ubicadas en puntos estratégicos para atender los requerimientos en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, contribuyendo a mejorar la calidad de vida a todos los usuarios.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. MIT 844.000.756-4</p>	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
			Código 51.30.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 05

Sede Administrativa: Carrera 19 No. 21 - 34
 Bodega Villa María: Calle 20 No. 30-35 Yopal
 Bocatoma Acueducto: Quebrada la Tablona
 Estación de Bombeo: Puente la Cabuya - Río Cravo Sur
 Planta de Tratamiento: Vereda la Vega
 Pozos Profundos: Villa María I y II, San Jorge.
 Planta de Tratamiento Aguas Residuales: Km 8 vía morichal
 Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales: Barrió Raudal Américas, Esmeralda, Villa Lucía, Ciudad Berlín.
 Relleno Sanitario Macondo: Kilómetro 17.5 vía Paz de Ariporo, Casanare

1.3 Filosofía Institucional

1.3.1 Misión

Aportar bienestar y calidad de vida a la sociedad Yopaleña, con el suministro óptimo y continuo de agua potable, la conducción sanitaria de residuos líquidos y la recolección y disposición final de basuras, aplicando en cada caso avance científicos y tecnología de punta; asimismo promoviendo el desarrollo y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.

1.3.2 Visión

Ser una empresa líder en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, con mayores indicadores de cobertura en la atención al cliente, niveles de excelencia en la aplicación tecnológica y efectividad en las operaciones económicas, que garanticen su crecimiento y la hagan auto sostenible.

1.3.3 Principios Éticos Empresariales

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EIC ESP debe dar cumplimiento a la Constitución Política y las leyes; de forma que el servicio prestado constituya una materialización de los derechos de los ciudadanos y apoye a la construcción de un Estado Social de Derecho, lo cual exige una fuerte estructura moral, ética, de orden personal y empresarial, que refleje una actividad transparente, honesta, equitativa y eficaz.

Honestidad. Los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones y cualquier actividad para la EAAAY EICE-ESP, serán coherentes con los propósitos misionales, obrando de forma clara y objetiva dentro y fuera de la institución.

Compromiso. Los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones y cualquier actividad para la EAAAY EICE-ESP, buscarán siempre el crecimiento personal y lo mejor para la Entidad, bajo el precepto que cada uno es gerente de sí mismo y de su puesto de trabajo.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.000.755-1</p>	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Código 51.30.01
			Versión 05

Imparcialidad. Los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones y cualquier actividad para la EAAAY EICE-ESP, serán equitativo ofreciendo el mejor trato a todos, sin establecer diferencia de ninguna índole.

Respeto. Los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones y cualquier actividad para la EAAAY EICE-ESP, basarán sus actuaciones en reconocimiento por la individualidad, fomentando el aprecio y la valoración de las cualidades y competencias de los demás y valoro sus derechos.

Responsabilidad. Los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones y cualquier actividad para en EAAAY EICE-ESP actuarán en el cumplimiento de sus funciones asumiendo las consecuencias de sus actos u omisiones.

Colaboración. Los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones y cualquier actividad para la EAAAY EICE-ESP trabajarán en equipo aportando los conocimientos y competencias para la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado y el logro del bien común, apoyándose mutuamente para alcanzar los objetivos institucionales.

Medio Ambiente. Los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones y cualquier actividad para la EAAAY EICE-ESP, asegurarán la protección y conservación del medio ambiente para garantizar su disponibilidad en calidad y cantidad en beneficio del desarrollo común.

1.3.4 Políticas Corporativas

Política del Servicio. El cliente es la persona más importante para la empresa, de él emana su razón de ser, por ello, los trabajadores y particulares que ejerzan funciones públicas en la EAAAY, dispondrán toda su voluntad y empeño para conocer, interpretar y satisfacer las necesidades que este exponga; dando la solución adecuada, completa y oportuna dentro del ámbito de la legalidad, la moralidad y la ética. Cada trabajador manejará al interior y exterior de la empresa, una conducta signada por el conjunto de preceptos constitutivos de los valores éticos institucionales.

Política para la Gestión de la Ética. La EAAAY EICE-ESP se compromete a encaminar sus actividades de conformidad con los principios enunciados en la constitución, las demás normas vigentes, al Código de Buen Gobierno y el Código de Ética, orientándose hacia una gestión íntegra, con valores éticos frente a todos sus grupos de interés.

Política para la Dirección. La EAAAY EICE-ESP enmarcada en la función pública que cumple, tiene como fin principal la satisfacción de las necesidades en materia de acueducto, alcantarillado y aseo de los habitantes del Municipio de Yopal en su área de influencia, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política, en las leyes y reglamentos correspondientes.

Política para la Delegación en la Entidad. Cuando el Representante Legal delegue determinadas funciones, competencias o servicios, seremos consecuentes en materia de responsabilidad, con lo prescrito en el artículo 211 de la Constitución Política, de modo que la delegación implicará exoneración de sus responsabilidades, excepto cuando lo que se delegue sea

	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
			Código 51.30.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 05

un accionar, verbo y gracia, la firma; ya que en este caso la responsabilidad permanece en el delegante, sin perjuicio de la responsabilidad del delegatario en la medida de sus atribuciones.

Política de Gestión del Recurso Humano. La Empresa se compromete a mantener un talento humano competente con sentido de compromiso y pertenencia hacia la Empresa, afianzada en la ética, los valores y el crecimiento personal, bajo buenas prácticas de manejo y uso eficiente de los recursos, a través de la compensación e incentivos que permitan estímulos a los servidores que demuestren un alto rendimiento con la obtención de los resultados esperados.

Política de Control Interno. La EAAAY EICE-ESP se compromete a adoptar y actualizar el Modelo Estándar de Control Interno – MECI-, y velar por su cumplimiento por parte de todos los servidores públicos, para que desarrollen estrategias gerenciales que conduzcan a una administración eficiente, eficaz, imparcial, íntegra y transparente, por medio de la autorregulación, la autogestión, el autocontrol y el mejoramiento continuo para el cumplimiento de los fines del Estado, y propiciando el control estratégico, el control de gestión y el control de evaluación.

Política de Relación con los Órganos de Vigilancia y Control. El Representante Legal y su equipo de trabajo se comprometen a mantener unas relaciones armónicas con los órganos de control y a suministrarles la información que legalmente requieran en forma oportuna, completa y veraz para que puedan desempeñar eficazmente su labor. Igualmente, se comprometen a implantar las acciones de mejoramiento institucional que los órganos de control recomienden en sus respectivos informes.

Política de Calidad. La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE-ESP se compromete con la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y sus actividades complementarias e inherentes y servicios de valor agregado, cumpliendo con todos los requisitos legales y reglamentarios, contribuyendo activamente en la protección del medio ambiente, mejorando continuamente el sistema de gestión de calidad, utilizando todos los medios necesarios para que la operación sea cada vez más eficaz y eficiente y respaldando la prestación del servicio con el equipo de trabajo altamente comprometido y capacitado a fin de cumplir satisfactoriamente con los objetivos de la organización y los requerimientos de los usuarios.

Política Tarifaria. En la empresa las tarifas que se cobren a los ciudadanos, en todo tiempo deberán respetar los principios de equidad, neutralidad y claridad; adicionalmente, su determinación será reflejo de la eficiencia económica alcanzada; en todo caso, se someterán a las estipulaciones de Ley, procurando garantizar los recursos financieros necesarios para el cumplimiento de la función social a su cargo.

Política Ambiental. La empresa buscará mitigar el impacto ambiental en todas sus obras; asimismo, con criterio de sostenibilidad, ejercerá el control y rehabilitación de las fuentes hídricas abastecedoras del acueducto, de las cuencas receptoras del vertimiento del sistema de tratamiento de aguas residuales y del área perteneciente al manejo de residuos sólidos, de tal forma que se garantice la prestación de los servicios públicos domiciliarios de futuras generaciones.

Política de Sensibilización Social. Para la prestación de los respectivos servicios públicos domiciliarios, la empresa desarrollará una pedagogía de interiorización social que tenga como fundamento la concientización ciudadana acerca del papel de la empresa en el manejo

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT. 844.000.756-4</p>	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
			Código 51.30.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 05

del recurso hídrico y de la responsabilidad social de su preservación; adicionalmente, se establecerán mecanismos alternos para canalizar las iniciativas comunitarias en los aspectos relacionados con su misión.

Política de Austeridad. La utilización de los recursos económicos de la empresa se hará con criterios de racionalidad, evitando despilfarros y aplicaciones que no conduzcan de manera directa a la conquista de la misión, ni a los fines ni fundamentos de la razón social; por ello, cada trabajador y dependencia, aplicará la pericia, conocimiento y experiencia para reducir los costos, sin que ello implique desmejoramiento de los servicios.

Política de Imagen Corporativa. La empresa se apoyará en los medios de comunicación y difusión a su alcance, para que los ciudadanos, además de conocer y comprender los aspectos inherentes a la estructuración interna, organización y funcionamiento, reconozcan también la dimensión de sus planes, programas y proyectos, haciéndose posible la interpretación de sus decisiones, el alcance de los efectos y el disfrute de sus beneficios.

Política de Comunicación e Información. La EAAAY EICE -ESP con el propósito de cumplir los objetivos misionales, logrará una interacción permanente e ininterrumpida con la comunidad, al tiempo que fortalece su cultura organizacional. En la administración de la Empresa la comunicación tendrá un carácter estratégico, para lo cual se implementarán procesos comunicacionales y se ejecutará un plan de comunicación.

Política con Contratistas y Proveedores. La EAAAY EICE-ESP, en materia de contratación estatal, actuará bajo los principios rectores establecidos por la Constitución Política para el desarrollo de la función administrativa, a saber: igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, transparencia, responsabilidad y publicidad. Además, acogerá los principios de transparencia, integridad, buena fe, probidad, equidad, interpretación de la contratación estatal, selección objetiva, responsabilidad, planeación, eficiencia y una política concreta anticorrupción en el establecimiento de las políticas de contratación pública.

Política sobre Administración de Riesgos. La Empresa brinda los mecanismos y recursos necesarios para mantener el control adecuado sobre todos los procesos y, se hará especial énfasis en el mejoramiento continuo, buscando la eliminación sistemática de riesgos mediante el establecimiento de controles automáticos o manuales que mitiguen o eliminen los riesgos.

Política sobre Conflictos de Intereses. Todo servidor público deberá declararse impedido para actuar en un asunto cuando tenga interés particular y directo en su regulación, gestión, control o decisión, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho. Cuando el interés general, propio de la función pública, entre en conflicto con un interés particular y directo del servidor público deberá declararse impedido.

Política de Extensión. Cuando la férula del sector privado logre demostrar, por algún medio técnicamente válido, que ofrece mayores niveles de calidad, reducción de los costos de operación y efectividad en la prestación del servicio, y que todos estos se trasladan en beneficios para los clientes, la empresa implementará mecanismos de asociación o

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aspo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.000.755-4</p>	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
			Código 51.30.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 05

delegación para que los particulares desarrollen tales actividades, siempre que se mantenga la regulación, el control público del negocio y la vigilancia correspondiente.

1.3.5 Estrategias Empresariales

TALENTO HUMANO

- ✓ Capacitar a los trabajadores en conocimiento de la organización que incluya el marco estratégico institucional, reglamento interno de trabajo y asuntos administrativos de personal.
- ✓ Diseñar e implementar un sistema de reconocimiento al desempeño por la vía de los incentivos a los trabajadores destacados, promocionando su desarrollo personal y profesional.
- ✓ Adoptar un programa de adiestramiento, capacitación en funciones específicas de los cargues, conforme a las necesidades del servicio.
- ✓ Formular y desarrollar un programa permanente de bienestar social que favorezca el desarrollo integral de los trabajadores y eleve el nivel de vida de sus familias.

POSICIONAMIENTO EMPRESARIAL

- ✓ Adecuar y consolidar los vínculos de la empresa con el sector productivo de Yopal y Casanare.
- ✓ Destacar la imagen empresarial en el entorno político, académico y productivo.
- ✓ Ganar opinión pública favorable a partir del óptimo desempeño empresarial y la atención efectiva de los usuarios.
- ✓ Enrumbar el crecimiento empresarial hacia niveles supremos de autonomía e independencia en la toma de decisiones.
- ✓ Desarrollar relaciones positivas con las empresas afines en el territorio nacional.

GESTIÓN COMERCIAL

- ✓ Optimizar la gestión financiera de la empresa aprovechando los acuerdos de pago con los usuarios.
- ✓ Aplicar mecanismos efectivos de reducción de gastos y aprovechar las ventajas que ofrezca el mercado.
- ✓ Implementar sistemas de seguimiento y control en la pérdida de agua, aumentando así los ingresos de la empresa por la vinculación de nuevos usuarios.
- ✓ Optimizar la gestión financiera en el manejo de los recursos económicos de la empresa, beneficiándose de los rendimientos que ofrece la banca comercial.
- ✓ Generar una cultura de pago efectiva y mejorar la gestión de cartera.
- ✓ Prestar los servicios de asesoría y análisis de laboratorio a empresas públicas y privadas en el departamento.

	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento
			Manual
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Código 51.30.01
		Versión 05	

CALIDAD Y COBERTURA DEL SERVICIO

- ✓ Adoptar un sistema de mantenimiento preventivo a las redes de acueducto y alcantarillado.
- ✓ Lograr cobertura con servicio de acueducto, alcantarillado y aseo a la totalidad de la población yopaleña.
- ✓ Mantener y garantizar una óptima calidad del agua.
- ✓ Diseñar e implementar planes de gestión ambiental.
- ✓ Buscar permanente actualización tecnológica.

PROCESOS ADMINISTRATIVOS

- ✓ Implementar un proceso de planificación que facilite la evaluación permanente de los procesos.
- ✓ Adecuar y estandarizar los procedimientos en cada uno de los procesos internos.

	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
			Código 51.30.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 05

2. ORGANIGRAMA

A continuación se presenta la Estructura organizacional de la EAAAY EICE - ESP.

La Planta de personal no ha tenido modificaciones desde la intervención de la SSPD el 03 de mayo de 2013, se mantiene lo aprobado en las resoluciones No 112.00.43.00.0778.11 y No. 112.00.43.00.0779.11 por lo que se mantiene con 6 funcionarios de Planta y 93 trabajadores oficiales.

- ✓ De los empleados públicos: En el siguiente cuadro se detalla el No. de empleos:

No. de empleos	Cargo - Dependencia
1	Gerente
1	Asesor Jurídico
1	Director Administrativo y Financiero
1	Director Comercial
1	Director Técnico
1	Director de Aseo
Total de empleos: Seis (6).	

- ✓ De los trabajadores Oficiales: En el siguiente cuadro se detalla el No. de Trabajadores:

Número de Cargos	Cargo
1	Contador
16	Profesionales
10	Tecnólogos
6	Técnicos
1	Secretaria de Gerencia
4	Secretarias
13	Auxiliar Administrativo
4	Auxiliar Operativo
1	Recepcionista
5	Operador de Planta
2	Coordinador Unidad
2	Conductores
4	Fontaneros
9	Inspectores
1	Mensajero
2	Operador bocatoma
8	Obreros
4	Auxiliar de servicios generales
Total de Trabajadores Oficiales: Noventa y Tres (93).	

	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
			Código 51.30.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 05

La Estructura organizacional de la EAAAY, fue aprobada mediante Resolución No. 779 del 26 de Diciembre de 2011. Actualmente, la Empresa cuenta con cuatro Direcciones y cuatro unidades de apoyo a la Gerencia, Oficina Jurídica, Control Interno, Planeación y Prensa y Comunicaciones que permiten prestar mayor eficiencia y calidad a los servicios prestados.

Gerencia. Es responsable de la administración y la representación legal de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, le corresponde establecer políticas, directrices y metas de la entidad, definiendo las áreas de actividad, planes y programas que contribuyan a su expansión y fortalecimiento.

Asesor Jurídico. Prestar asesoría legal a la gerencia de la Empresa y a todas las dependencias que lo requieren y responder por el desarrollo de las actividades asociadas.

Oficina de Prensa y Comunicaciones. Responder por la comunicación informativa y organizacional de la EAAAY EICE – ESP asesorando al Agente Especial para el posicionamiento de la imagen corporativa.

Unidad de Control Interno. Garantizar la implementación, operación y evaluación del sistema de control interno, asesorando a la gerencia en la definición de políticas referidas al desarrollo del Modelo Estándar de Control Interno que contribuyan a incrementar la eficiencia en las diferentes áreas de la Empresa.

Unidad de Planeación. Responde por las actividades de planeación de la Empresa a corto mediano y largo plazo.

Dirección Administrativa y Financiera. Garantizar los servicios de apoyo mediante la administración de los recursos financieros, recursos humanos, informáticos y logísticos a todas las áreas de la de la Empresa, de tal forma que su gestión asegure y facilite la prestación continua y eficiente de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo a la comunidad.

Dirección Comercial. Garantizar la comercialización de los productos que entrega la Empresa, gestionando los procesos de facturación, atención al usuario y el buen manejo de la cartera, con acatamiento de las leyes y normatividad vigente.

Dirección Técnica. Garantizar en términos de eficiencia y oportunidad el suministro de agua potable y la disposición final de aguas residuales con acatamiento con las leyes y normas técnicas y científicas establecidas.

Dirección de Aseo. Garantizar la eficiente, oportuna y permanente prestación del servicio público domiciliario de aseo, con acatamiento de las leyes y normas técnicas y científicas establecidas.



MANUAL DE CALIDAD

Tipo de Documento

Manual

Código

51.30.01

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2014-12-19

Versión

05

ORGANIGRAMA



	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
			Código 51.30.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 05

3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN

El presente Manual de Calidad fue estructurado bajo los lineamientos de la norma NTCGP 1000:2009 – Sistema de Gestión de la Calidad e ISO 9001:2008, para la prestación de los servicios de **ACUEDUCTO**, **ALCANTARILLADO** y **ASEO**, realizados por la EAAAY EICE – ESP.

Este documento tiene por objeto presentar las Políticas, Objetivos y el Sistema de Gestión de Calidad establecidos para cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y técnicos, que permitan atender y satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad cubre los procesos considerados vitales para prestar el servicio de **ACUEDUCTO** en sus actividades de Captación, Tratamiento, Almacenamiento, Conducción, Distribución y Comercialización, **ALCANTARILLADO** en sus actividades de Recolección, Tratamiento, Comercialización, Conducción y Disposición Final y **ASEO** en sus actividades de Barrido y Limpieza de Áreas, Corte y Poda de Zonas Verdes, Recolección, Transporte, Disposición Final y Comercialización dentro de los cuales están los procesos estratégicos, operativos, de apoyo y los de evaluación y control.

Desde el punto de vista geográfico, cubre las instalaciones y estructuras operadas por la Empresa y ubicadas en su área de servicio.

Es compromiso de todos los funcionarios aplicar este manual como principal documento para la consolidación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

3.1 REFERENCIAS NORMATIVAS

3.1.1 Normas ISO

Este manual así como los procesos y procedimientos que integran el Sistema de Gestión de Calidad han sido desarrollados conforme a lo establecido en las normas.

- ✓ ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ NTCGP 1000:2009 Norma Técnica de la Gestión Pública.

3.1.2 Normas Internas

- ✓ Resolución No. 539 del 26 de noviembre de 2008 "Por medio de la cual se adopta el manual de calidad de la EAAAY EICE – ESP"
- ✓ Resolución No. 2238 del 13 Septiembre de 2013 "Por medio de la cual se designa el representante por la dirección ante el sistema de gestión de calidad".
- ✓ Resolución No.2268 del 13 noviembre de 2014 "Por la cual se asume la actualización del MECI 2014, aprueba cronograma, plan de acción y se integran equipos de trabajo en virtud el decreto 943 de 2014 y el manual técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el estado colombiano MECI 2014."

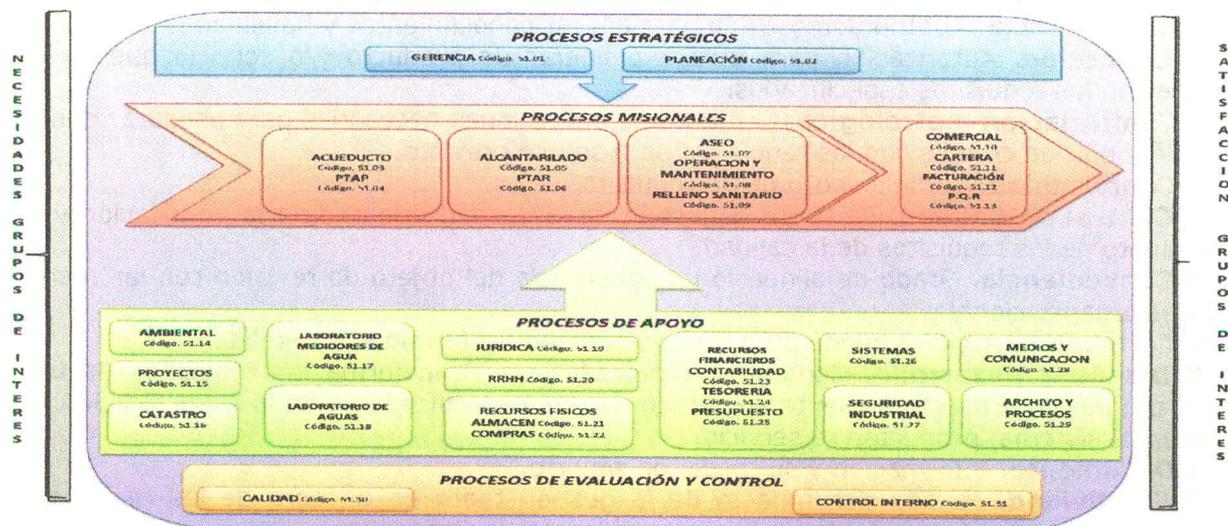
	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
			Código 51.30.01
Fecha de Elaboración 2008-09-24		Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 05

- ✓ Resolución No. 2286 del 26 noviembre de 2014 " Por la cual se define y se adoptan las políticas de administración de riesgos de la EAAAY EICE – ESP"
- ✓ Resolución No. 2287 del 26 noviembre de 2014 " Por la cual actualiza y complementa el comité de ética de la EAAAY EICE – ESP"
- ✓ Resolución No. 2290 del 26 Noviembre de 2014 " por medio de la cual se actualiza y complementa el marco estratégico institucional de la EAAAY EICE ESP"
- ✓ Resolución No. 2889 del 26 Noviembre de 2014 " Por del cual se actualiza el código de buen gobierno"
- ✓ Acta de comité de coordinación de control interno del 04 y 19 de diciembre de 2014 donde se aprueban documentos del sistema de gestión de calidad.

3.2 MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos es un diagrama que muestra de manera visual, la estructura de la EAAAY EICE – ESP basada en un enfoque por procesos, así como las relaciones que existen entre ellos.

El mapa se presenta en 6 grandes bloques; a la izquierda, las Necesidades de Grupos de Interés; en la parte superior, los procesos estratégicos integrados por gerencia y planeación, que son los encargados de orientar estratégicamente a la Empresa y los procesos de evaluación y control, conformados por Calidad y Control Interno que tienen el propósito de garantizar el mantenimiento, mejora continua, seguimiento y medición, así como la de propender e incentivar por la cultura del autocontrol y de la calidad de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa, en el bloque central encontramos los procesos misionales conformados por, procesos Acueducto, PTAP, Alcantarillado, PTAR, Aseo, Operación y Mantenimiento, Relleno Sanitario, Comercial, Cartera, Facturación y P.Q.R., que constituyen la Misión y/o razón de ser de la Empresa y por último los procesos de Apoyo, compuestos Ambiental, Proyectos, Catastros, Laboratorio Medidores de Agua, Laboratorio de Aguas, Jurídica, Recursos Humanos, Almacén, Compras, Contabilidad, Tesorería, Presupuesto, Sistemas, Seguridad Industrial, Medios y Comunicación y Archivo y Procesos, que soportan la operación de todos los procesos, contribuyendo al normal funcionamiento, secuencia e interacción entre los mismos..



 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT. 864.000.735-4</p>	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Código 51.30.01
			Versión 05

3.3 TERMINOS Y DEFINICIONES

Son los establecidos en la Norma NTCGP 1000:2009 – MECI 1000:2005 y Normas Reglamentarias.

Para dar claridad al presente manual se establecen las siguientes definiciones adiciones:

3.3.1 Acción correctiva. Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

3.3.2 Acción preventiva. Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

3.3.3 Adecuación. Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos.

3.3.4 Adquisición de bienes y servicios. Cualquier modalidad de contratación, convenio, concesión o provisión de bienes y/o servicios, inherentes al cumplimiento de la función de la entidad.

3.3.5 Alta dirección. Persona o grupo de personas, del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad.

3.3.6 Ambiente de trabajo. Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

3.3.7 Auditoría interna. Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

3.3.8 Autoridad. Poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación.

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

3.3.10 Calibración. Conjunto de operaciones que establecen, bajo condiciones específicas, la relación entre los valores de las magnitudes que indique el instrumento de medición o un sistema de medición, o valores representados por una medida materializada o por un material de referencia, y los valores correspondientes determinados por medio de patrones.

3.3.11 Capacidad de una entidad. Aptitud de una entidad, sistema o proceso para realizar un producto o prestar un servicio que cumple los requisitos para ese producto o servicio.

3.3.12 Cliente. Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

3.3.13 Competencia. Aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

3.3.14 Concesión. Autorización para utilizar o liberar un producto y/o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

3.3.15 Confirmación metrológica. Conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición cumple con los requisitos para su uso previsto.

3.3.16 Conformidad. Cumplimiento de un requisito.

3.3.17 Control de Calidad. Parte de la gestión de la calidad orientada a la verificación y al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

3.3.18 Conveniencia. Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales.

3.3.19 Corrección. Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

3.3.20 Diseño y desarrollo. Conjunto de procesos que transforma los requisitos de una política, programa, proyecto o cliente en características especificadas o en la especificación de un proceso o sistema, producto y/o servicio.

3.3.21 Documento. Información y su medio de soporte.

3.3.22 Efectividad. Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados Planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento
			Manual
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Código 51.30.01
		Versión 05	

3.3.23 Eficacia. Grado en el que se realiza las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

3.3.24 Eficiencia. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

3.3.25 Enfoque basado en procesos. Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.

3.3.26 Entidades. Entes de la Rama Ejecutiva del poder público y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la Ley 872 de 2003.

3.3.27 Equipo de medición. Instrumento, *software*, patrón, material de referencia o equipos auxiliares, o combinación de ellos, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

3.3.28 Especificación. Documento que establece requisitos.

3.3.29 Estructura de la entidad. Distribución de las diferentes unidades o dependencias con sus correspondientes funciones generales, requeridas para cumplir la función de la entidad dentro del marco de la Constitución y la Ley.

3.3.30 Función de una entidad. Se entiende como el objeto social o la razón de ser de la entidad.

3.3.31 Gestión. Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.

3.3.32 Gestión documental. Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

3.3.33 Habilidad. Capacidad para aplicar apropiadamente atributos o comportamientos personales para desempeñar una actividad.

3.3.34 Infraestructura. Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una entidad.

3.3.35 Manual de la calidad. Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad.

3.3.36 Mejora continua. Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

3.3.37 No conformidad. Incumplimiento de un requisito

3.3.38 Objetivo de la calidad. Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

3.3.39 Parte interesada. Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad.

3.3.40 Planificación de la calidad. Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad.

3.3.41 Política de la calidad de una entidad. Intención(es) global(es) y orientación(es) de una entidad relativa(s) a la calidad tal como se expresa(n) formalmente por la alta dirección de la entidad.

3.3.42 Procedimiento. Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

3.3.43 Proceso. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

3.3.44 Producto y/o servicio. Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

3.3.45 Proveedor. Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.

3.3.46 Registro. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.

3.3.47 Requisito. Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

3.3.48 Responsabilidad. Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
			Código 51.30.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 05

3.3.49 Revisión. Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

3.3.50 Riesgo. Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la entidad y el logro de sus objetivos.

3.3.51 Satisfacción del cliente. Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

3.3.52 Sistema. Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

3.3.53 Sistema de Gestión de la Calidad para entidades. Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

3.3.54 Trazabilidad. Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

3.3.55 Validación. Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

3.3.56 Verificación. Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

3.3.57 Verificación (metrológica). Comparación directa entre las características metrológicas del equipo de medición y los requisitos metrológicos del cliente.

	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
			Código 51.30.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 05

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1.1 Requisitos Generales

La EAAAY EICE - ESP, establece, documenta e implementa el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) cumpliendo con el ciclo PHVA (Planear - Hacer - Verificar - Actuar) con el fin de mejorar continuamente su eficiencia, eficacia y efectividad.

El Sistema de Gestión de Calidad, cuenta con 2 Procesos Estratégicos, 11 Procesos Misionales, 16 Procesos de Apoyo y 2 Procesos de Evaluación, determinando para cada uno:

En la etapa del **"PLANEAR"** se establece información respectiva del líder de proceso, objetivo del proceso, requisitos a cumplir, la interacción (entradas y salidas) con los otros procesos, los criterios y métodos necesarios para asegurar las actividades y el control de estas, los recursos (humanos, de infraestructura y de ambiente de trabajo) requeridos para la ejecución del proceso.

En la etapa del **"HACER"** se establecen las actividades que se realizan con el fin de dar cumplimiento a lo planeado, definiendo responsables de la ejecución de la actividad y salidas que a su vez serán insumo para otros procesos.

En la etapa del **"VERIFICAR"** se establecen los mecanismos de verificación necesarios para apoyar seguimiento y si así se requiere medición de los procesos.

En la etapa del **"ACTUAR"** se establecen las acciones correctivas y/o preventivas a implementar con el fin de alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Todos los procesos del SGC de la EAAAY EICE - ESP son Planificados, Ejecutados, Verificados y Mejorados continuamente.

Ver Mapa de Procesos Código 51.30.00.01

Ver Caracterizaciones de Procesos

Adicionalmente se cumplen con las directrices del componente de DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO del MECI.

Ver identificación de Riesgos de cada uno de los procesos, se identifican los riesgos potenciales y ver Mapa de Riesgos que contempla la implementación del componente de ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO del MECI.

	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
			Código 51.30.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 05

4.2 GESTIÓN DOCUMENTAL

4.2.1 Generalidades

El Sistema de Gestión de Calidad debe estar compuesto por una política de calidad, un manual de calidad, procedimientos y registros que permitan evidenciar el sistema de Gestión de Calidad.

4.2.2 Manual de Calidad

Este Manual es debidamente elaborado, revisado y aprobado de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de control de documentos código 51.30.02, incluye el alcance del SGC, las exclusiones con sus respectivas justificaciones, explicación general del cumplimiento de cada uno de los requisitos de las normas, relacionando los procesos con los responsables, se referencia a los procedimientos y se anexan los documentos de apoyo que ayudan a la comprensión del SGC.

4.2.3 Control de Documentos

Se cuenta con el procedimiento 51.30.02 Control de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad, documentado para garantizar el control de los documentos externos e internos del Sistema, estos últimos en cuanto a su elaboración, adecuación (cambios), revisión, aprobación, identificación de cambios, versión y distribución.

Los documentos obsoletos, son recogidos e identificados para prevenir su uso no intencional.

Los documentos de origen externos son identificados y se controlan y comunican al proceso al que aplica.

4.2.4 Control de Registros

Se cuenta con el procedimiento documentado 51.30.03 Control de registros del Sistema de Gestión, que garantiza el control de los registros (Formatos diligenciados debidamente y archivados) en cuanto a su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición de estos una vez cumplido el tiempo de archivo, de acuerdo a la TRD del proceso, adicionalmente se cumplen con las directrices del componente de INFORMACIÓN del MECI.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.758-4</p>	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Código 51.30.01
			Versión 05

5. RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Dirección como responsable de la gestión y del desarrollo de todos y cada uno de los procesos que definen la calidad de su servicio, pondrá a disposición del personal que la conforma su compromiso, respaldo y los recursos necesarios para el logro de los objetivos propuestos y no ahorrará esfuerzos, para propender en forma permanente por el cumplimiento de la metodología y los procesos definidos en nuestro Manual de Calidad, teniendo como objetivo fundamental el cumplimiento de los requisitos y las expectativas de nuestros clientes y así propender por el beneficio de la Empresa y de la Sociedad, respaldada con la satisfacción, participación y desarrollo personal de cada uno de sus trabajadores.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Alta Dirección de la EAAAY EICE - ESP se asegura que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan en cada uno de los procesos, a través de la medición de la calidad del servicio.

5.3 POLITICA DE LA CALIDAD

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE - ESP se compromete con la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y sus actividades complementarias e inherentes y servicios de valor agregado, cumpliendo con todos los requisitos legales y reglamentarios, contribuyendo activamente en la protección del medio ambiente, mejorando continuamente el sistema de gestión de calidad, utilizando todos los medios necesarios para que la operación sea cada vez más eficaz y eficiente y respaldando la prestación del servicio con el equipo de trabajo altamente comprometido y capacitado a fin de cumplir satisfactoriamente con los objetivos de la organización y los requerimientos de los usuarios.

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 Objetivos de la Calidad

- ✓ Asegurar la calidad, continuidad, cobertura y eficiencia en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- ✓ Cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables a las actividades de la Empresa.
- ✓ Contribuir activamente en la protección del medio ambiente.
- ✓ Promover la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
			Código 51.30.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 05

- ✓ Contar con un equipo de trabajo altamente comprometido, capacitado y competente para lograr el crecimiento organizacional.
- ✓ Propender por la satisfacción del cliente.
- ✓ Maximizar recursos, racionalizar costos y reducir gastos que permitan impactar positivamente el coeficiente operacional.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión es planificado garantizando el ciclo PHVA, y se mantiene su integridad realizando la respectiva planificación de todo cambio identificado que lo afecte.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

En cada uno de los Manuales, Procesos y Procedimientos se encuentran identificados los responsables de cada actividad y la autoridad según sea el caso se encuentra establecida en la normatividad interna de la Empresa.

5.5.2 Representante de la Dirección

La EAAAY EICE - ESP, mediante Acto Administrativo designó al Jefe de la Oficina Planeación como el Representante de la Dirección, quien apoyado por el equipo de Calidad tienen la responsabilidad y autoridad para:

- ✓ Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión y de cualquier necesidad de mejora.
- ✓ Asegurar que todo el personal conozca y tenga conciencia de cumplir los requisitos del cliente, legales y de la organización.
- ✓ La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.

5.5.3 Comunicación Interna

La EAAAY EICE - ESP ha establecido diferentes mecanismos tales como; memorandos, circulares, resoluciones, comunicaciones oficiales, carteleras, telefonía móvil, telefonía fija, fax, correo electrónico, boletines internos, folletos, agendas internas, sitio Web Institucional, entre otros, para difundir la información emitida por los diferentes procesos de tal manera que se garantice su confiabilidad y la oportunidad.

	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento
			Manual
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Código 51.30.01
		Versión 05	

Adicionalmente se cumplen con las directrices del módulo de INFORMACIÓN y COMUNICACIÓN del MECI.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 Generalidades

El Representante de la Dirección prepara el informe de revisión por la dirección mediante procedimiento 51.30.05 Revisión por la Dirección para que la alta dirección, efectúe por lo menos una vez al año la revisión al Sistema Gestión de Calidad de la Empresa, luego de haber concluir la ejecución de una Auditoria Interna de Calidad, con el fin de asegurarse de la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continua del Sistema, deja evidencia de dicha actividad en el formato 51.30.05.01 Informe de revisión por la dirección.

	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
			Código 51.30.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 05

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La Empresa define los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del SGC, logrando así una oportuna planeación de la asignación de los mismos.

6.2 TALENTO HUMANO

6.2.1 Generalidades

Los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas que realicen trabajos que afecten la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio deben ser competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

La Empresa mediante la construcción de los perfiles para los diferentes cargos administrativos y operativos, busca definir las competencias que requiere el personal para ocupar dichos cargos y a través de la construcción de mecanismos, tales como la evaluación del desempeño, procesos de selección del personal, entre otros se busca verificar y garantizar el grado de cumplimiento de dichas competencias.

A través del desarrollo de capacitaciones, inducción, reinducción y jornadas de sensibilización, se promueve la toma de conciencia al interior del personal.

También se cumplen con el Modulo de Planeación y Gestión, Componente Talento Humano, elemento DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO del MECI.

6.3 INFRAESTRUCTURA

La EAAAY EICE - ESP determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante la programación de dichas actividades contempladas en el respectivo plan de mantenimiento preventivo dirigido a las instalaciones, equipos, maquinarias, infraestructura física y vehículos.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La Empresa cuenta con un proceso de SEGURIDAD INDUSTRIAL, a través de programas, brigadas y equipos de trabajo se busca prevenir y garantizar un óptimo ambiente laboral, social y cultural propendiendo por un adecuado clima organización.

	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento
			Manual
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Código 51.30.01
		Versión 05	

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio

La EAAAY EICE - ESP cuenta con los Procesos Misionales, en los cuales se planea y establecen los requisitos con que debe realizarse y prestarse los servicios, identificándose las actividades de verificación, validación, seguimiento y medición, así como los criterios de aceptación.

Adicionalmente se establece e implementa los diferentes planes tales como el Plan de Gestión y Resultados y el de compras de bienes y servicios de la Empresa el cual garantiza la asignación de recursos para el cumplimiento de su objeto social.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio

Como uno de los resultados de la Planificación del Sistema de Gestión de Calidad es la identificación, documentación y divulgación de los requisitos del cliente, legales de la Empresa, estos son referenciados de manera general en la caracterización de cada uno de los procesos.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio

La Empresa mediante la creación de mecanismos de verificación en las diferentes etapas de la prestación del servicio, garantiza que se tiene la capacidad de cumplir con los requisitos definidos y necesarios para la satisfacción del usuario.

7.2.3 Comunicación con el cliente

Se cuenta con diversos canales de difusión y comunicación tanto al interior de la Empresa como con la sociedad en general, logrando la retroalimentación con el cliente, atendiendo de manera oportuna las diferentes situaciones que se presenten (PQR).

Durante la prestación del servicio se da a conocer al cliente, los diferentes canales y responsables para garantizar una comunicación eficaz. El cliente también se puede comunicar a través de la página Web, Buzón de Sugerencias, Correos Electrónicos Institucionales, Ventanilla Única, Recepción, Telefónicamente y personal en el área de Atención al Ciudadano.

Se tiene garantizado a través de procedimientos documentados la atención de quejas, reclamos, percepciones y sugerencias.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.300.755-1</p>	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
			Código 51.30.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 05

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO (Exclusiones)

Hemos excluido en nuestro SGC los requisitos del apartado 7.3 Diseño y desarrollo de la Norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, ya que consideramos que la naturaleza de nuestra Empresa y el rol misional que cumple para la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo, se encuentra definido y especificado por el estado colombiano, específicamente por el ministerio de protección social a través de decretos y resoluciones (Dec. 1575/2007, Res 2115/2007 y aquellos que los modifiquen o sustituyan); esta normatividad define los parámetros, técnicas y niveles de cumplimiento mínimos en cuanto a calidad fisicoquímica y microbiológica del agua para considerarse como agua apta para consumo humano; de igual forma para la distribución de agua potable y la posterior recolección de aguas servidas, se cuenta con un reglamento denominado REGLAMENTO TÉCNICO DEL SECTOR DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO RAS - 2000 y la NSR10, reglamentos que define específicamente los métodos de ingeniería para la construcción, tendido y operación de una red de acueducto y alcantarillado en su componente hidráulico, por lo cual la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE - ESP., no realiza actividades de diseño o desarrollo de nuevas técnicas ni para potabilizar el agua, ni para la distribución y recolección aguas servidas, ni para el manejo de los residuos sólidos por medio de rellenos sanitarios ya que estas se regulan a través de normas y reglamentos emitidos por instituciones que guían estas actividades.

7.4 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

7.4.1 Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios

La EAAAY EICE - ESP.cuenta con el Proceso de Compras con código 51.22, con el fin de garantizar el suministro oportuno y adecuado de productos y servicios requeridos por los diferentes procesos, garantizando la respectiva evaluación, selección y control de proveedores de acuerdo a los criterios según el bien o servicio adquirir.

7.4.2 Información para la Adquisición de Bienes y Servicios

La Empresa tiene definido los diferentes procedimientos contractuales que en cumplimiento de la normatividad aplicable buscan garantizar el cumplimiento de los requisitos de los bienes y/o servicios a adquirir por la Empresa. Se tiene un manual de contratación.

7.4.3 Verificación de los productos y/ Servicios adquiridos

Los productos o servicios son verificados con el fin de evidenciar el cumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato, esta se realiza mediante la designación de supervisiones y/o interventores, el resultado es registrado y analizado con el fin de garantizar el control y mejora de las relaciones con los proveedores.

	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
			Código 51.30.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 05

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la Producción y de la prestación del servicio

La Empresa cuenta con los Procesos Misionales los cuales están debidamente documentados siguiendo el ciclo PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar), con base en la planificación del Sistema de Gestión de Calidad, se garantiza la disponibilidad y oportunidad de los recursos (equipos, tecnología, información, planes de trabajo, procedimientos, mecanismos de seguimiento y medición de los procesos, para la administración de los riegos).

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

La Empresa valida todos sus procesos misionales ya que las deficiencias en la prestación del servicio se evidencian durante y después de haberse prestado los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. La Empresa tiene establecidas actividades y/o procedimientos para el cumplimiento de las metas de los indicadores de cobertura, calidad y continuidad de acuerdo a la normatividad vigente, asimismo, califica su personal y el uso de métodos y procedimientos específicos para la validación de los procesos misionales y la satisfacción de nuestros usuarios.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

En el Sistema de Gestión de Calidad de la EAAAY EICE - ESP, en todos los servicios a prestar tiene establecido que la identificación y trazabilidad se realice por el código de los procesos, procedimientos, formatos, manuales e instructivos, quedando evidenciado en los registros de cada uno de los formatos.

A continuación se enuncian los 31 procesos que se tienen establecidos en nuestro sistema de gestión de calidad:

- 51.01 Gerencia
- 51.02 Planeación
- 51.03 Acueducto
- 51.04 PTAP
- 51.05 Alcantarillado
- 51.06 PTAR
- 51.07 Aseo
- 51.08 Operación y Mantenimiento
- 51.09 Relleno Sanitario
- 51.10 Comercial
- 51.11 Cartera
- 51.12 Facturación
- 51.13 P.Q.R.
- 51.14 Ambiental

	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento
			Manual
			Código
			51.30.01
	Fecha de Elaboración	Fecha Última Modificación	Versión
	2008-09-24	2014-12-19	05

- 51.15 Proyectos
- 51.16 Catastro
- 51.17 Laboratorio Medidores de Agua
- 51.18 Laboratorio de Aguas
- 51.19 Jurídica
- 51.20 Recursos Humanos
- 51.21 Almacén
- 51.22 Compras
- 51.23 Contabilidad
- 51.24 Tesorería
- 51.25 Presupuesto
- 51.26 Sistemas
- 51.27 Seguridad Industrial
- 51.28 Medios y Comunicación
- 51.29 Archivo y Procesos
- 51.30 Calidad
- 51.31 Control Interno

7.5.4 Propiedad del Cliente

El historial de cada suscriptor es considerado propiedad del cliente y se encuentra debidamente custodiada de acuerdo a la normatividad vigente.

7.5.5 Preservación del producto y/o servicio

La EAAAY EICE - ESP identifica y garantiza mediante la protección y mantenimiento de sus recursos en general que se vayan a utilizar durante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Se establecen controles para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo tales como las pruebas de laboratorio para la calidad de agua, vertimientos, control de caudales, toma de presiones, manejo de lixiviados, control de olores en el relleno, seguimiento a las metas propuestas, etc., con el objetivo de garantizar que se alcancen los objetivos planificados.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición

La Empresa identifica en cada uno de sus procesos y procedimientos los equipos que son susceptibles de ser calibrados, verificados y que requieran de un mantenimiento preventivo de acuerdo al manual de operación de cada uno de los equipos que se utilizan. Lo anterior proporciona confianza en los datos, los procesos de medición y seguimiento mediante la confirmación de que los equipos empleados para este fin son aptos para utilizarse y que se mantienen con una precisión adecuada de acuerdo a normas aceptadas.

	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
			Código 51.30.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 05

8. MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA

8.1 Control de los equipos de seguimiento y de medición

La EAAAY – EICE ESP en cada proceso tiene establecidas las actividades para “Verificar” y “Actuar” garantizando el análisis de los datos y la generación de mejora continua.

8.2 Seguimiento y Medición

8.2.1 Satisfacción del Cliente

La EAAAY EICE - ESP realiza encuestas de satisfacción del cliente, con el fin de conocer el nivel de satisfacción del cliente con los servicios ofrecidos por la Empresa.

8.2.2 Auditoria interna

La EAAAY EICE - ESP tiene establecido el procedimiento 51.31.03 Auditorías Internas, el cual garantiza que las auditorias sean programadas, planificadas, preparadas, ejecutadas e informadas de acuerdo al resultado, a los diferentes líderes de proceso, con el fin que generen las acciones respectivas sin demora injustificada.

Los auditores internos de calidad, no pueden auditar su propio trabajo.

8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos

La EAAAY EICE - ESP ha establecido como mecanismo los indicadores de gestión, para realizar el seguimiento y medición al logro de los objetivos de cada proceso del Sistema de Gestión de calidad.

8.2.4 Seguimiento y Medición de producto y/o servicio

La EAAAY EICE - ESP ha establecido como mecanismo la encuesta de satisfacción y calidad del servicio prestado, pruebas de laboratorio, metas en el Plan de Gestión y Resultados y en la caracterización de los procesos para realizar el seguimiento y medición al logro de los objetivos de cada proceso del Sistema de Gestión de calidad.

8.3 Control del producto y/o servicio no conforme

Se cuenta con el procedimiento 51.30.04 Producto no conforme, que garantiza que todo Producto No Conforme se identifique y se controle, mediante acciones encaminadas a eliminar la causa de la no conformidad detectada cuando aplique.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT 844.000.785-4</p>	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
			Código 51.30.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 05

8.4 Análisis de Datos

La EAAAY EICE - ESP determina, recopila y analiza la información generada durante la ejecución de los procesos, incluyendo los resultados de los seguimientos y mediciones con el fin de evidenciar la idoneidad, conveniencia, adecuación, efectividad y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de conocer la satisfacción del cliente, conformidad del servicio y/o producto.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora Continua

La EAAAY EICE - ESP mejora continuamente la efectividad del Sistema de Gestión de calidad, apoyado en la política de calidad, objetivos de calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas, las acciones preventivas y la revisión del SGC por la dirección.

8.5.2 Acción Correctiva

La EAAAY EICE - ESP tiene establecido el procedimiento 51.31.08 Acciones Correctivas, el cual establece las disposiciones a seguir a toda no conformidad real o potencial identificada en el Sistema de Gestión de Calidad, las cuales son debidamente documentadas, analizadas para identificar la(s) causa(s), se establecen las actividades que contribuyan a eliminar la(s) causa(s) y se realiza seguimiento a la ejecución de las actividades con el fin de evidenciar que la causa fue eliminada.

8.5.3 Acción Preventiva

La EAAAY EICE - ESP tiene establecido el procedimiento 51.31.09 Acciones Preventivas, busca eliminar las causas de no conformidades potenciales en aras de evitar su ocurrencia y mediante la implementación de acciones preventivas encaminadas a contrarrestar los efectos de los posibles problemas potenciales, determinando mediante el seguimiento y control a las mismas su eficacia y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.000.758-4</p>	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
			Código 51.30.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 05

II. MANUAL DE CALIDAD LABORATORIO DE MEDIDORES DE AGUA

1. OBJETO

El Laboratorio de Medidores de Agua de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado y Aseo de Yopal, cuenta con un sistema de gestión basado en la NTC-ISO/IEC 17025:2005 "Requisitos generales para la competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración", cuyo objetivo básico es cumplir con el servicio de calibración de medidores de agua, nuevos y usados; para ello cuenta con un equipo de patrones e instrumentos calibrados por entidades acreditadas que garantiza la capacidad y trazabilidad de los mismos, así como de los instrumentos mencionados anteriormente calibrados o ensayados.

El laboratorio de Medidores de Agua de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado y Aseo de Yopal realiza todas sus actividades de calibración y ensayo de acuerdo a las NTC 1063 de los años 1994 y 2007, "Medición del flujo de agua en conductos cerrados a sección llena. Medidores de agua potable fría".

En el Manual de Gestión del laboratorio se describen todos los requisitos especificados en la norma NTC- ISO/IEC 17025:2005, para la acreditación del Laboratorio.

Para propósitos del presente manual, se aplican los términos y definiciones dados en la norma NTC - ISO/IEC 17000 y las del VIM.

2. SERVICIOS

El laboratorio de Medidores de Agua de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado y Aseo de Yopal, presta el servicio de calibración de medidores de agua potable, nuevos y usados, al área Comercial; para su gestión respectiva.

3. NUMERALES QUE NO APLICAN EN EL LABORATORIO

Actualmente no se aplican en el Laboratorio, los siguientes numerales:

- 5.4.4 Métodos no normalizados
- 5.4.5 Validación de los métodos (en lo referente a los métodos no normalizados)
- 5.7 Muestreo

4. SISTEMA DE GESTIÓN DEL LABORATORIO

4.1. ORGANIZACIÓN

4.1.1 La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP, es una empresa de servicios públicos y su naturaleza jurídica es la de una Empresa Industrial y Comercial del Estado, del orden municipal, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, y patrimonio propio. Esta se constituye como una empresa jurídica de derecho público, la cual se encuentra circunscrita por su objeto a la Ley 142 de 1994 y las demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 894.000.755-1</p>	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Código 51.30.01
			Versión 05

La Directiva No. 001 del 2013, de fecha 30 de enero del 2013, en el capítulo I, artículo 5. Objeto Social, establece en el literal k) (Por la cual se reforman los estatutos de la empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP). Prestar los servicios de calibración de medidores, una vez se acredite el laboratorio de medidores de la EAAAY EICE, de acuerdo a las tarifas que establezca la gerencia por acto administrativo.

4.1.2 El laboratorio de Medidores de Agua de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado y Aseo de Yopal, es una organización constituida legalmente, mediante directiva N° 007 de diciembre 20 del 2007, POR CUAL SE CREAN NUEVAS DEPENDENCIAS Y SE MODIFICAN CARGOS EN LA PLANTA DE PERSONAL DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL.

4.1.3 Es responsabilidad del laboratorio de Medidores de Agua de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado y Aseo de Yopal realizar sus actividades de calibración de modo que se cumplan los requisitos de la norma NTC ISO/IEC 17025:2005, se satisfagan las necesidades de los clientes, la normatividad existente y los requerimientos del Organismo Nacional de Acreditación en Colombia "ONAC", que es quien otorga el reconocimiento de acreditación.

4.1.4 El sistema de gestión se desarrolla y cubre el trabajo realizado en nuestras instalaciones de carácter permanente ubicadas en la carrera 19 No. 21 - 34 Yopal Casanare y no cuenta con instalaciones temporales o móviles asociadas.

4.1.5 El laboratorio de Medidores de Agua de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado y Aseo de Yopal, está dedicado a realizar calibración a los medidores de agua, nuevos y usado, para la gestión comercial de la empresa; por lo anterior, para evitar posibles conflictos de intereses, se ha hecho el análisis respectivo en la matriz (código 51.30.01.10) y la alta Dirección ha emitido una declaración de independencia (código 51.30.01.11).

4.1.6 El laboratorio de Medidores de Agua de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado y Aseo de Yopal, tiene:

a) Una estructura organizacional, con personal directivo y técnico, quienes independiente de otras responsabilidades y autoridades, tienen asignados los recursos necesarios así:

- ✓ Estructura documental: consistente en manuales, procedimientos e instrucciones.
- ✓ Estructura organizacional: definida en el manual de funciones.
- ✓ Un Tecnólogo, quien tiene la autoridad y responsabilidad para mantener y vigilar el mantenimiento y cumplimiento del sistema de gestión, y de los procedimientos de calibración.
- ✓ Recursos tecnológicos como computadores, impresora, máquina etiquetadora para la calibración, software de calibración y demás requerimientos del Laboratorio
- ✓ Recursos presupuestales para inversión en equipos, programas de formación y capacitación, programas de calibración y mantenimiento, entre otras.
- ✓ Infraestructura compuesta por las instalaciones del Laboratorio, el banco de calibración y zonas de almacenamiento y despacho.

Necesarios para desempeñar las tareas, así como el mantenimiento y la mejora del sistema de gestión y la identificación de los desvíos del sistema de gestión o de los procedimientos de calibración, e iniciar acciones destinadas a prevenir o minimizar dichos efectos.

	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
			Código 51.30.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 05

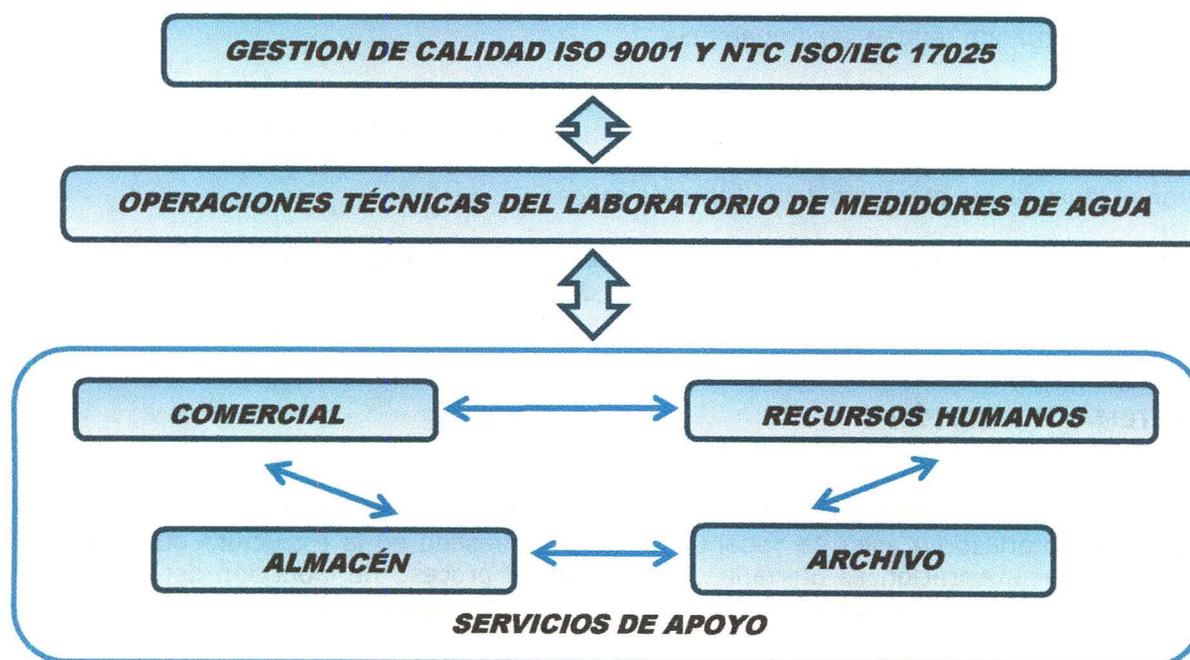
b) La estructura organizacional, así como la descripción de los cargos en el Manual de funciones de la EAAAY, el código de ética (código 51.30.01.08) y una declaración de personal (código 51.30.01.01), que están orientados a asegurar que el personal está libre de cualquier presión o influencia indebida, que pudiese perjudicar la calidad de las calibraciones.

c) Una de las políticas del Laboratorio de Medidores de agua de la EAAAY es la de "asegurar la protección de la información confidencial y los derechos de propiedad de los clientes"; para ello se tiene definido el procedimiento con código 51.17.08. Protección de la información confidencial y derecho de propiedad de los clientes; y cada vez que se vincula una persona al Laboratorio, se le hace firmar un compromiso de confidencialidad, el cual es adjuntado a la hoja de vida respectiva.

d) La política de "mantener la confianza del cliente en cuanto a la competencia, juicio e integridad operativa del Laboratorio", está dada por:

1. La evaluación de desempeño y técnica que se hace periódicamente a través del área de Recursos Humanos, al personal del Laboratorio
2. El procedimiento de calibración de medidores (código 51.17.13).
3. El software de calibración, cuyos parámetros no pueden ser manipulados, excepto por el programador; con autorización previa.
4. La protección de la información confidencial (procedimiento 51.17.08).

e) La organización y la estructura de gestión del Laboratorio está definida en el organigrama de la EAAAY, dependiendo de la Dirección Técnica y consta de un Tecnólogo de laboratorio, 2 Técnicos de laboratorio y 1 inspector (ver organigrama, anexo 1), y las relaciones entre la gestión de calidad, las operaciones técnicas y los servicios de apoyo, es como se describe a continuación:



 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 994.900.755-1</p>	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
			Código 51.30.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 05

f) Las responsabilidades, autoridades e interrelación del personal que dirige y verifica, (Tecnólogo del Laboratorio de medidores de agua), y realiza (Técnicos del Laboratorio de medidores de agua), el trabajo que afecta la calidad de las calibraciones de medidores de agua, es la que se indica en el anexo 1.

g) El Tecnólogo del Laboratorio de Medidores de agua es el encargado de supervisar al(os) Técnico(s) de Laboratorio; dicha supervisión se evidencia en el formato código 51.30.01.02.

h) El Tecnólogo del Laboratorio de medidores de agua, es el responsable de las operaciones técnicas del laboratorio y debe solicitar anualmente, de acuerdo a las políticas de la empresa, la asignación presupuestal, para asegurar la calidad requerida de las operaciones del laboratorio.

i) El Tecnólogo del Laboratorio de medidores de agua, es el responsable de la calidad, quien independientemente de sus otras funciones, tiene la responsabilidad y autoridad para asegurar que el sistema de gestión relativo a la calidad sea implementado y respetado en todo momento. El representante de la Dirección del Laboratorio de Medidores de Agua es el Tecnólogo, quien tiene acceso al más alto nivel de la Organización.

j) La siguiente tabla muestra los sustitutos para el personal directivo clave.

Cargo	Sustituto
Tecnólogo Laboratorio de medidores de agua	Técnico del laboratorio(*)
Técnico(s) de Laboratorio de medidores de agua	Tecnólogo del Laboratorio de medidores de agua Técnico(s) del Laboratorio de medidores de agua(*)

(*) Siempre y cuando tengan la competencia.

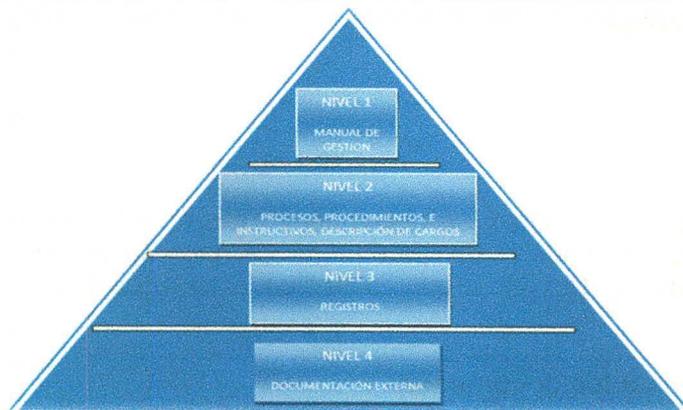
K) A través de la supervisión del personal y de las políticas de calidad, se asegura de que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo éstas contribuyen al logro de los objetivos del sistema de calidad.

4.1.7 Los procesos de comunicación dentro del Laboratorio se hacen a través de reuniones informativas al personal, de forma personal, escrita o de circulares, a través de publicación en las carteleras y de emisión de informes, así como del correo electrónico y capacitaciones.

4.2 SISTEMA DE GESTIÓN

4.2.1 La estructura del sistema de gestión del laboratorio de medidores de Agua de la Empresa de acueducto Alcantarillado y aseo de Yopal Casanare está basado en la estructura que viene a continuación; la documentación es utilizada como parte del proceso de inducción del personal. Permanece en el archivo del laboratorio a disposición del personal que requiere su consulta.

	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Código 51.30.01
			Versión 05



4.2.2 La política de calidad del Laboratorio de medidores de agua de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP es la de prestar los servicios de Calibración de Medidores de agua, nuevos y usados, dando cumplimiento a los requerimientos legales y reglamentarios, con la calidad requerida en nuestro servicio al cliente, con buenas prácticas profesionales a fin de lograr su satisfacción; buscando el mejoramiento continuo de nuestros procesos, garantizando confidencialidad, confiabilidad, un buen servicio, y la confianza de nuestros clientes.

La Dirección del laboratorio está comprometido con el cumplimiento de la norma NTC ISO/IEC 17025:2005 y del mejoramiento continuo de la eficacia del sistema de gestión y es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades, por tal razón el personal que allí labora, está familiarizado con la documentación y permanentemente está implementando las políticas y procedimientos en su trabajo. Formato 51.30.01.09 Política de Calidad Laboratorio de Medidores de Agua.

4.2.3 A través de la declaración de la Dirección de independencia de la alta dirección (código 51.30.01.11), de las actas resultantes de los Comités de Calidad y de la revisión por la Dirección, la Gerencia, actualmente, a través del(a) Agente Especial Encargado(a) demuestra su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión y de mejorar continuamente su eficacia.

4.2.4 La alta dirección, a través del(a) Agente Especial Encargado(a), a través de las reuniones con el personal, comunican la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios.

4.2.5 El manual de calidad hace referencia a los documentos que hacen parte del sistema de gestión de calidad del laboratorio de Medidores de agua potable de la EAAAY, mediante el código asignado a cada uno.

4.2.6 Las funciones y responsabilidades del Tecnólogo del Laboratorio de medidores de agua, referencia la responsabilidad técnica y de calidad, para asegurar el cumplimiento de esta norma internacional

4.2.7 Cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de calidad del Laboratorio, se asegura la integridad a través del procedimiento código 51.30.02 Control de documentos.

	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
			Código 51.30.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 05

4.3 CONTROL DE DOCUMENTOS

4.3.1 Generalidades

El procedimiento código 51.30.02. Control de documentos, fue establecido para controlar los documentos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad; su alcance aplica para los documentos internos y los externos del Laboratorio de Medidores de Agua de la EAAAY.

4.3.2 Aprobación y emisión de los documentos

4.3.2.1 Todos los documentos que hacen parte del sistema de gestión del laboratorio, son revisados y aprobados para su uso; de acuerdo a los parámetros establecidos en el procedimiento código 51.30.02. Control de documentos.

4.3.2.2 Los literales a), b), c), y d)), de la norma NTC ISO/IEC 17025, están contemplados en el procedimiento código 51.30.02. Control de documentos.

4.3.2.3 Los documentos del sistema de gestión generados por el Laboratorio tienen un encabezado el cual, consta del logotipo de la Empresa de Acueducto Alcantarillado y aseo de Yopal, el nombre del procedimiento, el tipo de documento un código, la fecha de elaboración, la fecha de la última modificación, la versión, la numeración de las páginas relacionada con el total de las mismas. El tecnólogo del laboratorio es la única persona encargada de emitir los documentos del Laboratorio de medidores de agua.

4.3.3 Cambios en los documentos

Los numerales 4.3.3.1, 4.3.3.2, 4.3.3.3 y 4.3.3.4, de la norma NTC ISO/IEC 17025, están descritos en el procedimiento código 51.30.02. Control de documentos. El sistema de gestión de documentos no permite hacer modificaciones a los documentos a mano.

4.4 REVISIÓN DE LOS PEDIDOS, OFERTAS Y CONTRATOS

4.4.1 El Laboratorio de Medidores de Agua de la EAAAY ha definido el procedimiento código 51.17.01 para la revisión de pedidos ofertas y contratos; en el cual se incluyen:

a) Los requisitos, incluidos los métodos a utilizar, los cuales están adecuadamente definidos, documentados y entendidos.

b) La Dirección Comercial de la EAAAY antes de realizar cualquier cotización o antes de solicitarle a la Unidad de Jurídica la elaboración de un contrato, debe confirmarlo con el Laboratorio de Medidores de agua, si tiene la capacidad y los recursos necesarios (humanos, tecnológicos, de programación, suministro de agua y energía, etc.), para ejecutar el trabajo.

	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento
			Manual
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Código 51.30.01
		Versión 05	

c) El laboratorio de Medidores de la EAAAY utiliza el método normalizado en la NTC 1063-3, el cual se denomina método de recolección volumétrica, que consiste en medir la cantidad de agua que pasa a través del medidor y es recogida en un recipiente volumétrico calibrado para luego hallar su error.

4.4.2 La Oficina de Jurídica, encargada de la parte contractual de contratación conserva los registros de las revisiones, siempre y cuando estas sean significativas y en lo posible, cualquier diferencia entre el pedido u oferta, y el contrato debe ser resuelta antes de iniciar cualquier trabajo.

4.4.3 El Laboratorio no realiza subcontratación sin autorización del cliente.

4.4.4 El Laboratorio de medidores de agua, informará al cliente de cualquier desviación con respecto al contrato.

4.4.5 Si un contrato se modifica después de haber comenzado el trabajo, se debe repetir el mismo proceso de revisión de contrato y se deben comunicar los cambios a todo el personal afectado.

4.5 SUBCONTRATACIÓN DE ENSAYOS Y DE CALIBRACIONES

4.5.1 Cuando el Laboratorio de medidores de la EAAAY necesite subcontratar un trabajo de Calibración de Medidores, ya sea debido a circunstancias no previstas o en forma continua, este se hará con un Laboratorio de Calibración de Medidores de agua, Acreditado, vigente ante el Organismo de Acreditación en Colombia ONAC, previa autorización del cliente.

4.5.2 El Laboratorio de Medidores comunica al cliente y por lo tanto, se debe obtener la aprobación por escrito, en caso de que se subcontrate la calibración de los medidores de agua.

4.5.3 El laboratorio de medidores de la EAAAY, es responsable, frente al cliente del trabajo realizado por el subcontratista, excepto, en el caso que el cliente especifique el subcontratista a utilizar.

4.5.4 El Laboratorio mantiene actualizado un registro de todos los subcontratistas que eventualmente la EAAAY utilice, para las calibraciones, previa investigación en la página web del ONAC, sobre el estado de acreditación de los mismos.

4.6 COMPRAS DE SERVICIOS Y DE SUMINISTROS

4.6.1 El Laboratorio de medidores de agua, ha definido la siguiente política: "las compras de productos o servicios críticos, deben ser verificadas por personal competente y los proveedores a los cuales se les hayan realizado compras, serán ser evaluados periódicamente"; el procedimiento para la selección y compras de servicios y suministros utilizado por la EAAAY es el 51.22.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.000.788-4</p>	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento
			Manual
			Código 51.30.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 05

En el proceso de calibración de medidores de agua, no se utilizan reactivos y/o materiales consumibles que deban ser manejados bajo cuidados especiales.

4.6.2 El Laboratorio de Medidores de la EAAAY no utiliza para sus calibraciones reactivos, ni materiales consumibles, por lo anterior este numeral no aplica.

4.6.3 Las solicitudes de compras de los elementos que afectan a la calidad de las prestaciones del laboratorio deben contener los datos que describan los servicios y suministros solicitados, lo más claramente posible. Estos documentos de compra deben ser revisados y aprobados en cuanto a su contenido técnico, por personal competente, antes de ser liberados.

4.6.4 El Laboratorio evalúa a los proveedores de los suministros y servicios, que afectan a la calidad de las calibraciones, y mantiene los registros de dichas evaluaciones; el tecnólogo del laboratorio mantiene actualizada una lista de los proveedores aprobados. Formato 51.30.01.05 Evaluación de Proveedores.

4.7 SERVICIO AL CLIENTE

4.7.1 El Laboratorio está dispuesto a cooperar con los clientes o sus representantes para aclarar aspectos referentes a sus solicitudes de calibración y con del desempeño del Laboratorio en relación con el trabajo realizado, garantizando en todo momento, la confidencialidad del trabajo realizado a otros clientes.

4.7.2 Las encuestas de satisfacción al cliente del Laboratorio de medidores de agua, es la herramienta definida, para obtener información de retorno tanto positiva como negativa de los clientes. Formato 51.30.01.04 Encuesta de Satisfacción.

4.8 QUEJAS

La política definida por el Laboratorio de medidores de agua es "las quejas de los clientes internos y externos, éstos últimos captados por Servicio al Cliente, deben ser resueltas en un término no mayor a 72 horas".

El procedimiento para la resolución de las quejas del laboratorio de medidores de agua es el 51.17.02.

4.9 CONTROL DE TRABAJOS DE ENSAYOS Y/O DE CALIBRACIONES NO CONFORMES

4.9.1 El Laboratorio ha definido la siguiente política: "dar tratamiento, inmediatamente se detectan trabajos de calibraciones no conformes resultantes del incumplimiento de las políticas, de los procedimientos y de los requisitos acordados con el cliente y cuando se requiera, ser tratados mediante el procedimiento de acciones correctivas".

	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
			Código 51.30.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 05

El procedimiento para el control de las calibraciones no conformes realizadas por el laboratorio de medidores de agua, es el 51.17.03; mediante el cual se asegura el cumplimiento de los literales a, b, c, d y e.

4.9.2 Cuando la evaluación indique, que el trabajo no conforme podría volver a ocurrir, o, existan dudas sobre el cumplimiento de las operaciones del Laboratorio de medidores de agua, con sus propias políticas y procedimientos, se debe aplicar inmediatamente el procedimiento de acciones correctivas 51.31.08.

4.10 MEJORA

El Laboratorio de medidores de agua, mejora continuamente la eficacia de su sistema de gestión, mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de la auditoría, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

4.11 ACCIONES CORRECTIVAS

4.11.1 Generalidades

El laboratorio de medidores de agua ha establecido la siguiente política: "las no conformidades reales, deben ser tratadas, tan pronto sean identificadas, mediante el procedimiento de acciones correctivas".

El procedimiento de acciones correctivas, definido por la empresa, es el 51.31.08.

4.11.2 Análisis de las causas

El registro 51.31.08, establece las herramientas a utilizar para el análisis de las causas, de las no conformidades tratadas mediante el procedimiento de acciones correctivas.

4.11.3 Selección e implementación de las acciones correctivas

Las acciones correctivas están enfocadas a la eliminación de las causas que generan el problema; por lo tanto, los planes de acción están encaminados en lo posible, a prevenir que se vuelvan a presentar; los análisis respectivos quedan registrados en el formato 51.31.08.

4.11.4 Seguimiento de las acciones correctivas

El Tecnólogo del laboratorio realiza el seguimiento de los resultados para asegurarse de la eficacia de las acciones correctivas.

	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
			Código 51.30.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 05

4.11.5 Auditorias adicionales

Cuando la identificación de no conformidades o desvíos ponga en duda el cumplimiento del laboratorio con sus propias políticas y procedimientos o el cumplimiento con estas norma internacional, se programan auditorias adicionales.

4.12 ACCIONES PREVENTIVAS

4.12.1 El Laboratorio de medidores de agua, identifica las mejoras necesarias y las potenciales fuentes de no conformidades. Cuando se identifiquen oportunidades de mejora o se requiere una acción preventiva, se aplica el procedimiento 51.31.09.

4.12.2 El procedimiento 51.31.09 de acciones preventivas incluye la iniciación de dichas acciones y la aplicación de controles para asegurar que sean eficaces.

4.13 CONTROL DE REGISTROS

4.13.1 Generalidades

4.13.1.1 El Laboratorio de medidores de agua, aplica el procedimiento 51.30.03 para la identificación, la recopilación, la codificación, el acceso, el archivo, el almacenamiento y la disposición de los registros de la calidad y los registros técnicos.

4.13.1.2 Todos los registros de calidad y técnicos, siguen los parámetros establecidos en el procedimiento 51.30.03.

4.13.1.3 Todos los registros son conservados en sitio seguro y se mantienen en forma confidencialidad.

4.13.1.4 Los registros del laboratorio almacenados electrónicamente, como son los certificados de calibración tienen doble copia de almacenamiento, una en el computador del banco de calibración y otra en el computador del Tecnólogo, y además, mensualmente, se está haciendo un backup, de los certificados y de la información técnica y de calidad, en un CD, archivado por el Tecnólogo del Laboratorio.

4.13.2 Registros Técnicos

4.13.2.1 El Laboratorio de medidores de agua conserva, por un periodo determinado, los registros de las observaciones originales, de los datos derivados, los registros de calibración, los registros del personal (*) y una copia de cada informe de ensayo o certificado de calibración emitido. Los registros correspondientes a cada identificación de los factores que afectan la incertidumbre y posibilitar que el ensayo o la calibración sea repetido bajo condiciones lo más cercanas posible a las originales. Los registros incluyen la identidad del personal responsable, de la realización de cada calibración y de la verificación de los resultados.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.000.755-4</p>	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
			Código 51.30.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 05

(*) Los registros de personal son archivados en Recursos Humanos.

4.13.2.2 Las observaciones, los datos y los cálculos se registran en el momento de hacerlos, y se relacionan con la operación ejecutada.

4.13.2.3 Cuando por circunstancias imprevistas, se presenten errores en los registros, cada error debe ser tachado, no debe ser borrado, hecho ilegible, ni eliminado, y el valor correcto debe ser escrito al margen. Todas estas alteraciones a los registros son firmadas o visadas por la persona que hace la corrección. En el caso de los registros guardados electrónicamente, se anulará el registro y este debe ser corregido nuevamente, haciendo la salvedad del registro anulado.

4.14 AUDITORIAS INTERNAS

4.14.1 El Laboratorio efectúa anualmente, de acuerdo al procedimiento 51.31.03, auditorías internas de sus actividades para verificar que las operaciones continúan cumpliendo con los requisitos del sistema de gestión y de esta norma internacional.

El programa de auditoria interna considera todos los elementos del sistema de gestión, incluidas las actividades de calibración.

El responsable de la calidad de la EAAAY, es quien planifica y organizar las auditorias según lo establecido en el calendario y lo solicitado por la dirección. Las auditorias son efectuadas por personal formado y calificado, quien será, siempre que los recursos lo permiten, independiente de la actividad a ser auditada; cuando se requiera acompañamiento técnico, este será contratado externamente.

4.14.2 Cuando los hallazgos de las auditorias pongan en duda la eficacia de las operaciones o la exactitud o validez de los resultados de las calibraciones del laboratorio, se tomaran acciones correctivas oportunas y, si las investigaciones revelaran que los resultados del laboratorio pueden haber sido afectados, se informará por escrito a los clientes.

4.14.3 El sector auditado así como los hallazgos de la auditoria, son registrados en el Informe de Auditoria (registro 51.31.03.04), y las no conformidades detectadas durante la auditoria serán tratadas mediante el procedimiento de acciones correctivas (51.31.08).

4.14.4 Se hará seguimiento a las no conformidades detectadas durante la auditoria, para verificar y registrar la implementación y eficacia de las acciones correctivas tomadas.

4.15 REVISIONES POR LA DIRECCIÓN

4.15.1 La alta dirección del laboratorio de medidores de agua, efectúa anualmente, de acuerdo con un calendario y con el procedimiento, una revisión del sistema de gestión y de las actividades de calibración del laboratorio, para asegurarse de que se mantienen constantemente adecuados y eficaces, y para introducir los cambios o mejoras necesarios. La revisión, cubre los elementos siguientes:

	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento
			Manual
	Fecha de Elaboración	Fecha Última Modificación	Código
2008-09-24	2014-12-19	51.30.01	Versión
			05

- ✓ La adecuación de las políticas y los procedimientos;
- ✓ Los informes del personal directivo y de supervisión;
- ✓ El resultado de las auditorías internas recientes;
- ✓ Las acciones correctivas y preventivas;
- ✓ Las evaluaciones por organismos externos;
- ✓ Los resultados de las comparaciones inter laboratorios o de los ensayos de aptitud;
- ✓ Todo cambio en el volumen y el tipo de trabajo efectuado;
- ✓ La retro alimentación de los clientes;
- ✓ Las quejas;
- ✓ Las recomendaciones para la mejora;
- ✓ Otros factores pertinentes, tales como las actividades del control de la calidad, los recursos y la formación del personal.

4.15.2 Los hallazgos de las revisiones por la dirección y las acciones son registradas en el acta de revisión por la dirección; estableciendo que las acciones sean realizadas dentro de un plazo apropiado.

5. REQUISITOS TÉCNICOS

5.1 GENERALIDADES

5.1.1 El Laboratorio tiene en cuenta y define en el proceso y en los procedimientos relacionados, todos los elementos que debe tener en cuenta para determinar la exactitud y confiabilidad del ensayo de calibración; lo cual está relacionados a lo largo de este capítulo.

El procedimiento 51.17.07, establece las condiciones generales y los factores que se deben tener en cuenta para determinar la exactitud y confiabilidad de los ensayos.

5.1.2 El grado en que los factores contribuyen a la incertidumbre total de la medición difiere considerablemente según las calibraciones de los medidores de agua; por lo cual la el personal del Laboratorio de Medidores de Agua, tiene en cuenta estos factores al desarrollar los métodos y procedimientos de calibración, la formación y la calificación del personal, así como la selección y la calibración de los equipos utilizados.

5.2 PERSONAL

5.1.3 El personal técnico que opera los equipos de laboratorio, realiza ensayos de calibración a los medidores de agua, evalúa los resultados, firma los informes de ensayo y los certificados de calibración; es calificado con base en la educación, formación, experiencia y habilidades demostradas, según lo especifica el manual de descripción de cargos, la documentación soporte de formación se encuentra evidenciada en las hojas de Vida de cada trabajador y reposa en el área de Recursos Humanos.

	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
			Código 51.30.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 05

5.1.4 Las metas con respecto la educación, la formación del personal del Laboratorio de Medidores de Agua, están descritas en el Manual de Funciones de la EAAAY. La política respecto al personal es "Mantener y mejorar la competencia técnica del personal del Laboratorio de Medidores de Agua". La identificación de las necesidades de capacitación del personal del Laboratorio se hace básicamente a través de la supervisión y de la evaluación de desempeño; estas necesidades son solicitadas para su ejecución a Recursos Humanos, de acuerdo al procedimiento establecido para ello.

Cuando se requiera, se evalúa la eficacia de las acciones de formación implementadas.

5.2.3 La supervisión del personal bajo contrato o a título suplementario será realizado por el tecnólogo del laboratorio en el registro 51.30.01.02.

5.2.4 Los perfiles del personal directivo, técnico y de apoyo, del Laboratorio, están definidos en el Manual de Funciones de la EAAAY.

5.2.5 Las autorizaciones emitidas al personal del Laboratorio para realizar calibraciones, emitir certificados de calibración, emitir opiniones o interpretaciones, y para operar tipos particulares de equipos, se encuentran en las hojas de Vida del personal del laboratorio de Medidores de agua. Formato 51.30.01.03 Autorización de Personal.

Los registros de nivel de estudios, calificaciones profesionales, formación, habilidades y experiencia del personal técnico y del personal contratado, están archivados en las Hojas de Vida del personal, respectivamente.

5.3 INSTALACIONES Y CONDICIONES AMBIENTALES

5.3.1 Las instalaciones del laboratorio, las fuentes de energía, la iluminación y las condiciones ambientales fueron diseñadas de manera que facilitan la realización de las calibraciones.

El software de calibración está diseñado de tal manera, que cuando las condiciones ambientales están fuera de los límites establecidos, invalida la prueba; y esta se vuelve a repetir hasta que las condiciones se encuentren dentro de los límites establecidos.

5.3.2 El Laboratorio, realiza el seguimiento, control y registro de las condiciones ambientales, según lo establecido por las normas para calibración de los instrumentos de medición. Cada certificado de calibración, registra las condiciones ambientales que se presentaron en el momento de la prueba. El procedimiento de calibración de Medidores de Agua 51.17.13, establece los controles sobre las condiciones ambientales, que se deben tener en cuenta, antes de realizar un ensayo y/o calibración, y durante el proceso de ejecución del mismo

5.3.3 Las áreas del Laboratorio están claramente definidas, no se realizan actividades incompatibles que pudieran ocasionar en determinado momento una contaminación cruzada.

5.3.4 El control y acceso al Laboratorio de Calibración de Medidores a las áreas que afectan a la calidad de las calibraciones, debe ser controlada por el(os) Técnico(s) del Laboratorio, el cual no debe permitir que se invadan áreas para productos o servicios no autorizado, salvo autorización por escrito de la Gerencia. Todas las personas que ingresen al Laboratorio, deben firmar el libro

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT. 844-300-735-4</p>	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
			Código 51.30.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 05

de control de ingreso, excepto aquellas cuyo ingreso, está debidamente autorizadas por la Gerencia. Formato 51.30.01.07 autorización ingreso al laboratorio de medidores.

5.3.5 Los Técnico(s) del laboratorio de Medidores de Agua, aseguran el orden, aseo y limpieza del Laboratorio.

5.4 MÉTODOS DE ENSAYO Y DE CALIBRACIÓN Y VALIDACIÓN DE LOS MÉTODOS

5.4.1 Generalidades

El procedimiento utilizado para la Calibración, por el Laboratorio de medidores de Agua es el 51.17.13 y el utilizado para la recepción, transporte, manipulación, almacenamiento, conservación y disposición final de los Medidores de agua, es el 51.17.06.

5.4.2 Selección de métodos

El método utilizado para la Calibración de los Medidores de Agua, desarrollado por el Laboratorio, es el descrito en la norma NTC-1063-3 del 2007 Medición de flujo de conductos cerrados a sección llena, equipos y métodos de ensayo.

5.4.3 Métodos desarrollados por el Laboratorio

El método de Calibración desarrollado por el Laboratorio obedece a una actividad planificada (Software de calibración), con personal calificado y provisto de los recursos necesarios, asegurando una comunicación eficaz entre todo el personal del Laboratorio de Medidores.

5.4.4 Métodos no normalizados

El método desarrollado por el Laboratorio de medidores de Agua fría obedece a una norma Internacional NTC-1063-3 del 2007 Medición de flujo de conductos cerrados a sección llena, equipos y métodos de ensayo, por lo tanto no aplica la validación.

5.4.5 Validación de los métodos

Los numerales 5.4.5.1, 5.4.5.2 y 5.4.5.3 no aplican, porque el método utilizado a los medidores de agua es normalizado.

5.4.6 Estimación de la Incertidumbre

5.4.6.1 El procedimiento utilizado por el Laboratorio de medidores de agua para la estimación de la incertidumbre de medición es el 51.17.14

	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento
			Manual
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Código 51.30.01
		Versión 05	

5.4.6.2 El numeral 5.4.6.2 de la Norma Internacional 17025 No aplica, porque el laboratorio de medidores de agua es solo para la calibración y no para ensayos.

5.4.6.3 El cálculo de la estimación de la incertidumbre de medición para la calibración de los medidores de agua tiene en cuenta todos los componentes de la incertidumbre que son de importancia, utilizando métodos apropiados de análisis, tal como se describe en la GTC 214 Guía técnica Colombiana para la estimación de la incertidumbre en medidores de agua potable.

5.4.7 Control de Datos

5.4.7.1 El software de calibración y las hojas de cálculo están sujetas a verificaciones periódicas, adecuadas, llevadas de una manera sistemática, cada vez que se presente una modificación en los mismos.

5.4.7.2 El Laboratorio de medidores de agua utiliza computadoras y equipos automatizados para captar, procesar, registrar, informar, almacenar o recuperar los datos de los de las calibraciones, por tanto se asegura que:

- a) El software está documentado con el detalle suficiente y es validado al inicio y cuando se presenten modificaciones, con el fin de asegurar que sea adecuado para su uso.
- b) El software de calibración de medidores de agua, no permite intervenciones por parte de los técnicos del Laboratorio; los valores de calibración, están debidamente protegidos, garantizando la confidencialidad de los datos de entrada, su almacenamiento, transmisión y procesamiento;
- c) Periódicamente se realiza mantenimiento de las computadoras (2) y equipos automatizados con el fin de asegurar que funcionan adecuadamente y que se encuentran en las condiciones ambientales, y de operación, necesarias para preservar la integridad de los datos de calibración. El software de calibración de medidores, indica los parámetros de norma establecidos y aborta la prueba, en caso de que los valores estén fuera de los límites especificados.

5.5 EQUIPOS

5.5.1 El Laboratorio de Medidores de la EAAAY está provisto de un banco de Calibración para el montaje de 20 Medidores de $\frac{1}{2}$ " , o 20 medidores $\frac{3}{4}$ " , o 16 medidores de 1" , automatizado, provisto de un robusto software, a través del cual se controlan las condiciones ambientales y demás requerimientos establecidos en la norma NTC 1063-3 2007.

5.5.2 El laboratorio de Medidores de agua tiene establecido un programa de calibración y verificación para comprobación metrológica de los equipos de medición. Los equipos de medición deben ser calibrados antes de ser puestos en servicio, para asegurar que cumplen con las exigencias especificadas del laboratorio y las especificaciones normalizadas pertinentes.

5.5.3 Los equipos del laboratorio de medidores de agua, solo son operados por personal técnico autorizado; dicha autorización se encuentran en la Hoja de Vida del trabajador. Todas las instrucciones de los equipos del banco de calibración de medidores de agua están disponibles para ser utilizados por el personal del Laboratorio.

	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento
			Manual
		Fecha de Elaboración	Código
		2008-09-24	51.30.01
		Fecha Última Modificación	Versión
		2014-12-19	05

5.5.4 Los equipos y software utilizados en el laboratorio de medidores, para la calibración, son identificados unívocamente.

5.5.5 Se tiene hojas de vida de los equipos y software de calibración utilizados en el laboratorio, los cuales son registrados en el formato hoja de vida de equipos, código 51.17.10.01. Los registros de las Hojas de Vida de los equipos metrológicos y software de calibración cumplen con los requisitos del numeral 5.5.5 literales a, b, c, d, e, f, g, h.

5.5.6 El laboratorio de Medidores de agua ha establecido el procedimiento 51.17.11, para asegurar el mantenimiento transporte, almacenamiento y uso de los equipos de medición.

5.5.7 Los equipos que hayan sido sometidos a una sobrecarga o un uso inadecuado, que den resultados dudosos o se haya demostrado que son defectuosos, o que están fuera de los límites especificados, son puestos fuera de servicio y aislados para evitar su uso; son identificados como "equipos fuera de servicio", hasta que hayan sido reparados y se haya demostrado por calibración o verificación, que funcionan correctamente. El Laboratorio examina el efecto del defecto o desvío de los límites especificados en las calibraciones anteriores, y en los casos en que se requiera, aplica el procedimiento de control de trabajo no conforme, 51.17.03.

5.5.8 Los equipos calibrados, siempre que sea posible, son rotulados con la estampilla de calibración. El criterio establecido para la próxima calibración está definido en las hojas de vida y en los programas de calibración y verificación para comprobación metrológica de los equipos de medición.

5.5.9 Cuando, por cualquier razón, un equipo quede fuera del control directo del Laboratorio, el Tecnólogo del laboratorio, debe verificar el funcionamiento y el estado de calibración del equipo, antes de que este sea reintegrado al servicio.

5.5.10 Cuando se realizan verificaciones intermedias para mantener la confianza en el estado de calibración de los equipos, estas son realizadas de acuerdo a los procedimientos definidos para ello.

5.5.11 El software de calibración involucra los factores de corrección.

5.5.12 En los casos en que se requiera los equipos de calibración, tanto el hardware como el software, son protegidos, contra ajustes que pudieran invalidar los resultados de las calibraciones.

5.6 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES

5.6.1 Generalidades

El laboratorio de medidores de agua, ha establecido el programa y el procedimiento 51.17.09, para calibración y verificación, para comprobación metrológica de los equipos de medición; los equipos son calibrados por laboratorios acreditados.

	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento
			Manual
Fecha de Elaboración 2008-09-24		Fecha Última Modificación 2014-12-19	Código
			51.30.01
			Versión
			05

5.6.2 Requisitos Específicos

5.6.2.1 Calibración

5.6.2.1.1 El programa de calibración y verificación para comprobación metrológica de los equipos de medición, está hecho de modo que se asegura que las calibraciones y las mediciones hechas por el laboratorio son trazables a las unidades SI. Los equipos metrológicos son calibrados en Laboratorios acreditados y son trazables a patrones nacionales e internacionales.

5.6.2.1.2 El Laboratorio de Medidores de Agua de la EAAAY no posee instrumentos de medición que sus unidades no estén expresadas en el Sistema Internacional de Unidades SI.

El Laboratorio de medidores de agua de la EAAAY no utiliza materiales de referencia para realizar la calibración de los medidores.

El Laboratorio de medidores de la EAAAY no utiliza métodos especificados y/o normas consensuadas, claramente descritos y acordados por todas las partes concernientes

5.6.2.2 Ensayos

5.6.2.2.1 El Laboratorio de medidores de agua de la EAAAY no realiza ensayos diferentes a los de calibración de medidores de agua.

5.6.2.2.2 Los ensayos no aplica para el Sistema de Gestión del Laboratorio de medidores de agua.

5.6.3 Patrones de referencia y materiales de referencia

5.6.3.1 Patrones de referencia

Se ha implementado el programa y el procedimiento 51.17.09, para calibración y verificación para comprobación metrológica, de los equipos de medición. Todos los patrones antes de ser utilizados son calibrados por laboratorios acreditados, siendo trazables a patrones nacionales e internacionales. Los patrones de referencia son calibrados antes y después de cualquier ajuste, y solamente pueden ser utilizados para la calibración.

5.6.3.2 Materiales de Referencia

El Laboratorio de Medidores de agua de la EAAAY no utiliza materiales de referencia en todos sus procesos para la calibración de medidores.

5.6.3.3 Verificaciones intermedias

Semestralmente, se llevan a cabo verificaciones internas para mantener la confianza en el estado de los patrones de referencia o de trabajo de acuerdo a los parámetros establecidos en el programa de calibración y verificación para comprobación metrológica e los equipos de medición.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.000.735-4</p>	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
			Código 51.30.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 05

5.6.3.4 Transporte y almacenamiento

El Laboratorio de Medidores de agua de la EAAAY ha establecido el procedimiento 51.17.11 para la manipulación segura, el transporte, el almacenamiento y el uso de los patrones de referencia, con el fin de prevenir su contaminación o deterioro y preservar su integridad.

5.7 MUESTREO

5.7.1 El Laboratorio de Medidores de agua de la EAAAY realiza calibración de todos los medidores de agua que ingresan y son actos para pasarlos por el banco según inspección visual preliminar; de lo anterior no se realiza ningún tipo de muestreo.

5.8 MANIPULACIÓN DE LOS ÍTEMS DE ENSAYO Y DE CALIBRACIÓN

5.8.1 El Laboratorio de Medidores de la EAAAY ha establecido el procedimiento 51.17.06 para la recepción, el transporte, la manipulación, almacenamiento, conservación y disposición final de los medidores, incluidas todas las disposiciones necesarias para proteger la integridad de los ítems de calibración, así como los intereses del cliente.

5.8.2 El Laboratorio de Medidores de la EAAAY identifica los medidores de agua a calibrar a través del serial, esta identificación se conserva durante la permanencia del medidor en el Laboratorio. Lo anterior, asegura que los medidores no pueden ser confundidos físicamente, ni cuando se haga referencia a ellos en registros u otros documentos.

5.8.3 Los medidores recibidos para calibración son registrados en el formato 51.17.06.01 Formato de recepción de medidores; luego se realiza la inspección visual formato 51.17.06.04, aquí se registran las anomalías o los desvíos en relación con las condiciones normales o especificadas, según se describen en el correspondiente método de calibración. Cuando existe cualquier duda respecto a la adecuación de un medidor para calibrar, o cuando este no cumpla con la descripción provista o calibración requerida no esté especificado con suficiente detalle, el Laboratorio de medidores de agua de la EAAAY solicitará al cliente instrucciones adicionales antes de proceder y se registra lo tratado por escrito, con el cliente, los medidores que no cumplen con los requisitos técnicos para ser calibrados son rechazados y se emite el concepto en el Certificado de Inspección Visual, los medidores que son sometidos a calibración se emiten dos certificaciones, una la de los resultados de la calibración, y la segunda la de la Inspección Visual, en conjunto para medidores nuevos; para usados la certificación visual es individual.

5.8.4 El Laboratorio de medidores de la EAAAY ha establecido el procedimiento 51.17.06, para evitar el deterioro, la pérdida o el daño de los medidores de agua, durante el almacenamiento, la manipulación y la preparación. Se siguen las instrucciones para la manipulación provistas con los medidores. Cuando por solicitud del cliente, los medidores deban ser almacenados o acondicionados bajo condiciones ambientales específicas, se realiza mantenimiento y registro de estas condiciones. El laboratorio dispone de áreas para el almacenamiento y seguridad para proteger los medidores.

	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
			Código 51.30.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 05

5.9 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS RESULTADOS DE ENSAYO Y DE CALIBRACIÓN

5.9.1 EL Laboratorio de medidores de agua de la EAAAY, ha establecido el procedimiento 51.17.12, para el aseguramiento de la calidad de los resultados de las calibraciones llevadas a cabo. Los datos resultantes se registran en forma tal que se puedan detectar las tendencias y se aplican técnicas estadísticas para la revisión de los resultados.

5.9.2 Los datos de control de la calidad son analizados y, si no satisfacen los criterios predefinidos, se toman las acciones correctivas necesarias, para eliminar las causas que generaron el problema.

5.10 INFORME DE LOS RESULTADOS

5.10.1 Generalidades

Los resultados de cada calibración o serie de calibraciones efectuados por el laboratorio se informan de forma exacta, clara, no ambigua y objetiva, de acuerdo con las instrucciones específicas de los métodos de calibración. Los resultados son informados en un certificado de calibración.

5.10.2 Informes de ensayo y certificados de calibración

El certificado de calibración, incluye la siguiente información:

- a. El título " Certificado de Calibración"
- b. El nombre y la dirección del Laboratorio.
- c. Una identificación única del Certificado de Calibración
- d. El nombre y la dirección del cliente
- e. La identificación del método utilizado
- f. La descripción, sobre los medidores a calibrar
- g. La fecha de calibración de los medidores
- h. No aplica porque no hay muestreo
- i. Los resultados de la calibración
- j. Los nombres, funciones y firmas de las personas que autorizan el certificado de calibración

5.10.3 Informes de ensayos

Los numerales 5.10.3.1 (a, b, c, d, e) y 5.10.3.2 (a, b, c, d, e, f) no aplican, puesto que el servicio prestado por el Laboratorio de medidores es de Calibración y no de ensayos.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT. 864.000.785-4</p>	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
			Código 51.30.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 05

5.10.4 Certificados de calibración

5.10.4.1 Los certificados de calibración incluyen además la siguiente información:

- a) Las condiciones ambientales, bajo las cuales fueron hechas las calibraciones
- b) La incertidumbre de la medición y/o una declaración de cumplimiento con una especificación metrológica identificada.
- c) Trazabilidad de las mediciones

5.10.4.2 El certificado de calibración declara que los resultados de las calibraciones corresponden al momento y condiciones en que estas son realizadas.

5.10.4.3 El Laboratorio de Medidores de agua de la EAAAY no destapa ni ajusta los ítems de calibración.

5.10.4.4 El Laboratorio de medidores de agua expide individualmente un certificado de calibración y una etiqueta de calibración la cual es adherida a los ítems de calibración; no se hace ninguna recomendación sobre la calibración.

5.10.5 Opiniones e interpretaciones

El personal del laboratorio de medidores no está autorizado para emitir opiniones e interpretaciones sobre la calibración de los medidores.

5.10.6 Resultados de los ensayos y calibraciones obtenidos de los subcontratistas

En lo posible el Laboratorio de medidores no subcontrata las calibraciones, pero si por alguna circunstancia no prevista se requiere subcontratar, el laboratorio que efectuó el trabajo debe remitir los certificados de calibración al laboratorio de medidores de agua de la EAAAY.

5.10.7 Transmisión electrónica de resultados

En los casos en que se requiera hacer una transmisión electrónica de resultados, estos serán enviados en formato PDF, para evitar la manipulación de los mismos.

5.10.8 Presentación de los informes y de los certificados

Los resultados de la calibración serán presentados en un certificado de calibración.

5.10.9 Modificación a los informes de ensayo y a los certificados de calibración

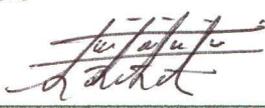
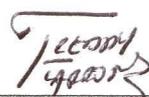
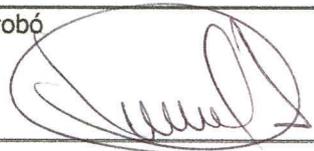
Cuando se presenten modificaciones en un certificado de calibración estas serán hechas en un nuevo documento "suplemento de certificado de calibración" asiendo relación con el certificado original de calibración.

	MANUAL DE CALIDAD		Tipo de Documento Manual
			Código 51.30.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 05

III. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 51.30.01 00 Mapa de Procesos
- 51.30.01.01 Declaración del Personal
- 51.30.01.02 Supervisión del Personal del Laboratorio de Medidores de Agua
- 51.30.01.03 Autorización de Personal
- 51.30.01.04 Formato Encuesta Satisfacción del Cliente Laboratorio Medidores de Agua.
- 51.30.01.05 Formato Evaluación de Proveedores
- 51.30.01.07 Formato Autorización Ingreso al Laboratorio de Medidores de Agua
- 51.30.01.08 Código de Ética del Laboratorio de Medidores de Agua
- 51.30.01.09 Política de Calidad del Laboratorio de Medidores de Agua
- 51.30.01.10 Matriz de Conflictos
- 51.30.01.11 Declaración de Independencia
- 51.30.01.12 Reglamento Ingreso al Laboratorio

IV. APROBACIONES

Elaboró 	Elaboró 	Aprobó 
José Beller Suarez Chaparro Representante por la Dirección Laboratorio Medidores Agua	Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección SGC	Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal

V. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2010-09-15	Todos	Aprobación Inicial	Gerente
02	2010-10-22	1.5, 2.2, 3.1 Y 3.2	Corrección: Nombre Director Técnico, Depuración Políticas y Objetivos.	Gerente
03	2010-11-20	2.2 Marco Legal del Sistema. 2.3 Organización y Organigrama. 3.2 Objetivos de Calidad. 3.3 Mapa de Procesos 3.4 Caracterizaciones	Corrección	Gerente
04	2014-04-08	Capítulo I Numerales 2.3 Organización y Organigrama, 2.6 Principios Éticos Empresariales, 3.3 Mapa de Procesos. Inclusión del Capítulo II	Actualización e inclusión el Manual de Calidad del Laboratorio de Medidores de Agua.	Representante Legal
05	2014-12-19	Todos	Actualización MECI	Representante Legal



MAPA DE PROCESOS

Fecha de Elaboración:
2008-09-24

Fecha Última Modificación:
2014-11-14

TIPO DE DOCUMENTO:

FORMATO

CODIGO:

51.30.01.00

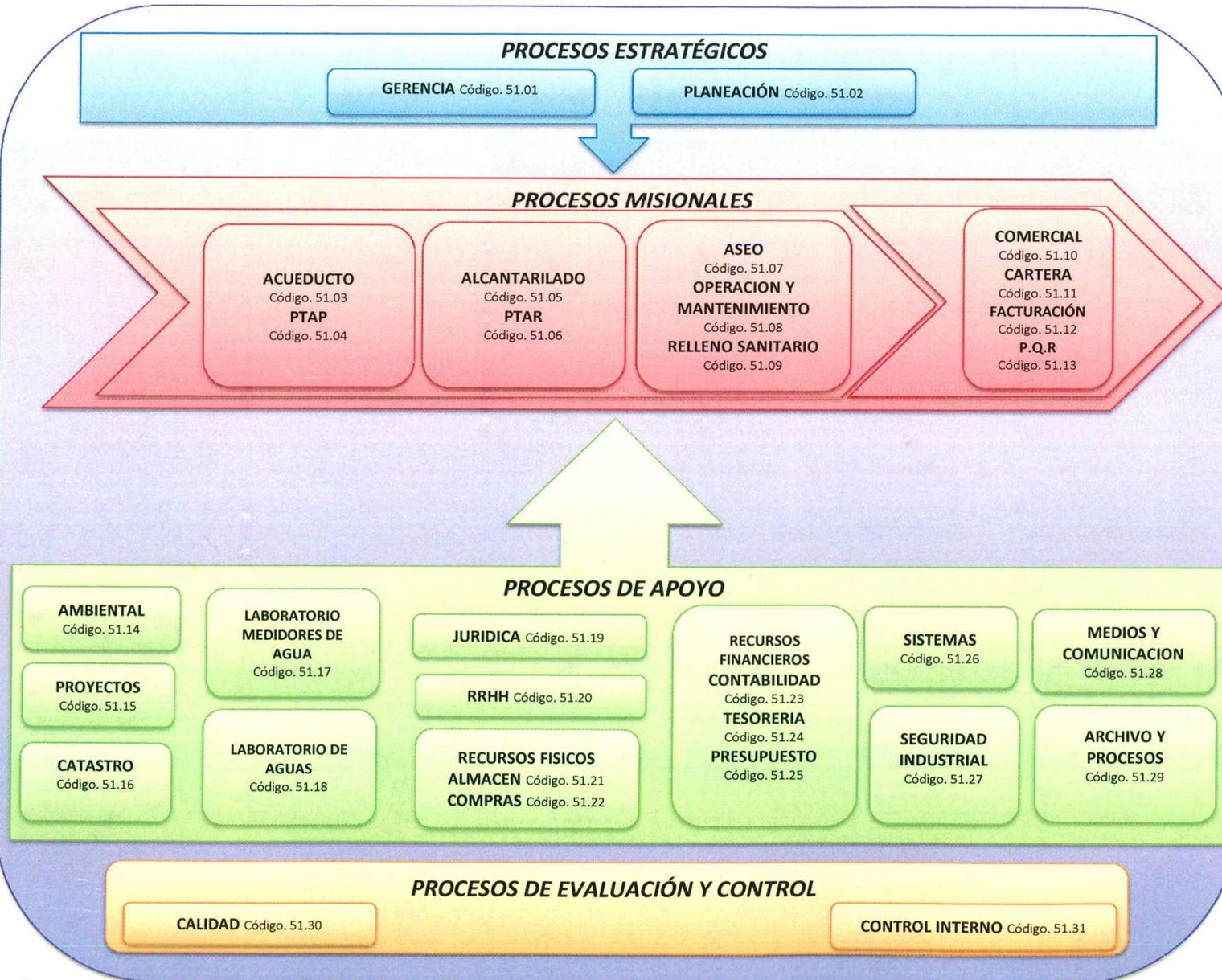
VERSION:

04

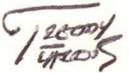
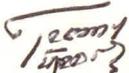
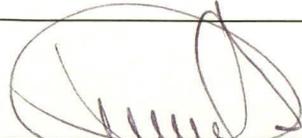
1. CONTENIDO

NECESIDADES GRUPOS DE INTERES

SATISFACCION GRUPOS DE INTERES



2. APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
		
<p>Freddy Alexander Larrota Cantor Lider del Proceso</p>	<p>Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección SGC</p>	<p>Danie Hernández Posada Suarez Representante Legal</p>

3. BITACORA DE ACTUALIZACIÓN

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PROCESO MODIFICADO	MOTIVO	APROBADO POR
01	2008-09-24	TODOS	APROBACION INICIAL	GERENTE
02	2011-03-16	PROCESO APOYO	INCORPORACION LABORATORIO METROLOGIA	GERENTE
03	2012-01-25	PROCESO APOYO	INCORPORACION SERVICIO ASEO, PROYECTOS	GERENTE
04	2014-11-14	TODOS	CAMBIO DE CODIGOS, INCORPORACION NUEVOS PROCESOS CATASTRO Y LABORATORIOS	REPRESENTANTE LEGAL

	DECLARACION DEL PERSONAL		Tipo de Documento
			Formato
			Código
			51.30.01.01
Fecha de Elaboración	Fecha Última Modificación	Versión	
2014-04-08	2014-12-19	02	

1. INFORMACION GENERAL

Yo, _____ identificado con la cédula de ciudadanía No. _____ de _____, contratado para el cargo de _____, declaro que:

1. Cumpliré los requisitos de la norma NTC ISO/IEC 17025, en la ejecución de los trabajos del Laboratorio de Medidores de la EAAAY.
2. Me familiarizaré con la documentación del sistema de gestión de la calidad, seguiré procedimientos e instrucciones, y contribuiré al logro de los objetivos del Laboratorio de Medidores de la EAAAY.
3. Estoy libre de cualquier presión indebida, interna o externa, comercial o financiera, o de otro tipo, que pueda perjudicar la calidad de mi trabajo.
4. Me comprometo a evitar la explotación, venta y comercialización, sin autorización, de los procesos legítimos del Laboratorio de Medidores de la EAAAY.
5. Me comprometo con la no comunicación o divulgación, sin autorización de mis jefes inmediatos, de los procesos y procedimientos que sucedan en el Laboratorio de Medidores de la EAAAY.
6. Evitaré participar en cualquier actividad que deteriore la confianza en la competencia, imparcialidad e integridad.
7. Protegeré la información confidencial de los clientes y los derechos de propiedad.

En cualquier caso de posible violación, de la anterior declaración, le informaré de inmediato al Gerente, Director Técnico, Tecnólogo del Laboratorio de medidores de agua, según corresponda.

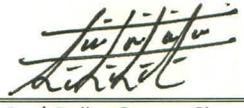
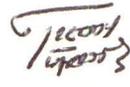
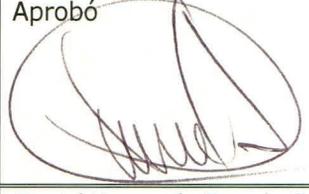
La presente se firma a los _____ días del mes de: _____ del año _____.

FIRMA DEL TRABAJADOR

CC. _____

	DECLARACION DEL PERSONAL		Tipo de Documento Formato
			Código 51.30.01.01
	Fecha de Elaboración 2014-04-08	Fecha Ultima Modificación 2014-12-19	Versión 02

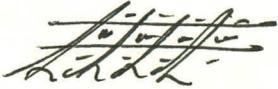
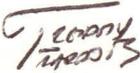
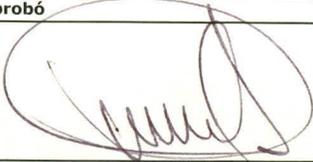
2. APROBACIONES

Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
José Beller Suarez Chaparro Representante por la Dirección Laboratorio de Medidores de Agua	Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección	Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal

3. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2014-04-08	Ninguno	Aprobación Inicial	Gerente
02	2014-12-19	Todos	Actualización del Formato	Representante Legal

2. APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
		
Jose Beller Suarez Chaparro	Freddy Alexander Larrota Cantor	Danie Hernando Posada Suarez
Representante por la Dirección Laboratorio de Medidores Agua	Representante por la Dirección SGC	Representante Legal

3. BITACORA DE ACTUALIZACIÓN

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	PROCESO MODIFICADO	MOTIVO	APROBADO POR
01	2014-04-08	TODOS	APROBACION INICIAL	GERENTE
02	2014-11-14	TODOS	ACTUALIZACION FORMATO	REPRESENTANTE LEGAL

	AUTORIZACIÓN DE PERSONAL		Tipo de Documento
			Formato
	Fecha de Elaboración	Fecha Última Modificación	Código
2014-04-08	2014-12-19	51.30.01.03	02

1. CONTENIDO

Ciudad y Fecha _____

Realizado por: _____ Quien desempeña el cargo de: _____

AUTORIZA A:

Nombre del funcionario: _____ Cédula de Ciudadanía: _____

En el cargo de:

A partir de la fecha:

En el desarrollo de sus funciones, está autorizado para:

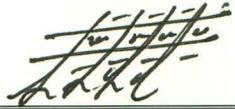
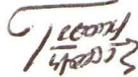
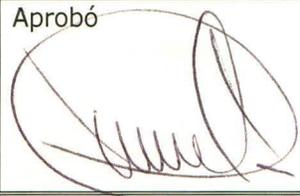
OBSERVACIONES GENERALES:

Para constancia de lo anterior, se firma:

<i>AUTORIZO:</i>	<i>AUTORIZADO:</i>
<i>FIRMA:</i>	<i>FIRMA:</i>
<i>NOMBRE:</i>	<i>NOMBRE:</i>
<i>CARGO:</i>	<i>CARGO:</i>

	AUTORIZACIÓN DE PERSONAL		Tipo de Documento
			Formato
	Fecha de Elaboración 2014-04-08	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Código 51.30.01.03

2. APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
		
José Beller Suarez Chaparro Representante por la Dirección Laboratorio de Medidores de Agua	Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección	Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal

3. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2014-04-08	Ninguno	Aprobación Inicial	Gerente
02	2014-12-19	Todos	Actualización del Formato	Representante Legal



**FORMATO ENCUESTA SATISFACCION
DEL CLIENTE LABORATORIO
MEDIDORES DE AGUA**

Tipo de Documento

Formato

Código

51.30.01.04

Fecha de Elaboración

2014-04-08

Fecha Ultima Modificación

2014-12-19

Versión

02

1. CONTENIDO

Ciudad y
fecha: _____

Nombre y cargo de la persona encuestada: _____

Nombre o razón social de la empresa: _____

Para nosotros es muy importante saber sus inquietudes, por favor califique el servicio prestado, marcando con equis (X), la casilla que usted considere pertinente, siendo:

5: Excelente 4: Bueno 4: Aceptable 2: Regular 1: Malo

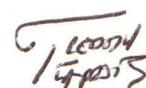
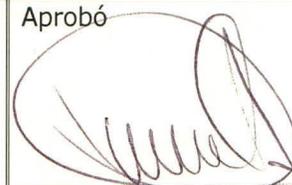
- | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. La atención del personal fue: | <input type="checkbox"/> |
| 2. La orientación durante la prestación del servicio fue: | <input type="checkbox"/> |
| 3. La oportunidad en la entrega de los informes fue: | <input type="checkbox"/> |
| 4. Su percepción acerca de la capacidad técnica del Laboratorio fue: | <input type="checkbox"/> |
| 5. El servicio durante la recepción y entrega de medidores fue: | <input type="checkbox"/> |

Observaciones: _____

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

	FORMATO ENCUESTA SATISFACCION DEL CLIENTE LABORATORIO MEDIDORES DE AGUA		Tipo de Documento Formato
			Código 51.30.01.04
	Fecha de Elaboración 2014-04-08	Fecha Ultima Modificación 2014-12-19	Versión 02

2. APROBACIONES

Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
José Beller Suarez Chaparro Representante por la Dirección Laboratorio de Medidores de Agua	Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección	Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal

3. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2014-04-08	Ninguno	Aprobación Inicial	Gerente
02	2014-12-19	Todos	Actualización del Formato	Representante Legal



FORMATO EVALUACION DE PROVEEDORES

Tipo de Documento

Formato

Código

51.30.01.05

Versión

02

Fecha de Elaboración

2014-04-08

Fecha Última Modificación

2014-12-19

FECHA DE EVALUACIÓN: _____

NOMBRE DEL PROVEEDOR: _____

PRODUCTO O SERVICIO UMINISTRADO: _____

5: Excelente 4: Bueno 3: Aceptable 2: Regular 1: Malo

REQUISITOS PARA LA EVALUACIÓN

1. La evaluación de proveedores se hará semestralmente, a aquellos proveedores de alto impacto, a los que se les haya realizado compras.
2. Las evaluaciones se harán en los meses de enero y junio, sobre el semestre inmediatamente anterior.
3. Los proveedores que tengan un porcentaje igual o superior al 70%, serán proveedores confiables para la empresa, aquellos con un porcentaje entre 60% y 69% serán objeto de re evaluación, para determinar si continúan o no dentro del listado maestro de proveedores y aquellos con un porcentaje inferior al 60% serán eliminados del listado maestro de proveedores.

CRITERIO DE CALIFICACIÓN



FORMATO EVALUACION DE PROVEEDORES

Tipo de Documento

Formato

Código

51.30.01.05

Versión

02

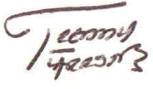
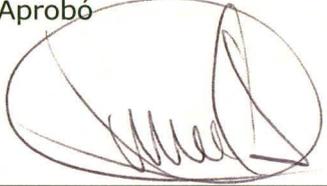
Fecha de Elaboración

2014-04-08

Fecha Última Modificación

2014-12-19

1. APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
		
José Beller Suarez Chaparro Representante por la Dirección Laboratorio de Medidores de Agua	Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección	Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal

2. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2014-04-08	Ninguno	Aprobación Inicial	Gerente
02	2014-12-19	Todos	Actualización del Formato	Representante Legal



FORMATO AUTORIZACIÓN INGRESO AL LABORATORIO DE MEDIDORES DE AGUA

Tipo de Documento

Formato

Código

51.30.01.07

Versión

02

Fecha de Elaboración

2014-04-08

Fecha Última Modificación

2014-12-19

1. APROBACIONES

Fecha: _____

Por medio de la presente autorizo el ingreso al laboratorio de Medidores a las siguientes personas: _____

Institución o empresa: _____

Con el objeto de: _____

Autoriza

Firma _____

Nombre _____

Cargo: _____



FORMATO AUTORIZACIÓN INGRESO AL LABORATORIO DE MEDIDORES DE AGUA

Tipo de Documento

Formato

Código

51.30.01.07

Versión

02

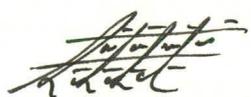
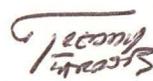
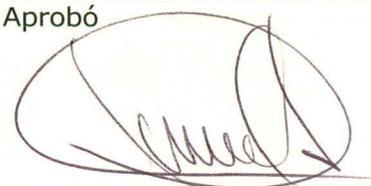
Fecha de Elaboración

2014-04-08

Fecha Última Modificación

2014-12-19

2. APROBACIONES

<p>Elaboró</p> 	<p>Revisó</p> 	<p>Aprobó</p> 
<p>José Beller Suarez Chaparro Representante por la Dirección Laboratorio de Medidores de Agua</p>	<p>Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección</p>	<p>Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal</p>

3. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2014-04-08	Ninguno	Aprobación Inicial	Gerente
02	2014-12-19	Todos	Actualización del Formato	Representante Legal

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT. 944.000.755-4</p>	CÓDIGO DE ÉTICA DEL LABORATORIO DE MEDIDORES DE AGUA		Tipo de Documento
			Formato
Fecha de Elaboración 2014-04-08			Código 51.30.01.08
			Fecha Última Modificación 2014-12-19
Fecha de Elaboración 2014-04-08			Versión 02

CÓDIGO DE ÉTICA DEL LABORATORIO DE MEDIDORES DE AGUA

Los profesionales y demás funcionarios que trabajan en el LABORATORIO DE MEDIDORES DE LA EAAAY, efectúan las calibraciones de los medidores de agua potable fría, nuevos y usados, para los clientes; por ende contribuye a asegurar la confiabilidad en la lectura de los medidores de agua. La actitud técnica en su ejercicio profesional deberá identificarse con la búsqueda de la excelencia en la práctica individual; que tiene como objetivo garantizar los valores éticos y profesionales que excedan el cumplimiento de las normas legales vigentes así como las reglamentarias.

Las responsabilidades de los profesionales y demás que allí laboran, en sus relaciones con los clientes, con proveedores, otros profesionales y con la sociedad en general son:

1. Responsabilidades con el cliente

- 1.1 Asegurar la transparencia, confidencialidad, confiabilidad y calidad de los datos emitidos por el Laboratorio.
- 1.2 Aplicar los procesos y procedimientos emitidos por el Laboratorio; las normas legales vigentes y las reglamentaciones, de manera eficaz y segura.
- 1.3 Proporcionar una información veraz.
- 1.4 Respetar la autonomía y dignidad del cliente.
- 1.5 Respetar las diferencias culturales y personales de los clientes y usuarios.
- 1.6. Procurar la satisfacción del cliente.

2. Responsabilidades con proveedores, otros profesionales y con la sociedad en general

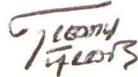
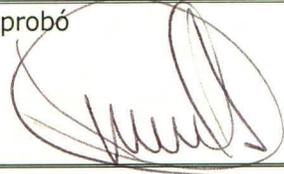
- 2.1 Actuar con honestidad e integridad en sus relaciones profesionales.
- 2.2 Mantener actualizada su competencia profesional.
- 2.3 Evitar prácticas, comportamientos o condiciones de trabajo, que puedan perjudicar su independencia, objetividad o juicio profesional.
- 2.4 Respetar la competencia de sus colegas o de otros profesionales, aun cuando sus creencias o valores, sean diferentes de las propias.
- 2.5 Evitar la competencia desleal y el desprestigio de la actividad.
- 2.6 Respetar las disposiciones legales y regulaciones normativas.
- 2.7 Los profesionales y funcionarios del laboratorio se comprometen a ser discretos, cuidar, no divulgar y no compartir con personal ajeno al laboratorio, la información, los resultados del trabajo, los documentos, los registros y, los programas técnicos y prácticos del laboratorio (software entre otros).

El laboratorio de medidores dentro del Código de Ética conoce y practica los principios corporativos de la Empresa, como son: Honestidad, Compromiso, Imparcialidad, Respeto, Responsabilidad, Colaboración y Medio Ambiente.

Nota 1. Se consideran profesionales todos los empleados y contratistas que hacen parte de la Estructura Organizacional del Laboratorio.

	CÓDIGO DE ÉTICA DEL LABORATORIO DE MEDIDORES DE AGUA		Tipo de Documento
			Formato
	Fecha de Elaboración	Fecha Última Modificación	Código
2014-04-08	2014-12-19	51.30.01.08	02

APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
		
José Beller Suarez Chaparro Representante por la Dirección Laboratorio de Medidores de Agua	Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección SGC	Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal

BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2014-04-08	Revisión general y ajustes	Aprobación inicial	Representante Legal
02	2014-12-19	Actualización Código del Formato	Actualización Código del Formato	Representante Legal

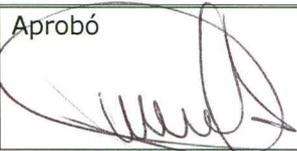
	POLITICA DE CALIDAD DEL LABORATORIO DE MEDIDORES DE AGUA		Tipo de Documento
			Formato
			Código 51.30.01.09
Fecha de Elaboración 2011-02-11	Fecha Ultima Modificación 2014-12-19	Versión 03	

POLITICA DE CALIDAD DEL LABORATORIO DE MEDIDORES DE AGUA

La política de calidad del Laboratorio de medidores de agua de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E E.S.P. es la de prestar los servicios de Calibración de Medidores de agua, nuevos y usados, dando cumplimiento a los requerimientos legales y reglamentarios, con la calidad requerida en nuestro servicio al cliente, con buenas prácticas profesionales a fin de lograr su satisfacción; buscando el mejoramiento continuo de nuestros procesos, garantizando confidencialidad, confiabilidad, un buen servicio, y la confianza de nuestros clientes.

La Dirección del laboratorio está comprometido con el cumplimiento de la norma NTC ISO/IEC 17025:2005 y del mejoramiento continuo de la eficacia del sistema de gestión y es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades, por tal razón el personal que allí labora, está familiarizado con la documentación y permanentemente está implementando las políticas y procedimientos en su trabajo.

APROBACIONES

Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
José Beller Suarez Chaparro Representante por la Dirección Laboratorio de Medidores de Agua	Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección SGC	Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal

BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

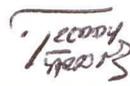
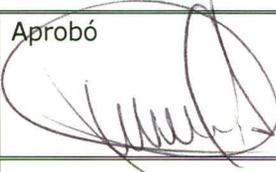
Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2011-02-11	Ninguno	Emisión del documento	Gerente
02	2014-04-08	Revisión general y ajustes	Aprobación inicial	Representante Legal
03	2014-12-19	Actualización Código del Formato	Actualización Código del Formato	Representante Legal

	MATRIZ DE CONFLICTOS		Tipo de Documento
			Formato
	Fecha de Elaboración 2011-02-11	Fecha Ultima Modificación 2014-12-19	Código 51.30.01.10

MATRIZ DE CONFLICTOS

ITEM	CAUSAS	CONSECUENCIAS	ACCIONES
1	Intervenciones e influencias indebidas de los funcionarios de la Dirección Comercial en la administración del laboratorio.	Administración del laboratorio bajo presión.	Código de ética Declaración del personal Declaración de la Dirección
2	Solicitud de modificaciones indebidas por parte de los funcionarios en los resultados de la EAAAY en las pruebas de calibración.	Resultados de las pruebas de calibración poco confiables.	Software automatizado con el banco de ensayo, que no permite intervenciones de los técnicos del laboratorio. Certificados bajo software que no permite ningún tipo de intervención o cambio en el documento,
3	Presiones indebidas de los clientes del laboratorio.	Pruebas de calibración poco confiables	Los certificados generados por el software son encriptados en formato PDF

APROBACIONES

Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
José Beller Suarez Chaparro Representante por la Dirección Laboratorio de Medidores de Agua	Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección SGC	Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal

BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por:
01	2011-02-11	Ninguno	Emisión del documento	Gerente
02	2014-04-08	Revisión general y ajustes	Aprobación inicial	Representante Legal
03	2014-12-19	Actualización Código del Formato	Actualización Código del Formato	Representante Legal

	DECLARACIÓN DE INDEPENDENCIA		Tipo de Documento
			Formato
	Fecha de Elaboración	Fecha Última Modificación	Código
2014-04-08	2014-12-19	Versión	02

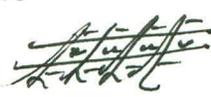
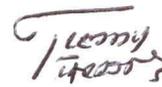
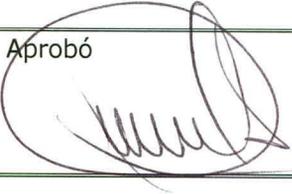
DECLARACION DE INDEPENDENCIA

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, dentro del enfoque de aseguramiento de calidad, ha establecido un laboratorio de medidores de agua, nuevos y usados, como herramienta para la gestión comercial.

La Alta Dirección declara por medio de ésta, la independencia técnica de la realización de las calibraciones, los resultados y la evaluación de los resultados de calibración; por lo tanto asegura que no habrá influencia alguna de ninguna dirección de la empresa.

La Alta Dirección proporciona todos los recursos necesarios para mantener y desarrollar el sistema de gestión de calidad del laboratorio de medidores de agua, implementado.

APROBACIONES

Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
José Beller Suarez Chaparro Representante por la Dirección Laboratorio de Medidores de Agua	Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección SGC	Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal

BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2014-04-08	Revisión general y ajustes	Aprobación inicial	Representante Legal
02	2014-12-19	Actualización Código del Formato	Actualización Código del Formato	Representante Legal

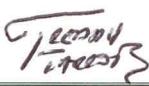
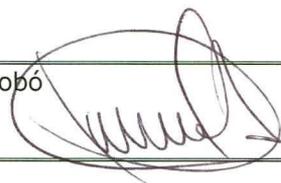
	REGLAMENTO INGRESO AL LABORATORIO		Tipo de Documento Formato
			Código 51.30.01.12
Fecha de Elaboración 2014-04-08	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02	

REGLAMENTO INGRESO AL LABORATORIO

Bienvenido Señor visitante al Laboratorio de Medidores de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, por favor seguir estrictamente las siguientes instrucciones:

- ✓ Diligencie el libro de ingreso al Laboratorio de Medidores.
- ✓ Siga atentamente las instrucciones del Técnico del Laboratorio.
- ✓ No ingrese cámaras fotográficas, celulares y otros dispositivos para capturar y almacenar fotografías.
- ✓ No ingresar elementos personales como bolsos, maletas, portátiles.
- ✓ No tocar, ni manipular, ningún equipo de laboratorio.
- ✓ No sacar ningún elemento del laboratorio.
- ✓ No ingresar alimentos.
- ✓ No fumar.
- ✓ Estar atento de las rutas de evacuación y emergencia que se encuentran en el laboratorio.
- ✓ Prohibido entrar al laboratorio en estado de embriaguez o bajo el efecto de drogas alucinógenas, o cualquier otro tipo de sustancias psicoactivas.
- ✓ Uso de elementos de protección personal.

APROBACIONES

Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
José Beller Suarez Chaparro Representante por la Dirección Laboratorio de Medidores de Agua	Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección SGC	Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal

BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por:
01	2014-04-08	Revisión general y ajustes	Aprobación inicial	Representante Legal
02	2014-12-19	Actualización Código del Formato	Actualización Código del Formato	Representante Legal

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS		Tipo de Documento PROCEDIMIENTO
			Código 51.30.02
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-04	Versión 05

1. INFORMACION GENERAL

<p>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de Documentos.</p> <p>RESPONSABLE: Profesional Unidad de Planeación.</p> <p>OBJETIVO: Asegurar que los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, se preparan, revisan, aprueban, publican, distribuyen y administran de forma adecuada para la operación y control de los procesos.</p> <p>ALCANCE: Este procedimiento aplica a todos los documentos internos o de fuentes externas tales como procedimientos, formatos, manuales, políticas, reglamentos, entre otros, según norma ISO 9001 y NTC-ISO/IEC 17025.</p> <p>INSUMO: Procesos, Procedimientos, Formatos e Instructivos del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>PRODUCTO: Control de los documentos internos y externos del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>USUARIOS: Líderes de Proceso y todos los funcionarios de la EAAAY.</p> <p>TÉRMINOS Y DEFINICIONES:</p> <p>Información: Datos que poseen significado.</p> <p>Documento: Información y su medio de soporte.</p> <p>Especificación: Documento que establece requisitos.</p> <p>Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas</p>

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
<p>Cuando se requiera la creación de un documento, se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar lo que se quiere hacer con el documento o formato. ✓ Solicitar la creación del documento o formato justificando el impacto que éste genera en el proceso. 	 <pre> graph TD A([INICIO]) --> B[CREACIÓN DE DOCUMENTOS Y FORMATOS] B --> C[] </pre>	Responsables de los procesos	Documento



PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

Tipo de Documento
PROCEDIMIENTO

Código
51.30.02

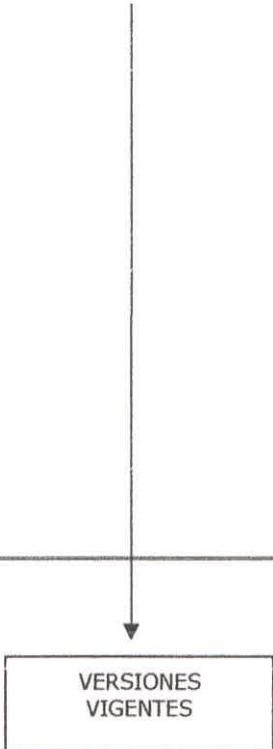
Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Última Modificación
2014-12-04

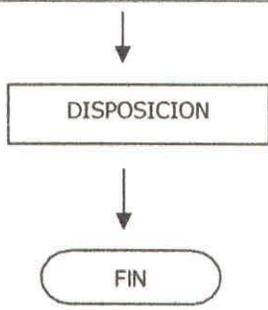
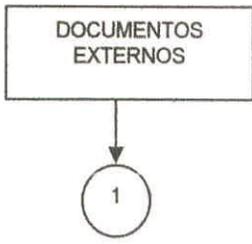
Versión
05

<p>Una vez creado el documento o formato, estos se someten a revisión por parte del comité de coordinación de control interno, con el fin de garantizar que corresponden a las prácticas de la EAAAY.</p>		<p>Comité de Coordinación de Control Interno</p>	
<p>En cada documento, se deja constancia de la persona que lo elabora, revisa y lo aprueba.</p> <p>El responsable del SGC es el delegado para la aprobación de los documentos.</p> <p>El Comité de Coordinación de Control Interno se reunirá mínimo 2 veces al año o cuando las circunstancias lo ameriten.</p>		<p>Comité de Coordinación de Control Interno</p>	<p>Acta de Comité</p> <p>Firma en el documento</p>
<p>Los documentos elaborados internamente se identifican según el proceso donde se hayan formulado.</p> <p>Los documentos deben permanecer legibles y se debe garantizar la perdurabilidad de la información en el tiempo.</p>		<p>Profesional Unidad de Planeación</p>	
<p>✓ Documentos en medio magnéticos: Se encuentran en formato PDF en carpeta del servidor denominada DATOS//SGC.</p> <p>✓ Documentos en físico: Todos los documentos del SGC que se encuentren aprobados, se conservan en la Unidad de Planeación.</p>		<p>Profesional Unidad de Planeación</p>	
<p>Los documentos y formatos deben ser revisados periódicamente para garantizar que lo descrito en ellos corresponde a las actividades realizadas por el proceso y cuando sea necesario, deben ser modificados.</p> <p>Cuando se requiera realizar una modificación a un documento, ésta debe ser solicitada al Comité de Coordinación de Control Interno por medio de solicitud verbal o escrita.</p>		<p>Comité de Coordinación de Control Interno</p>	

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.006.755-4</p>	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS		Tipo de Documento PROCEDIMIENTO
			Código 51.30.02
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-04	Versión 05

<p>Cada vez que se hagan actualizaciones a los documentos y formatos se debe incrementar su número de versión, (sin modificar la fecha de elaboración) y registrar los motivos y fecha de los cambios.</p> <p>Es responsabilidad de los líderes de proceso informar a todos los participantes sobre los cambios efectuados a la documentación del mismo.</p> <p>NOTA: Los documentos que hacen parte del Sistema de Gestión del Laboratorio de Medidores de agua son revisados por el Tecnólogo del laboratorio de medidores de agua.</p>			
<p>Las versiones vigentes de los documentos y formatos son las que aparecen en carpeta del servidor denominada DATOS//SGC y en el listado maestro de documentos.</p> <p>Las versiones obsoletas se conservan en el archivo de "Documentos Obsoletos" que es administrado por la Oficina de Archivos y Procesos. El Comité de Coordinación de Control Interno no se hace responsable de otras versiones que aparezcan en Red.</p> <p>NOTA: Los documentos obsoletos retenidos por motivos legales o de preservación del conocimiento serán adecuadamente marcados para evitar su uso involuntario.</p>			Profesionales Unidad de Planeación y Oficina de Archivo y Procesos
<p>Los documentos originales de todos los procesos respecto al SGC son almacenados por la Unidad de Planeación.</p>		Profesional Unidad de Planeación	
<p>Los documentos se conservan en una carpeta del servidor denominada DATOS//SGC mientras sean de utilidad para el proceso.</p>		Profesional Unidad de Planeación	

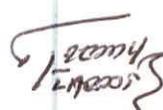
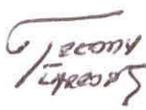
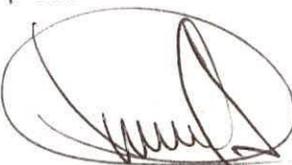
 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT 844 900 755-4</p>	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS		Tipo de Documento PROCEDIMIENTO
			Código 51.30.02
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Ultima Modificación 2014-12-04	Versión 05

<p>La disposición de los documentos dependerá directamente del tiempo de retención de los mismos.</p> <p>Según las tablas de retención documental dispuestas por la gerencia de la EAAAY.</p>			
<p>Los documentos de origen externo que se controlan, son los documentos legales (leyes, decretos, resoluciones, normas obligatorias), normas técnicas, requisitos de los clientes, planos, licencias, documentos públicos.</p> <p>La distribución de los documentos legales no se controla ya que son documentos públicos de acceso para todo el personal interesado.</p> <p>Estos documentos de origen externos se controlan en una carpeta del servidor denominada DATOS//SGC//DOCUMENTOS EXTERNOS mientras sean de utilidad para el proceso.</p>		<p>Profesional Archivo y Procesos</p>	

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ✓ 51.30.01 Manual de Calidad.
- ✓ 51.30.02.01 Listado Maestro de Documentos.

4. APROBACIONES

<p>Elaboró</p> 	<p>Revisó</p> 	<p>Aprobó</p> 
<p>Freddy Alexander Larrota Cantor Líder del Proceso</p>	<p>Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección SGC</p>	<p>Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal</p>

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS		Tipo de Documento PROCEDIMIENTO
			Código 51.30.02
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-04	Versión 05

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por:
01	2008-09-24	Ninguno	Aprobación Inicial	Gerente
02	2009-11-20	2, 3 y 4	Corrección de control de acceso y cambios no autorizados	Gerente
03	2010-10-22	Inclusión de objetivo, alcance, términos y definiciones, y Flujograma.	Corrección	Gerente
04	2014-04-08	4, 5, 7, 8, 9 – Actualización Logo y Código, Adición requisito norma NTC-ISO/IEC 17025.	Actualización	Representante Legal
05	2014-12-04	Todos	Actualización del Formato	Representante Legal



LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

TIPO DE DOCUMENTO
 FORMATO
 CODIGO
 51.30.02.01
 VERSIÓN
 3

Fecha de Elaboración:
2008-09-24

Fecha Última Modificación:
2014-04-08

1. CONTENIDO

PROCESO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO	VERSION	FECHA		COPIAS CONTROLADAS		RECUPERACION	PROTECCION	TIEMPO DE RETENCION		ALMACENAMIENTO	DISPOSICION FINAL DE LOS DOCUMENTO
				CREACION	ULTIMA MODIFICACION	FISICA	SISTEMA			DOCUMENTO ACTIVOS	DOCUMENTO INACTIVOS		

2. APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
Freddy Alexander Larrota Cantor Lider del Proceso	Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección SGC	Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal

3. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Item Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-24	Todos	Aprobación Inicial	Gerente
02	2014-04-08	Actualización Logo y Norma	Actualización requisito Norma NTC- ISO/IEC 17025	Representante Legal
03	2014-12-04	Todos	Actualización Formato	Representante Legal

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS		Tipo de Documento PROCEDIMIENTO
			Código 51.30.03
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-04	Versión 04

1. INFORMACION GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Control de Registros.

RESPONSABLE: Profesional Unidad de Planeación.

OBJETIVO: Asegurar que los registros del Sistema de Gestión de Calidad, se identifican, recopilan, codifican, accedan, almacenan, protegen, recuperan, retienen y disponen de forma adecuada para la operación y control de los procesos.

ALCANCE: Este procedimiento aplica a todos los registros del Sistema de Gestión de la Calidad de la EAAAY, según norma ISO 9001 y NTC-ISO/IEC 17025, con el propósito de proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz, eficiente y efectiva del Sistema de Gestión de la Calidad.

INSUMO: Procesos, Procedimientos, Formatos e Instructivos del Sistema de Gestión de Calidad.

PRODUCTO: Control de los Registros del Sistema de Gestión de Calidad garantizando se confiabilidad y durabilidad.

USUARIOS: Líderes de Proceso y todos los funcionarios de la EAAAY.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

Información: Datos que poseen significado.

Documento: Información y su medio de soporte.

Especificación: Documento que establece requisitos.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Almacenamiento de los registros: Definición del sitio en el cual se archiva temporal o definitivamente un registro relacionado con el sistema de calidad.

Archivo Central: Unidad administrativa donde se agrupan documentos transferidos o trasladados por los distintos archivos de gestión de la entidad, que siguen siendo vigentes y objetos de consulta.

Archivo de Gestión: Aquel en el que se reúne la documentación en trámite, sometida a continua utilización y consulta administrativa.

Disposición Final de Registros: Se refiere a los procesos que se deben aplicar una vez vencidos los términos en los archivos de gestión y central.

Conservación de un registro: Establecimiento de las condiciones ambientales apropiadas para que los registros de calidad se conserven durante un tiempo determinado en las condiciones requeridas para su posterior consulta (seguridad, condiciones ambientales, fácil acceso).

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. RIT. 844.000.755-4</p>	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS		Tipo de Documento PROCEDIMIENTO
			Código 51.30.03
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-04	Versión 04

Identificación de un registro de calidad: Nombre y/o código con el que se reconoce a cada registro (formato).

Listado Maestro de Registros: Índice utilizado para describir en forma ordenada, los formatos, planes de acción, cronogramas, actas, planillas, informes, formatos e informes de revistas

Legibilidad: Que pueda leerse la información contenida en el registro.

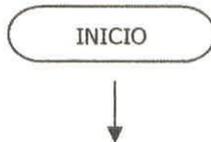
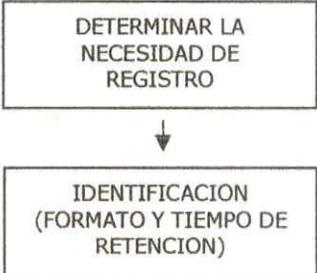
Protección: Asegurar la integridad de los registros durante todo su periodo útil.

Recuperación: Actividad que permite identificar / consultar los registros con prontitud cuando sean requeridos. Este aspecto involucra la identificación y almacenamiento como variables indispensables para la recuperación.

Tiempo de Retención: Es el plazo en términos de tiempo en que los documentos deben permanecer en el archivo de gestión o en el archivo central, tal como se asigna en la tabla de retención documental, los tiempos de retención están establecidos por términos legales y/o políticas de la Institución (ley 594 de 2000).

Tablas de Retención Documental: Listado de series y sus correspondientes tipos documentales producidos o recibidos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones, a los cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada fase de archivo.

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
Cada dependencia determina los registros de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad para su proceso en particular.		Responsables de los Procesos	Documento
Se identifica en el listado maestro de documentos, publicado en la siguiente ruta DATOS/SGC, el nombre y/o código con el que se identificara el formato.		Responsables de los Procesos	51.30.02.01 Listado Maestro de Documentos
Los funcionarios responsables deben diligenciar los registros correspondientes (de acuerdo con los procedimientos), que den evidencia del cumplimiento de requisitos o de la realización de las actividades, con la periodicidad que se establece en el procedimiento correspondiente.		Responsables de los Procesos	Registro

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.900.755-4</p>	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS		Tipo de Documento PROCEDIMIENTO
			Código 51.30.03
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-04	Versión 04

<p>NOTA: cuando ocurran errores en los registros técnicos, cada error debe ser tachado, no debe ser borrado, hecho ilegible, ni eliminado, y el valor correcto debe ser escrito al margen. Todas estas alteraciones a los registros deben ser firmadas o visadas por la persona que hace la corrección. De manera similar debe ocurrir en los registros guardados electrónicamente. (*)</p> <p>(*)Aplican solo para el laboratorio de medidores de agua.</p>	↓		
<p>Controlar los registros de calidad y técnicos, para asegurar su correcta identificación, correcto almacenamiento, y que se estén cumpliendo las características que aseguren su protección.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">CONTROL REGISTROS</div> ↓	<p>Responsables de Procesos (Archivo de Gestión)</p> <p>Profesional de Archivo y Procesos (Archivo Central)</p>	<p>Formato Transferencia Documental</p>
<p>Los registros del Sistema de Gestión de Calidad deben ser almacenados en el Archivo de la Dependencia responsable del proceso (de gestión) y posteriormente en el archivo central (histórico). Puede ser físico o magnético.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ALMACENAR LOS REGISTROS</div> ↓	<p>Profesional de Archivo y Procesos (Archivo Central)</p> <p>Proceso de Sistemas. (Archivos Magnéticos)</p>	<p>Formato Transferencia Documental</p>
<p>Una vez los registros cumplan con los tiempos de retención estipulados en las tablas de retención documental, se gestiona su paso a la oficina de archivo y procesos / o dar tratamiento de acuerdo con la disposición final establecida en la Tablas de Retención Documental.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">DISPOSICION</div> ↓ <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto; text-align: center;">FIN</div>	<p>Profesional de Archivo y Procesos (Archivo Central)</p>	<p>Acta de Comité de Archivo</p>

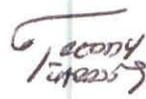
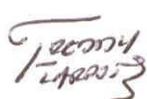
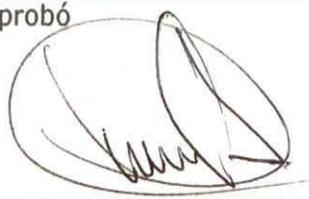
3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ✓ 51.30.01 Manual de Calidad.
- ✓ 51.30.02.01 Listado Maestro de Documentos.
- ✓ Tablas de Retención Documental.
- ✓ Formato de Transferencia documental.

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS		Tipo de Documento PROCEDIMIENTO
			Código 51.30.03
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-04	Versión 04

✓ Ley 594 de 2000 – Por medio de la cual se dicta la ley general de archivo y se dictan otras disposiciones.

4. APROBACIONES

Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
Freddy Alexander Larrota Cantor Líder del Proceso	Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección SGC	Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-24	Ninguno	Aprobación Inicial	Gerente
02	2010-10-22	Inclusión de objetivo, alcance, términos y definiciones, y Flujograma.	Corrección	Gerente
03	2014-04-08	Actualización del Logo y Código, Adición requisito norma NTC-ISO/IEC 17025.	Actualización	Representante Legal
04	2014-12-04	Todos	Actualización Formato	Representante Legal

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.806.755-4</p>	PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME		Tipo de Documento PROCEDIMIENTO
			Código 51.30.04
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-04	Versión 04

1. INFORMACION GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Producto No Conforme.

RESPONSABLE: Profesional Unidad de Planeación.

OBJETIVO: Asegurar que los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, se preparan, revisan, aprueban, publican, distribuyen y administran de forma adecuada para la operación y control de los procesos.

ALCANCE: Este procedimiento aplica a todos los documentos internos o de fuentes externas tales como políticas, reglamentos, normas, otros documentos normativos, libros, esquemas (planos o dibujos), software, especificaciones, formatos, instrucciones, planes de calidad, manuales que son parte del SGC.

INSUMO: Procesos, Procedimientos, Formatos, Registros, Manuales, Instructivos, Planes, Programas, Proyectos.

PRODUCTO: Prestar nuestros servicios de acuerdo a los requisitos legales e institucionales, satisfacción del cliente.

USUARIOS: Líderes de Proceso y todos los funcionarios de la EAAAY.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Defecto: Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Reproceso: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

Reclasificación: Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.

Reparación: Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

Desecho: Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

Permiso de desviación: Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto, antes de su realización.

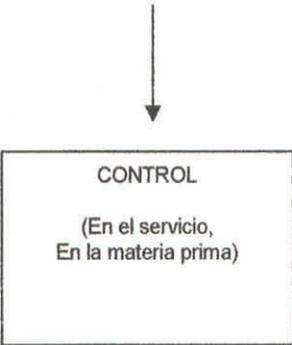
Liberación: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.008.750-4</p>	PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME		Tipo de Documento PROCEDIMIENTO
			Código 51.30.04
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-04	Versión 04

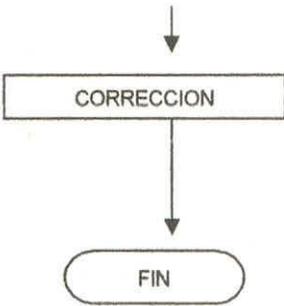
2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
<p>El producto no conforme en nuestros servicios de ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO se encuentra en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materia Prima y/o Suministros: Cuando la Materia Prima no se encuentra en óptimo estado para su uso o no cumple con las especificaciones técnicas. • En el Servicio: Cuando no se suministra adecuadamente el servicio de acueducto y alcantarillado (ausencia total o parcial del servicio, mal estado de las redes por falta de mantenimiento o ausencia de las mismas). Cuando no se presta el servicio de aseo (cuando no existe una recolección, acumulación y disposición de residuos sólidos y/o líquidos apropiada durante la prestación del servicio). • Durante la prestación del servicio: Cuando no se atienda las peticiones, quejas y reclamos en los plazos establecidos por la Ley. Cuando no se cumple el contrato de condiciones uniformes. • En la entrega Final: Cuando no se realiza el cobro dentro de los tiempos establecidos. Cuando se realizan los cobros fuera de los parámetros establecidos por la empresa. Cuando existen problemas de micromedición y se toman lecturas irreales. Aquellas actividades negativas o inconvenientes que incumplan con un requisito que influyen directamente en la calidad de nuestro Servicio se determinan producto No conforme y pueden generar una acción correctiva. 	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> IDENTIFICACION[IDENTIFICACION DEL PRODUCTO NO CONFORME (Materia prima, Servicio, Prestación del servicio, Entrega final.)] </pre>	Todos los procesos	Producto no conforme 51.30.04.01

	PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME		Tipo de Documento PROCEDIMIENTO
			Código 51.30.04
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-04	Versión 04

<p>En el servicio: Plan de contingencias y emergencias.</p> <p>En la materia prima e insumos: Los Controles para prevenir el uso, la entrega, o la mala ejecución del producto o servicio no conforme se hace mediante el seguimiento de las actividades mencionadas en el punto anterior y las demás que puedan afectar la calidad del servicio, para la cual se realizan las auditorias, análisis de datos de los indicadores y revisión por la dirección, para encontrar en el menor tiempo posible la solución o dicho inconveniente.</p> <p>Post Entrega: Cuando el producto no conforme es detectado después de la entrega, se informará al cliente, para tomar las acciones pertinentes dejando la evidencia del mismo por escrito desde pruebas destructivas si es necesario. Para el caso de quejas y reclamos del cliente estas se evalúan y de acuerdo al criterio del Gerente y Director Administrativo y Financiero y si amerita se toman las acciones anteriormente descritas.</p>		<p>Todos los Procesos</p>	<p>Formato de Evaluación de proveedores</p> <p>Registro PQR</p>
<p>Para la liberación de las actividades que se catalogan como producto no conforme, se debe tener en cuenta:</p> <p>a) Que el producto no conforme no afecte ningún aspecto de tipo legal o que vaya en contra de los estamentos, decretos, resoluciones o normatividad emitida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.</p> <p>b) Que el producto no conforme detectado no afecte el funcionamiento y/o buen nombre de la EAAAY.</p> <p>La utilización o aplicación del producto no conforme luego de tener en cuenta los dos (2) Ítems anteriores deben ser autorizados para su uso inicialmente por la Gerencia y luego directamente por el cliente o la SSPD en su defecto y debe evidenciarse la aceptación bajo concesión de ambas partes mediante una carta o medio escrito.</p>		<p>Todos los procesos</p>	<p>Oficio</p>

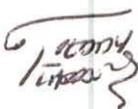
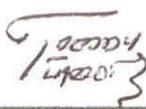
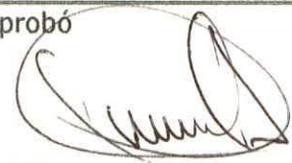
 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.008.755-4</p>	PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME		Tipo de Documento PROCEDIMIENTO
			Código 51.30.04
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-04	Versión 04

CORRECCIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME: Cuando se corrige un producto no conforme debe someterse a nueva verificación por parte la Gerencia, Representante por la Dirección SGC y Laboratorio y el Profesional de Control Interno. Si aplica para el caso, se realizaran los ensayos o seguimientos periódicos pertinentes.	 <pre> graph TD Start(()) --> Box[] style Box fill:#fff,stroke:#000,stroke-width:1px Box --> End([FIN]) </pre>	Gerencia Representante por la Dirección SGC y Laboratorio Profesional de Control Interno	51.31.08.01 Formato Acciones Correctivas, 51.31.09.01 Formato Acciones Preventivas
--	--	--	---

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ✓ 51.30.04.01 Formato Producto no Conforme.
- ✓ 51.31.08.01 Formato Acciones Correctivas.
- ✓ 51.31.09.01 Formato Acciones Preventivas.
- ✓ ISO 9001 y NTCGP 1000.

4. APROBACIONES

Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
Freddy Alexander Larrota Cantor Líder del Proceso	Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección SGC	Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-24	Ninguno	Aprobación Inicial	Gerente
02	2010-10-22	Inclusión de objetivo, alcance, términos y definiciones, y Flujograma.	Gerencia	Gerente
03	2014-04-08	Actualización Logo y Código	Actualización	Representante Legal
04	2014-12-04	Todos	Actualización Formato	Representante Legal

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P NIT. 844.000.750-4</p>	FORMATO PRODUCTO NO CONFORME		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.30.04.01
	Fecha de Elaboración 2014-04-08	Fecha Última Modificación 2014-12-04	Versión 02

1. CONTENIDO

Área: _____.

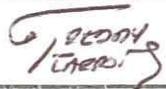
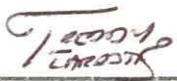
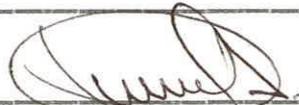
Proceso: _____.

ID	DESCRIPCIÓN DE PRODUCTO NO CONFORME	FECHA DE DETECCIÓN	QUIEN LO DETECTA	PERSONA DESIGNADA PARA CORREGIR	FECHA DE CORRECCIÓN	INSTRUCCIÓN O DISPOSICIÓN FINAL/DOCUMENTACIÓN DE EVIDENCIA	AUTORIZO	SITUACIÓN
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)

- (1) Número de identificación.
- (2) Descripción breve del producto no conforme y su causa.
- (3) Fecha en que se detecta el producto no conforme.
- (4) Persona que lo detecta.
- (5) Persona designada para corregir el producto no conforme.
- (6) Fecha de corrección del producto no conforme.
- (7) Breve descripción de la disposición final del producto no conforme y de la documentación evidenciada (oficio, solicitud, etc.)
- (8) Nombre de la persona que autoriza la disposición.
- (9) Situación del producto no conforme (corregido, pendiente...etc.).

	FORMATO PRODUCTO NO CONFORME		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.30.04.01
	Fecha de Elaboración 2014-04-08	Fecha Última Modificación 2014-12-04	Versión 02

2. APROBACIONES

Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
Freddy Alexander Larrota Cantor Líder del Proceso	Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección SGC	Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal

3. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-24	Ninguno	Aprobación Inicial	Gerente
02	2009-11-20	2, 3 y 4	Corrección de control de acceso y cambios no autorizados	Gerente
03	2010-10-22	Inclusión de objetivo, alcance, términos y definiciones, y Flujograma.	Corrección	Gerente
04	2014-04-08	4, 5, 7, 8, 9 – Actualización Logo y Código, Adición requisito norma NTC-ISO/IEC 17025.	Actualización	Representante Legal
05	2014-12-04	Todos	Actualización del Formato	Representante Legal

	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		Tipo de Documento PROCEDIMIENTO
			Código 51.30.05
	Fecha de Elaboración 2014-02-13	Fecha Última Modificación 2014-12-04	Versión 03

1. INFORMACION GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Revisión por la Dirección.

RESPONSABLE: Profesional Unidad de Planeación.

OBJETIVO: Determinar los pasos a seguir para realizar la revisión por la dirección teniendo como base los parámetros establecidos en las normas aplicables, con el fin de asegurar de que el sistema de gestión de calidad se mantiene adecuado, es eficaz, para introducir los cambios y mejoras necesarias.

ALCANCE: Aplica a la empresa, según el numeral 5.6 de la norma ISO 9001:2008 Y al laboratorio de medidores de agua de acuerdo a los requerimientos establecidos en el numeral 4.10 de la norma NTC-ISO/IEC 17025

INSUMO: Procesos, Procedimientos, Formatos, Registros, Manuales, Instructivos, Planes, Programas, Proyectos.

PRODUCTO: Prestar nuestros servicios de acuerdo a los requisitos legales e institucionales, satisfacción del cliente.

USUARIOS: Lideres de Proceso y todos los funcionarios de la EAAAY.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

Revisión por la dirección: Es una revisión que se debe realizar periódicamente de acuerdo a un calendario, la dirección de la Empresa, sobre el sistema de gestión de calidad y de las actividades de ensayo y calibración, para asegurarse que se mantienen constantes adecuadas y eficaces los procedimientos, con el objetivo de introducir los cambios o mejoras necesarios.

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
<p>Anualmente de acuerdo a la programación establecida en el sistema de gestión de calidad, se elaborará un informe teniendo en cuenta los siguientes elementos relacionados en la norma aplicable:</p> <p>✓ EAAAY: norma ISO 9001, numeral 5.6.1 Información para la revisión.</p>	 <pre> graph TD A([INICIO]) --> B[PROGRAMACIÓN REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN] B --> C[PREPARACIÓN INFORMACIÓN DE ENTRADA] C --> D[] </pre>	Representante por la Dirección SGC y Laboratorio	51.30.05.01 Informe de revisión por la dirección

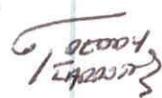
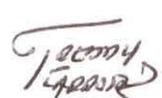
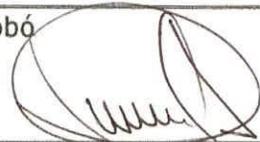
 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Asor de Yopal E.I.C.E - E.S.P. POT. 044.008.753-4</p>	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		Tipo de Documento PROCEDIMIENTO
			Código 51.30.05
	Fecha de Elaboración 2014-02-13	Fecha Última Modificación 2014-12-04	Versión 03

✓ Laboratorio de medidores de agua: Norma NTC ISO/IEC 17025:2005, numeral 4.15.1.	↓		
Se convoca a reunión y se presenta el informe de revisión por la dirección.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">PRESENTACIÓN DE INFORMES</div> ↓	Representante por la Dirección SGC y Laboratorio	51.30.05.01 Informe de revisión por la dirección
Se generan las acciones que surjan de la reunión generando los planes de acción respectivos.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ACTA DE REUNIÓN DE REVISIÓN</div> ↓	Representante por la Dirección SGC y Laboratorio	Acta - 51.31.08.01 Formato Acciones Correctivas, 51.31.09.01 Formato Acciones Preventivas
Se hace seguimientos periódicos al plan de acción para determinar el cumplimiento del mismo.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">SEGUIMIENTO DE ACCIONES</div> ↓	Comité de Coordinación de Control Interno	Acta - 51.31.08.01 Formato Acciones Correctivas, 51.31.09.01 Formato Acciones Preventivas

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ✓ 51.30.05.01 Formato Informe de Revisión por la dirección.
- ✓ 51.31.08.01 Formato Acciones Correctivas.
- ✓ 51.31.09.01 Formato Acciones Preventivas

4. APROBACIONES

Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
Freddy Alexander Larrota Cantor Líder del Proceso	Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección SGC	Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 864.808.750-1</p>	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		Tipo de Documento PROCEDIMIENTO
			Código 51.30.05
	Fecha de Elaboración 2014-02-13	Fecha Última Modificación 2014-12-04	Versión 03

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2014-02-13	----	Elaboración del documento	Gerente
02	2014-04-08	Todos	Revisión y aprobación del documento	Representante Legal
03	2014-12-04	Actualización del Formato	Actualización	Representante Legal



INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Tipo de Documento

FORMATO

Código

51.30.05.01

Versión

3

FECHA ELABORACION

2014-02-13

FECHA ULTIMA MODIFICACION

2014-12-04

1. CONTENIDO

2. FECHA REVISIÓN:

3. SITIO REUNIÓN:

4. PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA REVISION

Nombre	Cargo	Firma

5. VERIFICACION DE LOS DATOS DE ENTRADA

LISTA DE VERIFICACION	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Adecuación de las políticas y procedimientos <input type="checkbox"/> Informes del personal directivo y de supervisión <input type="checkbox"/> Resultados de las auditorias internas <input type="checkbox"/> Estado de acciones correctivas y preventivas <input type="checkbox"/> Acciones de seguimiento de revisiones de la Gerencia Pr <input type="checkbox"/> Evaluaciones por organismos externos <input type="checkbox"/> Resultados de comparaciones interlaboratorios o ensayos de aptitud <input type="checkbox"/> Todo cambio en el volúmen y tipo de trabajo <input type="checkbox"/> Retroalimentación de los clientes <input type="checkbox"/> Quejas <input type="checkbox"/> Recomendaciones para la Mejora <input type="checkbox"/> Otros como: control de calidad, recursos y formación 	

6. ASPECTOS GENERALES



INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Tipo de Documento

FORMATO

Código

51.30.05.01

Versión

3

FECHA ELABORACION

2014-02-13

FECHA ULTIMA MODIFICACION

2014-12-04

7. POLITICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD

8. VERSION No.

9. CAMBIO LA POLITICA DE CALIDAD?

SI

NO

VERSION No.

10. CAMBIO LOS OBJETIVOS DE CALIDAD?

SI

NO

VERSION No.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT 844.028.723-4</p>	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		Tipo de Documento FORMATO	
			Código 51.30.05.01	
	FECHA ELABORACION 2014-02-13	FECHA ULTIMA MODIFICACION 2014-12-04	Versión 3	
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS				
Elementos de Revisión	Análisis	Acciones	Responsables	Fecha de Seguimiento
Acciones Correctivas y Preventivas	Auditoria Externa			
	Auditoria Interna			
	Auditoria Control Interno			
AUDITORÍA EXTERNA: ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS				
Actividad	Responsable	Fecha Estimada	Abierta o Cerrada	
GERENCIA				
PLANEACIÓN				
ACUEDUCTO				
PTAP				
ALCANTARILLADO				
PTAR				
ASEO				
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO				
RELLENO SANITARIO				
COMERCIAL				
CARTERA				
FACTURACIÓN				
P.Q.R.				
AMBIENTAL				
PROYECTOS				
CATASTRO				
LABORATORIO MEDIDORES DE AGUA				
LABORATORIO DE AGUAS				
JURIDICA				
RECURSOS HUMANOS				
ALMACEN				



INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Tipo de Documento

FORMATO

Código

51.30.05.01

Versión

3

FECHA ELABORACION

2014-02-13

FECHA ULTIMA MODIFICACION

2014-12-04

COMPRAS			
CONTABILIDAD			
TESORERIA			
PRESUPUESTO			
SISTEMAS			
SEGURIDAD INDUSTRIAL			
MEDIOS Y COMUNICACIÓN			
ARCHIVO Y RPOCESOS			
CALIDAD			
CONTROL INTERNO			

AUDITORÍA INTERNA: ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Actividad	Responsable	Fecha Estimada	Abierta o Cerrada
GERENCIA			
PLANEACIÓN			
ACUEDUCTO			
PTAP			
ALCANTARILLADO			
PTAR			
ASEO			
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO			
RELLENO SANITARIO			
COMERCIAL			
CARTERA			
FACTURACIÓN			
P.Q.R.			
AMBIENTAL			
PROYECTOS			
CATASTRO			
LABORATORIO MEDIDORES DE AGUA			

	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		Tipo de Documento	
			FORMATO	
			Código 51.30.05.01	
FECHA ELABORACION 2014-02-13		FECHA ULTIMA MODIFICACION 2014-12-04		Versión 3
LABORATORIO DE AGUAS				
JURIDICA				
RECURSOS HUMANOS				
ALMACEN				
COMPRAS				
CONTABILIDAD				
TESORERIA				
PRESUPUESTO				
SISTEMAS				
SEGURIDAD INDUSTRIAL				
MEDIOS Y COMUNICACIÓN				
ARCHIVO Y RPOCESOS				
CALIDAD				
CONTROL INTERNO				
AUDITORÍA CONTROL INTERNO: ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS				
Actividad		Responsable		Fecha Estimada
				Abierta o Cerrada
GERENCIA				
PLANEACIÓN				
ACUEDUCTO				
PTAP				
ALCANTARILLADO				
PTAR				
ASEO				
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO				
RELLENO SANITARIO				
COMERCIAL				
CARTERA				
FACTURACIÓN				
P.Q.R.				



INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Tipo de Documento

FORMATO

Código

51.30.05.01

Versión

3

FECHA ELABORACION

2014-02-13

FECHA ULTIMA MODIFICACION

2014-12-04

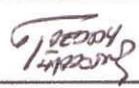
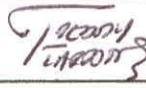
AMBIENTAL			
PROYECTOS			
CATASTRO			
LABORATORIO MEDIDORES DE AGUA			
LABORATORIO DE AGUAS			
JURIDICA			
RECURSOS HUMANOS			
ALMACEN			
COMPRAS			
CONTABILIDAD			
TESORERIA			
PRESUPUESTO			
SISTEMAS			
SEGURIDAD INDUSTRIAL			
MEDIOS Y COMUNICACIÓN			
ARCHIVO Y RPOCESOS			
CALIDAD			
CONTROL INTERNO			

ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

1. Retroalimentacion del cliente:
2. Desempeño de los procesos y conformidad del servicio:
3. Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas:
4. Acciones de seguimiento revisiones por la direccion previas:
5. Cambios que podrian Afectar el sistema de Gestion de Calidad:
6. Recomendaciones para la mejora:

Firma Representante Legal:

Firma Director de Calidad:

	INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		Tipo de Documento FORMATO	
			Código 51.30.05.01	
FECHA ELABORACION 2014-02-13		FECHA ULTIMA MODIFICACION 2014-12-04		Versión 3
2. APROBACIONES				
Elaboró 		Revisó 		Aprobó 
Freddy Alexander Larrota Cantor Líder del Proceso		Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección SGC		Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal
3. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN				
Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
1	2014-02-13	-----	Elaboración del documento	Gerente
2	2014-04-08	Todos	Revisión y aprobación del documento	Representante Legal
3	2014-12-04	Actualización del Formato	Actualización	Representante Legal