



NIT: 822.001.883-3

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SAN JOSE
DEL GUAVIARE

POLÍTICA DE CALIDAD DEL LABORATORIO

SAN JOSE DEL GUAVIARE,



**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE**

Calle 19 #19D-55 Barrio El Modelo
Líneas de atención: 315 721 0133
correo@empoaguas.gov.co
www.empoaguas.gov.co

Contenido

1.	PRESENTACIÓN	3
2.	NORMATIVIDAD	4
3.	TERMINOS Y DEFINICIONES	4
4.	ALINEACIÓN CON LA PLANEACIÓN ESTRATEGICA	6
5.	OBJETIVO.....	7
6.	ALCANCE.....	7
7.	POLITICA DE CALIDAD	8
8.	COMUNICACIÓN Y CONSULTA.....	9
9.	HISTORIAL DE CAMBIOS	9



		Proceso: Control de Calidad del Agua	Código: CCA-PM-PO01-02
		Documento: Política de Calidad del Laboratorio	Versión:02
			Fecha:29/09/2024
			Página 3 de 9

1. PRESENTACIÓN

En la actualidad las empresas con el propósito de cumplir objetivos misionales, de tal forma que se logre la satisfacción de los usuarios y en la búsqueda de la eficiencia, eficacia y efectividad organizaciones, vienen implementando modelos de calidad con enfoque de organización por procesos y la gestión por resultados. En ese sentido, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare EMPOAGUAS E.S.P., estableció política de calidad de tal forma que le permita mejorar continuamente en la prestación del servicio.

El laboratorio de análisis de aguas nace en EMPOAGUAS E.S.P. en el año 2014 como respuesta a la necesidad de garantizar el control de calidad al agua del afluente y el efluente del sistema de tratamiento que surte de agua potable al acueducto municipal. De igual forma, la norma ISO/IEC 17025 es aplicada por los laboratorios de ensayo y calibración con el objetivo de demostrar que son técnicamente competentes y que sus resultados son veraces y da respuesta a los parámetros establecidos por el decreto 1575 de 2007 sobre la calidad del agua (Ministerio de Protección Social), garantizando que el agua entregada al acueducto es apta para el consumo humano.

Por lo anterior, la empresa ha decidido iniciar el proceso de implementación de un sistema de gestión de calidad de la empresa basado en la NTC-ISO/IEC 17025, en el cual se establezcan los parámetros necesarios a seguir en la operación del laboratorio y que sirva de apoyo a los análisis realizados para determinar la calidad del agua evidenciado en los resultados emitidos. De igual forma, mediante este documento se busca declarar el compromiso de la entidad con la implementación de la NTC-ISO/IEC 17025 mediante la política de calidad del laboratorio.

		Proceso: Control de Calidad del Agua	Código: CCA-PM-PO01-02
		Documento: Política de Calidad del Laboratorio	Versión:02
			Fecha:29/09/2024
			Página 4 de 9

2. NORMATIVIDAD

- **Decreto 1575 De 2007:** Por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano.
- **Decreto 1083 de 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- **Decreto 1499 de 2017:** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001:2015:** Sistemas de gestión de la calidad.
- **NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO/IEC 17025:** Estándar de calidad mundial para los laboratorios de ensayos y calibraciones.
- **Resolución 098 de 2020 de EMPOAGUAS E.S.P.:** Por medio de la cual se adopta la actualización de la Misión y la Visión de la Empresa de acueducto y alcantarillado de San José del Guaviare – EMPOAGUAS ESP
- **Resolución 111 de 2020 de EMPOAGUAS E.S.P.:** Por medio de la cual se modifica la Resolución N° 208 de 2018, mediante cual se modifican contenidos de las políticas del Modelo Entregado de Planeación y Gestión – MIPG.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Calidad: Entendida como el impulso hacia la mejora permanente de la gestión, para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos (Glosario, Sistema de Gestión, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 5).

Grupos de Interés: Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales (Glosario, Sistema de Gestión, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, , Versión 5).

Grupos de valor: Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad



		Proceso: Control de Calidad del Agua	Código: CCA-PM-PO01-02
		Documento: Política de Calidad del Laboratorio	Versión:02
			Fecha:29/09/2024
			Página 5 de 9

(Glosario, Sistema de Gestión, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, , Versión 5).

Indicador: Variable o factor cuantitativo o cualitativo que proporciona un medio sencillo y fiable para medir logros, reflejar los cambios vinculados con la gestión o evaluar los resultados de una entidad (Glosario, Sistema de Gestión, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 5).

Meta: Expresión concreta y cuantificable de los logros que la organización planea alcanzar en un periodo de tiempo, con relación a los objetivos previamente definidos (Glosario, Sistema de Gestión, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, , Versión 5).

Nivel de Satisfacción: Medida relacionada con el grado de expectativa de los grupos de valor, en el desarrollo de las actividades, procesos o prestación de servicios en cuanto a su calidad y pertinencia (Glosario, Sistema de Gestión, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, , Versión 5).

Objetivos estratégicos: Es la expresión de los logros que se espera que las entidades públicas alcancen en el largo y mediano plazo, en el marco del cumplimiento de su propósito fundamental y de las prioridades del gobierno (Glosario, Sistema de Gestión, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, , Versión 5).

Proceso: Secuencia ordenada de actividades, interrelacionadas, para agregar valor, tomando como enfoque y prioridad fundamental, al ciudadano como el eje fundamental de la gestión (Glosario, Sistema de Gestión, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Versión 5).

ANÁLISIS MICROBIOLÓGICO DEL AGUA: Son los procedimientos de laboratorio que se efectúan a una muestra de agua para consumo humano para evaluar la presencia o ausencia, tipo y cantidad de microorganismos.

ANÁLISIS BÁSICOS: Es el procedimiento que se efectúa para determinar turbiedad, color aparente, pH, cloro residual libre o residual de desinfectante usado, coliformes totales y Escherichia coli.

ANÁLISIS COMPLEMENTARIOS: Es el procedimiento que se efectúa para las determinaciones físicas, químicas y microbiológicas no contempladas en el análisis básico, que se enuncian en la presente Resolución y todas aquellas que se identifiquen en el mapa de riesgo.

ANÁLISIS FÍSICO Y QUÍMICO DEL AGUA: Son aquellos procedimientos de laboratorio que se efectúan a una muestra de agua para evaluar sus características físicas, químicas o ambas.

CARACTERÍSTICA: Término usado para identificar elementos, compuestos, sustancias y microorganismos presentes en el agua para consumo humano.

POBLACIÓN SERVIDA O ATENDIDA: Es el número de personas abastecidas por un sistema de suministro de agua.

PICCAP: Programa Interlaboratorio de Control de Calidad para Agua Potable Este Programa consiste en la evaluación Humana del personal que trabaja en los Laboratorios de Análisis de Agua, ya que el Instituto Nacional de Salud le envía a cada Laboratorio (Que está Inscrito en el Programa) una cantidad de Muestras, que están previamente Certificadas, por cuanto el Instituto conoce el valor de los resultados y el Laboratorio que se someta a esta examen, debe reportar un resultado con un máximo de error de un 5%..

4. ALINEACIÓN CON LA PLANEACIÓN ESTRATEGICA

La estrategia organizacional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare- EMPOAGUAS E.S.P., se encuentra formalizada en la siguiente plataforma estratégica:

MISIÓN

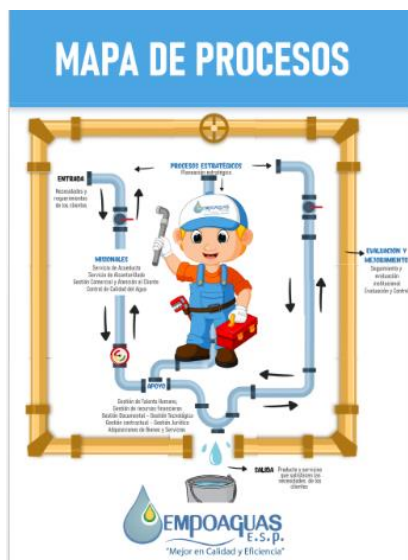
“La empresa de acueducto y alcantarillado de San José del Guaviare - EMPOAGUAS E.S.P., brinda sus servicios con calidad y eficiencia, mediante el mejoramiento continuo a través del uso apropiado de la tecnología, motivando y capacitando a sus colaboradores. Para contribuir al progreso de la comunidad y al cuidado del medio ambiente.”

VISIÓN

“EMPOAGUAS E.S.P., en el año 2030 será una empresa reconocida por su liderazgo y competitividad en la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado con calidad, cobertura y continuidad, mostrando alto nivel de excelencia en el Departamento del Guaviare; Orientada a la modernización, adopción de buenas prácticas, personal capacitado y preservación del medio ambiente buscando satisfacer las necesidades de sus usuarios. “



MAPA DE PROCESOS



5. OBJETIVO

Establecer el compromiso de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare EMPOAGUAS E.S.P., con la calidad en el agua garantizando que se apta para el consumo humano y el cumplimiento de los estándares de la NTC-ISO/IEC 17025.

6. ALCANCE

En la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare, el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad incluye la prestación del servicio públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado dirigido desde el Embalse la María hasta nuestras instalaciones y desde esta a los hogares de nuestros usuarios, con la premisa de mejorar la calidad de vida de los habitantes de San José del Guaviare – Colombia.

Por lo tanto el Laboratorio EMPOAGUAS ESP, liderará el proceso del control de calidad del agua como misional para el alcance de los objetivos corporativos y la política de la organización.



		Proceso: Control de Calidad del Agua	Código: CCA-PM-PO01-02
		Documento: Política de Calidad del Laboratorio	Versión:02
			Fecha:29/09/2024
			Página 8 de 9

7. POLITICA DE CALIDAD

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare - EMPOAGUAS E.S.P., reconoce que la calidad en la prestación de servicios es un derecho de sus suscriptores en su política de calidad. De igual forma, para garantizar la operación del laboratorio de análisis fisicoquímico y microbiológico de aguas de EMPOAGUAS E.S.P., se compromete a implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad de los Laboratorios, cumpliendo con los requisitos de la norma NTC-ISO/IEC 17025 y demás normas aplicables.

El Laboratorio de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare - EMPOAGUAS E.S.P., está comprometido con la buena práctica profesional, para lo cual cuentan con personal calificado, competente y en constante desarrollo, familiarizado con la documentación de la calidad e implementación de las políticas y procedimientos en su trabajo, para ofrecer un servicio acorde con los requerimientos y expectativas de las partes interesadas.

Esta política de calidad se basa en las siguientes premisas:

- Ofrecer una amplia gama de análisis y servicios que satisfaga las necesidades de nuestros clientes.
- Cumplir con los requisitos establecidos en las norma ISO 17025 y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión
- Adquirir y mantener los medios técnicos para ofrecer una mejora continua en la calidad analítica.
- Mantener la imparcialidad, confidencialidad e independencia de los servicios analíticos
- Asegurar la mejora constante mediante la formación del personal, con el objeto de dotar al mismo de un alto nivel de cualificación para desempeñar sus funciones y tareas.
- Identificar los riesgos y oportunidades que puedan afectar el sistema de gestión.

La gerencia de EMPOAGUAS E.S.P. se compromete a que esta política de calidad sea comprendida, implementada y actualizada en todos los niveles de la empresa, y esté disponible para todas las partes interesadas pertinentes.



8. COMUNICACIÓN Y CONSULTA

- El Gerente y los líderes de los procesos deben asegurar la socialización y adherencia de la política por parte del talento humano.
- La política será publicada en la página web de EMPOAGUAS E.S.P.
- La política será publicada en la cartelera de la Empresa.

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

HISTORIAL DEL CAMBIO	FECHA	CÓDIGO	VERSIÓN
Creación de Documento	05/07/2022	SST- PA – PRO001-01	01
Actualización de Documento y cambio de proceso a Control de Calidad del Agua	29/09/2024	CCA-PM-PO01-02	02

Elaboró: Angie Katherine Duarte Suarez	Revisó: Carina Tovar Jaramillo	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño
AREA: Administrativa y Financiera CARGO: Profesional de Apoyo	AREA: Técnico Operativa CARGO: Profesional Universitario – División Acueducto	