



POLÍTICAS Y OBJETIVOS DE CALIDAD

Código: LCM-FOR-041

Fecha: 2019-07-24

Página 1 de 9

POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	NOMBRE INDICADOR	METAS PORCENTUALES	PERIODICIDAD
<p>Consecuentes de la importancia que tiene el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios, normativos y la satisfacción del cliente, la alta dirección tiene como propósito prestar los servicios de calibración de medidores de agua potable fría de acuerdo con los lineamientos concernientes al sistema de gestión de la calidad y de la norma NTC-ISO/IEC 17025, contando con capacitación y compromiso permanente de todo nuestro talento humano, los cuales están familiarizados con la documentación de la calidad para implementar políticas y procedimientos que ofrezcan resultados confiables y reproducibles; cumpliendo con las buenas practicas profesionales, reflejadas en la calidad del servicio que promovemos y en cada decisión que tomamos, basados siempre en los principios de confidencialidad, protección de la información suministrada al laboratorio, responsabilidad en el desempeño y mejoramiento continuo del sistema.</p>	<p>* Mantener y mejorar continuamente nuestro sistema de gestión de calidad, reduciendo productos no conformes y generando y aplicando las mejoras encontradas</p>	Mejoramiento Continuo	80 %	Anual
	<p>* Suministrar los recursos técnicos, humanos y logísticos necesarios para mantener los requisitos de la norma NTC-ISO-IEC 17025 y revisar frecuentemente su eficacia a través de la ejecución del plan de acción del laboratorio.</p>	Plan de acción	80 %	Anual
	<p>* Aumentar la satisfacción del cliente a partir del cumplimiento de sus necesidades y expectativas.</p>	Servicio al Cliente	90 %	Anual
	<p>*Generar compromiso permanente de todo nuestro talento humano para implementar políticas y procedimientos que ofrezcan resultados confiables y reproducibles</p>	Compromiso	80 %	Anual
	<p>*Mantener la competencia del laboratorio de acuerdo a los lineamientos de la norma NTC ISO/IEC17025</p>	competencia	100%	2 años
	<p>*Garantizar la imparcialidad de nuestro talento humano</p>	imparcialidad	100%	Anual

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
LUIS HERNAN DURAN GARCIA	EDGAR FERNANDO LOZANO CALDERÓN	ALVARO TORRES CADENA	4
COORDINADOR LABORATORIO DE MEDIDORES	DIRECTOR PLANEACIÓN Y CALIDAD	GERENTE (S)	



POLÍTICA DEL LABORATORIO DE MEDIDORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA SERVAF S.A. E.S.P. PARA LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DERECHOS DE PROPIEDAD DE SUS CLIENTES

El Laboratorio de Medidores de la Empresa de Servicios de Florencia SERVAF S.A. E.S.P. garantiza la confidencialidad y derechos de propiedad de sus clientes a través de las buenas practicas profesionales, cumpliendo con el código de ética y la política de calidad por parte de todo el talento humano que involucra.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
LUIS HERNAN DURAN GARCIA	EDGAR FERNANDO LOZANO CALDERÓN	ALVARO TORRES CADENA	4
COORDINADOR LABORATORIO DE MEDIDORES	DIRECTOR PLANEACIÓN Y CALIDAD	GERENTE (S)	



POLÍTICA DEL LABORATORIO DE MEDIDORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA SERVAF S.A. E.S.P. PARA LAS QUEJAS

El Laboratorio de Medidores de la Empresa de Servicios de Florencia SERVAF S.A. E.S.P., se encuentra altamente comprometido con la satisfacción de cada uno de sus clientes internos o externos, velando por el cumplimiento en cada prestación del servicio o requisito, generando calidad y mejoramiento continuo en nuestra labor.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
LUIS HERNAN DURAN GARCIA	EDGAR FERNANDO LOZANO CALDERÓN	ALVARO TORRES CADENA	4
COORDINADOR LABORATORIO DE MEDIDORES	DIRECTOR PLANEACIÓN Y CALIDAD	GERENTE (S)	



POLÍTICA DEL LABORATORIO DE MEDIDORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA SERVAF S.A. E.S.P. PARA EL TRABAJO NO CONFORME

Cuando se encuentra un Trabajo No Conforme o desvío de las políticas y procedimientos del Sistema de Gestión de la calidad o de las operaciones técnicas en el Laboratorio de Medidores de la Empresa de Servicios de Florencia SERVAF S.A. E.S.P., se asignará un Responsable que en colaboración de todo el talento humano la solucionará según procedimientos, políticas y registros vigentes, documentándola y haciendo seguimiento para la verificación de la eficacia de la acción correctiva implementada.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
LUIS HERNAN DURAN GARCIA	EDGAR FERNANDO LOZANO CALDERÓN	ALVARO TORRES CADENA	4
COORDINADOR LABORATORIO DE MEDIDORES	DIRECTOR PLANEACIÓN Y CALIDAD	GERENTE (S)	



POLÍTICA DEL LABORATORIO DE MEDIDORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA SERVAF S.A. E.S.P. PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS

En el Laboratorio de Medidores de la Empresa de Servicios de Florencia SERVAF S.A. E.S.P., cuando encontramos trabajos, procedimientos, calibraciones, requisitos o cualquier aspecto que genere una No Conformidad (NC), se asigna responsabilidades y autoridades para que se defina su importancia. Cuando se tomen acciones para corregirla, en caso de que se afecten calibraciones anteriores, se notifica al cliente y se anula el trabajo hasta que el responsable levante la (NC) y se restablezca el servicio nuevamente.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
LUIS HERNAN DURAN GARCIA	EDGAR FERNANDO LOZANO CALDERÓN	ALVARO TORRES CADENA	4
COORDINADOR LABORATORIO DE MEDIDORES	DIRECTOR PLANEACIÓN Y CALIDAD	GERENTE (S)	



POLÍTICA DEL LABORATORIO DE MEDIDORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA SERVAF S.A. E.S.P. PARA LA COMPETENCIA IMPARCIALIDAD, JUICIO O INTEGRIDAD OPERATIVA

El Talento Humano del Laboratorio de Medidores de la Empresa de Servicios de Florencia SERVAF S.A. E.S.P. tiene y cumple con el código de ética, políticas y procedimientos que evitan que ellos intervengan en cualquier actividad que pueda disminuir la confianza en su competencia, imparcialidad, juicio o integridad operativa.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
LUIS HERNAN DURAN GARCIA	EDGAR FERNANDO LOZANO CALDERÓN	ALVARO TORRES CADENA	4
COORDINADOR LABORATORIO DE MEDIDORES	DIRECTOR PLANEACIÓN Y CALIDAD	GERENTE (S)	



POLÍTICA DEL LABORATORIO DE MEDIDORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA SERVAF S.A. E.S.P. PARA REALIZAR COMPRAS

Para realizar la compra de cualquier suministro o servicio del Laboratorio de Medidores de la Empresa de Servicios de Florencia SERVAF S.A. E.S.P. que tenga que ver con la calibración de medidores de agua se exigirá al proveedor el certificado de calidad o su respectiva acreditación en el área en la cual se haga la solicitud.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
LUIS HERNAN DURAN GARCIA	EDGAR FERNANDO LOZANO CALDERÓN	ALVARO TORRES CADENA	4
COORDINADOR LABORATORIO DE MEDIDORES	DIRECTOR PLANEACIÓN Y CALIDAD	GERENTE (S)	



POLÍTICA DEL LABORATORIO DE MEDIDORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA SERVAF S.A. E.S.P. PARA PEDIDOS OFERTA Y CONTRATOS

Los contratos de calibraciones de medidores de agua del Laboratorio de Medidores de la Empresa de Servicios de Florencia SERVAF S.A. E.S.P. Se realizan según los procedimientos vigentes a la fecha, teniendo en cuenta la capacidad y recursos para poder cumplir los requisitos del cliente.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
LUIS HERNAN DURAN GARCIA	EDGAR FERNANDO LOZANO CALDERÓN	ALVARO TORRES CADENA	4
COORDINADOR LABORATORIO DE MEDIDORES	DIRECTOR PLANEACIÓN Y CALIDAD	GERENTE (S)	



POLÍTICA DEL LABORATORIO DE MEDIDORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA SERVAF S.A. E.S.P. PARA EL TALENTO HUMANO

El talento humano contratado para cumplir las funciones en el Laboratorio de Medidores de la Empresa de Servicios de Florencia SERVAF S.A. E.S.P., se contrata según procedimientos de vinculación de personal y manual de funciones y responsabilidades del Sistema de Gestión Vigente, cumpliendo así, con todos los requisitos mínimos necesarios.

Además la alta dirección de laboratorio se encuentra comprometida con la formación permanente identificando, capacitando y evaluando el talento humano para mantener su competencia según procedimientos de supervisión de personal y capacitación de talento humano.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
LUIS HERNAN DURAN GARCIA	EDGAR FERNANDO LOZANO CALDERÓN	ALVARO TORRES CADENA	4
COORDINADOR LABORATORIO DE MEDIDORES	DIRECTOR PLANEACIÓN Y CALIDAD	GERENTE (S)	