



**POLÍTICAS Y OBJETIVOS DE CALIDAD**

**Código: LCA- FOR-052**

**Fecha: 2020-06-24**

**Página 1 de 9**

POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	NOMBRE INDICADOR	METAS PORCENTUALES	PERIODICIDAD
El laboratorio de calidad de agua de la Empresa de Servicios de Florencia SERVAF S.A E.S.P., brinda los servicios de análisis físico químicos de Agua que este en capacidad de analizar y que sean solicitados por los clientes. Cumpliendo con el sistema de gestión basado en la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO/IEC 17025 y los legales aplicables. Garantizando el compromiso por mejorar continuamente la eficacia del sistema, <b>de forma coherente</b> , con personal competente y comprometido con la buena práctica profesional y la protección de la información, ofreciendo un servicio trazable, repetible, oportuno y confiable que satisface las expectativas de nuestros clientes.	* Mantener y mejorar continuamente nuestro sistema de gestión de calidad, reduciendo productos no conformes y generando y aplicando las mejoras encontradas	Mejoramiento Continuo	80 %	Anual
	* 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.	Plan de acción	80 %	Anual
	* Aumentar la satisfacción del cliente a partir del cumplimiento de sus necesidades y expectativas.	Servicio al Cliente	90 %	Anual
	*Generar compromiso permanente de todo nuestro talento humano para implementar políticas y procedimientos que ofrezcan resultados confiables y reproducibles	Compromiso	80 %	Anual
	*Mantener la competencia del laboratorio <b>de forma coherente</b> de acuerdo a los lineamientos de la norma NTC ISO/IEC17025	competencia	90%	2 años
	*Garantizar la imparcialidad de nuestro talento humano	imparcialidad	90%	Anual

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
SARAY KARINA GUALTEROS ESGUERRA	EDGAR FERNANDO LOZANO CALDERÓN	ALVARO TORRES CADENA	4
COORDINADOR LABORATORIO DE AGUAS	DIRECTOR PLANEACIÓN Y CALIDAD	GERENTE (S)	



## **POLÍTICA DEL LABORATORIO DE AGUAS 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 Calidad de agua de la Empresa de Servicios de Florencia SERVAF S.A. E.S.P., se compromete a asegurar y proteger la información confidencial y reconoce que los resultados de los análisis de muestras son propiedad del cliente, que no hará uso indebido de dicha información, que la protege contra accesos no autorizados y que no la divulga a ningún tercero, cumpliendo lo establecido en el procedimiento LCA-PRO-016 Protección de la información. 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
SARAY KARINA GUALTEROS ESGUERRA	EDGAR FERNANDO LOZANO CALDERÓN	ALVARO TORRES CADENA	4
COORDINADOR LABORATORIO DE AGUAS	DIRECTOR PLANEACIÓN Y CALIDAD	GERENTE (S)	



**POLÍTICAS Y OBJETIVOS DE CALIDAD**

**Código: LCA- FOR-052**

**Fecha: 2020-06-24**

**Página 3 de 9**

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

El Laboratorio de Calidad de agua 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, o de otras partes interesadas, que estén relacionadas con las actividades del laboratorio tanto administrativas, de gestión de la calidad como de la realización de los ensayos y sus resultados. Velando por el cumplimiento en cada prestación del servicio o requisito, generando calidad y mejoramiento continuo en nuestra labor. Todas las quejas son tratadas de manera imparcial, con objetividad e investigadas para establecer sus causas, mediante cumplimiento del instructivo de quejas LCA-INS-019.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
SARAY KARINA GUALTEROS ESGUERRA	EDGAR FERNANDO LOZANO CALDERÓN	ALVARO TORRES CADENA	4
COORDINADOR LABORATORIO DE AGUAS	DIRECTOR PLANEACIÓN Y CALIDAD	GERENTE (S)	



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

El Laboratorio de Calidad de agua de la Empresa de Servicios de Florencia SERVAF S.A. E.S.P. se compromete a que cualquier aspecto de su trabajo de ensayo o el resultado de los trabajos no son conformes con sus propios procedimientos o con los requisitos acordados con el cliente aplicar lo instituido en el Procedimiento para trabajo no Conforme en el laboratorio LCA-PRO-017,

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
SARAY KARINA GUALTEROS ESGUERRA	EDGAR FERNANDO LOZANO CALDERÓN	ALVARO TORRES CADENA	4
COORDINADOR LABORATORIO DE AGUAS	DIRECTOR PLANEACIÓN Y CALIDAD	GERENTE (S)	



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

El Laboratorio de Calidad de agua de la Empresa de Servicios de Florencia SERVAF S.A. E.S.P. se compromete a cumplir el procedimiento acciones correctivas y de mejora LCA-PRO-011, el cual asegura que las deficiencias, actuales y potenciales identificadas durante la planeación, desarrollo, seguimiento y medición de los procesos se identifiquen y se controlen para evitar su repetibilidad u ocurrencia y 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
SARAY KARINA GUALTEROS ESGUERRA	EDGAR FERNANDO LOZANO CALDERÓN	ALVARO TORRES CADENA	4
COORDINADOR LABORATORIO DE AGUAS	DIRECTOR PLANEACIÓN Y CALIDAD	GERENTE (S)	



**POLÍTICAS Y OBJETIVOS DE CALIDAD**

**Código: LCA- FOR-052**

**Fecha: 2020-06-24**

**Página 6 de 9**

**POLÍTICA DEL LABORATORIO DE AGUAS 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 aguas de la Empresa de Servicios de Florencia SERVAF S.A. E.S.P. se compromete a asegurar que todo su personal este consciente de las actividades que ejecuta, que las mismas estén documentadas en el Sistema de Gestión, que presenta resultados de ensayos de alta calidad, confiabilidad y confidencialidad, que gozan de independencia, imparcialidad, están libres de presiones económicas o políticas y que evitan intervenir en otras actividades que comprometa la confianza en su imparcialidad en cumplimiento a lo establecido en 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
SARAY KARINA GUALTEROS ESGUERRA	EDGAR FERNANDO LOZANO CALDERÓN	ALVARO TORRES CADENA	4
COORDINADOR LABORATORIO DE AGUAS	DIRECTOR PLANEACIÓN Y CALIDAD	GERENTE (S)	



**POLÍTICAS Y OBJETIVOS DE CALIDAD**

**Código: LCA- FOR-052**

**Fecha: 2020-06-24**

**Página 7 de 9**

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

El Laboratorio de Calidad de agua de la Empresa de Servicios de Florencia SERVAF S.A. E.S.P. se compromete a identificar, seleccionar, adquirir y verificar los servicios o suministros necesarios que afecten la calidad de los ensayos que se realizan, de manera que estos no pongan en duda el desarrollo y los resultados de los mismos, mediante el cumplimiento del procedimiento de Compras LCA-PRO-018.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
SARAY KARINA GUALTEROS ESGUERRA	EDGAR FERNANDO LOZANO CALDERÓN	ALVARO TORRES CADENA	4
COORDINADOR LABORATORIO DE AGUAS	DIRECTOR PLANEACIÓN Y CALIDAD	GERENTE (S)	



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

El Laboratorio de Calidad de agua de la Empresa de Servicios de Florencia SERVAF S.A. E.S.P. se compromete a establecer y mantener procedimientos para informar a los clientes sobre los métodos a utilizar para la realización de los ensayos, la capacidad y los recursos del Laboratorio para la prestación de los servicios con el fin de cumplir con los requisitos del cliente, la selección del método de ensayo a través del cumplimiento de los procedimientos de pedidos ofertas y contratos LCA-PRO-019 y LCA-PRO-020 .

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
SARAY KARINA GUALTEROS ESGUERRA	EDGAR FERNANDO LOZANO CALDERÓN	ALVARO TORRES CADENA	4
COORDINADOR LABORATORIO DE AGUAS	DIRECTOR PLANEACIÓN Y CALIDAD	GERENTE (S)	





## **POLÍTICA DEL LABORATORIO DE AGUAS 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 aguas 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.

La alta Dirección se compromete a identificar y proporcionar planes de formación al personal del laboratorio orientados a mejorar su desempeño profesional, técnico y humano, y garantizar la ejecución de los trabajos asignados de acuerdo a las tareas presentes y futuras del laboratorio.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
SARAY KARINA GUALTEROS ESGUERRA	EDGAR FERNANDO LOZANO CALDERÓN	ALVARO TORRES CADENA	4
COORDINADOR LABORATORIO DE AGUAS	DIRECTOR PLANEACIÓN Y CALIDAD	GERENTE (S)	