Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2015 en la Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona AUS.

Nicolás Alejandro Torres Forero
201665910

María Janeth Granados Niño

Magister en Ingeniería Industrial

Facultad de Ciencias de la Administración

Programa Académico Administración de Empresas

Universidad del Valle Sede Caicedonia

23 de marzo de 2022

Tabla de contenido

1. Titulo 4
Introducción 5
2. Planteamiento del Problema 6
3. Justificación del problema. 7
4. Objetivos 8
4.1 Generales 8
4.2 . Específicos. 8
4.3 Resultados esperados 8
5. Marco Referencial. 9
5.1 Antecedentes 9
5.2 Marco Histórico 12
5.3 Información General, Comercial 13
5.4 Visión 13
5.6 Valores 14
5.7 Ubicación, Actividad Comercial 14
5.7.1 Organigrama de la Empresa 16
6. Marco Teórico. 18
6.1 Filosofías de Calidad. 18
6.1.1 Edward W. Deming 18
6.1.2 Joshep M Juran. 19
6.1.3 Dr. Karou Ishikawa. 19
6.2 Marco conceptual 19
6.2.1 Sistemas de Gestión de Calidad 22
6.2.2 Organización Internacional de Normalización (ISO) 22
6.2.3 Familia de las Normas ISO 22
6.2.4 Estructura de la Norma ISO 9001:2015 23
6.2.5 Mejoramiento continuo 24
7. Marco Normativo. 25
8. Diseño metodológico 26
8.1 Metodología 26
8.2 Método 26
8.3 Alcance de la propuesta 26
9. Hallazgos y registro de la información. 27

9.1 Realizar un mapeo de los procesos que se vienen adelantando del Sistema de Gestión de Calidad 27

9.2 Efectuar la revisión, actualización y ajuste de la documentación necesaria para el proceso de gestión de calidad 38

9.3 Elaborar una Propuesta para el sistema de mejoramiento continuo y de seguimiento de la norma NTC ISO 9001:2015 53

9.3.1 Lección de un punto aprendido. 53

10. Hallazgos y Recomendaciones 58

11. Conclusiones 59

12. Bibliografía 60

13. Anexos y evidencias 62

Efectuar la revisión, actualización y ajuste de la documentación necesaria para el proceso de gestión de calidad 176

Elaborar una Propuesta para el sistema de mejoramiento continuo y de seguimiento de la norma NTC ISO 9001:2015 176

Tablas

Tabla 1: Planteamiento del Problema 6
Tabla 2: Antecedentes de Trabajos Similares 9
Tabla 3:Alcance del Servicio 16
Tabla 4: Porcentaje de Fugas 2013 17
Tabla 5: Procedimiento de potabilización y tratamiento de agua. 17
Tabla 6: Principios de los Sistemas de Gestión de Calidad 21
Tabla 7: Grado de Cumplimiento de Norma NTC-ISO 9001: 2015 36
Tabla 8: Abreviación de los procesos 39
Tabla 9: Tipos de documentos y abreviaturas 39
Tabla 10: Mejora Información Documentada de acuerdo a la Norma NTC- ISO 9001:2015 49

1. Titulo

Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2015 en la Asociación

Introducción

Considerando la importancia y el impacto positivo que tiene en las organizaciones con la implementación de la norma NTC ISO 9001:2015, el siguiente trabajo tiene como finalidad consolidar un plan para la implementación de dicha norma en la Asociación de Usuarios de Barcelona, esto basado en trabajo de campo en la modalidad de pasantía, cumpliendo a cabalidad los objetivos que se tienen propuestos; asimismo, dejar elaborado e implementado documentos y mecanismos para el mejoramiento continuo, no sin antes reconocer a la Asociación en su proceso de estandarización realizando un mapeo o diagnóstico de este mismo, pues ya que en la actualidad lleva un proceso de implementación de la norma orientado a la certificación en el Sistema de Gestión de Calidad, logrando fortalecer los procesos en cuanto a la documentación, corrección de las no conformidades generando acciones correctivas y preventivas necesarias para el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 con el objetivo de obtener la respectiva certificación.

2. Planteamiento del Problema

Tabla 1: Planteamiento del Problema

SINTOMAS	CAUSAS O HECHOS	PRONOSTICO	CONTROL AL PRONOSTICO
Demoras en el cumplimiento de las acciones para corregir las No conformidades diagnosticadas en las Auditorías Internas	Incumplimiento en algún requisito de la norma ISO 9001:2015 detectado por las auditorías internas que es necesario para el proceso de certificación	La causa de presentar mayores demoras en el cumplimiento del SGC de algún proceso de la organización, acarrea dificultades en el proceso de certificación, trabajo doble en los procesos, entre otros	Revisar y modificar los procesos y documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad según los criterios de las conformidades
Procesos poco estructurados del SGC y con falencias de comunicación entre dependencias	Desestabilidad en algunos procesos de la organización por falta de comunicación constante con relación al SGC	En ocasiones se presenta doble labor en algunos procesos por la no comunicación entre las dependencias	Implementar un modelo de procesos que conlleve a regular tiempos y procesos no necesarios
Procedimientos no organizados para cumplir el proceso de gestión de calidad	No tienen en cuenta desde la alta gerencia los procesos requeridos para el cumplimiento de la Norma detectados mediante auditoras externas e internas	Desperdicio en los recursos para la implementación de los procesos requeridos para la certificación	Estructurar los procesos que involucran al Sistema de Gestión de Calidad, de tal manera que tengan prelación en cumplimiento, asignación de recursos e implementación
Poca atención en las no conformidades relacionadas al proceso de calidad	No se le presta mucha atención a los cambios internos que se deben hacer	Demoras en la certificación de calidad lo que puede acarrear sanciones de la Superintendencia	Estipular tiempos para la entrega de documentación y actualizaciones de las tareas relacionadas con la certificación

Fuente: Elaboración Propia

- Del anterior recuadro se trata de comprender el por qué de la demora en la certificación de la norma NTC ISO 9001:2015, además, basado en el diagnostico anterior surge la pregunta de ¿Qué se pretende generar con la certificación de la norma en la Asociación de Usuarios?, también se conciben más incógnitas necesarias para el desarrollo de este proyecto tales como: ¿qué va entrar a solucionar la implementación de la Norma NTC ISO 9001:2015? , ¿se seguirá complementando esta con la mejora continua?

3. Justificación del problema.

Los procesos de certificación en las empresas deben contener la planificación, diseño y control de todas las actividades que avalen un servicio de calidad para el cliente, es de suma importancia entonces, que los colaboradores, conozcan los lineamientos del Sistema de Calidad y trabajen en el mismo sentido para así conseguir los objetivos antes determinados; para el caso de la Asociación de Usuarios de Servicios, se pretende dar a conocer y divulgar qué tan importante es cumplir con las actividades requeridas por el personal encargado de la gestión para el transcurso de certificación y de los resultados de las auditorías internas que se hayan realizado, todo ello se presta para la generación de un plan de implementación de la norma NTC- ISO 9001:2015, el cual este también fundamentado en estrategias y actividades para que todos los colaboradores ingresen a un ambiente de comunicación más asertiva para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, identificando de este modo los procedimientos que se vienen adelantando, verificando cuales se deben mejorar y actualizar, como también la caracterización de las acciones del Sistema de Gestión de Calidad ya sean correctivas, preventivas o de mejoramiento de los procesos

4. Objetivos

4.1 Generales

Elaborar un plan para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2015 en la Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona.

4.2 . Específicos.

- Realizar un mapeo de los procesos para el Sistema de Gestión de Calidad en la Asociación de Usuarios.

- Efectuar la revisión, actualización y ajuste de la documentación necesaria para el proceso de gestión de calidad

- Elaborar una Propuesta para el sistema de mejoramiento continuo y de seguimiento de la norma NTC ISO 9001:2015.

4.3 Resultados esperados

Objetivos Específicos	Productos Esperados
Realizar un mapeo de los procesos que se vienen adelantando del Sistema de Gestión de Calidad	Se realizó un mapeo de los procesos para el Sistema de Gestión de Calidad con el fin de evidenciar los puntos cumplidos y la documentación pertinente para la implementación de la Norma en la Asociación de Usuarios, siendo el producto esperado un documento diagnostico donde se evidencie el mapeo de los procesos de SGC.
Efectuar la revisión, actualización y ajuste de la documentación necesaria para el proceso de gestión de calidad	Revisión y diagnóstico de la documentación de la organización, verificando el Listado Maestro de Documentos relacionado con el listado de cambios.
Elaborar una Propuesta para el sistema de mejoramiento continuo y de seguimiento de la norma NTC ISO 9001:2015	Consignar en los documentos de acciones preventivas, correctivas y de mejora, los procesos de la organización en los diferentes ámbitos de mejora continua, como también las no conformidades para su eventual corrección y mejora, estableciendo formatos y protocolos, basándose en la documentación, trabajo de campo, como también las auditorías internas anteriormente hechas y las que se deben hacer antes de la certificación de la Norma.

5. Marco Referencial.

5.1 Antecedentes

Para lograr una respuesta a la problemática abordada en este proyecto es de suma importancia redirigirse en la búsqueda de información que tenga relación con el mismo, con el objeto de conocer escritos, documentos y evidencias con una perspectiva para determinar un análisis de contexto diferencial a los encontrados, esto con el fin de tener una mejor perspectiva sobre el tema a abordar.

Con el resultado de mejorar procesos y estandarizarlos las organizaciones actualmente buscan ser más competitivas y estar a avanzadas frente a otras siendo este un eje principal para la satisfacción tanto de sus clientes externos como los internos (colaboradores), para ello se han desarrollado a través del tiempo distintos instrumentos las cuales permiten mejorar efectivamente los procedimientos de las organizaciones, reduciendo tiempos, procesos y cumpliendo los objetivos, misiones y visiones emendadas en las empresas.

Es por esto mismo que existen en la actualidad varios Sistemas de Gestión de Calidad los cuales las organizaciones los pueden ejecutar sin importar el sector empresarial donde se ubique la empresa.

Tabla 2: Antecedentes de Trabajos Similares

Año – Autor	Título de la Investigación	Metodología	Resultados	Aportes
Alexandra Meléndez Lahura-2017	Propuesta de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en una Industria Pesquera Según la Norma ISO 9001:2015	Por Fases: Fase 1: Análisis y Diagnóstico. Fase 2: Propuesta de Mejora.	La implementación de Sistema de Gestión de Calidad va a mejorar indudablemente la imagen de la organización, lo cual dejara una ventaja competitiva sobre otras empresas, permitiendo también expandir su mercado.	Con la implementación del control documentario va contribuir a que se administren de una manera as adecuada los manuales, formatos, procedimientos, instructivos, programas, y documentos de la empresa.
Daniela Pinheiro Cardoso - 2017	Proyecto para Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO	Método Cualitativo	Las entrevistas elaboradas permitieron comprender la apertura de los	Motivar y sensibilizar a los colaboradores la implementación del SGC en la

	9001:2015, estudio de caso Pinheiro & Cardoso Ltda.		colaboradores a una nueva introducción de conocimientos para la mejora de sus prácticas laborales, incluyendo métodos de trabajo que faciliten su ejecución con miras a mejorar los procesos.	organización, presentando pautas que definan la continuación para la implementación de la norma.
Acosta Camilo Villota – Alicia Zatizabal Santos – 2018	Propuesta de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma Internacional ISO 9001:2015 en la Fundación Acción Colectiva Colombia de Palmira Para el Año 2018	Método Deductivo	Se identificó que solo cumple con el 12% de los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001:2015 y el 88% que resta de no conformidades se encuentra en el proceso de planeación y direccionamiento	Se logró la construcción de una nueva misión y visión de la empresa para el fortalecimiento de su capital humano, a la calidad y a la mejora continua, se propuso una política de calidad.
María Camila Quintero Ramírez – 2019	Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad Basado en la ISO 9001:2015 en una Pyme de Automatización Industrial	Fase 1: Análisis del Contexto Fase 2: Mapa de Procesos, Interacciones y Caracterizaciones. Fase 3: Cronograma de Actividades	Se realizó un diagnóstico tipo lista de chequeo diagnosticando que se tiene solo un 8% en los requisitos del contexto organizacional y el alcance del SIG tiene un 14% ya que conoce sus procesos, pero no cuenta con un mapa de estos establecidos.	Se recomendó la generación de estrategias para poder atender mayo cantidad de volumen de proyectos para a generación de expansión y crecimiento a nivel nacional de equipos.

Monica Paola Sarmiento Trujillo – 2016	Propuesta para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Bajo la Norma ISO 9001:2015 en una Empresa Comercializadora	Campo-Descriptiva	Se determinó terminado el trabajo que en enero del 2017 empezar la implementación de la Norma ISO 9001:2015 en el área comercial, según los lineamientos Emitidos en el trabajo	Con la ejecución de la Monografía se espera que la implementación del SGC permita a la empresa enfrentarse a los diferentes retos que ofrece el mercado globalizado.
Windy Leisel Romero Hernández – Gerson Julián Rincón Peña - 2017	Propuesta de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2015 del Área de Producción de la Empresa Papeles Primavera S.A	Etapa 1: describir el contexto de la organización. Etapa 2: Desarrollar el liderazgo y compromiso del SGC. Etapa 3: Establecer el proceso de planificación del SGC. Etapa 4: Determinar las etapas de mejora.	Se espera que las directivas aprueben la implementación del SGC en los procesos del área de producción para obtener la certificación a futuro.	A partir de la Norma se evidencia que se tiene en cuenta los factores que rodean la empresa interna y externamente, enfocado en el crecimiento que debe de llevar a la mano a mejora de las partes interesadas.
Heidi Maldonado Castañeda - 2018	Propuesta del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 para la Asociación de Reciclaje “MYM Universal S.A.S”	Documental y Descriptivo	Se dejó en marcha el mapa de procesos el cual permitirá a la organización fijar el norte para alzar la información de cada una de sus áreas	Los mecanismos de control que se plantean son los suficientemente específicos para no alterar el orden de la operación y simplificar la laborar de los colaboradores
Sandra Milena Parra Morales –	Propuesta de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO	Exploratorio-Descriptivo	Propuesta de un mapa de procesos para la organización,	Se logra la identificación de una serie de fases

Paola Andrea Riascos – 2017	9001:2015 aplicable para la Empresa Arquitectos DCA S.A.S		como también una ficha de caracterización de procesos, y un plan de acción para la implementación de la Norma	organizadas y planeadas que se deben auditar para el buen funcionamiento del SGC.

Fuente: Elaboración Propia.

Se puede deducir que, con los trabajos anteriormente citados las organizaciones a las cuales se le plantea, propone o se les expone la necesidad de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma NTC-ISO 9001:2015 generan mayor dinamismo en sus actividades, así como la identificación de los posibles cambios o la simplicidad en las tareas cotidianas de los procesos, también se identifica el orden al cual se puede lograr para el funcionamiento de la organización como la depuración de tareas con relación al trabajo, de igual manera evidencian la capacidad de competitividad con otras organizaciones de su misma índole la cual la implementación de la Norma NTC-ISO 9001:2015 la destacan entre el mercado tanto local, como también regional, nacional y en algunas ocasiones, internacionalmente.

5.2 Marco Histórico

La Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona es una sociedad sin ánimo de lucro dentro del sector de los servicios públicos domiciliarios donde los asociados son los propietarios de la organización, siendo la única exigencia, ser propietario de una vivienda en el corregimiento de Barcelona como también la generación a la inscripción para poder participar de las reuniones y asambleas de dialogo y elección sobre la Asociación.

Para el año de 1978 se construye el acueducto de Barcelona por el Comité de Cafeteros del departamento del Quindío donde se empezó con el suministro de agua cruda y sin potabilizar, pero para el año 1985 se construye y empieza a marchar la planta de tratamiento ubicada a las afueras del corregimiento, en inmediaciones de la hacienda santa Rita, a solo dos kilómetros de la cabecera urbana, esta planta en la actualidad suministra entre 4 y 45 litros por segundo, también con un laboratorio de control de calidad la cual cuenta con la infraestructura tecnológica pertinentes y reactivos químicos necesarios para determinar las particularidades exigidas para la potabilización y parametrización de aguas de consumo y de piscinas.

Este laboratorio cuenta con autorización del Ministerio de Salud con el número de resolución 004353 del 23 de octubre del 2013 lo que permite realizar pruebas fisicoquímicas y microbiológicas a las aguas, este servicio en la actualidad es prestado para diversas empresas que lo requieran ya sean de índole público o privado.

Esta misma en la actualidad se encuentra en el proceso de certificación sobre la Norma Internacional de Sistema de Gestión de Calidad NTC/IEC ISO 9001:2015, pues al transcurrir los

años se ha evidenciado la necesidad de certificarse para seguir prestando un servicio con eficiencia, continuidad y de mejor calidad en cuanto en la asistencia del servicio de acueducto como también en el servicio de análisis de aguas, lo que conlleva la presentación en modalidad de pasantía de generar una propuesta para la implementación de dicha norma dentro de la empresa, con el fin de diagnosticar, revisar, actualizar e impartir mejorar al sistema de gestión de calidad que vienen ejecutando dentro de la organización.

5.3 Información General, Comercial

La Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona, recibe agua en bloque por parte del Comité Departamental de Cafeteros, a la salida del tanque Bellavista ubicado en la finca Bellavista vereda Travesías del municipio de Córdoba, en razón a que no se cuenta con bocatoma propia, por consiguiente, se tiene una concesión de aguas por parte de la Corporación Autónoma Regional del Quindío. La planta de tratamiento queda a 16 kilómetros de la bocatoma y ni a corto ni mediano plazo se ha planteado la posibilidad económica de la construcción de una línea de aducción de alguna posible fuente hídrica que colme las expectativas y las necesidades de los 14.000 habitantes del corregimiento de Barcelona Quindío.

El Comité Departamental de Cafeteros cobra el agua en bloque de acuerdo al macro medidor instalado en la salida del tanque de Bellavista, lo cual representa alrededor de $46.725.936 al año, representando en este valor el costo del metro cubico de agua ($76.45).

Actualmente la Asociación cuenta con 2.208 usuarios registrados por predios, llegando a una cantidad de aproximadamente de 13.000 habitantes" Tomado de: (Diego Torres Martinez, 2020)

5.4 Visión

"Ser para el año 2025 una empresa reconocida por la calidad y eficiencia en la prestación de servicios de acueducto, teniendo en cuenta el cumplimiento de estándares de calidad basados en la normatividad vigente" Tomado de: (Barcelona, Asociacion de Usuarios de Servicios de Barcelona, s.f.)

5.5 Misión

"Somos una entidad privada sin ánimo de lucro, que presta el servicio de acueducto con calidad, continuidad y eficiencia, cumpliendo con las normas legales, buscando la mejora continua y satisfacción de los usuarios." Tomado de: (Barcelona, Asociacion de usuarios de Servicios de Barcelona, s.f.).

5.6 Valores

“LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO es una empresa dedicada a la prestación de servicio público de acueducto garantizando calidad y dando cumplimiento a los estándares establecidos para cumplir con las ofertas del cliente en acueducto y laboratorio garantizando los estándares de calidad en análisis fisicoquímicos y microbiológicos del agua en cumplimiento de los requisitos legales aplicables, los requisitos de la norma NTC-ISO-IEC 17025:2017. Consciente de su responsabilidad respecto a la protección de su personal, cuidado del medio ambiente y la calidad formula los siguientes compromisos:

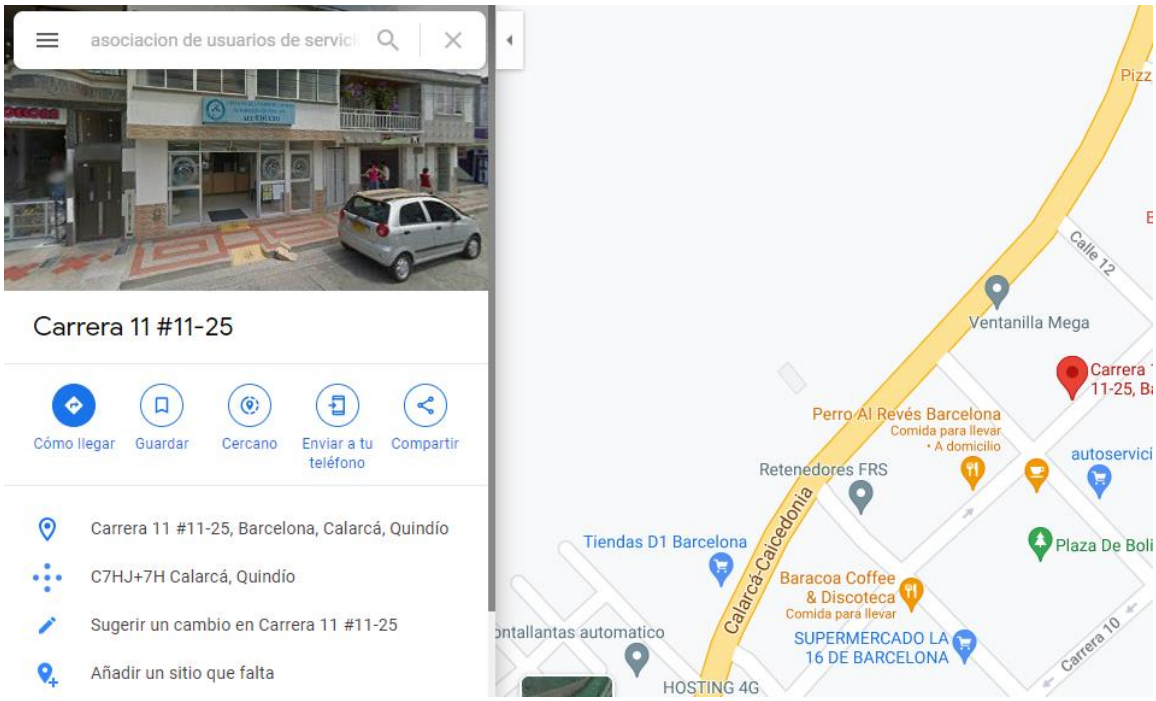
Ser una organización que piensa en la satisfacción de nuestros clientes, cumpliendo con los compromisos adquiridos.

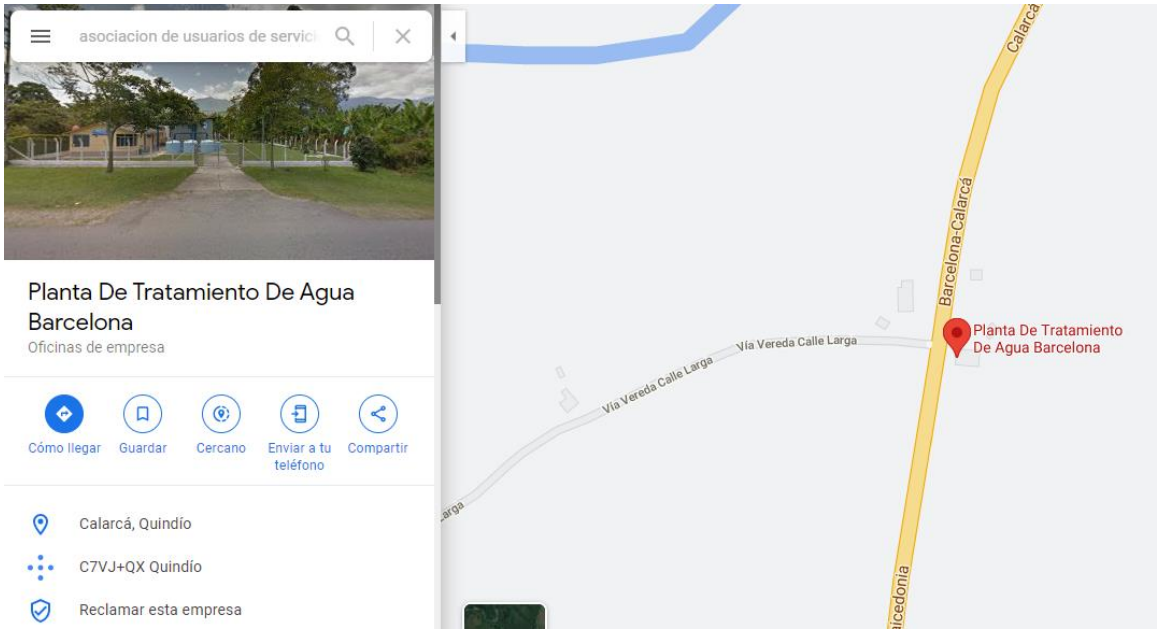
Cumplir con la legislación vigente y con los compromisos de Responsabilidad social.

Comprometerse con la reducción del impacto de nuestras operaciones al ambiente y en la prevención de la contaminación a través de programas de mejoramiento continuo.

Propender por la seguridad y salud de todos los empleados de la organización cumpliendo con las normas legales para tal fin y los programas requeridos en los Sistemas de Gestión integrados, generando ambientes propicios y amables en el entorno laboral, social y fraternal de la organización.” Tomado de (Barcelona, Asociacion de Usuarios de Servicios de Barcelona, s.f.)

5.7 Ubicación, Actividad Comercial





Ubicación Geográfica de la Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona, Fuente Google Maps

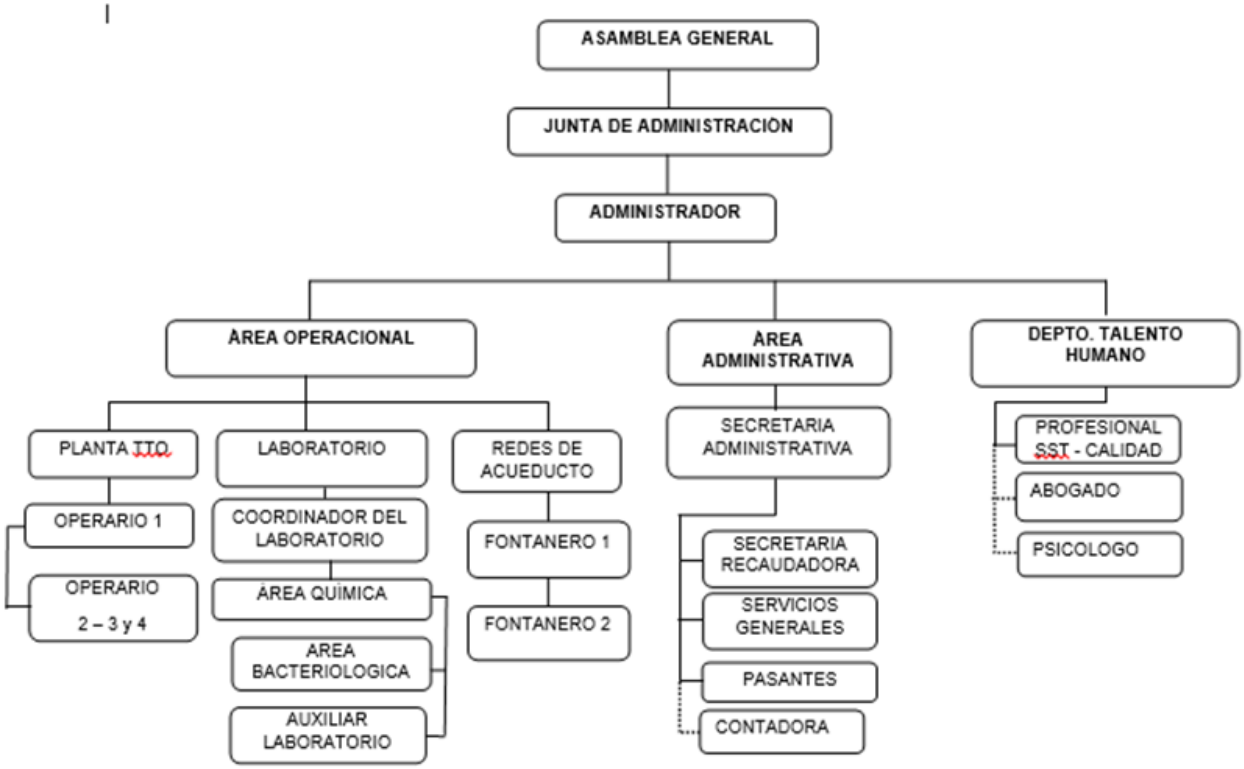
Nombre: Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona ESP.

NIT: 800.222.655-9

Dirección: Carrera 11 # 11- 25 Barcelona, Quindío

Teléfono: (036) 7656540 – 3206880141

5.7.1 Organigrama de la Empresa



Fuente: AUS Barcelona -ESP-

5.7.2 Alcance del Servicio

La planta de tratamiento de la Asociación de Usuarios queda alrededor de 16 kilómetros de la bocatoma de la cual se surte de agua, en la actualidad, la Asociación de Usuarios surte de agua a alrededor de 14.000 habitantes ubicados en zona urbana y parte rural del corregimiento de Barcelona.

Tabla 3:Alcance del Servicio

Clasificación	**Numero de Predios**
Estrato 1	720
Estrato 2	1038
Estrato 3	36
Estrato 4	9
Estrato 5	1
Comercial	107
Institucional	26
Total De Predios	**13.000**

Fuente: AUS Barcelona –ESP-

5.8 Porcentaje de fugas para el año 2013

Tabla 4: Porcentaje de Fugas 2013

	M3	**Sector**	**% de Fugas**
Agua Captada	611.196	Aducción	18.28%
Agua Tratada	499.467	Tratamiento	1%
Agua Facturada	411.454	Distribución	16%
Total			**35.9%**

Fuente: AUS Barcelona

5.9 Descripción de Procesos

5.9.1 Captación.

El agua a tratar para la población del corregimiento de Barcelona es suministrada en calidad de agua cruda, entregada desde el sector de Bella Vista en el municipio de Córdoba recorriendo así unos 6.100 metros lineales hasta la planta de tratamiento desde la bocatoma.

5.9.2 Tratamiento.

En la actualidad son tratados alrededor de 27 litros de agua por segundo, durante aproximadamente 15 horas diarias. Para este proceso el agua llega a un tanque de almacenamiento de 600 metros cúbicos, donde se cuenta con una planta compactada de manto de lodos con una capacidad máxima de 45 litros por segundo

Tabla 5: Procedimiento de potabilización y tratamiento de agua.

NOMBRE DEL PROCESO	**PROCESO**
Dosificación de Coagulante	Para ello se utiliza Poli cloruro de Aluminio (PAC) en forma de solución liquida mediante el proceso de bombeo y de acuerdo a la turbiedad del agua cruda.
Floculación	Este proceso es realizado en tanque de pulsator que genera una alta turbulencia la cual permite la mezcla del coagulante con el agua favoreciendo así la formación del floculo.
Decantación –Sedimentación	En este proceso se desarrolla en un tanque de 90 metros cúbicos el cual cuenta en su interior con un sistema de aquietadores los cuales no permiten que se levante el floculo, además cuenta con tres tolvas donde se depositan los lodos sobrantes que luego son evacuados manualmente para evitar colmatación de las mismas y eficiencia en el tratamiento de agua.
Filtración	La planta está dotada de una batería de tres filtros los cuales sus lechos filtrantes son piedra, arena, grava, antracita lo cual perite la retención de solidos suspendidos de algún material microbiológico.
Desinfección	Esta se hace con cloro gaseoso al 98% de pureza, la planta de tratamiento cuenta con diez cilindros de 68 kilogramos

	cada uno lo cual permite tener reserva de cloro, la desinfección del agua tara aproximadamente 4 horas después de filtrada el agua.
Medición de Agua Tratada	Este se hace mediante un vertedero en V con una escala de medición debidamente calibrada la cual esta empotrada al tanque y recibe el agua de salida de los filtros.
Almacenamiento	Cuenta con una capacidad de 600 metros cúbicos con un pasa muro de 10 pulgadas y un valvular de salida a la red de aducción.
Control de calidad	Este control se hace en el laboratorio de la Asociación ubicado en los predios de la planta de tratamiento.

Fuente: (Martinez, Acueducto Barcelona)

6. Marco Teórico.

6.1 Filosofías de Calidad.

6.1.1 Edward W. Deming

Este autor fue uno de los precedentes del cambio hacia la calidad, creador del ciclo de Deming, más bien conocido como PDCA por sus siglas en ingles Plan, Do, Check, Act, en español: PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) comprendido de sus cuatro etapas, de manera que, al finalizar la última de ellas (actuar) comienza de nuevo la primera (Planificar), esta es una de las mejores herramientas y más utilizadas para la implementación de los sistemas de gestión de calidad aplicados a la mejora continua, pues en uno de sus apartados de la ISO 9001:2015 definen y estructuran este ciclo para la implementación de dicho sistema el cual a su principio fue ignorado por las corporaciones americanas lo que concibió la introducción en Japón llevándose sus teorías a este país, también fue el autor de "la calidad total" y precursor de la calidad moderna, su filosofía de calidad está basada en "14 puntos":

"Crear conciencia en los propósitos, adoptar una nueva filosofía, terminar con la práctica de comprar con los precios más bajos, establecer liderazgos, eliminar slogans vacíos, suprimir las cuotas numéricas, eliminar temores, establecer entrenamientos, impulsar la unión entre los distintos departamentos, reeducar estrictamente, mejorar constantemente los procesos, suprimir el registro en masa, tener más empatía con la mano de obra, definir acciones para la evolución." (Roberto Carro Paz, Daniel Gonzalez Gomez)

6.1.2 Joshep M Juran.

Para Juran la calidad se basa en una trilogía de procesos básicos de gestión “por medio de los cuales se gestiona la calidad” estos tres procesos están interrelacionados, todo ello comienza con la planificación de la calidad, incluyendo en su teoría la determinación de los clientes (internos y externos) como también la valor de las expectativas de dichos clientes adecuando y proyectando los medios para la producción que puedan satisfacer las necesidades de estos , pasando por el control de la calidad comprendiendo en la práctica de procesos de control previamente planificados, este percibe la toma de datos, la comparación y la diferencia entre estos, en cuanto a la mejora de la calidad hace reseña a las acciones de análisis a partir de efectos ligados a la calidad y a su aplicación para la mejora o cambios que sean significativos en los procesos (Juran, 1988 - 1990).

6.1.3 Dr. Karou Ishikawa.

Creador del diagrama de causa y efecto basado en la espina de pescado, y máximo exponente de la calidad total en Japón, donde desarrollo su teoría en que el control de la calidad consiste en desarrollar, producir y servir un producto con calidad, siendo lo más bajo económicamente posible, útil y siempre con satisfacción hacia el consumidor final, para ello estableció un proceso de mejora continua enfocado a la calidad total desarrollando al menos 10 principios (Maseda, 1988), de esto surge la posibilidad de crear una herramienta de mejora continua dentro de la organización con el fin de dictaminar y regular procesos para entregar a los usuarios un servicio de calidad tanto en la distribución como también en los análisis de laboratorios, siendo este una fuente fidedigna de información para establecer un documento al cual se le cito “Lección de un punto aprendido” generando conocimientos nuevos para la mejora, donde se pueden realizar diagramas, gráficos de control, histogramas y demás instrumentos diseñados para la mejora tanto en los procesos operativos como los misionales.

6.2 Marco conceptual

La primera vez que se habló sobre la norma ISO 9001 a nivel mundo fue en el año de 1987 siendo este en la actualidad con más de un millón de certificados a nivel mundial lo que hace ser referente sobre el aseguramiento estándar de la Gestión de Calidad (Lemos P. L.).

Para el año 2014 se registró un crecimiento de 1’026.321 certificaciones a nivel mundial sobre la Norma ISO 9001, demostrando la madurez de la norma y propiamente la de las organizaciones, en consecuencia Colombia se posiciona para el año 2014 como uno de los países de economías emergentes con mayor procesos de certificación de la norma con 1.146 certificaciones evidenciando a nivel nacional la importancia que ha tomado esta norma para las organizaciones (Alzate-Ibañez, 2017)

En la actualidad la norma NTC-ISO 9001:2015 cuenta con una actualización número 5 para el año 2015 lo cual anula la versión 9001:2008, siendo la 2015 revisada técnicamente, esta norma ha sido avalada para el idioma español por el COPAT (comisión panamericana de Normas Técnicas), e INLAC (Instituto Latinoamericano de Calidad) (Normalizacion, 2015)

Para lo cual, la Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona uno de los acueductos rurales más grandes del departamento del Quindío y el único el cual cuenta con un laboratorio de pruebas físico químicas y microbiológicas, va hacer el primer acueducto a nivel regional que se certificara en alta calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2015 lo cual no se había hecho con anterioridad en la organización y de la cual ya empezó su proceso de implementación, contando ya con dos auditorías internas y una externa que han adelantado bastante este proceso que se está llevando a cabo, la Asociación De usuarios de Servicios de Barcelona se debe certificar en la norma NTC ISO 9001:2105 porque aparte de suplir al corregimiento de Barcelona, también ofrece y presta su servicio a particulares en la toma de muestras y de análisis de aguas, tales como: acueductos, hoteles, chalets, finca hoteles, conjuntos de apartamentos, etc. Lo cual llevará a generar un valor agregado a la organización para sus usuarios, clientes y proveedores, al certificarse de dicha norma cumplirá también con los requisitos exigidos por la Superintendencia de Servicios Públicos (Martinez, Asociacion de Usuarios de Servicios de Barcelona, 2021).

Para ellos este trabajo de grado en modalidad de pasantía diagnosticara los procesos que se llevan a cabo con referencia a la certificación de la norma para conocer y evidenciar las falencias y las actividades que se han realizado y se deben desarrollar, como también prestar asesoría y conocimiento de ello para la creación, actualización y modificación de los formatos, procesos, manuales y demás documentos necesarios que sean requeridos por las auditorias tanto internas como externas para la agilización de dicho proceso, también se elaborara una propuesta para el proceso de mejoramiento continuo para antes.

Un sistema de gestión de calidad, también conocido como (SGC) es un procedimiento el cual esta formalizado y documenta los procesos, instrucciones y las responsabilidades para lograr las políticas y objetivos a cabalidad, este también ayuda a coordinar y dirigir las actividades que una organización tenga para su cumplimiento bajo los requisitos regulatorios y de los clientes con el fin de mejorar su eficacia y eficiencia en una forma continua. (Cunsolting, 2021).

En consecuencia, con lo anterior y para dar a comprender los sistemas de gestión, es importante conocer el paso de la historia por el tema de la calidad:

Tabla 6: Principios de los Sistemas de Gestión de Calidad

Año	País/ Continente	Comienzo
1920	Estados Unidos	Se remonta a principios del siglo XX en la empresa Bell Telephone System, la cual se dedicó a crear un departamento de inspección con el objetivo de encontrar un numero de datos sobre la calidad de sus equipos
1933	Estados Unidos	El ingeniero Walter A. Shewart, fue el primero en reconocer la variabilidad, generando así el principio el uso de herramientas estadísticas, introduciendo esta herramienta a los procesos de producción industrial.
1939	Estados Unidos	Se publicó el libro "Método estadístico desde el punto de vista del control de calidad", para este mismo año se declara la segunda guerra mundial, siendo esta una de las principales impulsoras de la aplicación de un sistema de control de calidad, por esto evidencian las primeras normas estandarizadas de calidad como la **Z1** también denominada como: **Military Standars 105.** Como también la estándar **MIL-Q 9858 "Quality Program Requeriments",** la cual se utiliza en ocasiones en la actualidad. Por la gran satisfacción y acogida de estas normas estandarizadas se empezaron a utilizar en el ejército y en la NASA.
1939	Europa	Al mismo tiempo la OTAN crea un instrumento llamado **AQAP-1 "NATO Quality Control Requeriment for Industry"** y a su vez amplía el uso de los estándares **MIL** por todo el continente europeo, donde la fuerza británica lo acoge para la fabricación de sus productos, surge entonces un problema por la gran diversidad de modelos de control.
1979	Europa	Se desarrolla la norma **BS750** de la organización **British Standard** como un estándar para los proveedores, teniendo unos aspectos claves como: responsabilidad de la gerencia, sistema de calidad, evaluación de contrato, control de diseño, control de documentos, entre otros.
1987	Europa /Londres	El éxito de la noma **BS750** tuvo como consecuencia que ISO la asumiera en su totalidad publicándola para este año como la ISO 9001
1947	Londres	Se crea la Federación Internacional de Asociaciones de Normalización Nacionales, ISO, siendo esta una organización independiente no gubernamental.
1949	Japón	Se crea la **JUSE** (unión de científicos ingenieros de Japón) la cual su función fue la de crear un comité de investigación de control de calidad

(Lemos P. L.)

6.2.1 Sistemas de Gestión de Calidad

Se entiende que la gestión de la calidad son las acciones que se encaminan a planificar, organizar y controlar la función de calidad de una organización, basado en procesos y parámetros ya establecidos según las instituciones, definiendo políticas de calidad, establecer objetivos, plasmar una planificación según los criterios basado en objetivos, definir la organización; en función con lo anterior los sistemas de gestión sirven para la estructuración, el control y el mejoramiento de actividades que son de carácter habitual que se desarrollan en una organización. (Angel, 1988)

6.2.2 Organización Internacional de Normalización (ISO)

Es una federación mundial de organismos nacionales de normalización la cual tiene como énfasis la elaboración de normas técnicas internacionales, entre ellas la familia de las ISO 9000- 9001 – 9004, esta organización es la que se encarga de regularizar, actualizar y desarrollar el conjunto de normas e instituyen las reglas sobre la calidad y la gestión de la calidad, estas contribuyen al buen desarrollo de la empresa y el mejoramiento de su desempeño para suministrar productos y servicios que satisfagan la demanda de clientes con estatutos aplicables con el propósito de hacer las organizaciones más eficientes en todos sus procesos , así como también minimizar los riesgos para aumentar la productividad de la organización.

Esta norma de gestión de calidad ha tenido diferentes cambios desde su creación, pues la primera vez que se regularizo fue en el año 1987, basando en los estándares de la norma establecida en Inglaterra (BS 5750), donde a su principio su enfoque estaba dirigido a empresas que generara procesos productivos lo que hacía difícil su implementación en empresas que basaran sus tareas al servicio; otorgando a nivel mundial más de un millón de certificados hasta en la actualidad donde su última actualización fue en el 2015 donde se han caracterizado varios cambios significativos en el enfoque, la estructura y los requisitos como también en sus términos y las definiciones.

En la actualidad hay más de 160 países y más de 3.300 cuerpos técnicos que son los encargados de velar por el desarrollo de la normalización. (Cortés J. M., sistemas de gestión de calidad, 2017).

6.2.3 Familia de las Normas ISO

- **ISO 9000: 2015:**

Esta se denomina como el “sistema de gestión de calidad, fundamentos y vocabulario”: esta parte de la norma es la que describe los conceptos y los elementos esenciales de la gestión de la calidad que son generalmente aplicables.

- **ISO 9001: 2015:**

Esta tiene por nombre: “sistema de gestión de calidad: requisitos”, esta parte de la norma es la que tiene como función describir los requisitos los cuales debe satisfacer una organización que se declare incluida a la norma, esta es la única que entre las tres, (ISO 9000- 9001-9004) la cual está desarrollada para una certificación de tercera parte. (Lemos P. L., 2016)

Esta norma tiene como función la especificación de cómo crear, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad, basada en que se deben tener elementos que avalen que los procesos se están controlando.

- **ISO 9004: 2009**

Señalada como: “gestión para el éxito sostenido de una organización, enfoque de gestión de la calidad”, esta norma tiene como función impartir las directrices a las organizaciones para apoyar a alcanzar el éxito sostenido a partir de ISO 9001, aunque no es una norma certificable, algunas instituciones la ofrecen como si lo fuese, pues esta solo está fundamentada como modelo para la mejora y posterior certificación (Lemos P. L., 2016)

- **ISO 19011: 2012**

Esta se designa “directrices para la auditoria de los sistemas de gestión” la cual sirve como base para la orientación sobre la auditoria de los sistemas de gestión a implementar, lo que contiene los principios de auditoría, lo cometido en los programas de auditoría y la realización de las mismas. (Cortés J. M., Sistemas de Gestión de Calidad , 2017)

6.2.4 Estructura de la Norma ISO 9001:2015

Los lineamientos generales en los cuales concentran un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 son:

1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias normativas.
3. Términos y definiciones.
4. Contexto de la organización.
5. Liderazgo.
6. Planificación.
7. Soporte.
8. Operación.
9. Evaluación del desempeño.
10. Mejora continua. (Cortés J. M., Sistemas de Gestión de Calidad, 2017)

6.2.5 Mejoramiento continuo

La mejora continua habría de ser un objetivo de carácter permanente dentro de la organización y este deberá llevar desde la reacción de los problemas a la anticipación y prevención de estos mismos, a través de la caracterización y conocimiento de las fuentes y el medio de variación de los procesos (Cortés J. M., Sistemas de Gestión de Calidad, 2017)

Como un modelo de procesos en mejora continua las organizaciones y las empresas comienzan a aplicar de manera sistemática una herramienta de gestión destacada por Edward Deming basado en los conceptos en mandados por Walter A. Shewhart denominado el ciclo PDCA (plan – do – check – act) que en español se relaciona y se conoce como ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), este ciclo de mejora continua domina siete etapas para su adaptación y aplicación, más bien conocida como los siete pasos de calidad:

1. Evaluación de la situación actual.
2. Establecimiento de objetivos para la mejora.
3. Búsqueda de soluciones.
4. Evaluación de dichas soluciones.
5. Implantación de las soluciones seleccionadas.
6. Medida, verificación y análisis de la implantación.
7. Formalización de los cambios en el sistema de gestión de la calidad y vuelta al primer paso. (Cortés J. M., 2017)

Para el año 2000 la norma técnica ISO 9001 sufre modificaciones donde se incluye el proceso de mejora continua, mediante el establecimiento, la planificación y la vigilancia continua de los objetivos definidos para el tema de calidad, apoyado en herramientas que sean de vigilancia como el seguimiento y medición de los procesos de la organización, la recolección de datos que sean referentes para la satisfacción de los clientes y las auditorías internas las cuales miden y evalúan los procesos de la organización.

Esta mejora continua está acompañada sobre el método del PDCA lo que se traduce en: planear, hacer, verificar y actuar, este modelo propone a las organizaciones una metodología que a su vez es muy sencilla la cual basa su accionar en la planificación meticulosa de las actividades de la organización, antes de su desarrollo, en la obtención de datos mediante el seguimiento y verificación con el fin de que estos puntos permitan hacer las correcciones y las mejoras en los respectivos procesos. (Lemos P. L., 2016)

Es de suma importancia que las organizaciones evalúen, priorice y determinen la mejora a implementar, esto en consecuencia da a las organizaciones que cumplen con los requisitos los cuales se deben a las directrices que obtendrán beneficios tales como:

- Flexibilidad para reaccionar antes nuevas oportunidades.
- Ventajas competitivas mediante la mejora con la estrategia organizativa.
- Alineación de las actividades de mejora con la estrategia organizativa.
- Las mejoras pueden llevarse a cabo para prevenir, corregir, innovar o superarlas metas alcanzadas.

En fin, la mejora continua se debe adquirir y se refiere a un conjunto de actividades las cuales deben tener el propósito de exaltar la eficacia y la eficiencia en los procesos de la organización para ventaja de la misma y la de sus clientes. (Cortés J. M., Sistemas de Gestión de Calidad , 2017)

7. Marco Normativo.

- Decreto 2269 de 1993 por el cual se estableció y se organizó el "sistema nacional de normalización, certificación y metrología" el cual tiene como fin promover en los mercados nacionales la calidad, seguridad y la competitividad de los sectores productivos del país o en las importaciones de los bienes y servicios para proteger el interés común de los consumidores. (Juan Miguel Gallego, 2016).

- Decreto 767 de 1964 por el cual se acredita al "instituto colombiano de Normas Técnicas ICONTEC" como el organismo asesor y coordinador en la normalización técnica, creando la comisión nacional de normas técnicas. (Juan Miguel Gallego, 2016).

- Decreto 2269 de 1993 por el cual se acredita al ICONTEC como un organismo certificador, siendo el primero y el único en Colombia el que queda autorizado para la certificación de calidad en todas las ramas de producción industrial y los sistemas de calidad. (Juan Miguel Gallego, 2016).

- Decreto 2269 de 1993 en el cual se establecieron que la SIC deberá "acreditar mediante el uso de la resolución motivada a las entidades que soliciten operar como organismos pertenecientes al sistema Nacional De Normalización Certificación y Metrología" esto de conformidad con el reglamento técnico expedido por la superintendencia de industria y comercio basándose en las normas técnicas aceptadas internacionalmente. (Juan Miguel Gallego, 2016).

- Resolución 8728 de SIC donde se establecen reglas para los procedimientos de acreditación en Colombia, estableciendo que dichas certificaciones serán concebidas a organismos o instituciones para la acreditación y certificación en diferentes áreas (Juan Miguel Gallego, 2016).

- CONPES 3446 DE 2006 donde se establecen los lineamientos para una política nacional de calidad que sea coordinado y reconocido internacionalmente, ajustando las actividades de expedición de reglamentos técnicos, normalización y acreditación. Para el año 2008 modificando este documento se crea la ONAC (organismo nacional de acreditación). (Juan Miguel Gallego, 2016).

- Decreto 1595 de 2015 es la actual norma la cual establece y regula las actividades del sistema nacional de certificación, al ICONTEC como el organismo nacional de certificación y al gobierno como organismo asesor y coordinador, la ONAC como organismo asesor y coordinador en el campo de normalización técnica. (Juan Miguel Gallego, 2016).

8. Diseño metodológico

8.1 Metodología

El método en el cual se basa y es orientado el presente proyecto de pasantía es deductivo-inductivo ya que con este método se parte desde una argumentación que es descifrable del problema, donde se deriva desde el diagnóstico del estudio y la valoración, en el cual el objetivo principal es la observación de fenómenos generalizados, los cuales tienen la intención de señalar verdades que a su fin son particulares; de los que se llevan a cabo en la Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona, AUS, donde a partir de estos se llega a la construcción del tema formulado como lo es el Plan para la Implementación de la Norma, como base para cumplir con el desarrollo de la pasantía, partiendo de la premisa la cual se evidencia en la documentación y los procesos que se están llevando a cabo en la organización; en cuanto a la verificación e implementación de la norma, basándose en las auditorias anteriormente realizadas las cuales arrojan las no conformidades a desarrollar. (Mendez, 2015).

El siguiente trabajo se planteará bajo el método de observación partiendo del conocimiento del objeto de investigación como lo son los procesos y los documentos de la Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona, a través de la misma, la cual es deliberada e intencional con el fin de conocer de forma directa la organización para el análisis y conclusión de las actividades a realizar en el trabajo. (Mendez, 2015)

8.2 Método

El presente trabajo de grado está basado bajo la modalidad de Pasantía para llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos propuestos.

8.3 Alcance de la propuesta

La Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona AUS-ESP- está catalogado en la Superintendencia de Servicios Públicos como un acueducto de carácter rural, el cual en la actualidad presta su servicio de distribución de agua potable en el corregimiento de Barcelona. Además, siendo este de categoría rural es el primero y único en el Departamento del Quindío que

cuenta con un laboratorio para desarrollar pruebas fisicoquímicas y microbiológicas de aguas a los usuarios y/o clientes que así requieran de este servicio, (Martinez, Asociacion de Usuarios de Servicios de Barcelona, 2021). Es por ello, que este acueducto en la actualidad, está en proceso de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma NTC ISO 9001:2015 en todas sus áreas o dependencias, para su posterior certificación; para ello se presentara un plan hacia dicha implementación, el cual tiene como objetivo brindar un apoyo profesional del proceso que se está llevando a cabo, con el fin de que se establezcan propósitos estandarizados sobre el tema.

9. Hallazgos y registro de la información.

Para efecto de la recolección de la información se contó con información de primera mano, pues este siendo un trabajo en modalidad pasantía, permitió conocer el comportamiento y el manejo que se estaba generando al Sistema de Gestión de Calidad dentro de la organización, así como también la observación de los procesos inmersos y de las tareas que son base fundamental para la implementación de este sistema

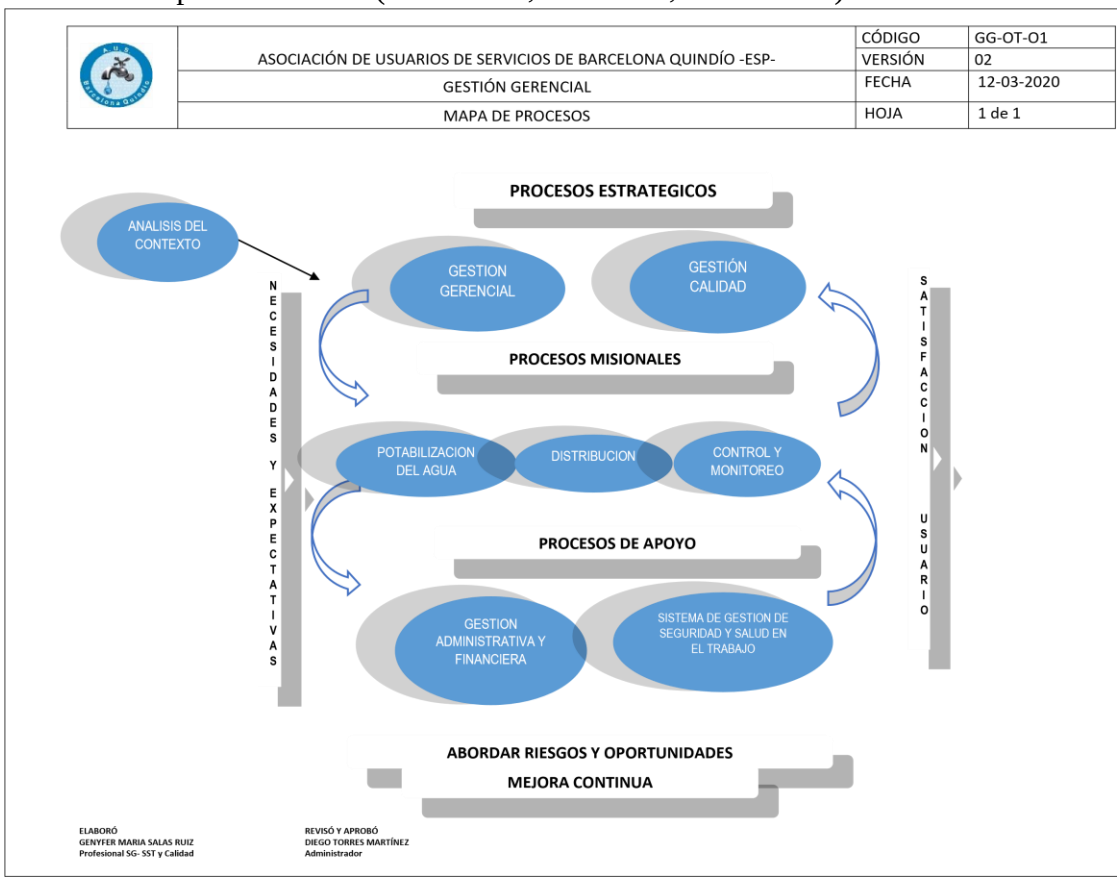
- **Resultados por Objetivos:**

9.1 Realizar un mapeo de los procesos que se vienen adelantando del Sistema de Gestión de Calidad

Para el cumplimiento de este objetivo se desarrolló un trabajo de campo donde se identificó cada parte del proceso, los responsables de cada uno de estos, la situación en la que se encontró el Sistema de Gestión de Calidad, la documentación ligada a este y la que hacía falta para la implementación, así como la interacción de los procesos y como se evidenciaron los flujos de información.

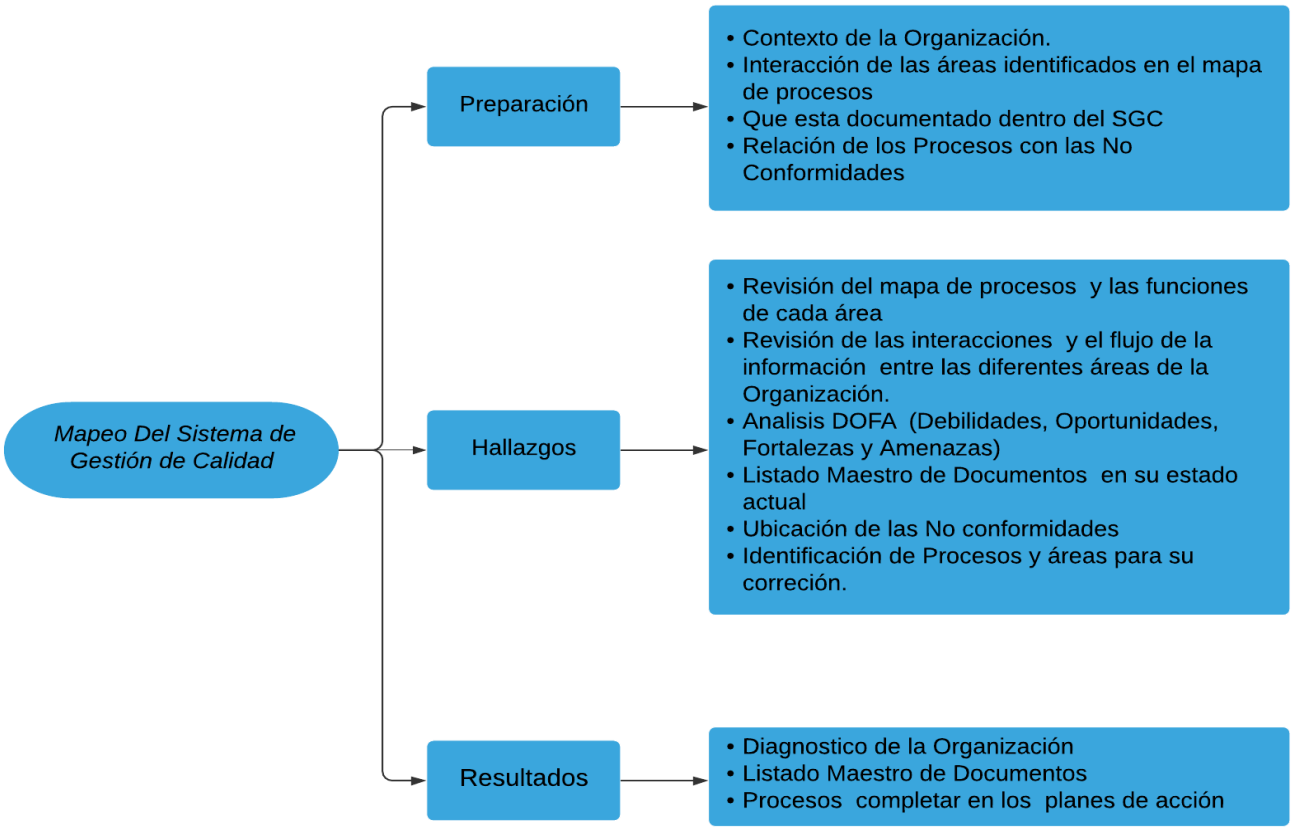
En cara a lo anterior se genera un cronograma de actividades posibles las cuales se deberán realizar en el transcurso de la pasantía, logrando cumplir con los objetivos propuestos para ello, teniendo en cuenta el mapeo que se realizó del Sistema de Gestión de Calidad realizado en La Asociación de Usuarios de servicios de Barcelona Quindío. (**Ver Evidencia 19,** en Anexos y Registros)

Anexo 1: Mapa de Procesos (GG-OT-01, Versión 2, 12-03-2020)



Fuente: Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona Quindío –ESP-

- Mapeo del Sistema de Gestión de Calidad de AUS Barcelona –ESP-



Fuente: Elaboración Propia

Se evidencia que la Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona Quindío –ESP- tiene establecido un mapa de procesos donde se tienen determinados en su análisis de contexto los procesos estratégicos donde están inmersas los procesos de gestión gerencial y gestión de calidad, ligados a los procesos misionales como lo son la potabilización, distribución y control y monitoreo, identificando así los riesgos y oportunidades, para así llevar a la mejora continua de la organización, no sin antes el reconocimiento de las necesidades y expectativas para llegar a la satisfacción de los usuarios y de las partes interesadas de la empresa. Este mapa de procesos generado como un sistema abierto, identifican los procesos necesarias para la implementación de la norma NTC-ISO 9001:2015, aunque se reconocen algunas falencias, pues al llegar a la organización se identifica que tienen caracterizado como un sistema de gestión integral, cometiendo un error tanto en la implementación de la norma como en la información documentada, pues esta empresa solo busca hasta el momento la certificación en el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma NTC- ISO 9001:2015 para ser más competitiva en el mercado y poder seguir prestando el servicio de distribución de agua potable y la toma de muestras de laboratorio tanto en la red como a particulares que lo requieran.

- **Diagnóstico de la Organización**

Se realiza la revisión de los procesos, documentación de soporte y demás actividades propias de la operación, teniendo en cuenta los lineamientos de la Norma con los siguientes hallazgos:

- **Numeral 0-3: Enfoque a Procesos:** La Norma ISO 9001 promueve la Satisfacción del Cliente a través del cumplimiento de los requisitos y la mejora continua del sistema implementado, orientando las organizaciones a identificar sus procesos, interacciones, eficiencia y eficacia de los mismos, así como el uso del ciclo PHVA. En este ítem la Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona tiene definido un mapa de procesos (**ver anexo 1**) el cual fue actualizado y adaptado a las condiciones reales y en el cual se definen como procesos estratégicos, procesos misionales y procesos de apoyo, donde están involucrados todos los procesos las cuales fueron determinadas según las funciones de las actividades.

- **Capítulo 1: Objeto y campo de aplicación:** En éste numeral la Organización en estudio tiene claro que su objetivo con la implementación de la Norma NTC- ISO 9001:2015 es demostrar a la población atendida por el acueducto que está en capacidad de proporcionar agua potable y apta para consumo humano, con calidad, continuidad y eficiencia teniendo en cuenta la oportunidad demandada por la infraestructura instalada. De igual manera, aspira incrementar la satisfacción de los Clientes a través de estrategias de mejoramiento continuo que permitan una operación eficaz y sostenible

- **Capítulos 2 y 3:** son referencias normativas y vocabulario, no aplican al diagnóstico.

- **Capítulo 4: Contexto de la Organización:** Este numeral cuenta con varios apartados así:

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto: para este punto la Asociación de Usuarios tiene desarrollada una matriz DOFA (GC-MT-01), la cual determina las cuestiones internas y externas para su propósito, de lo cual se evidencio errores de redacción, así como también se evidencia las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas no estaban ajustadas con los objetivos de calidad como tampoco al mejoramiento continuo. (**Ver Evidencia 2** en el desarrollo del siguiente objetivo).

4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las partes interesadas: La empresa cuenta con un documento, Necesidades y expectativas de los clientes y las partes interesadas (GC-RF-07) el cual se ajusta y es acorde a los requerimientos del punto 4.2 de la Norma.

4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad: la Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona tiene identificado el alcance en relación al Sistema de Gestión de Calidad en el documento GC-OT-04 Alcance del SGC, el cual determina la no aplicabilidad dentro del Sistema de Gestión de Calidad, del numeral **8.3 "Diseño y desarrollo de los productos y Servicios"**, pues la empresa para la prestación de servicios como el de análisis de laboratorio

como la del servicio domiciliario , no establece, implementa ni mantiene procesos de diseño y desarrollo para satisfacer las necesidades y las expectativas de clientes y partes interesadas.

4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos: Se evidencio que para este punto la empresa tiene establecido un documento (GC-RF-06) Caracterización del Sistema de Gestión de Calidad, el cual cumple con sus funciones donde se tiene establecidos y determinadas las entradas requeridas y las salidas esperadas en cada proceso, así como la secuencia e interacción de los procesos, la determinación de los recursos como también las responsabilidades, riesgos, oportunidades y la mejora de los procesos.

- **5. Liderazgo:** este numeral cuenta con los siguientes apartados aplicados a la Asociación:

5.1 Liderazgo y compromiso: 5.1.1 Generalidades, 5.1.2 Enfoque al Cliente

Se evidencio que la Empresa tiene establecido en el documento GG-OT-09 Liderazgo y compromiso, donde demuestra el compromiso y la responsabilidad de la alta dirección con respecto al Sistema de Gestión de Calidad en todos sus aspectos, así como este mismo hacia el enfoque al cliente, cumpliendo a satisfacción con el requisito establecido por el punto 5.1

5.2 Política: 5.2.1 Establecimiento de la Política de Calidad, 5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad:

Se evidencio que la política de Gestión de Calidad establecida no estaba alineada con el Sistema de Gestión de Calidad, así como tampoco aplicada al mejoramiento continuo, esta se modifica, actualiza y divulga de acuerdo con el numeral de la Norma NTC- ISO 9001:2015, quedando con fecha de actualización 14/09/2021 (**Ver Evidencia 4**, en el desarrollo del siguiente objetivo).

5.3 Roles y Responsabilidades: Se evidencia que se cuenta con un documento GG-MN-01 Manual de Funciones, el cual no era acorde según las especificaciones de la norma, pues no aseguraban en ningún caso las responsabilidades, basado en la Norma NTC-ISO 9001:2015. (**Ver evidencia 5** en el desarrollo del siguiente objetivo).

- **6. Planificación:** Este requisito de la Norma ISO 9001:2015 tiene los siguientes numerales a desarrollar en el contexto de la Organización.

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades: para el desarrollo y cumplimiento de este numeral se evidenció que la empresa tiene establecida una documentación acorde a este requisito, GC-MT-04 Matriz de Oportunidades, GC-MT-05 Matriz de Riesgos, a los cuales se le identificaron falencias en su estructura, pues la matriz de riesgos estaba desactualizada en cuanto a los riesgos de control y monitoreo, sistema de gestión de calidad y de distribución, como también se justificó que no contaba con verificación ni seguimiento por la alta dirección, así como en la matriz de oportunidades la cual no estaban incluidas las oportunidades del proceso de distribución, (**Ver evidencia 7 y 8** en el desarrollo del objetivo siguiente).

6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos: se evidencio que la Empresa cuenta con una matriz de objetivos, donde se encuentran involucrados los Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad GC-MT-06 Matriz de Objetivos, pero no se tienen establecidos indicadores

concretos y de fácil medición., de lo cual se hacen ajustes y mejoras (**Ver evidencia 8** en el desarrollo del siguiente objetivo)

6.3 Planificación de los Cambios: para el cumplimiento de este numeral se reconoce que la empresa cuenta con un formato GC-RF-06 Planificación de los cambios donde se establecen los cambios, los propósitos, las acciones que se adelantan, los responsables para los cambios, los registros o soportes del cambio, responsable del cambio, si se requiere asignación de responsabilidades, de recursos y los resultados de los cambios que se realizaron con referencia al Sistema de Gestión de Calidad.

- **7. Apoyo:** Para el mapeo realizado al Sistema de Gestión de Calidad y el cumplimiento de este literal se desglosa según sus requerimientos.

7. Recursos.

7.1.1 Generalidades: Se evidencia que se tienen establecidos los recursos necesarios para el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo al presupuesto anual de la empresa, como también los informes financieros.

7.1.2 Personas: Se evidencia que se cuenta con el personal idóneo y con el necesario para la implementación del sistema de Gestión de Calidad, así como la operación y el control de los procesos de la empresa especificado en el Organigrama GG-OT-04, así como en el manual de funciones GG-MN-01 el cual no está acorde a su estructura con el requisito 5.3 en los literales a y e (**Ver Evidencia 5** en el desarrollo del siguiente objetivo)

7.1.3 Infraestructura: Se verifica que la empresa cuenta con un manual de mantenimientos GC-MN-09 el cual establece los lineamientos para determinar, proporcionar y mantener la infraestructura para la operación de todos los procesos de la Asociación, así como también el documento SS-RF-36 Plan Anual de Trabajo, el cual establece los mantenimientos programados, reprogramados y ejecutados anualmente.

7.1.4 Ambiente para la Operación de los procesos: para el cumplimiento de este requisito el Acueducto tiene ejecutado su Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo el cual determina y proporciona el ambiente necesario para la operación de los procesos según los requerimientos establecidos.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición: Se evidencio que se tiene establecido un plan metrológico LB-MN-05 el cual tiene determinados los controles de calibración y mantenimientos de los equipos permitiendo la trazabilidad de las mediciones y calibraciones, así como el cronograma plan metrológico LB-RF-35 y el control, mantenimiento de infraestructura y equipos LB-RF-49.

7.1.6 Conocimientos de la organización: se tiene evidencia que la empresa desarrolla capacitaciones y socializaciones de conocimientos adquiridos dentro y fuera de la organización.

7.2 Competencia: se evidencia que la empresa cuenta con criterios de ponderación para el proceso de selección del personal, así como el manual de funciones GC-MN-10 (**Ver Evidencia 5**) donde se determinan los conocimientos, como también la evaluación de la eficiencia de los colaboradores.

7.3 Toma de Conciencia: La Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona Quindío implementa como estrategia para la toma de conciencia con el fin de la construcción del Sistema de Gestión de Calidad, Comunicados bajo el grupo de Whatsapp, donde se comparte información con relación a este en una estrategia llamada "píldoras Seguras", también se imparte en reuniones, socializaciones y divulgaciones en reuniones.

7.4 Comunicación: se evidencia que la empresa tiene desarrollada una Matriz de Comunicaciones (GC-MT-03) la cual se identificaron falencias, pues esta tenía errores de redacción y contexto en su flujo de comunicación, así como no se tenía evidencia de la comunicación en el proceso de distribución, ni de Gestión de Calidad. (**Ver evidencia 9**, en el desarrollo del siguiente objetivo).

7.5 Información Documentada, 7.5.1 Generalidades, 7.5.2 Creación y actualización, 7.5.3 Control de la información documentada: en cuanto al desarrollo de este requisito se tiene evidencia que para asegurar la información documentada se consideró utilizar el formato GC-RF-01listado maestro de documentos, el cual se tiene identificada toda la documentación inmersa dentro del Sistema de Gestión de Calidad, así como el control de esta, la actualización, la creación de documentos y su ubicación (**Ver Evidencia 1** en el desarrollo del siguiente objetivo), en cuanto al almacenamiento y preservación se identificó que no se tenía ningún formato para el control de las copias de seguridad el cual se creó este con codificación GC-RF-25 (**Ver anexo 1**).

En cuanto al manual de Calidad, se tiene establecido y codificado GC-MN-10 que en el momento de su análisis y mapeo cumplía con los requisitos de la Norma NTC- ISO 9001:2015. (**Ver Evidencia 11** en el desarrollo del siguiente objetivo).

De igual manera se cuenta con un manual de la información documentada (GC-MN- 03), el cual no identifica el proceso para actualización de documentos, así como el control de los cambios para la documentación dentro del Sistema de Gestión de Calidad (**Ver Evidencia 12** en el desarrollo del próximo objetivo)

- **8. Operación:** Con el fin de mapear y diagnosticar este requisito de la norma se desgloso para tener más precisión en su contenido.

8.1 Planificación y control operacional. Para el desarrollo de este requisito se evidencio que la empresa cuenta con manuales, protocolos y formatos cada uno dividido por áreas acorde al mapa de procesos, donde se encontraron falencias, errores y desactualizaciones en su documentación, lo cual acarreaba una revisión a profundidad de todas las áreas que conforman la empresa, de ello parte el siguiente objetivo a desarrollar donde se actualiza y modifica la documentación perteneciente al proceso operativo de la Asociación De Usuarios de Servicios de Barcelona Quindío. (**Ver siguiente Objetivo 9.3**)

8.2 Requisitos Para los Productos y Servicios: Se evidencia que la empresa tiene implementada una matriz de requisitos legales GC-MT-02 la cual identifica algunos requisitos para la provisión

de los servicios y las salidas, algunas comunicaciones con el cliente ya identificadas, así como de las partes interesadas y proveedores, en relación con lo anterior este punto de la norma no se alcanzó a actualizar ni a modificar por falta de espacio en el desarrollo de la pasantía.

8.3. Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios: Este Requisito de la Norma no tiene aplicabilidad en la organización dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente: Se registró que la empresa cuenta con un manual de compras AF-MN-01 (**Ver Evidencia 13** en el desarrollo del siguiente objetivo) el cual estipula las condiciones de compra, de pago a proveedores los tipos de proveedores y los requisitos que se deben tener como parte de la adquisición de insumos y materia prima para la prestación de los servicios de la organización, este se ajustó para que fuera más dinámico y ajustado en cuanto a la aplicabilidad del requisito, también se cuenta con el formato de evaluación de proveedores (AF-RF-48) la cual se realiza cada seis meses y determina la clasificación del proveedor.

8.5 Producción y Provisión del Servicio: Para la identificación de este requisito se evidencio la necesidad en el proceso de control y monitoreo crear el formato LB-RF- 47 el cual hace las funciones de control de la producción de análisis de agua, como también la identificación y la trazabilidad (**Ver Evidencia 14** en el desarrollo del siguiente objetivo), Así como también se cuentan con formatos en el área de potabilización para su control operacional como lo son: PA-RF-01 Bitácora, PA-RF-11 Control Vertedero, PA-RF-12 Pruebas de Jarras.

8.6 Liberación de los Productos y Servicios: Para este requisito donde se deben establecer o implementar las disposiciones para la liberación de los servicios en el área de distribución se tiene la facturación del servicio de acueducto, aunque cuando se solicitaba el servicio o la disponibilidad no se contaba con un documento que estableciera los requisitos para ello, se estableció el formato AF-OT-03 Solicitud y Disponibilidad del Servicio de Acueducto (**Ver evidencia 15** en el desarrollo del siguiente Objetivo), el cual establece los parámetros y requisitos para solicitar la conexión del servicio así como la disponibilidad de este.

En cuanto a la liberación del servicio de análisis de laboratorio, este se identifica con la cotización, la cual dispone los requisitos para el análisis, seguido del acta de toma de muestra y por último la entrega de resultados del análisis, estos documentos hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad, pero no se encuentran controlados en el listado maestro de documentos.

8.7 Control de las salidas No Conformes: Para el cumplimiento de este requisito se identificó que se contaba con un formato de Trabajo no Conforme (GC-RF-10), el cual no era acorde a las necesidades del Sistema de Gestión de Calidad ni tampoco estaba acorde a las necesidades de la empresa (**Ver evidencia 17** en el proceso del siguiente objetivo), así como no se tenía un manual donde se estipulaban los criterios necesarios para la identificación de las No Conformidades de la ejecución de las operaciones (GC-MN-12), (**Ver evidencia 16** en el proceso del siguiente objetivo).

9. Evaluación del Desempeño: en este capítulo se cuenta con los siguientes numerales para su ejecución:

9.1: Seguimiento, medición, análisis y evaluación: en cuanto a las determinaciones que tomo la empresa para el seguimiento y la medición se establecieron los criterios necesarios para este requisito.

9.1.2 Satisfacción del Cliente: Para el cumplimiento de este Ítem se evidencio que se tiene establecido un Manual de satisfacción del Cliente (GC-MN-05), el cual establece los criterios para medir la satisfacción del cliente para la prestación del servicio donde se utilizan encuestadores digitales para identificar el grado de satisfacción de los clientes.

9.1.3 Análisis y Evaluación: se tienen evidencias que la empresa tiene implementados los métodos necesarios para el análisis y la evaluación como en el estudio del clima organizacional (GC-RF-09), Los resultados de la satisfacción al cliente, La evaluación del desempeño (GC-OT-01) y la evaluación de los proveedores (AF-RF-48).

9.2 Auditoría Interna: Se reconoció que la empresa cuenta con un manual de auditorías (GC-MN-07) ajustado a las necesidades y con los intervalos planificados y programados, donde se definen los criterios y los alcances de estas, teniendo también una lista de verificación de auditoria (GC-RF-14), aunque se evidencia que desde enero del 2020 no se tienen auditorias ni internas ni externas, lo cual hace incumplir este requisito de medición y evaluación del Sistema de Gestión de Calidad.

9.Revision Por la Dirección: Se evidenció que no se contaba con ninguna revisión por la dirección desde que se tiene implementado el Sistema de Gestión de Calidad, incumpliendo con este requisito de la Norma NTC- ISO 9001:2015, de lo cual solo se tiene evidencia de la revisión por la Dirección de los indicadores de gestión para el segundo semestre del 2021.

10.Mejora: Este capítulo de la Norma NTC- ISO 9001:2015 contiene los siguientes numerales:

10.2 No conformidad y Acciones Correctivas: Se evidenció que se tiene un manual que describe el proceso de las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (GC-MN-02), acompañado del formato de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (GC-RF-23) Pero no se tiene descrito los hallazgos de las No conformidades, a lo que de igual manera se generó y creo el formato plan de Acción (GC-RF-23), para las Actividades, ACPM y no conformidades que los requieran (**Ver evidencia 22** en el desarrollo del numeral 9.3)

10.3 Mejora continua: Se evidencio que la empresa no contaba ni implementaba ningún documento, formato o registro para implementar o desarrollar la mejora continúa incumpliendo con todos los aspectos para desarrollar en este punto, por lo cual se desarrollaron documentos como: Manual Lección de un punto aprendido (GC-MN-11), Formato Lección de un Punto Aprendido (GC-RF-26), Plan de Mejoramiento (GC-RF-27) (Ver Evidencia 20 y evidencia 21 en el desarrollo de numeral 9.3)

En la siguiente tabla se demuestra el grado de porcentaje en el cual después de la realización de la pasantía se calificó la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a sus capítulos después de la ejecución de los objetivos propuestos:

Tabla 7: Grado de Cumplimiento de Norma NTC-ISO 9001: 2015

Requisito ISO 9001:2015	PORCENTAJE	OBSERVACIONES
4. **Contexto de la Organización** 4.1 Conocimiento de la Organización y Su Contexto. 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión. 4.4 sistema de gestión de la calidad y sus procesos.	**100%**	Se Logró Concretar este capítulo de la Norma
5. Liderazgo 5.1 Liderazgo Y compromiso. 5.1.1 Generalidades. 5.1.2 Enfoque al Cliente. 5.2 Política 5.2.1 Establecimiento de la Política de Calidad. 5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad. 5.3 Roles, Responsabilidades y autoridades en la Organización.	**100%**	Se Logró Completar este capítulo de la Norma
6. Planificación 6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades. 6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos. 6.3 Planificación de Cambios.	**95%**	Faltó caracterización de objetivos y Proceso para la planificación de los cambios
7. Apoyo 7.1 Recursos 7.1.1 Generalidades 7.2 Competencias 7.3 Toma de Conciencia 7.4 Comunicación 7.5 Información Documentada. 7.5.1 Generalidades. 7.5.2 Creación y Actualización 7.5.3 Control de la Información Documentada.	**85%**	Se cuenta con toda la documentación requerida por el Sistema de Gestión de Calidad, pero se evidencia falencias en su implementación y cumplimiento.
8. Operaciones. 8.1 Planificación y Control Operacional. 8.2 Requisitos para los productos y servicios.	**60%**	Se conocen demoras en la implementación de procesos, así como la utilización de formatos y actualización de matrices requeridas para este capitulo

8.2.1 Comunicación con el Cliente. 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios. 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios. 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios 8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios. 8.3.1 Generalidades. 8.4 Control de los productos y servicios suministrado exteriormente. 8.4.1 Generalidades. 8.4.2 Alcance y control. 8.4.3 Información para los proveedores externos. 8.5 Producción y Provisión del servicio. 8.5.1 Control de la producción y de la Provisión del servicio. 8.5.1 Identificación y trazabilidad. 8.5.3 Propiedad Perteneciente a los clientes y proveedores externos 8.5.4 Preservación. 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega. 8.5.6 Control de los Cambios. 8.6 liberación de los productos y servicios. 8.7 Salidas no Conformes		
9. Evaluación y Desempeño. 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación. 9.1.1 Generalidades. 9.1.2 Satisfacción del Cliente. 9.1.3 Análisis y Evaluación. 9.2 Auditoría Interna. 9.3 Revisión por la Dirección. 9.3.1 Generalidades	**50%**	Se cuentan con procesos establecidos que en la actualidad no se han formalizado, (auditorias, revisiones por la dirección, entre otros)
10. Mejora. 10.1 Generalidades.	**50%**	En el proceso de la pasantía se generaron documentos para la mejora continua

10.2 No conformidad y Acciones Correctivas. 10.3 Mejora Continua		
TOTAL	**85%**	Se reconoce que la Asociación de usuarios de Servicios de Barcelona cuenta con un porcentaje bastante adelantado para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, pero falta implementar procesos ya estipulados dentro del Sistema, cabe aclarar que este grado de alcancé se logró después de concluir la pasantía

9.2 Efectuar la revisión, actualización y ajuste de la documentación necesaria para el proceso de gestión de calidad

Para cumplir con la revisión, actualización, depuración y creación de documentación introducida en el Sistema de Gestión de Calidad de la Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona se estableció un patrón de seguimiento según el documento GC-RF-01, Listado maestro de Documentos generado por la empresa con fecha del 13-09-2021, versión 2, el cual al finalizar el proceso de pasantía quedó con fecha de actualización del 30-11-2021, donde se hizo el corte para la evidencia general del proceso a cumplir según el objetivo establecido para ello. En algunos casos, se encontró documentación que no cumplía en su estructura, en cuanto a encabezado, tipo de letra, tamaño o ajuste de acuerdo a lo descrito en el Manual de Información Documentada GC-MN-03, donde se actualizaron y se adaptaron de acuerdo a este documento y no hubo la necesidad de cambiar fecha ni versión a dichos documentos.

Para finalidad de conocer y contextualizar los documentos los cuales se tienen establecidos dentro del marco del Sistema de Gestión de la empresa, se tienen determinados los siguientes nombres y abreviaciones, así como el tipo de documento, de igual forma cada vez que un documento se modifica por las circunstancias de la necesidad se establece en el encabezado de este el número de versión y la fecha en la cual sufrió dicho cambio esto con el fin de que se dejen de utilizar documentos obsoletos:

Tabla 8: Abreviación de los procesos

PROCESO	ABREVIATURA
GESTIÓN GERENCIAL	**GG**
GESTIÓN DE CALIDAD	**GC**
POTABILIDAD DE AGUA	**PA**
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERA	**AF**
CONTROL Y MONITOREO	**CM**
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	**SS**
LABORATORIO	**LB**

Fuente: AUS Barcelona –ESP-

Tabla 9: Tipos de documentos y abreviaturas

DOCUMENTO	ABREVIATURA
OTROS	OT
MANUALES	MN
PLANES	PL
PROCEDIMIENTOS/PROGRAMA	PR
INSTRUCTIVOS	IN
REGISTROS/FORMATO	R-F
PROTOCOLO	PT
ACTAS	AT
MATRIZ	MT

Fuente: AUS Barcelona -ESP-

Las siguientes figuras muestra una toma en pantalla del Listado Maestro de Documentos, el cual es una de las principales evidencias y herramientas a usar en un proceso de certificación. El listado muestra el proceso al cual pertenece el documento, su tipo, codificación, nombre, versión vigente, quien elabora o actualiza y quien revisa. Es un documento de gran magnitud y permite identificar el estado de cada documento o registro del Sistema de Gestión de Calidad. **(Evidencia 1)**

- Listado Maestro de Documento GC-RF-10, Proceso: Gestión Gerencial. **(Estratégico)**

	ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-	CODIGO	GC-FR-01
		VERSION	2
	GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA	13/12/2019
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	HOJA	1 DE 1

FECHA DE ACTUALIZACION **30/11/2021**

PROCESO	TIPO DE DOCUMENTO	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSION	FECHA	ELABORO/ACTUALIZO	REVISO Y APROBO
GERENCIAL	INTERNO	N/A	POLITICA GESTION DE CALIDAD	N/A	14/09/2021	NICOLAS TORRES	DIEGO TORRES MARTINEZ
GERENCIAL	INTERNO	GG-OT-O1	MAPA DE PROCESOS	2	12/03/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GERENCIAL	INTERNO	GG-OT-O2	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	3	14/09/2021	NICOLAS TORRES	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GERENCIAL	INTERNO	GG-OT-O4	ORGANIGRAMA	2	15/03/2021	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GERENCIA	INTERNO	GG-OT-08	PLAN DE ACCION OLA INVERNAL	2	12/03/2020	MARIA ISABEL URIBE	ADMINISTRADOR
GERENCIA	INTERNO	GG-OT-09	LIDERAZGO Y COMPROMISO	1	8/06/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GERENCIA	INTERNO	GG-MN-01	MANUAL DE FUNCIONES	3	1/09/2021	NICOLAS TORRES	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GERENCIA	INERNO	GG-MN-02	MANUAL DE CONTRATACION	5	16/11/2021	NICOLAS TORRES	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GERENCIAL	INTERNO	GG-MN-03	MANUAL GERENCIA	2	23/06/2021	DIEGO TORRRES	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GERENCIA	INTERNO	GG-R/F-01	EVALUACION DE CONOCIMIENTO	2	27/04/2021	GENYFER MARIA SALAS	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GERENCIA	INTERNO	GG-R/F-06	ACTA COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD	2	12/03/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GERENCIA	INTERNO	GG-R/F-07	ENTREGA DEPENDENCIA	2	23/03/2021	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	ADMINISTRADOR
GERENCIA	INTERNO	GG-MT-01	MATRIZ FODA	2	25/03/2020	YFER MARIA SALAS RUIZ/NICOLAS TOR	DIEGO TORRES MARTÍNEZ

- Listado Maestro de Documentos C-RF-10, Proceso: Gestión de Calidad, **(Estratégico)**

	ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-	CODIGO	GC-FR-01
		VERSION	2
	GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA	13/12/2019
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	HOJA	1 DE 1

FECHA DE ACTUALIZACION **30/11/2021**

PROCESO	TIPO DE DOCUMENTO	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSION	FECHA	ELABORO/ACTUALIZO	REVISO Y APROBO
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-OT-01	EVALUACION DEL DESEMPEÑO	2	14/09/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-OT-04	ALCANCE DEL SGC	1	12/05/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-MN-01	MANUAL DE CAPACITACION, INDUCCION Y ENTRENAMIENTO	3	2/09/2021	NICOLAS TORRES	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-MN-02	MANUAL ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	3	10/09/2021	NICOLAS TORRES	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-MN-03	MANUAL INFORMACION DOCUMENTADA	4	13/09/2021	NICOLAS TORRES	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	EXTERNO	N/A	MANUAL DE ARCHIVO	N/A	N/A	VALENTINA SUAREZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-MN-05	MANUAL SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	1	5/06/2020	GENYFER MARIA SALAS	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-MN-06	MANUAL TRATAMIENTO DE DATOS	1	25/06/2020	GENYFER MARIA SALAS	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-MN-07	MANUAL DE AUDITORIAS	1	3/08/2020	GENYFER MARIA SALAS	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-MN-09	MANUAL DE MANTENIMIENTO	1	28/06/2021	NICOLAS TORRES	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-MN-10	MANUAL DE CALIDAD	3	12/10/2021	NICOLAS TORRES	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-MN-11	MANUAL LECCION DE UN PUNTO APRENDIDO	1	1/09/2021	NICOLAS TORRES	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-R/F-01	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	2	13/12/2019	GENYFER MARIA SALAS	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	EXTERNO	GC-R/F-02	ENCUESTA DE SERVICIO AL CLIENTE	3	25/11/2020	GENYFER MARIA SALAS	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-R/F-03	INSPECCIÓN Y VERIFICACIÓN DE PROCESOS	1	1/07/2020	PAOLA ANDREA ARIAS BRIÑEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-R/F-05	PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS	1	16/03/2020	GENYFER MARIA SALAS	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-R/F-06	CARACTERIZACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	2	25/03/2020	GENYFER MARIA SALAS	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-R/F-07	IDENTIFICACION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES Y PARTES INTERESADAS	2	25/03/2020	GENYFER MARIA SALAS	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-R/F-08	FORMATO DEPURACIÓN DE ARCHIVO	1	5/03/2020	VALENTINA SUAREZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-R/F-09	ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL	1	20/03/2020	GENYFER MARIA SALAS	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-R/F-10	TRABAJO NO CONFORME	2	1/09/2021	NICOLAS TORRES	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO/EXTERNO	GC-R/F-11	AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	1	25/06/2020	GENYFER MARIA SALAS	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-R/F-12	PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS	2	3/08/2020	GENYFER MARIA SALAS	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-R/F-13	PLAN DE AUDITORIA	2	3/08/2020	GENYFER MARIA SALAS	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-R/F-14	LISTA DE VERIFICACION DE AUDITORIA	2	3/08/2020	GENYFER MARIA SALAS	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-R/F-15	INFORME DE AUDITORIA	2	3/08/2020	GENYFER MARIA SALAS	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-R/F-16	FORMATO UNICO DE INVENTARIO DOCUMENTAL	3	1/07/2021	NICOLAS TORRES	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-R/F-17	ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	2	17/09/2020	GENYFER MARIA SALAS	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-R/F-18	INSPECCIÓN DE EQUIPOS	1	16/10/2020	Juan miguel sosa cano	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-R/F-19	PLAN ANUAL DE TRABAJO PROPUESTA	3	19/11/2020	GENYFER MARIA SALAS	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-R/F-20	CONTROL, MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA DE EQUIPOS	2	21/09/2021	NICOLAS TORRES	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-R/F-21	CONTROL USO DE EQUIPOS	1	13/05/2021	PAOLA ANDREA ARIAS BRIÑEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-R/F-23	PLAN DE ACCION, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	1	10/09/2021	NICOLAS TORRES	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-R/F-24	AJUSTE, MATENIMIENTO Y CALIBRACION DE EQUIPOS	1	21/09/2021	BIBINANA GRAJALES	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-R/F-25	CONTROL DE COPIAS DE SEGURIDAD	1	27/09/2021	GENYFER MARIA SALAS	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-R/F-26	LECCION DE UN PUNTO APRENDIDO	1	1/09/2021	NICOLAS TORRES	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC/RF-27	PLAN DE MEJORAMIENTO	1	25/11/2021	NICOLAS TORRES	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-PT-02	PROTOCOLO ARCHIVO	2	12/03/2020	VALENTINA SUAREZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO/EXTERNO	GC-MT-02	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES	2	25/03/2020	GENYFER MARIA SALAS	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO/EXTERNO	GC-MT-03	MATRIZ DE COMUNICACIÓN	2	13/04/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	ADMINISTRADOR
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-MT-04	MATRIZ DE OPORTUNIDADES POR PROCESOS	1	16/01/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ/ NICOLAS TORRES	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-MT-05	MATRIZ DE RIESGO POR PROCESOS	3	30/11/2021	NICOLAS TORRES	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-MT-06	MATRIZ DE OBJETIVOS	1	16/01/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ

- Listado Maestro de Documentos C-RF-10, Proceso: Administrativo y Financiero. **(Apoyo)**

	ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-	CODIGO	GC-FR-01
		VERSION	2
	GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA	13/12/2019
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	HOJA	1 DE 1

FECHA DE ACTUALIZACION **30/11/2021**

PROCESO	TIPO DE DOCUMENTO	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSION	FECHA	ELABORO/ACTUALIZO	REVISO Y APROBO
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INTERNO	AF-R/F-01	CONTROL CLORO RESIDUAL	3	22/04/2020	YINI JOHANA CADENA	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INTERNO	AF-R/F-02	LIBRO TOMA DE LECTURAS	2	22/04/2020	YINI JOHANA CADENA	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INTENRO	AF-R/F-05	ARQUEO DE CAJA	3	22/04/2020	YINI JOHANA CADENA	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INTENRO	AF-R/F-06	REPORTE CAJAS	3	22/04/2020	YINI JOHANA CADENA	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INTENRO	AF-R/F-07	VALVULAS	3	13/03/2020	YINI JOHANA CADENA	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INTERNO	AF-R/F-09	PRUEBA TECNICA DE VERIFICACION	3	23/09/2020	YINI JOHANA CADENA	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INTERNO	AF-R/F-11	CUADRE CAJA DIARIO	3	13/03/2020	YINI JOHANA CADENA	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INTERNO	AF-R/F-15	ENTREGA DE MATERIALES Y SUMINISTROS	3	20/10/2020	YINI JOHANA CADENA	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INTERNO	AF-R/F-16	CAMBIO CLASE DE USO	2	27/04/2020	YINI JOHANA CADENA	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INTERNO	AF-R/F-17	DAÑOS Y REPARACIONES	2	12/03/2020	YINI JOHANA CADENA	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INTERNO	AF-R/F-18	SOLICITUD MATERIALES	3	20/03/2020	YINI JOHANA CADENA	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INTERNO	AF-R/F-19	HIDRANTES	2	27/04/2020	YINI JOHANA CADENA	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INTERNO	AF-R/F-20	NUEVA CONEXIÓN	2	12/03/2020	YINI JOHANA CADENA	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INTERNO	AF-R/F-21	REVISION INTERNA	2	17/04/2020	YINI JOHANA CADENA	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INTERNO	AF-R/F-22	REPOSICION DEL MEDIDORES	2	1/04/2020	YINI JOHANA CADENA	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INTERNO	AF-R/F-23	AUTORIZACION DE TRASLADOS	3	27/04/2020	DERLY JULIETH MUNCA	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INTERNO	AF-R/F-24	MANTENIMIENTO DE TANQUES	2	27/04/2020	YINI JOHANA CADENA	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INTERNO	AF-R/F-25	CORRECCION DE LECTURAS	2	12/03/2020	YINI JOHANA CADENA	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INTERNO	AF-R/F-27	REPORTE VIVIENDA SOLA	2	13/03/2020	SEC.RECAU, Y ADMINISTRATIVA	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INERTNO	AF-R/F-29	TUBERIAS	2	27/04/2020	YINI JOHANA CADENA	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INTERNO	AF-R/F-32	SEGUIMIENTO POR ALTO CONSUMO	2	27/04/2020	YINI JOHANA CADENA	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INTERNO	AF-R/F-34	TOMA DE PRESIONES	2	7/04/2020	YINI JOHANA CADENA	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INTERNO	AF-R/F-37	VISITA BOCATOMA - BELLAVISTA - LA GRANADA	2	27/04/2020	YINI JOHANA CADENA	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INTERNO	AF-R/F-39	SECTORIZACION SERVICIO DE AGUA	2	27/04/2020	YINI JOHANA CADENA	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INTERNO	AF-R/F-40	MANTENIMIENTO DE MEDIDORES	2	27/04/2020	YINI JOHANA CADENA	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INTERNO	AF-R/F-41	RETIRO DE MATERIAL PLANTA	3	27/04/2020	YINI JOHANA CADENA	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INTERNO	AF-R/F-42	REEMPLAZO RECAUDADORA	2	27/04/2020	SEC.RECAU, Y ADMINISTRATIVA	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INTERNO	AF-R/F-43	CORTE AL DERECHO DE CONEXIÓN	2	27/04/2020	YINI JOHANA CADENA	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INTERNO	AF-R/F-46	FINANCIACION DE FACTURA	1	31/03/2021	YINI JOHANA CADENA	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INTERNO	AF-R/F-47	BASE DE DATOS PROVEEDORES	1	8/06/2020	DERLY JULIETH MUNCA	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INTERNO	AF-R/F-48	EVALUACION DE PROVEEDORES	1	8/06/2020	DERLY JULIETH MUNCA	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INTERNO	AF-AT-01	ACTA REUNIONES	3	18/03/2020	DERLY JULIETH MUNCA	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INTERNO	AF-OT-01	NOMINA PARA PAGO DE EMPLEADOS	2	27/04/2020	DERLY JULIETH MUNCA	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INTERNO/EXTERNO	AF-OT-02	SOLICITUD DE CONEXIÓN Y DISPONBILIDAD DEL SERVICIO	1	20/10/2021	NICOLAS TORRES	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INTERNO	AF-MN-01	MANUAL DE COMPRAS	2	16/09/2021	DERLY JULIETH MUNCA/ NICOLAS TORRES	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INTERNO	AF-MN-02	MANUAL FONTANEROS	3	7/07/2021	FONTANEROS/NICOLAS TORRES	ADMINISTRADOR, FONTANERO
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INTERNO	AF-MN-03	MANUAL SECRETARIA RECAUDADORA	5	11/08/2021	YINI JOHANA CADENA CARDONA/ NICOLAS TORRES	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	INTERNO	AF-MN-04	MANUAL FINANCIERO	1	5/07/2021	DERLY JULIETH MUNCA/NICOLAS TORRES	DIEGO TORRES MARTÍNEZ

- Listado Maestro de documentos GC-R-10, Proceso: laboratorio **(Misional)**

	ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-	CODIGO	GC-FR-01
		VERSION	2
	GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA	13/12/2019
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	HOJA	1 DE 1

FECHA DE ACTUALIZACION	30/11/2021

PROCESO	TIPO DE DOCUMENTO	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSION	FECHA	ELABORO/ACTUALIZO	REVISO Y APROBO
LABORATORIO	INTERNO	LB-R/F-01	RH1	2	29/03/2020	PAOLA ANDREA ARIAS BRIÑEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATORIO	INTERNO	LB-R/F-02	VERIFICACION DE CALIBRACION PHMETRO	2	16/03/2020	PAOLA ANDREA ARIAS BRIÑEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATORIO	INTERNO	LB-R/F-03	REGISTRO CONSUMO DE REACTIVOS	2	16/03/2020	PAOLA ANDREA ARIAS BRIÑEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATORIO	INTERNO	LB-R/F-04	CONTROL AGUA DESTILADA	4	4/01/2021	PAOLA ANDREA ARIAS BRIÑEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATORIO	INTERNO	LB-R/F-05	CONTROL ESTERILIZACION	2	16/03/2020	PAOLA ANDREA ARIAS BRIÑEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATORIO	INTERNO	LB-R/F-06	VERIFICACION DE CALIBRACION NEFELOMETRO	1	27/07/2018	PAOLA ANDREA ARIAS BRIÑEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATORIO	INTERNO	LB-R/F-07	VERIFICACION CALIBRACION POTENCIOMETRO	1	27/07/2018	PAOLA ANDREA ARIAS BRIÑEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATORIO	INTERNO	LB-R/F-08	VERIFICACION CALIBRACION TURBIDIMETRO	2	28/03/2019	PAOLA ANDREA ARIAS BRIÑEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATORIO	INTERNO	LB-R/F-09	CONTROL TEMPERATURA INCUBADORA	2	26/03/2020	PAOLA ANDREA ARIAS BRIÑEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATORIO	INTERNO	LB-MN-10	MANUAL CEPAS ATCC PARA CONTROL DE CALIDAD	2	1/06/2020	MONICA ELENA SOTO.	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATORIO	INTERNO	LB-MN-11	MANUAL DETERMINACIÓN DE ESCHERICHIA COLI Y COLIFORMES	2	1/06/2020	MONICA ELENA SOTO.	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATORIO	INTERNO	LB-MN-12	MANUAL DETERMINACION DE MESOFILOS EN AGUA	2	1/06/2020	MONICA ELENA SOTO.	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATORIO	INTERNO	LB-MN-13	MANUAL DE EMISION DE RESULTADOS	3	19/07/2021	MONICA ELENA SOTO/ NICOLAS TORRES	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATORIO	INTERNO	LB-MN-14	MANUAL ANALISIS FISICOQUIMICO	2	15/01/2021	PAOLA ANDREA ARIAS BRIÑEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATORIO	INTERNO	LB-MN-15	MANUAL PLAN METROLOGICO	2	1/06/2020	PAOLA ANDREA ARIAS BRIÑEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATORIO	INTERNO	LB-MN-16	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION LABORATORIO	3	12/10/2021	MONICA ELENA SOTO.	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATORIO	INTERNO	LB-MN-17	MANUAL AUTOCLAVE 50X	1	1/06/2020	PAOLA ANDREA ARIAS BRIÑEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATORIO	INTERNO	LB-MN-18	MANUAL DE CABINA DE SEGURIDAD BIOLOGICA	1	1/06/2020	PAOLA ANDREA ARIAS BRIÑEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATORIO	INTERNO	LB-MN-19	MANUAL DE CABINA EXTRACTORA DE GASES	1	1/06/2020	PAOLA ANDREA ARIAS BRIÑEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATORIO	INTERNO	LB-MN-20	MANUAL INCUBADORA	1	1/09/2020	PAOLA ANDREA ARIAS BRIÑEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATORIO	INTERNO	LB-MN-21	PH METRO OAKTON	1	11/10/2020	PAOLA ANDREA ARIAS BRIÑEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATORIO	INTERNO	LB-MN-22	DESTILADOR BOECO	1	13/11/2020	PAOLA ANDREA ARIAS BRIÑEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ

LABORATORIO	INTERNO	LB-MN-23	MANUAL BURETRA DIGITAL TIRRETE	1	10/03/2021	PAOLA ANDREA ARIAS BRIÑEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATORIO	INTERNO	LB-MN-24	BURETRA DIGITAL SOLARUS	1	10/03/2021	PAOLA ANDREA ARIAS BRIÑEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATORIO	INTERNO	LB-MN-25	TURDIMETRO PORTATIL	1	30/04/2021	PAOLA ANDREA ARIAS BRIÑEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATORIO	INTERNO	LB-MN-26	ULTRACONGELADOR	1	25/03/2021	PAOLA ANDREA ARIAS BRIÑEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATORIO	INTERNO	LB-MN-27	AGITADOR MAGNETICO BLUESPIN	1	10/03/2021	PAOLA ANDREA ARIAS BRIÑEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATORIO	INTERNO	LB-MN-28	AGITADOR MAGNETICO CON PLACHA DE CALENTAMIENTO	1	10/03/2021	PAOLA ANDREA ARIAS BRIÑEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATORIO	INTERNO	LB-MN-29	MANUAL MUFLA	1	10/03/2021	PAOLA ANDREA ARIAS BRIÑEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATORIO	INTERNO	LB-MN-30	MANUAL DESIONIZADOR	1	30/03/2021	PAOLA ANDREA ARIAS BRIÑEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATORIO	INTERNO	LB-MN-31	MANUAL NEVERAS, REACTIVOS Y MEDIOS DE CULTIVO	1	16/10/2020	PAOLA ANDREA ARIAS BRIÑEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATORIO	INTERNO	LB-MN-32	TURBIDIMETRO PORTATIL	1	16/10/2020	PAOLA ANDREA ARIAS BRIÑEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATORIO	INTERNO	LB-MN-33	MICROPIPETAS	1	16/02/2021	PAOLA ANDREA ARIAS BRIÑEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATORIO	INTERNO	LB-MN-34	BALANZA ANALATICA	1	15/01/2021	PAOLA ANDREA ARIAS BRIÑEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATORIO	INTERNO	LB-MN-35	DESTILADOR SCHOT	1	13/11/2020	PAOLA ANDREA ARIAS BRIÑEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ

- Continuación Listado Maestro de documentos GC-R-10, Proceso: laboratorio **(Control y Monitoreo)**

LABORATORIO	INTERNO	LB-MN-36	ESPECTROFOTROMETRO	1	10/03/2021	PAOLA ANDREA ARIAS BRIÑEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATORIO	INTERNO	LB-MN-37	INCUBADORA CONTROL BIOLOGICO	1	15/01/2021	PAOLA ANDREA ARIAS BRIÑEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATORIO	INTERNO	LB-MN-38	MANUAL DE VALIDACION	1	1/06/2021	BIBIANA GRAJALES	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATORIO	INTERNO	LB-MN-39	MANUAL DEL SISTEMA GLOBAL ARMONIZADO	1	14/07/2021	NICOL SOFIA BUITRAGO	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATIORIO	INTERNO	LB-PT-01	LIMPIEZA DE MATERIAL	2	8/04/2020	MONICA ELENA SOTO	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATIORIO	INTERNO	LB-PT-02	AMBIENTE Y SUPERFICIE	2	16/04/2020	MONICA ELENA SOTO	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATIORIO	INTERNO	LB-PT-03	ESTERILIZACION	2	31/03/2021	MONICA ELENA SOTO	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATIORIO	INTERNO	LB-PT-04	DETERMINACION MESOFILOS	2	1/06/2020	MONICA ELENA SOTO	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATIORIO	INTERNO	LB-PT-05	DETERMINACION COLIFORMESY E.COLI	2	1/06/2020	MONICA ELENA SOTO	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATIORIO	INTERNO	LB-PT-06	LIMPIEZA YDESINFECCION	2	31/03/2020	MONICA ELENA SOTO	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATIORIO	INTERNO	LB-PT-07	MUESTREO, TRANSPORTE Y CONSERVACION DE MUESTRAS DE AG	2	8/04/2020	MONICA ELENA SOTO	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATIORIO	INTERNO	LB-PT-08	RECEPCION DE MUESTRAS	2	20/04/2020	MONICA ELENA SOTO	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATIORIO	INTERNO	LB-PT-09	TEMPERATURA Y HUMEDAD	2	29/03/2020	MONICA ELENA SOTO	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATIORIO	INTERNO	LB-PT-10	PROTOCOLOS FISICOQUIMICOS	1	2/08/2018	LEYDI BIBIANA GRAJALES	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATIORIO	INTERNO	LB-PT-11	CEPAS ATCC	2	1/06/2020	MONICA ELENA SOTO	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATIORIO	INTERNO	LB-PT-12	ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	2	1/06/2020	MONICA ELENA SOTO	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATIORIO	INTERNO	LB-PT-13	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	1	6/04/2021	MONICA ELENA SOTO	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATIORIO	INTERNO	LB-PT-14	PROTOCOLO EMISION DE RESULTADOS	1	5/05/2021	MONICA ELENA SOTO	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATIORIO	INTERNO	LB-PT-15	PROTOCOLO DE REPCEPCION DE INSUMOS	1	10/08/2021	MONICA ELENA SOTO	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
LABORATIORIO	INTERNO	LB-PT-16	PROTOCOLO TOMA DE MUESTRAS DE RED	1	10/08/2021	BIBIANA SOTO	DIEGO TORRES MARTÍNEZ

- Listado Maestro de documentos GC-R-10, Proceso: SG-SST **(Misional)**

	ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-	CODIGO	GC-FR-01
		VERSION	2
	GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA	13/12/2019
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	HOJA	1 DE 1

FECHA DE ACTUALIZACION 30/11/2021

PROCESO	TIPO DE DOCUMENTO	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSION	FECHA	ELABORO/ACTUALIZO	REVISO Y APROBO
SG-SST	INTERNO	SS-OT-02	SG-SST	2	4/05/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-OT-03	Reglamento de higiene y seguridad industrial	3	4/05/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-OT-20	Nombramiento comité bioseguridad	1	1/11/2019	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-OT-23	Sistema de vigilancia epidemiológica	2	16/10/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-OT-28	Trabajo seguro lavado tanques	2	12/03/2019	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-OT-29	Plan de accion dia del agua	1	13/03/2019	MARÍA ISABEL URIBE HERNÁNDEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-OT-30	PLAN DE ACCION DIA DE LA TIERRA	1	13/03/2019	MARÍA ISABEL URIBE HERNÁNDEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-OT-34	Acta constitucion investigacion accidentes	2	19/03/2019	MARÍA ISABEL URIBE HERNÁNDEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO/EXTERNO	SS-OT-39	DESCRIPCION SOCIODEMOGRAFICA	2	2/12/2019	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO/EXTERNO	SS-OT-40	Diagnostico condiciones de salud	2	4/05/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-OT-47	REPORTE DE AUSENTISMO	2	18/08/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO/EXTERNO	SS-MN-03	MANUAL DE EMERGENCIAS	2	23/03/2021	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-MN-04	MANUAL ORDEN Y ASEO	2	23/04/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-MN-06	MANUAL INVESTIGACIÓN ACCIDENTES	1	5/05/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ

Activar Windows

SG-SST	INTERNO	SS-MN-08	MANUAL COMITE DE CONVIVENCIA LABORAL	1	3/02/2021	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-MN-09	MANUAL COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1	3/02/2021	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-MN-10	MEDICINA PREVENTIVA Y DEL TRABAJO	1	8/07/2021	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-PR-01	PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE CONTROLES	2	4/05/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-PR-02	PROCEDIMIENTO SEGURO TRABAJO CON PULIDORA	2	28/02/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-PR-03	PROCEDIMIENTO SEGURO TRABAJO CON SOLDADURA	2	28/02/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-R/F-01	QUEJAS RELACIONADAS CON SITUACIONES DE CONFLICTO	2	20/04/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-R/F-02	INDUCCION, REINDUCCION Y CAPACITACION	3	16/07/2021	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-R/F-03	CRONOGRAMA ACTIVIDADES MENSUALES	2	5/05/2020	MARÍA ISABEL URIBE HERNÁNDEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-R/F-04	SEGUIMIENTO QUEJAS COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	2	20/04/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-R/F-05	PERMISO TRABAJO EN ALTURAS	2	7/05/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-R/F-06	COMPROMISOS ADQUIRIDOS COCOLA	2	20/04/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-R/F-07	REGISTRO ASISTENCIA	2	7/04/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-R/F-08	INSPECCIONES DIARIAS	2	16/09/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-R/F-09	LECCION APRENDIDA	1	5/05/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-R/F-10	INSPECCIÓN DE BOTIQUÍN	3	4/01/2021	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-R/F-11	FICHA DE PLANEACIÓN DE SIMULACROS	1	6/05/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-R/F-12	INSPECCION EXTINTORES	2	13/12/2019	MARÍA ISABEL URIBE HERNÁNDEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-R/F-13	VALORACION Y SEGUIMIENTO AMBIENTAL	2	9/09/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-R/F-14	INSPECCION DE ORDEN Y ASEO	1	23/04/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-R/F-15	INSPECCION SUSTANCIAS QUIMICAS	2	11/05/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-R/F-16	INSPECCIONES PLANEADAS	2	11/05/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-R/F-17	NECESIDADES EPP	2	11/05/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-R/F-18	ENTREGA EPP Y DOTACION	2	20/02/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-R/F-21	ANÁLISIS DE RIESGO POR OFICIO (ARO)	1	12/12/2019	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-R/F-22	INSPECCION ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL Y DOTACION	1	12/12/2019	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-R/F-23	PERMISO DE TRABAJO EN ESPACIO CONFINADOS	1	12/12/2019	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-R/F-25	PERMISO PARA TRABAJOS EN CALIENTE	1	13/12/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-R/F-26	INSPECCIÓN DE INSTALACIONES FÍSICAS Y REDES ELÉCTRICAS	1	13/12/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-R/F-27	INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES	2	25/02/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-R/F-28	REPORTE USO DEL BOTIQUÍN	1	16/12/2019	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-R/F-29	INSPECCIÓN GERENCIAL	1	13/12/2019	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-R/F-30	INSPECCION DE HERRAMIENTAS MANUALES Y ELÉCTRICAS	1	16/12/2019	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-R/F-32	INSPECCIÓN ROTO MARTILLO	1	17/12/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-R/F-33	INSPECCION DE PULIDORA	1	16/12/2019	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ

Activar Windows

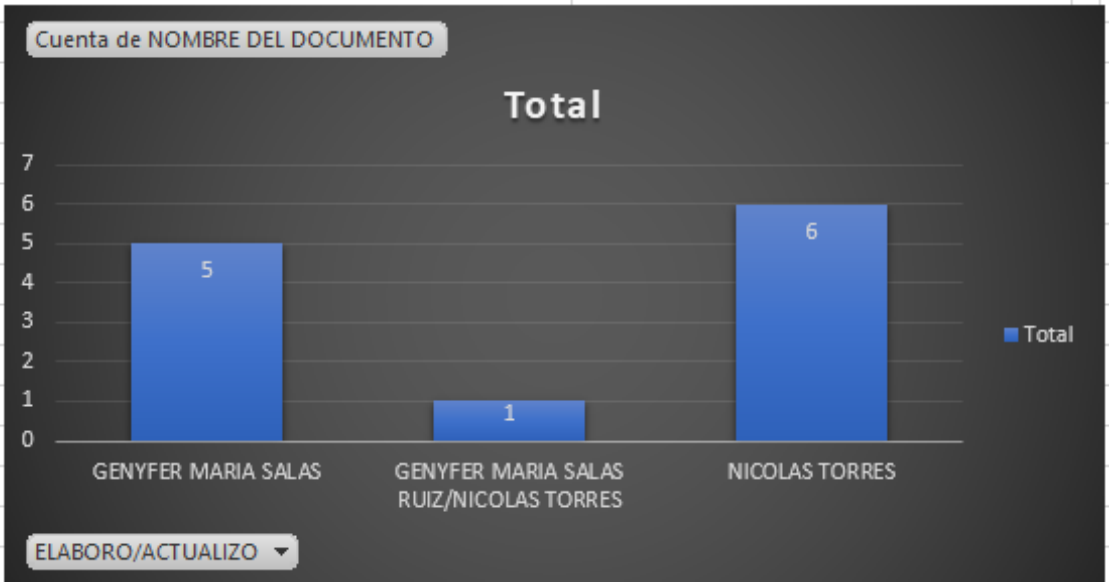
- Continuación Listado Maestro de documentos GC-R-10, Proceso: SG-SST **(Misional)**

SG-SST	INTERNO	SS-R/F-34	INVENTARIO EXTINTORES	1	16/12/2019	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-R/F-35	INFORME MENSUAL SST	1	26/03/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-R/F-37	AUTODIAGNOSTICO COVID 19	1	29/04/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-R/F-38	EVALUACION INDUCCION	1	18/12/2019	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-R/F-39	INFORME SIMULACRO	1	6/05/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-R/F-40	FORMATO PARA OBSERVADORES EN SIMULACROS	1	7/05/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-R/F-41	REGISTRO TEMPERATURA	1	18/05/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-R/F-42	DUCHAS Y LAVAOJOS	1	26/10/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-R/F-43	LIMPIEZA GENERAL	1	6/08/2021	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-PT-04	PROTOCOLO COVID 19	1	24/04/2020	COORDINADOR SIG	ADMINISTRADOR
SG-SST	INTERNO	SS-MT-01	Matriz de peligros productos quimicos	1	9/07/2021	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-MT-02	MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE LOS PELIGROS Y LA VALORACIÓN DE LOS RIESGOS	4	4/05/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-MT-03	MATRIZ DE ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL Y DOTACION	2	26/08/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-MT-04	Elementos de proteccion personal por actividad	3	12/07/2019	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-MT-05	MATRIZ ELEMENTOS DE EMERGENCIA	3	12/07/2021	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-MT-06	MATRIZ IMPACTO AMBIENTAL	1	07/16/2019	MARÍA ISABEL URIBE HERNÁNDEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ
SG-SST	INTERNO	SS-MT-07	MATRIZ DE INDICADORES SG-SST	1	11/08/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ

Activar Windows

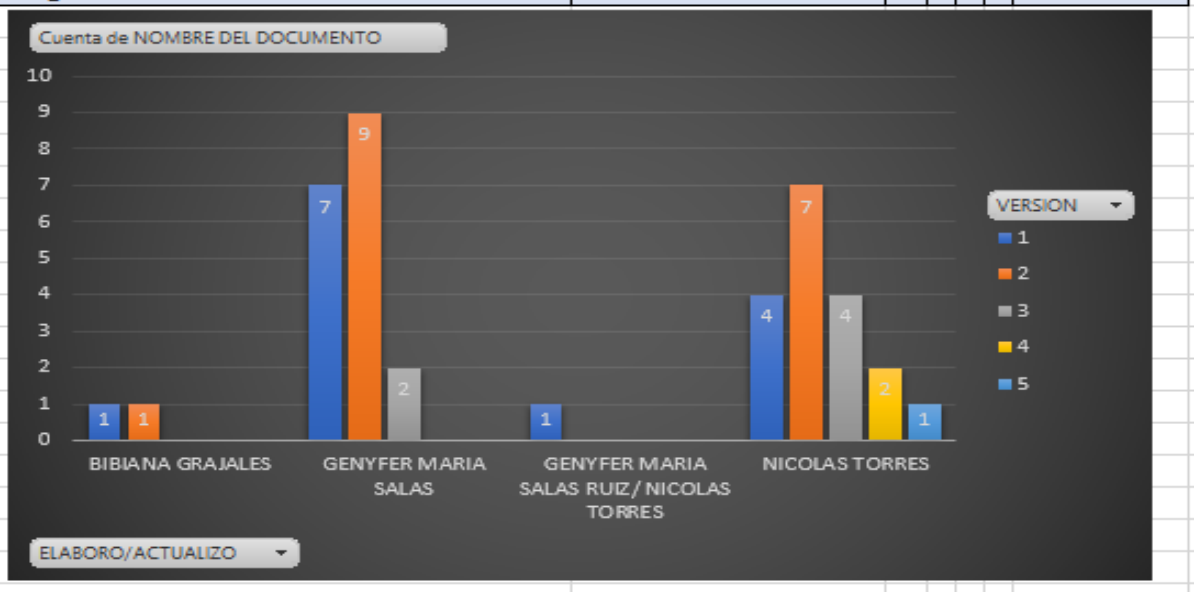
El listado maestro de documentos de la Asociación cuenta con una gestión documental bastante extensa de los cuales se logró modificar, actualizar y socializar más de 18 documentos, estos generalizados dependiendo del proceso, así como la creación de algunos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, a continuación, se evidencia gráficamente algunos cambios documentales comparativos con las demás personas encargadas del SGC

Etiquetas de fila	Cuenta de NOMBRE DEL DOCUMENTO
GENYFER MARIA SALAS	5
GENYFER MARIA SALAS RUIZ/NICOLAS TORRES	1
NICOLAS TORRES	6
Total general	**12**



Fuente: Elaboración Propia

Etiquetas de fila	1	2	3	4	5	Total general
BIBIANA GRAJALES	1	1				2
GENYFER MARIA SALAS	7	9	2			18
GENYFER MARIA SALAS RUIZ/ NICOLAS TORRES	1					1
NICOLAS TORRES	4	7	4	2	1	18
Total general	**13**	**17**	**6**	**2**	**1**	**39**



Fuente: elaboración propia

Tabla 10: Mejora Información Documentada de acuerdo a la Norma NTC- ISO 9001:2015

Requisito ISO 9001:2015	HALLAZGO	MEJORA
4. **Contexto de la Organización** 4.1 Conocimiento de la Organización y Su Contexto. 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión. 4.4 sistema de gestión de la calidad y sus procesos.	- La matriz DOFA (GC-MT-01) no se tienen establecidos los análisis del cruce FA y DA, así como también se identifican falencias en la redacción	- Se actualizo la matriz DOFA (GC-MT-01) con fecha del 22/11/2021 **Ver Evidencia 2**
5. Liderazgo 5.1 Liderazgo Y compromiso. 5.1.1 Generalidades. 5.1.2 Enfoque al Cliente. 5.2 Política 5.2.1 Establecimiento de la Política de Calidad. 5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad.	- Se evidencia la necesidad de modificar el direccionamiento estratégico de la empresa.	- Se realizaron cambios al direccionamiento estratégico de la empresa ligado al sistema de gestión de calidad (GG-OT-02). **Ver Evidencia 3**
5.3 Roles, Responsabilidades y autoridades en la Organización.	- Se localiza una política de calidad la cual no es acorde con las especificaciones de la norma para su implementación, así como con falencias a la matriz DOFA y a la Matriz de Objetivos del sistema de gestión de Calidad	- Se mejora la política de calidad en cuanto al mapa de procesos de la empresa para que esta sea acorde al literal 5.2 y 5.2.1 con fecha de publicación 14/09/2021 **Ver Evidencia 4**
	- Se evidencia que se cuenta con un documento GG-MN-01 Manual de Funciones, el cual no es acorde según las especificaciones de la norma en cuanto a las responsabilidades, roles y autoridades	- Se mejora el manual de funciones GC-MN-01 con el fin de generar roles y responsabilidades dentro del Sistema de Gestión de Calidad, así como el aseguramiento de los procesos y las salidas, como también el enfoque hacia los clientes. **Ver Evidencia 5.**
6. Planificación 6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades. 6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos. 6.3 Planificación de Cambios.	- Se evidencio la falencia en la matriz de riesgos por procesos (GC-MT- 05) la identificación de los riesgos de fontanería (distribución) y algunos riesgos no identificados en el	- Se anexaron riesgos que no se habían identificado anteriormente, así como la caracterización de los posibles riesgos en el área de fontanera (distribución), como también

	área de laboratorio (monitoreo y control), como también se reconoció que desde el año pasado no se cuenta con revisión por parte de la dirección	la revisión por la dirección de todos los riesgos. GC-MT-05**,** **Ver Evidencia 6.**
	- Se evidencio la falencia de la matriz de Oportunidades (GC-MT-04), careciendo de aspectos lógicos y coordinados con la clasificación de la oportunidad y la descripción de estas.	- Se actualizo la Matriz de Oportunidades, mejorando redacción, estructura y contenido del documento (F. Actualización 24/11/2021). **Ver Evidencia 7**
	- Se evidencia que se cuentan con los objetivos establecidos para el cumplimiento de la norma, similares a la caracterización del sistema de gestión de calidad, pero no se tienen establecidos indicadores concretos y de fácil medición.	- Se modifican y se actualizan los indicadores de la matriz de objetivos para que sean más acordes y de fácil identificación y medición GC-MT-06 **Ver Evidencia 8**
7. Apoyo 7.1 Recursos 7.1.1 Generalidades 7.2 Competencias 7.3 Toma de Conciencia 7.4 Comunicación 7.5 Información Documentada. 7.5.1 Generalidades. 7.5.2 Creación y Actualización 7.5.3 Control de la Información Documentada.	- La matriz de comunicación de la empresa cuenta con falencias, pues esta tiene errores de redacción y contexto en su flujo de comunicación, así como no se tiene evidencia de la comunicación en el proceso de distribución, ni de Gestión de Calidad.	- Se ajustó la matriz de comunicaciones (GG-MT-02) con fecha de actualización del 29/10/2021 para que cumpliera con el requisito 7.4 **Ver Evidencia 9**
	- Se evidencia que se tienen documentos- registros para la producción y provisión del servicio para el área de potabilización, pero no se cuenta con un documento trazable para el área de laboratorio en cuanto al procesamiento de los análisis	- Para la identificación de este requisito se evidencio a necesidad en el área de control y monitoreo crear el formato LB-RF- 47 el cual hace las funciones de control de la producción de análisis de agua, como también la identificación y la trazabilidad **Ver Evidencia 14**

	- Se cuenta con un listado maestro de documentos GC-RF-10 el cual se encuentra desactualizado entre las dos dependencias de la empresa y con documentos que no son necesarios en el sistema	- Se identificó documentación la cual no era necesaria para el Sistema de Gestión de Calidad, depurándose y dándose de baja codificación en el listado, así como también la actualización de documentación generada en la planta y en el laboratorio la cual no estaba incluida y/o actualizada en el listado maestro de documentos con fecha de actualización de 6 de noviembre 2021. **Ver Evidencia 1**
	- Se observa que el manual de contratación (GC-MN- 02) se le deben adicionar y depurar información de acuerdo a los perfiles de cargos relacionado en el manual de funciones.	- Se realizan cambios al manual de contratación de acuerdo a las exigencias y necesidades de la empresa, con relación al manual de funciones, así como también el grupo de contratación **Ver Evidencia 10**
	- GC-MN-10 Manual de Calidad el cual estaba acorde en el momento en que se generó el diagnostico, pero al momento de corregir y re evaluar la información documentada cambia procesos y formatos	- Se actualiza el manual de calidad GC-MN-10 para que sea más acorde a los cambios que se generaron en el transcurso de la pasantía **Ver Evidencia 11**
	- Se cuenta con un anual de Información documentada, el cual no cumple con os requerimientos del requisito, y no identifica el proceso de crear y salvaguardar la información de SGC	- Se actualiza el manual de la información documentada GC-MN-03, con el fin de sintetizar y controlar de una manera más organizada los documentos inmersos dentro del SGC. **Ver Evidencia 12**

8. Operaciones. 8.1 Planificación y Control Operacional. 8.2 Requisitos para los productos y servicios. 8.2.1 Comunicación con el Cliente. 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios. 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios. 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios 8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios. 8.3.1 Generalidades. 8.4 Control de los productos y servicios suministrado exteriormente. 8.4.1 Generalidades. 8.4.2 Alcance y control. 8.4.3 Información para los proveedores externos. 8.5 Producción y Provisión del servicio. 8.5.1 Control de la producción y de la Provisión del servicio. 8.5.1 Identificación y trazabilidad. 8.5.3 Propiedad Perteneciente a los clientes y proveedores externos 8.5.4 Preservación. 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega. 8.5.6 Control de los Cambios. 8.6 liberación de los productos y servicios. 8.7 Salidas no Conformes	- Se registró que la empresa cuenta con un manual de compras AF-MN-01 prestación de los servicios de la organización, pero se evidencia un grado de complejidad que afecta los procesos de provisión de insumos. - No se tenía en cuenta algún formato para el inicio de la prestación del servicio de acueducto (solicitud del servicio o de disponibilidad para la prestación). - Se evidencia que se tiene un formato para su uso cuando se presenta un trabajo no conforme, pero no se tienen evidenciadas ni caracterización de los posibles trabajos no conformes - Se evidencio que el manual de funciones no es acorde con la estructura del mapa de procesos y del organigrama.	- Se ajustó el manual de compras AF-MN-01 para que fuera más dinámico y ajustado en cuanto a la aplicabilidad del requisito. **Ver Evidencia 13.** - Se crean los documentos necesarios para que los usuarios/clientes de la empresa soliciten el servicio y conozcan los requisitos y términos legales para la prestación de este AF-OT-02 **Ver Evidencia 15** - Se creó el manual de trabajo no conforme con el fin de caracterizar los posibles trabajos no conformes GC-MN- 11, Así como el ajuste del formato GC-RF-10 Trabajo no Conforme, **Ver evidencia 16, Ver Evidencia 17** - Se hacen cambios estructurales al manual de funciones (GC-MN-01) donde se depuran cargos nos relacionados en él. **Ver Evidencia 5**
9. Evaluación y Desempeño. 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación. 9.1.1 Generalidades. 9.1.2 Satisfacción del Cliente. 9.1.3 Análisis y Evaluación. 9.2 Auditoría Interna.	- Se tienen evidenciadas las encuestas de clima organizacional (GC-R/F-09) de todos los colaboradores, pero en el momento no se han graficado ni analizado-	- Se graficaron las encuestas con relación al clima organizacional de todos los colaboradores, para su posterior análisis y acciones a tomar. **Evidencia 18**

9.3 Revisión por la Dirección. 9.3.1 Generalidades	- No se contaba con documentación establecida para el manejo evidencias de mejoramiento	- Se crea documento de plan de mejoramiento (GC-RF-27) de acuerdo a las necesidades establecidas en el área de laboratorio. **Ver Evidencia 21**
10. Mejora. 10.1 Generalidades. 10.2 No conformidad y Acciones Correctivas. 10.3 Mejora Continua	No se tenía definido ningún documento, proceso o formato para el desarrollo de la mejora continua encaminado a cumplir la norma y ejecución de mejorar dentro de la empresa	Se creó el manual de lección de un punto aprendido, así como un formato para la interacción de la mejora continua en la empresa

Fuente: Elaboración Propia

9.3 Elaborar una Propuesta para el sistema de mejoramiento continuo y de seguimiento de la norma NTC ISO 9001:2015

9.3.1 Lección de un punto aprendido.

Esta es una herramienta de mejoramiento continuo el cual tiene como metodología la transmisión de un conocimiento en específico con el fin de corregir un problema que afecta de manera directa la calidad ya sea de un producto o de un servicio, así como mejorar el costo de los procesos, para ello este instrumento permite eliminar rápidamente el problema en el cual se involucra el proceso y el operario con el cumplimiento de los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad.

Esta herramienta tiene como objetivo principal y único la garantía de calidad en todo el proceso productivo o si es el caso del servicio, generando un sentido de pertenencia a los colaboradores, como también garantizar la disponibilidad y el buen uso de los equipos, la seguridad y comodidad de los colaboradores.

La Lección de un Solo Punto a parte de generar un mejoramiento a los procesos que se llevan a cabo también genera un impacto positivo en la calidad, el costo, el plazo de las tareas y el talento humano. (Gomez, 2014)

Por consiguiente, la utilización de esta herramienta de mejoramiento continuo genera expectativas más dinámicas y de mejor flexibilidad, generando cambios pequeños que no afectan el funcionamiento y que no perturban los procesos, así como poca resistencia al cambio dentro de las organizaciones que hace que las tareas a cambiar sean de una manera transitoria y de fácil aplicación de tal manera que sean más comprensibles para todos los colaboradores de la empresa

- **Mejora Continua**

Para la propuesta del plan de mejoramiento y dar cumplimiento al **literal 10. Mejora, específicamente en el 10.3 Mejora Continua de la Norma NTC- ISO 9001:2015** hacia la Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona se planteará la idea de utilizar el tema de lección de punto aprendido, enfocado a la mejora de conocimientos, mejora de procesos o para la información de las no conformidades en algún proceso operativo, funcional o misional dentro de la organización. Para ello, se dejará en la organización un archivo base sobre el manual o procedimiento de lección de un punto aprendido (GC-MN-11), acompañado de un formato de diligenciamiento de este proceso (GC-RF-26) el cual si la organización toma la decisión de implementarlo mejorará los procesos dentro de la organización: **Ver Evidencia 19 y Evidencia 20**

Evidencia 19: Manual Lección de un Punto Aprendido, GC-MN-11

	ASOCIACION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDIO –ESP-	CODIGO	GC-MN-11
		VERSION	01
	GESTION DE CALIDAD	FECHA	01/09/2021
	MANUAL LECCION DE UN PUNTO APRENDIDO	HOJA	1 DE 1

Objetivo: la lección de un punto aprendido tiene como objeto garantizar la calidad del servicio, el buen funcionamiento de los equipos y aumentar la habilidad de los colaboradores para cumplir los procedimientos adecuadamente.

Alcance:

Esta herramienta coordina y mejora los procesos operativos y misionales de la Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona con el fin de evitar fallas y errores, este tiene el propósito de llevar a cabo un mejoramiento continuo dentro de la empresa, identificando fallas, procesos y re entrenando al personal para que identifique, conozca y valide sus funciones de tal manera que reconozca el paso a paso de su trabajo y de los equipos que deben operar.

Procedimiento:

1. Se debe identificar el problema, la mejora, corrección o reinducción a ejecutar, este puede ser por costo, por calidad, por plazo de ejecución de las tareas o actividades, del talento humano o de seguridad dentro de la Asociación.
2. Después de identificar la índole del problema, la mejora o la reinducción se Utiliza el formato GC-RF-26 LECCION DE UN PUNTO APRENDIDO dejando nota desde donde se selecciona el tema en cuestión a desenvolver, explicar o evidenciar alguna mejora del proceso.
3. Se identifica la razón del por qué se seleccionó como punto de aprendizaje, ya sea por corrección, mejora, problema, reentrenamiento o proceso.
4. Después de identificar la lección del punto aprendido se desarrolla y se da la formación o despliegue de la lección la cual se puede hacer de manera textual o utilizando gráficos, manejándolo de la manera más sencilla para que sea de fácil entendimiento.
5. Posteriormente terminada la explicación, en el formato se deben firmar para dejar la evidencia de quien identifico y quien recibió la información o formación del conocimiento, donde por último se da una validación al responsable o líder del proceso
6. Esta lección de punto aprendido no debe superar su formación los dos minutos, así como en su contenido no debe superar las 30 palabras y debe de enseñar o impartir un solo conocimiento

Anexo:

GC-RF-26 LECCION DE UN PUNTO APRENDIDO

Elaboro:
Pasante Universitario

Reviso y Aprobó:
Administrador

Fuente: Elaboración Propia.

- **Evidencia 20:** Formato Lección de un Punto Aprendido, GC-RF-26

	ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-	CODIGO	GC-RF-26
		VERSION	1
	GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA	1/09/2021
	LECCION DE UN PUNTO APRENDIDO	HOJA	1 DE 1

Conocimiento Basico		Laboratorio			Fecha:	Nombre:	
Mejora		Planta		Creada:			
Disfuncionamiento		SG-SST y SGC		LUP #	1		
		Admin y Fciro		Validada:			
Tema:		Escrito		Verificada:			
		Dibujo					
		Flujograma					

Razon de Selección:

Desarrollo:

Fecha		Responsable de Cumplimiento:				Fecha de Verificación:
Formador						Obsevación:
formados						

Elaboro: Nicolas Torres
Pasante Univalle

Aprobó: Diego Torres M
Aministrador

Fuente: Elaboración Propia.

De igual modo se evidencio la necesidad de generar un plan de mejoramiento (GC-RF-27) en cuanto relacionado a los procesos que en cualquier momento se auditen tanto de entes reguladores como de auditorías con relación al Sistema de Gestión de Calidad, también se demostró la necesidad de generar el formato de plan de acción (GC-RF-23) con el fin de dar seguimiento tanto a las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora como también a las Debilidades Y Amenazas de la Matriz DOFA. **Ver Evidencia 21 y Evidencia 22**

Evidencia 21: GC-RF-27, Plan de Mejoramiento

	ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-	CÓDIGO	GC-FR-27
	GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN	1
	PLAN DE MEJORAMIENTO	FECHA	25/11/2021
		HOJA	3 DE 6

#	TIPO	DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO HALLAZGO	ANÁLISIS DE LAS CAUSAS	PLAN DE ACCIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE CIERRE	% DE CUMPLIMIENTO	RECURSOS	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES
1											
2											
3											

Fuente: Elaboración Propia.

Evidencia 22: GC-RF-23 Plan de Acción

	ASOCIACION DE USUSARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA	CODIGO	GC-FR-23
		VERSION	2
	GESTION GERENCIAL	FECHA	10/09/2021
	PLAN DE ACCION, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	HOJA	1 DE 1

Hallazgo No. ☐

Corrección ☐ Acción Preventiva ☐ Accion Correctiva ☐

Origen

servicio o trabajo no conforme ☐ Auditoría ☐ Revisión por la dirección ☐

Contexto ☐ Partes Interesadas ☐ Otros ¿Cuál? _____

SG-SST ☐ Gestión de Calidad ☐ Gestión Financiera ☐ Gestión Administrativa ☐

Acueducto ☐ Laboratorio ☐

Fecha de Generación de la Acción	
Fecha para cierre de la Acción	
Estandar o Normatividad	
Requisito Estándar ISO o Normativa	

Descripción del Hallazgo

Control Implementado al momento de presentarse el incumplimiento

Causa Puntual

Mano de obra		Maquinaria (Equipo)		Metodo (Documento)		Medio Ambiente		Materia Prima		Mando		Moneda (Recursos)	

La no conformidad reportada es repetitiva? SI ☐ NO ☐ Cuantas veces se ha identificado? ☐

Medidas soporte de corrección (corto plazo)	Fecha de inicio de la actividad	Fecha Final de la actividad	Responsable
Medidas de mitigación o eliminación de la recurrencia de corrección (acción correctiva mediano plazo)	**Fecha de inicio de la actividad**	**Fecha Final de la actividad**	**Responsable**
Medidas potenciales para evitar la ocurrencia (acción de prevención mediano y largo plazo)	**Fecha de inicio de la actividad**	**Fecha Final de la actividad**	**Responsable**

Seguimiento al plan de acción a tomar para la(s) de causa(s) de la situación (identificada o potencial):

Fecha del seguimiento	Actividad que se le hizo seguimiento	Seguimiento

¿Acción Correctiva o Preventiva Eficaz? **Si** ☐ **No** ☐

¿Requiere Auditoria Adicional? **Si** ☐ **No** ☐

Nombre _____

Cargo _____

Reviso y Aprobo _____

Fuente: Elaboración Propia

10. Hallazgos y Recomendaciones

Después de generar un diagnóstico situacional al sistema de gestión de calidad se evidencio que, aunque llevan aproximadamente tres años en el proceso se ha construido y ejecutado de una manera lenta y con falencias posibles de re organizar, la cual es más notoria en su información documentada, pues hay formatos que, aunque se utilizan están desactualizados para una óptima ejecución, así como también en los manuales y procedimientos del sistema, los cuales se fueron actualizando, modificando y creando según las indicaciones de la Norma NTC-ISO 9001:2015.

En cuanto a las dos dependencias no se tenía establecido un sistema de conexión de la Información entre las áreas de planta- laboratorio y sede administrativa a lo cual se incurrían en falencias para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, pues se contaba con documentación obsoleta y que ya había sido depurada del sistema, esta conexión de la información entre las dos dependencias de la empresa, genero mayo dinamismo entre ellas, pues no solo se solucionó una problemática en la gestión documental del Sistema de Gestión de Calidad sino que también genero dinamismo en actividades en el área de recaudo de las muestras de agua.

En relación con la implementación de la Norma de Gestión de Calidad en la Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona se evidencio que la profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo también es la encargada del Sistema de Gestión de Calidad con un contrato por modalidad de Prestación de Servicios a medio tiempo, lo cual acarrea una demora no solo en el proceso de certificación y de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, sino que también en las demás actividades con relación al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, pues es muy notorio que este tiempo de ejecución contractual, no posibilita el cumplimiento de las actividades de los dos Sistemas al mismo tiempo, sino que también no debería tener a su cargo los dos, lo que se recomienda a la alta dirección es dividir las dos áreas tanto en el tema de contratación como en el de funciones y organigrama con el fin de llevar a un eficaz proceso de certificación del Sistema de Gestión de Calidad así como también el buen desempeño en la ejecución de las actividades del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. De igual manera, se puede reflejar entre los colaboradores el poco interés en cumplir con los requerimientos relacionados a la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad, lo que también acarrea demoras en este proceso, aunque se puede denotar que esta falta de compromiso puede venir por la demora y la lentitud del proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Evidenciando los procesos que se llevan a cabo en el área administrativa se constata la necesidad de contar con un personal de apoyo para la secretaria administrativa, pues las actividades a desarrollar son demasiadas, lo que acarrean demoras en los procesos que son importantes para el funcionamiento y ejecución de todas las funciones de la empresa tanto misional como de apoyo.

Se deben generar seguimientos constantes a cada una de las áreas establecidas en el mapa de procesos, con el fin de garantizar la debida ejecución del Sistema, de manera que se cuenta con la documentación organizada y vigente.

11. Conclusiones

La Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona Quindío -ESP- a nivel de sector de acueductos rurales cuenta con capacidad tanto en el servicio de acueducto, como también en las pruebas y análisis de aguas en el ámbito fisicoquímico y microbiológico, siendo este uno de los más completos en el departamento del Quindío, pues cuenta con la infraestructura técnica y capacidad para suplir las necesidades de los Usuarios, así como de análisis de aguas, pues a parte de realizar sus propias pruebas en la Red de distribución, prestan este mismo servicios a los demás acueductos rurales del sector (Córdoba, Finlandia, Circasia) y también a los particulares que así lo requieran para diferentes entes de control.

También con base al diagnóstico elaborado, se pudieron descubrir diferentes problemas que enfrentaban diferentes áreas dentro de la empresa, los cuales bajan su productividad e incluso hace que se realicen las actividades de manera inadecuada, así mismo se detectaron oportunidades de mejora, con el fin de lograr optimizar el Sistema de Gestión de Calidad para que sea mas acorde los requisitos de la NTC/ISO 9001:2015.

Si se continua la implementación y control documental del Sistema de Gestión de Calidad, va a contribuir a que se administren de una manera mas eficiente los manuales, formatos, protocolos y demás documentación, tanto origen interno como externo, lo que apoyará a que toda la empresa tenga conocimiento de las actualizaciones vigentes y aprobados con el fin de identificar los que ya están obsoletos y que no deben usarse.

Los procesos, manuales, procedimientos y formatos en la empresa se han convertido en una herramienta fundamental para el buen desarrollo de las actividades y el cumplimiento de los objetivos que se han propuesto, que, aunque estos se tienen y se ajustaron, se deben ejecutar debidamente y de una manera más entendible que permita a la empresa y sus colaboradores dinamismo en la ejecución de las actividades apuntando a la implementación, acreditación y a la mejora continua de toda la empresa.

En cuanto a la relación con el Sistema de Gestión de Calidad, aunque se ha venido realizando de una manera lenta y con muy poco interés por parte de la empresa, este viene ejecutándose con falencias, pues culminada la pasantía se actualizaron documentos, formatos y protocolos para que fueran más ajustados a la empresa y que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, tanto en toda la empresa como en el laboratorio de aguas, con el fin de que fuera más dinámico, práctico y entendible, esto mejoro procesos que estaban repetitivos o se ejecutaban erróneamente.

En conclusión final, la Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona -ESP- cuenta con todo el potencial para la implementación y la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC- ISO 9001:2015, pues se puede apreciar con la infraestructura y el presupuesto necesario para esta, vale la pena aclarar que el propósito de la pasantía desarrollada en esta empresa fue acelerar e implementar el proceso de ejecución del Sistema de Gestión de Calidad dentro de la Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona -ESP-

12. Bibliografía

Alzate-Ibañez, A. M. (17 de Septiembre de 2017). *Redalyc.* Obtenido de Redalyc: https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29055967003/html/index.html#redalyc_29055967003_ref26

Angel, P. M. (1988). Barcelona, España: Marcombo, Boixareu Editores.

Barcelona, A. d. (s.f.). *Asociacion de usuarios de Servicios de Barcelona*. Obtenido de Acueducto de Barcelona: https://acueductobarcelona.com/mision/

Barcelona, A. d. (s.f.). *Asociacion de Usuarios de Servicios de Barcelona*. Obtenido de Acueducto de Barcelona : https://acueductobarcelona.com/vision/

Barcelona, A. d. (s.f.). *Asociacion de Usuarios de Servicios de Barcelona*. Obtenido de Acueducto de barcelona: https://acueductobarcelona.com/politica-integral/

consolting, E. (2021). *Euro Quality Cunsolting*. Obtenido de Euro Quality Cunsolting: http://eqssa.com/sistema-gestion-la-calidad/

Cortés, J. M. (2017). sistemas de gestión de calidad. Malaga, España: ICBL. S.L.

Cortés, J. M. (2017). Sistemas de Gestión de Calidad. Malaga, España: ICB. S.L.

Cortés, J. M. (2017). Sistemas de Gestión de Calidad. Malaga, España: ICB S.L.

Cortés, J. M. (2017). Sistemas de Gestión de Calidad. Malaga, España: I.C.B S.L.

Cortés, J. M. (2017). Sistemas de Gestión de Calidad . En J. M. Cortes, *Sistemas de la Gestion de Calidad (ISO 9001:2015)* (pág. 34). Malaga- España: ICB. S.L.

Cortés, J. M. (2017). Sistemas de Gestión de Calidad . Malaga, España: ICB. S.L.

Cunsolting, E. Q. (2021). *Euro Quality Cunsolting*. Obtenido de Euro Quality Cunsolting: http://eqssa.com/sistema-gestion-la-calidad/

Diego Torres Martinez. (Septiembre de 2020). *Asosicaion de usuarios de Servicios de Barcelona* . Obtenido de Acueducto de Barcelona, Reseña Historica: https://acueductobarcelona.com/wp-content/uploads/2020/09/RESE%C3%91A-HISTORICA-DEL-ACUEDUCTO-copia.pdf

Juan Miguel Gallego, L. H. (Julio de 2016). *Banco interamericano de desarollo.* Obtenido de https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/El-Sistema-Nacional-de-Calidad-en-Colombia-Un-an%C3%A1lisis-cualitativo-del-desarrollo-del-sistema.pdf

Juran, J. (1988 - 1990). *Juran y la Planificación de la Calidad.* Madrid: Diaz de Santos S.A.

Lemos, P. L. (2016). Novedades ISO 9001: 2015. Madrid, España: Fundación Confemetal, FC Editorial.

Lemos, P. L. (2016). Novedades ISO 9001:2015. En P. L. Lemos. Madrid, España: Fundación Confemetal.

Lemos, P. L. (s.f.). *Novedades ISO 9001:2105.* España: FD Editorial.

Lemos, P. L. (s.f.). *Novedades ISO 9001:2105.* Madrid, España: FC Editorial.

Martinez, D. T. (23 de 07 de 2021). Asociacion de Usuarios de Servicios de Barcelona. (N. Torres, Entrevistador)

Martinez, D. T. (s.f.). *Acueducto Barcelona.* Obtenido de Acueducto Barcelona: https://acueductobarcelona.com/wp-content/uploads/2020/09/RESE%C3%91A-HISTORICA-DEL-ACUEDUCTO-copia.pdf

Maseda, A. P. (1988). Gestión de la Calidad. Barcelona, España: Marcombo, Boixareu Editores.

Mendez, C. E. (2015). *Protocolo Guia, para la estruccuración del proyecto de grado.* Armenia, Quindio: Universidad del Quindio .

Normalizacion, O. I. (2015). *ISO.* Obtenido de ISO: https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es:fig:2

Roberto Carro Paz, Daniel Gonzalez Gomez. (s.f.). *Administración de la Caldidad Total.* Universidad Nacional de Mar de Plata.

13. Anexos y evidencias

Requisito ISO 9001:2015: **4. Contexto de la organización**

- **Evidencia 2:** Se actualizo la matriz DOFA (GC-MT-01, Versión 2, 25-03-2020) con fecha de Actualización del 22/11/2021, donde se hicieron ajustes de redacción como de cruce de la DOFA.

	ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-	CODIGO	GG-MT-01
		VERSION	2
	GESTION GERENCIAL	FECHA	25/03/2020
	MATRIZ FODA	HOJA	1 DE 1

FECHA DE ACTUALIZACION: 25/01/2022

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
OBJETIVO : Suministro de agua potable y realizacion de pruebas de laboratorio fisico-quimico y microbiológico.	* Concesión de agua otorgada por la Corporación autónoma regional del Quindío. * Existencia de buenas relaciones comerciales con el comité departamental de cafeteros para el suministro de agua cruda en la capacidad requerida. * Infraestructura en buen estado. * Personal capacitado, competente tanto en la practica como en la teoría. * Compromiso y sentido de partencia del personal con la empresa. * Cumplimiento de obligaciones laborales, plan de capacitación y bienestar. * Autorización del laboratorio para realizar análisis físicos, químicos y microbiológico. * Condición financiera autosostenible. * Continuidad y efectividad en la prestación del servicio. * Estabilidad laboral. * Atencion de PQR oportunamente. * Capacidad de suministro de agua y pruebas fisico- quimicas y microbiologicas superior al ofertado.	* Se cuenta con una única fuente de abastecimiento de agua para Barcelona, no hay fuentes de captación externa. * Control de perdidas comerciales de agua tratada. *No existen políticas claras de comercialización de servicios de laboratorio. * Dependencia del suministro de agua cruda. * No tenemos implementado un programa de gestión de recursos externos ante las entidades que administran los fondos para el sector de agua potable y saneamiento básico. * Uso e implementación de las TIC`s * Pago del servicio de forma virtual.

DOFA | ANALISIS | pestel

OPORTUNIDADES	F O De que formas podemos usar nuestras fortalezas para aprovechar nuestras oportunidades (Estrategia de éxito)	D O Como podemos aprovechar las oportunidades para corregir nuestras debilidades
* Acceso a nueva tecnología. *Capacitacion al personal permanente por entes certifcadores externos. * Estructurar nuevos negocios. * Oportunidad de proyección y expansión del servicio a futuro. * Posicionamiento de la empresa * Usuarios: Demanda, capacidad de pago y procesos asociados a la atención comercial de los clientes. *No se cuenta con competencia para el suministro de agua.	* Se cuenta con un laboratorio avalado por la secretaria de salud, el cual permite a la empresa desarrollar nuevas oportunidades de negocio. * Al contar la empresa con buenas relaciones comerciales con el comité de cafeteros departamental para el suministro de agua cruda, se tendrá la capacidad de brindar un suministro de agua adecuado para atender las necesidades de los usuarios. * Teniendo en cuenta la estabilidad y capacidad en el suministro de agua, la legalidad para la captación de agua y la capacidad financiera permiten la ejecución de proyectos con el fin de optimizar, mejorar y posicionar la organización en un lugar privilegiado en la región dentro de su categoría, el aprovechamiento del sistemas tecnológicos de punta, contratación del personal idóneo en todas las áreas y aseguramiento de la expansión de la red de distribución.	* La empresa cuenta con pagina de internet, la cual se puede aprovechar para implementar el pago del servicio publico de forma virtual. * Implementacion de nuevos negocios para optener otra fuente de ingresos * Ejecución e implementación del sistema de gestion de calidad, con el fin de estandarizar procesos y sean mas facil su control. * Implementar políticas de comercialización de los servicios que oferta el laboratorio. * Adquirir los dispositivos técnicos para el control de perdidas técnicos y comerciales.

Página 1 Página 2

AMENZAS	F A Como se pueden usar nuestras fortalezas para mitigar las amenzas	D A Como podemos mantenernos en pie aun con las amenazas vistas
* Clientes insatisfechos por fallas en la prestación del servicio. * Perdida del caudal del rio por cambios climáticos. * Redes de distribución obsoletas. * Desastre natural que afecte el sistema estructural e hídrico. *Confinamiento total por precencia de virus o bacterias, que afecta la salud de los colaboradores y el pago aportuno del servicio	* Implementar programas que ayuden a la conservacion de la fuente hidrica. * Concientizar a los usuarios de la importancia de mantener en reserva y ahorrar el agua * Estandarizacion de los procesos y servicios prestados por la ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP- * Brindar incentivos a los usuarios insatisfechos con el fin de mitigar la insatisfaccion por el servicio prestado. * Implementación de los sistemas integrados de gestión. * Prevención de los riesgos laborales, elaboración y control periódico de auditorias internas. * Ejecutar el cronograma de mantenimiento establecido para mejorar el servicio prestado a los usuarios.	* Fortalecer la entidad mediante programas de capacitación del personal que labora en todas las áreas y los sistemas. * Implementar estrategias con el fin de mejorar el servicio prestado a los usuarios.

Requisito ISO 9001:2015, Capitulo: **5. Liderazgo**

- **Evidencia 3**: Ajuste al Direccionamiento estratégico, donde se validó que los valores corporativos no tenían concordancia con los objetivos y la misión de la empresa (GG-OT-02, Versión 3, 14-09-2021)

	ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-	CÓDIGO	GG-OT-O2
		VERSIÓN	3
	GESTIÓN GERENCIAL	FECHA	14/09/2021
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	HOJA	1 de 3

FILOSOFIA

LA ASOCIACION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA -ESP- es una Asociación sin ánimo de lucro enmarcada en el sector de los servicios públicos domiciliarios donde todos los socios tienen los mismos derechos y oportunidades como parte de la institución, con objetivos claros donde se pretende brindar bienestar basado en lo que tiene que ver con la salud y calidad de vida de la población.

MISION

Somos una entidad privada sin ánimo de lucro, que presta el servicio domiciliario de acueducto con calidad, continuidad y eficiencia, cumpliendo con las normas legales, buscando la mejora continua y satisfacción de los usuarios.

VISION

Ser para el año 2025 una empresa reconocida a nivel local por la calidad y eficiencia en la prestación de servicios de acueducto, teniendo en cuenta el cumplimiento de estándares de calidad basados en la normatividad vigente y la mejora continua.

POLÍTICA GESTIÓN DE CALIDAD

En la Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona estamos comprometidos con la satisfacción de nuestros usuarios, clientes y partes interesadas ofreciendo servicios de calidad, excelencia, continuidad y eficiencia cumpliendo siempre con los lineamientos legales como también la responsabilidad social frente a nuestros procesos, teniendo en cuenta el cuidado del medio ambiente y la seguridad de todos nuestros colaboradores y usuarios, cotando siempre con la

infraestructura técnica y los recursos necesarios para mejorar continuamente nuestros procesos de acueducto y laboratorio.



Diego Torres Martínez
Administrador General

VALORES CORPORATIVOS

IDENTIFICACION	DESCRIPCION
COMUNICACIÓN	Asegurar una comunicación transparente, oportuna, clara y coherente en la AUS, contribuyendo y fortaleciendo las relaciones internas y externas, con el fin de brindar una excelente credibilidad y confiabilidad a los clientes.
EFICIENCIA	Manejar adecuadamente de los recursos naturales, humanos y económicos donde se promueve la conducta responsable y competente del personal contratado.
CUMPLIMIENTO	La organización Planea y controla el desarrollo de las actividades del acueducto y laboratorio garantizando la satisfacción del cliente y del usuario de manera integral y a tiempo.
TRABAJO EN EQUIPO	compartir conocimientos, experiencias y esfuerzo, aportando lo mejor de cada uno y asumiendo responsabilidades para el logro de un objetivo común, trabajando con liderazgo y compromiso compartido, en un ambiente que promueva el enriquecimiento mutuo, en el cual se valoran y se respetan todas las opiniones e ideas y donde el trabajo de cada uno es trabajo de todos.
RESPETO	Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas sin importar su ideología, procedencia, labor o condición
COMPROMISO	Ser consiente de la importancia del rol de cada colaborador y estar a disposición permanente para la comprensión y resolver las necesidades de las personas con las que se relacionan las labores cotidianas buscando siempre el mejoramiento del bienestar institucional
DILIGENCIA	Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia para la optimización de los recursos de la Asociación, desarrollando capacidades de competitividad y pertenencia para así asumir las consecuencias propias e implementando acciones para corregirlas.
HONESTIDAD	Actuar siempre con fundamento a la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia, favoreciendo el interés general



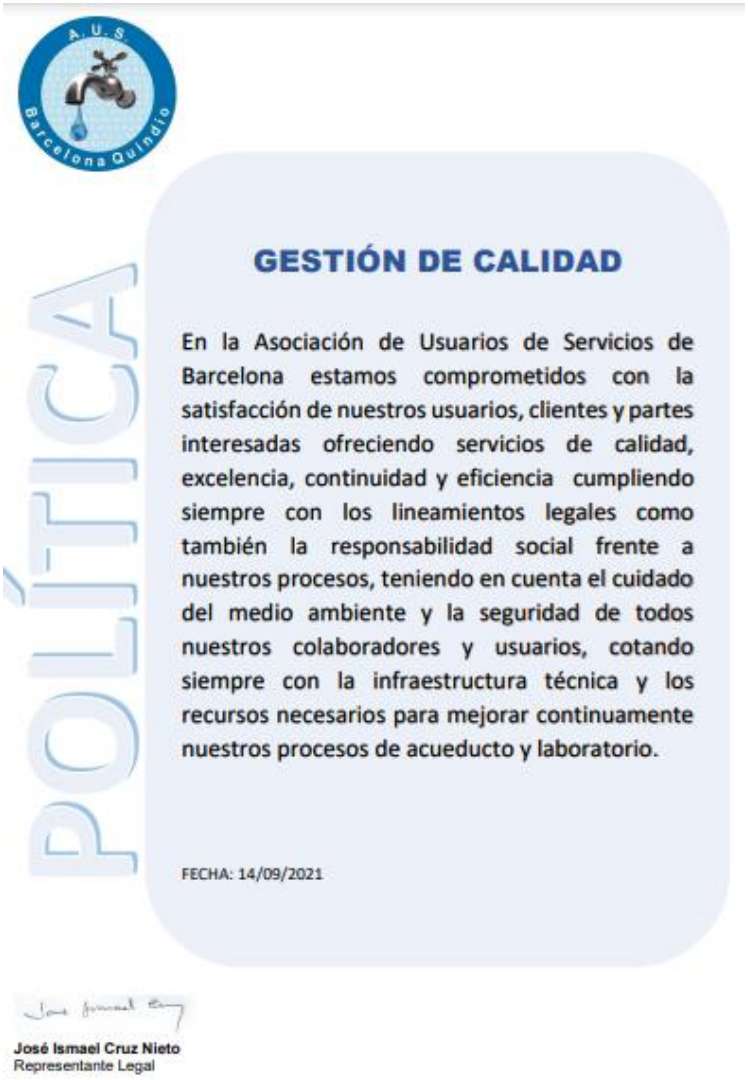
JOSÉ ISMAEL CRUZ NIETO
Representante Legal

	ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-	CÓDIGO	GG-OT-O2
		VERSIÓN	3
	GESTIÓN GERENCIAL	FECHA	14/09/2021
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	HOJA	3 de 3

CONTROL DE CAMBIOS AL DOCUMENTO.

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
03	Se actualizaron los valores corporativos de la asociación	14/09/2021

- **5.2 Establecimiento de una Política de Calidad, Evidencia 4**: Se mejora la política de calidad en cuanto al mapa de procesos de la empresa para que esta sea acorde al literal 5.2 y 5.2.1 con fecha de publicación 14/09/2021



POLÍTICA

GESTIÓN DE CALIDAD

En la Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona estamos comprometidos con la satisfacción de nuestros usuarios, clientes y partes interesadas ofreciendo servicios de calidad, excelencia, continuidad y eficiencia cumpliendo siempre con los lineamientos legales como también la responsabilidad social frente a nuestros procesos, teniendo en cuenta el cuidado del medio ambiente y la seguridad de todos nuestros colaboradores y usuarios, cotando siempre con la infraestructura técnica y los recursos necesarios para mejorar continuamente nuestros procesos de acueducto y laboratorio.

FECHA: 14/09/2021

José Ismael Cruz Nieto
Representante Legal

- **5.3 Roles y responsabilidades, Evidencia 5:** Se ajusto manual de Funciones con el fin de cumplir con los requisitos en cuanto al Sistema de Gestión de Calidad GC-MN-01 Versión 3, Fecha 01/09/2021

	ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-	**CÓDIGO**	GG-MN-01
		VERSIÓN	3
	GESTIÓN GERENCIAL	**FECHA**	01/09/2021
	MANUAL DE FUNCIONES	**HOJA**	1 DE 24

1. OBJETIVO

El empleado proporciona soporte técnico en el desarrollo de actividades, optimizando los recursos, con el fin de dar propuestas de mejoramiento para la simulación de los procesos realizados, a la vez que monitorea el desempeño de su cargo.

2. RESPONSABILIDAD DE APLICACIÓN Y ALCANCE

El responsable de la aplicación del presente manual es el administrador, la secretaria administrativa y profesional SG-SST de la **ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-,** y el alcance es aplicable a todos los cargos que el personal desempeña en la empresa.

3. DEFINICIONES:

Área: Las áreas de la empresa son las diversas actividades más importantes de la empresa, ya que por ellas se plantean y tratan de alcanzar los objetivos y metas de la organización.

Conocimientos básicos:

Descripción De Funciones: Se denominan funciones aquellas que se requieren para el cumplimiento del propósito principal del empleo; son un conjunto de enunciados que indican qué hace o qué debe hacer el empleo para lograr el propósito principal.

Conocimientos Básicos O Esenciales: Se refiere a los conocimientos académicos adquiridos en instituciones públicas o privadas, debidamente reconocidas por el Gobierno Nacional, correspondientes a los niveles de educación No Formal, generalmente adquiridos en las modalidades de seminarios, diplomados, cursos o talleres, así como el conjunto de teorías, principios, normas, técnicas, conceptos y demás aspectos del saber que debe poseer y comprender quien está llamado al desempeño del empleo.

Curso de 50 horas sgsst: El curso de 50 horas en Sistema de Gestión para la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) es una herramienta dirigida a los responsables en las empresas para generar un aprendizaje virtual, que les permitirá certificarse y así poder diseñar, desarrollar, implementar y coordinar el SG-SST. El principal objetivo del sistema de seguridad y salud en el trabajo es

realizar un reconocimiento permanente de las condiciones de trabajo que incidan en el bienestar, la seguridad y la salud de los trabajadores. De acuerdo al decreto 1072 de 2015.

Educación:

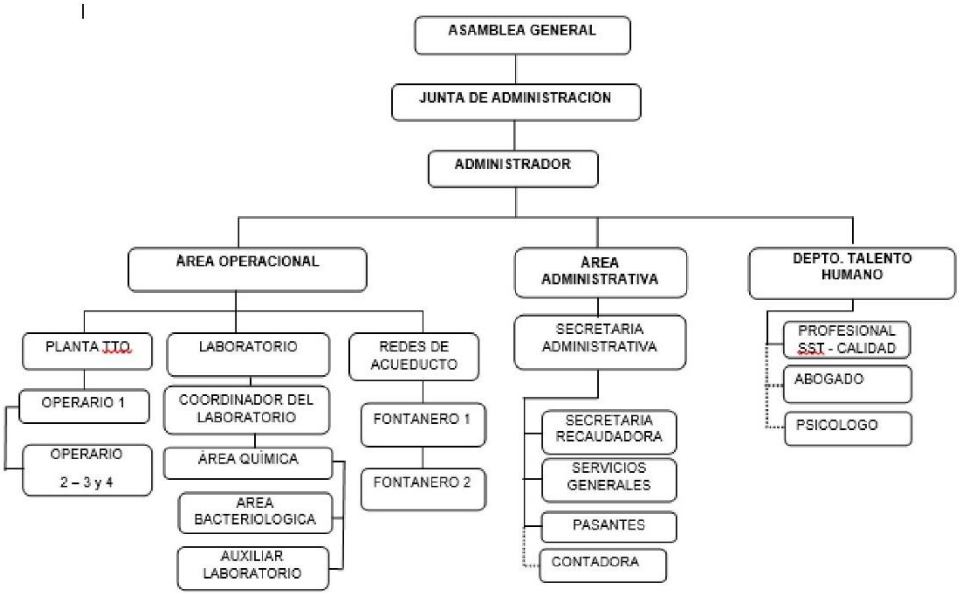
Experiencia: Se entiende por experiencia los conocimientos, las habilidades y las destrezas adquiridas o desarrolladas mediante el ejercicio de una profesión, arte u oficio. Se puede clasificar en laboral, profesional, docente o específica.

Junta Administradora: Junta Administradora. Grupo de personas que pertenecen a una empresa, o a una institución, y son los que dirigen la misma, está formada por presidente, vicepresidente y tres vocales secretaría y Tesorería son ejecutadas por personal de la empresa.

Propósito general: Es un enunciado que identifica la razón de ser del empleo en términos de resultados.

4. PROCEDIMIENTO:

A continuación se presenta el organigrama de la **ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-** donde se representa gráficamente la estructura de la empresa y la relación entre las diferentes dependencias de la organización.



Como se puede evidenciar en el organigrama anteriormente presentado, a continuación, se estipulan los requisitos y funciones que cada cargo en la **ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-** debe tener para ejercer su labor de forma adecuada y/o aspectos a tener en cuenta al momento de contratar un nuevo personal.

Administrador general	
Área	Administrativa
Requisitos	
Conocimientos básicos	• Legislación vigente aplicable a los Servicios Públicos. • Conocimientos básicos en Sistemas informáticos. (OFFICE) • Administración de una organización. • Gestión de calidad. • Conocimientos básicos en Seguridad y Salud en el Trabajo
Educación	• Profesional en administración de empresas o en carreras a fines de la administración.
Experiencia	• 2 años cargos administrativos o a fines
Jefe inmediato	• Presidente y Junta Administradora
Propósito general	• Planear, organizar, dirigir, controlar y coordinar todas las actividades de manejo, administración y proyección de la Organización Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona Quindío –ESP- de acuerdo con las consideraciones y determinaciones de la Junta Administradora y normatividad legal.
Descripción De Funciones Y Responsabilidades	
• Defender y custodiar la buena imagen de la Organización. • Ejecutar y celebrar todo acto comprendido dentro del objeto social. • Formular, dirigir, evaluar y controlar todo lo relacionado con la fijación y cumplimiento de las políticas y estrategias generales, de orden administrativo, financiero y operativo de la organización. • Efectuar por mandato de la Junta Administradora los planes, programas y proyectos requeridos para el desarrollo armónico de la Organización. • Obtener la autorización y aprobación para los actos y contratos que sobrepasen la cuantía fijada por la Junta Administradora. • Realizar depósitos bancarios cuando sean en sedes diferentes a Barcelona.	

- Cuidar de los activos y buen crédito de estos.
- Mantener bajo su dirección y control los archivos de la Asociación.
- Coordinar, ordenar, vigilar y evaluar el desempeño de todos los empleados de la Asociación a su cargo y hacer la mejor selección de los mismos.
- Aplicar las políticas, requisitos e idoneidad para la vinculación de nuevo personal a la entidad.
- Tomar las medidas correctivas necesarias cuando haya irregularidades en el desempeño y comportamiento de los empleados.
- Planear y coordinar las actividades que desarrollen los funcionarios de cada una de las áreas que componen la Organización.
- Elaborar el presupuesto y presentarlo a la Junta Administradora y cuidar su manejo de acuerdo a las normas que lo reglamentan para la clase especifica de la Organización.
- Organizar y garantizar la logística necesaria para llevar a cabo las reuniones de la Junta Administradora y Asamblea General de socios legal y estatutariamente convocadas, y actuar como secretario técnico de las mismas.
- Presentar informes periódicos por escrito con destino a la Junta Administradora y para la Asamblea General sobre su gestión, al igual que los informes financieros y técnicos de las ejecutorias propias y de la entidad en general.
- Reportar información a las diferentes instancias de los organismos de control que la soliciten o se tenga obligación de reportar.
- Cumplir y hacer cumplir los reglamentos y normas propias de la Entidad y de los organismos de control para el correcto funcionamiento de la Organización.
- Proponer a la Junta Administradora de la Asociación para su aprobación los proyectos de Reglamentación Interna que sea necesario adoptar.
- Garantizar que se realicen las pruebas de calidad de agua requeridas por los organismos de control.
- Elaborar y enviar los informes requeridos por los organismos de control de calidad del agua y de la prestación de los servicios públicos ofertados por la Asociación.
- Representar la Organización en toda actividad de carácter técnico, organizacional interinstitucional y demás, por delegación del presidente.
- Elaborar anualmente los Planes de Compras de elementos de consumo, de insumos y demás bienes y servicios necesarios para el funcionamiento de la Organización en general y vigilar por su aplicación y cumplimiento.
- Planea y ejecuta la Asamblea General de Socios de la Entidad con la colaboración de todos los empleados.

- Participar en las actividades sociales, y legales en los que deba participar la Organización, (responsabilidad social organizacional, SG-SST Y SGC).
- Asegurar los recursos para el SGC.
- Comunicar la importancia, eficacia, conformidad y efectividad del SGC.
- Realizar seguimiento periódicamente al SGC evidenciando los logros y los resultados de este.
- Promover la mejora en cada uno de los procesos inmersos dentro del alcance del SGC.
- Verificar y evaluar las causas que se determinen y se consideren como riesgos y oportunidades que puedan afectar a la organización en base a la implementación del SGC.
- Coordinar la verificación e implementación del SGC dentro de la empresa.
- Asistir y participar en las capacitaciones programadas por la Administración y /o por las entidades que regulan la prestación de servicios públicos.
- Revisar, controlar y aprobar todos los procesos de la organización.
- Revisar y autorizar con su firma la elaboración de cuentas a proveedores y pago a los mismos.
- Revisar y hacer arqueo a las personas que son responsables de dineros en la organización (Anexo formato).
- Vigilancia y control de proceso de potabilización de agua.
- Vigilancia y control de actividades de redes y funciones de fontanería.
- Revisar, aprobar y fortalecer procedimientos de talento humano.
- Las demás funciones que por naturaleza del cargo le correspondan como funcionario ejecutivo o se le atribuyan expresamente por Ley, los Decretos Reglamentarios y Resoluciones de la Junta Administradora.

Profesional Coordinador En Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo Y Gestión de Calidad	
Área	Administrativa
Cargo	Profesional Coordinador del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo y de Gestión de Calidad
Requisitos	
Conocimientos básicos	• Legislación vigente aplicada en Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo o de Gestión de Calidad • Conocimientos básicos en Sistemas informáticos. (OFFICE) • Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

	• Gestión de calidad (NTC/ ISO 9001) • Gestión del recurso humano
Educación	• Profesionales o especialista en seguridad y salud en el trabajo. • Curso de 50 o 20 horas en sistema de seguridad y salud en el trabajo. • Licencia en salud ocupación vigente. • Curso de alturas Vigente. • Curso de coordinador de alturas
Experiencia	• 2 años como profesional en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y afines con el manejo del recurso humano.
Jefe inmediato	• Administrador
Propósito general	• Coordinar y supervisar los procesos relacionados con la administración, diseño y ejecución de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo y gestión de calidad incluyendo el de personal para promover el desarrollo integral del talento humano al servicio de la organización.
Descripción De Funciones Y Responsabilidades	
• Supervisión y gestionar las actividades que propicien la mejora continua del sistema de seguridad y salud en el trabajo. • Controlar y ejecutar las actividades que propicien la mejora continua en el sistema de Gestión de Calidad. • Gestionar mediante auditorías internas a los modelos, sistemas o normas en la organización. • Capacitar al personal de la empresa en los modelos, sistema o normas bajo su seguimiento. • Verificar el cumplimiento y eficacia de las acciones correctivas y de mejora. • Proponer y ejecutar acciones de seguridad en el área. • Proveer al Representante de la Dirección de los antecedentes necesarios para informar a la dirección, a los/as funcionarios/as y a la entidad validadora, según corresponda, acerca del desempeño de los sistemas de gestión integrados.	

- Identificar oportunamente los posibles riesgos de no cumplimiento de algún requisito del SGC.
- Sistematizar y controlar la documentación existente que se genere por nuevos requerimientos de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Organizar y estructurar la documentación existente y de lo que se genere por exigencias del Sistema de gestión de calidad.
- Supervisar la correcta ejecución de los Encargados de Procesos de los procedimientos de control de documentos, control de registros, acciones correctivas y preventivas, auditorías internas de calidad y control del producto no conforme.
- Supervisar en forma directa el SGC en su conjunto, dar apoyo a los lideres de Procesos en el desarrollo de sus funciones y coordinar todas las acciones que permitan el normal funcionamiento de los sistemas de seguridad.
- Tomar acciones con los responsables de los Lideres de Procesos para controlar la correcta ejecución de los procesos de los sistemas de gestión de SST
- Tomar las decisiones pertinentes en compañía de los lideres de cada proceso con el ámbito de controlar la óptima ejecución del sistema de gestión de calidad
- Monitorear el óptimo cumplimiento de los plazos comprometidos en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Monitorear el cumplimiento del sistema de gestión de calidad dando cumplimiento a los plazos.
- Reconocer y documentar las necesidades de capacitación de los sistemas de gestión y las requeridas por la legislación en el marco del decreto 10725 de 2015.
- Presidir los comités necesarios para el funcionamiento de los sistemas de gestión de SST
- Regir los comités que sean necesarios para el óptimo funcionamiento del SGC
- Elaborar en trabajo articulado con los líderes de implementación de los sistemas de gestión de SST los informes, planes, programas y procedimientos que se generen de dicho proceso.
- Confeccionar el trabajo articulado en coordinación con los lideres la implementación del sistema de gestión de calidad
- Garantizar la ejecución del plan de capacitación e intervención anual correspondiente a los temas del proceso.
- Cumplir con las funciones, procedimientos, instructivos, metas y programas de los sistemas de gestión de SST y SGC

• las demás funciones que por naturaleza del cargo le correspondan como funcionario ejecutivo o se le atribuyan expresamente por Ley, los Decretos Reglamentarios y Resoluciones de la organización.

SECRETARIA ADMINISTRATIVA	
Área	Administrativa
Cargo	Secretaria Administrativa
Requisitos	
Conocimientos básicos	• Conocimientos Legislación y contabilidad. • Conocimientos básicos en Sistemas informáticos. (OFFICE) • Conocimientos en recursos humanos. • Organización de archivos de gestión. • Servicio al cliente • Conocimientos básicos en Seguridad y Salud en el Trabajo • NIF
Educación	• Profesional en administración, contabilidad y/o carreras afines.
Experiencia	• 2 años de desempeño en manejo contable y administrativo.
Jefe inmediato	• Administrador
Propósito general	Propone e instrumenta las normas, sistemas y procedimientos necesarios para salvaguardar los bienes institucionales, verificar la exactitud y seguridad de los datos contenidos en el registro de las operaciones presupuestales y contables, desarrollar con eficiencia la supervisión de la correcta administración de los recursos financieros y materiales de la entidad, atendiendo con oportunidad, eficiencia y eficacia, los requerimientos de las diversas áreas, vigilando la debida observancia de las leyes, normas y reglamentos aplicables en el ámbito de su competencia y coadyuvando en todo momento al logro de los objetivos institucionales.
Descripción De Funciones Y Responsabilidades	
• Portar permanentemente el uniforme y la escarapela de identificación todos los días de trabajo y cuando la organización lo requiera. • Defender y velar por la buena imagen de la organización.	

- Revisar todos los días a mañana y tarde el correo electrónico y las páginas de la Superintendencia de Servicios Públicos, la CRA, el Ministerio del Medio Ambiente y el INS
- Atender en forma correcta a todos los usuarios y personas que requieran servicios de la organización.
- Encargarse de la administración y toma de decisiones, cuando el administrador se encuentra en periodo de vacaciones o ausente del cargo.
- Llevar un registro diario (Bitácora) de todas las actividades realizadas durante el día incluyendo el tiempo que dure cada actividad.
- Mantener en forma ordenada, el inventario de elementos, materiales, medidores de agua, llaves de paso, herramientas, elementos y equipos de oficina de manera sistemática.
- Atender requerimientos hechos por la organización en cuanto a capacitaciones, certificaciones y acreditaciones, para el mejoramiento del cargo.
- Asistir a capacitaciones y reuniones en representación de la entidad, cuando sea necesario.
- Efectuar y procesar la parte contable de la organización.
- Elaborar y rendir informes de facturación y contables.
- Manejar y mantener correcta y adecuadamente el archivo.
- Colaborar en la organización y participar en reuniones de Junta y asambleas de la organización.
- Solicitar la documentación necesaria al personal a contratar y realizar el proceso de afiliaciones, la realización de contratos y liquidación de los mismos.
- Elaboración de la nómina de los empleados, verificando que se realicen todos los descuentos establecidos por la ley.
- Coordinar y diligenciar las planillas de autoliquidación de seguridad social y aportes parafiscales de acuerdos a procedimientos y normas vigentes.
- Participar en las actividades sociales, y legales en los que deba participar la Organización, (responsabilidad social organizacional, SG-SST Y SGC).
- Realizar seguimiento permanente como líder en los procesos del SGC evidenciando cambios, logros y a eficacia del SGC.
- Asegurar la integración de los procesos y los requisitos del SGC del área de trabajo.
- Verificar que se cumplan con los requerimientos del SGC.

- Liderar, gestionar, verificar y asegurar la gestión ambiental en cada proceso de la empresa para su respectivo cumplimiento.
- Coordinar y diligenciar los ajustes en los salarios de acuerdo a lo establecido al alto nivel jerárquico.
- Verificar y coordinar el cumplimiento del proyecto de ahorro y uso eficiente del agua.
- Coordinar y diligenciar la elaboración de las liquidaciones de prestaciones sociales y de los certificados anuales de ingresos y retención verificando que se haga entrega oportuna a cada funcionario.
- Pago de proveedores.
- Realización del presupuesto, junto con el administrador.
- Realización de informe de tesorería, informes de proyectos realizados, de ingresos y egresos, de la ejecución presupuestal.
- Elaborar y ejecutar toda la documentación requerida por el administrador.
- Manejo de agenda del administrador.
- Cargar información al SUI.
- Recibir y tramitar los PQRs
- Elaborar todo lo relacionado con los pagos ordenados por el presidente
- Firmar los cheques girados
- Manejo y control de la caja menor
- Elaborar actas de asamblea, Junta de Administración y reuniones en general.
- Diligenciar solicitudes de matrícula de servicio de acueducto y acordar con el cliente la forma de pago.
- Diligenciar la correspondencia especializada a despachar por la entidad.
- Las demás funciones que por naturaleza del cargo le correspondan como funcionario Administrativo o se le atribuyan expresamente por Ley, los Decretos Reglamentarios y Resoluciones de la Junta Administradora.

SECRETARIA AUXILIAR, RECAUDADORA	
Área	Administrativa
Cargo	Secretaria Auxiliar, recaudadora
Requisitos	
Conocimientos básicos	• Conocimientos básicos en Sistemas informáticos. (OFFICE) • Organización de archivos.

	• Servicio al cliente • Conocimientos básicos en Seguridad y Salud en el Trabajo.
Educación	• Secretariado auxiliar contable • Atención al cliente
Experiencia	• 1 años de experiencia en el desempeño del cargo.
Jefe inmediato	• Administrador
Propósito general	Brindar aporte y apoyo al desarrollo de las funciones del área administrativa y financiera y propender por el cumplimiento de los estándares de servicios, de calidad y administrativos definidos para el área.
Descripción De Funciones Y Responsabilidades	
• Portar permanentemente el uniforme y la escarapela de identificación todos los días de trabajo y cuando la organización lo requiera. • Defender y velar por la buena imagen de la organización. • Revisar todos los días a mañana y tarde el correo electrónico y las páginas de la Superintendencia de Servicios Públicos, la CRA, el Ministerio del Medio Ambiente y el INS, formato • Atender en forma correcta a todos los usuarios y personas que requieran servicios de la organización • Realizar el proceso de facturación del servicio de acueducto • Recaudar el pago de los servicios prestados por la organización, realizar el cuadre diario del recaudo y consignar diariamente. • Mantener en forma ordenada el inventario de elementos, materiales y equipos de oficina. • Realizar las facturas del servicio de análisis de agua y enviar los informes correspondientes. • Responsabilizarse del manejo de bodega en la oficina de la entidad manteniendo en forma adecuada y cuantificada (kardex) los materiales de la bodega. • Realizar los pedidos del almacén requeridos por las áreas. • Atender requerimientos hechos por la organización para capacitación en lo que tiene que ver con mejoramiento de la misma (Certificaciones, Acreditaciones) • Realizar Cargue de lecturas al sistema • Tramitar y ejecutar todo lo relacionado con la facturación. • Manejar y mantener correcta y adecuadamente el archivo.	

- Elaborar la correspondencia a despachar a los usuarios.
- Manejar correcta y adecuadamente la correspondencia recibida y despachada, así como radicarla diariamente.
- Realización de
- Elaborar actas de reuniones de Junta de Administración empleadas y afines.
- Participar en las actividades sociales, y legales en los que deba participar la Organización, (responsabilidad social organizacional, SG-SST Y SGC).
- Asegurar y promover el cumplimiento del enfoque de los procesos y de los requisitos del SGC.
- Realizar seguimiento periódico desde su área de trabajo del SGC evidenciando los resultados.
- Promover la mejora continua en cada uno de los procesos inmersos dentro del alcance del SGC.
- Apoyar actividades de la secretaria administrativa.
- Las demás funciones que por naturaleza del cargo le correspondan como funcionario ejecutivo o se le atribuyan expresamente por Ley, los Decretos Reglamentarios y Resoluciones de la Junta Administradora.

FONTANERO	
Área	Operativa
Cargo	Fontanero
Requisitos	
Conocimientos básicos	• Operario de sistema de potabilización. • Servicio al cliente. • Curso de trabajo seguro en alturas Nivel avanzado. • Conocimientos básicos en Sistemas informáticos. (OFFICE) • Conocimientos básicos en Seguridad y Salud en el Trabajo.
Educación	• Bachiller académico. • Operario en sistema de potabilización de agua.
Experiencia	• 1 año de desempeño en manejo operacional de Servicios Públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado.
Jefe inmediato	• Administrador

Propósito general	• Planear, organizar, coordinar y programar actividades de mantenimiento y conservación de todas las obras que conforman el sistema de acueducto, tendiente a la óptima administración y prestación de los servicios.

Descripción De Funciones Y Responsabilidades

- Portar permanentemente el uniforme y la escarapela de identificación todos los días de trabajo incluidos los domingos y días festivos que estén laborando.
- Defender y velar por la buena imagen de la empresa.
- Diligenciar todos los formatos de actividades realizadas.
- Mantener en forma ordenada la bodega de materiales, así como el inventario de la misma en cuanto a elementos, materiales y herramientas.
- Apoyar en actividades a compañeros cuando sea necesario y procedente.
- Realizar funciones de mensajería.
- Hacer mantenimiento y aseo a los tanques de la línea de aducción y tanques de la planta de agua.
- Llevar un registro diario (Bitácora) de todas las actividades realizadas durante el día incluyendo el tiempo que dure cada actividad.
- Hacer mantenimiento y reparaciones a tubería, válvulas reguladoras de presión, desairado ras, purgas y válvulas de corte existente en las líneas de Aducción, Conducción, Distribución y Domiciliarias.
- Hacer mantenimiento, reposición y limpieza a las cajas protectoras de válvulas y medidores.
- Hacer reparación y reposición de elementos y materiales que tengan que ver con la buena prestación del servicio de acueducto.
- Tomar lectura del macro medidor.
- Reparar daños y sellar fugas en todo el sistema de acueducto.
- Hacer mantenimiento, reparación y reposición de medidores de agua.
- Hacer lectura de medidores cada mes.
- Hacer correcciones de lectura.
- Llevar correspondencia a los usuarios.
- Colaborar a los usuarios en la detección de fugas internas.
- Mantener pendiente del buen estado de la dotación y elementos de seguridad.
- Atender requerimientos hechos por la empresa para capacitación en lo que tiene que ver con mejoramiento de la misma (Certificaciones, Acreditaciones).

- Colaborar en la organización y participar en reuniones y asambleas de la empresa.
- Realizar mantenimiento, reparación y cambio a hidrantes.
- Entregar facturación cada mes.
- Apoyar a los operarios de la planta cuando sea necesario.
- Tomar muestras de cloro todos los días.
- Atención a los PQRS en campo de trabajo (domicilios)
- Realizar monitoreo a las redes urbanas y rurales.
- Toma de presiones en los puntos de muestreo de la red de distribución.
- Atender labores de ampliación y mantenimiento a zonas reforestadas.
- Apoyo en actividades generales y reparaciones de daños en bocatoma y línea de aducción
- Participar en las actividades sociales, y legales en los que deba participar la Organización, (responsabilidad social organizacional, SG-SST Y SGC).
- Liderar los procesos para el cumplimiento del SGC
- Promover y asegurar la integración y sistematización de los procesos que se llevan a cabo en el marco del SGC.
- Promover la mejora en cada uno de los procesos inmersos en el SGC
- Tener disponibilidad domingos y festivos de acuerdo al cronograma determinado por la empresa.
- Hacer acompañamiento en actividades y trabajos que puedan entorpecer el normal desarrollo del sistema de acueducto.
- Hacer uso en todo momento de elementos de seguridad proporcionados por la empresa.
- las demás funciones que por naturaleza del cargo le correspondan como funcionario ejecutivo o se le atribuyan expresamente por Ley, los Decretos Reglamentarios y Resoluciones de la Junta Administradora.

OPERARIO DE PLANTA DE TRATAMIENTO	
Área	Operativa
Cargo	Operario planta de tratamiento
Requisitos	
Conocimientos básicos	• Conocimientos básicos en Sistemas informáticos. (OFFICE) • Curso de trabajo seguro en alturas Nivel avanzado.

	• Curso básico en manejo de plantas de tratamiento y potabilización de agua. • Servicio al cliente. • Conocimientos básicos en Seguridad y Salud en el Trabajo **Nota:** Una vez ingresada la persona a AUS y no cumpla con los requerimientos descritos anteriormente, se brindará un tiempo para que dé cumplimiento al requisito que haga falta.
Educación	• Bachiller académico.
Experiencia	• 1 año en labores de plantas de tratamiento o afines (No indispensable)
Jefe inmediato	• Administrador general y encargado del área.
Propósito general	• El Operador de Planta debe proporcionar soporte técnico en el desarrollo de pruebas, optimizando los recursos, con el fin de dar propuestas de mejoramiento para la simulación de los procesos realizados, a la vez que monitorea el análisis ejecutado.

Descripción De Funciones Y Responsabilidades

- Portar permanentemente el uniforme y la escarapela de identificación todos los días de trabajo incluidos los domingos y días festivos
- Defender y velar por la buena imagen de la organización.
- Apertura válvula entrada de agua a la planta
- Poner en funcionamiento el sistema de potabilización y distribución de agua
- Hacer el correcto y completo tratamiento de agua de acuerdo a los parámetros exigidos por las normas vigentes.
- Toma de muestras en los puntos, agua cruda, agua decantada, filtros 1-2-3, vertedero, y determinación de las siguientes características cada dos horas: PH, Turbiedad, Color, Cloro Residual, Temperatura.
- Registro diario de temperatura y humedad laboratorios (cada 12 horas)
- Preparación coagulante
- Dosificación coagulante
- Hacer prueba de Jarras cada que se dosifique coagulante diligenciando su respectivo formato.
- Mantenimiento bombas dosificadoras de coagulante
- Mantenimientos agitadores para preparación de coagulante
- Control dosificación de coagulante diligenciando el respectivo formato

- Dosificación desinfectante (cloro)
- Mantenimiento Clorador
- Cambio de cilindro
- Control entrada de insumos químicos y materiales, diligenciando su respectivo formato
- Lavado de filtros de acuerdo al manual de procedimientos.
- Aseo general de todas las áreas de la planta de tratamiento (tanques de almacenamiento, floculador-decantador, pulsator, canaleta, vertedero medidor, andenes, paredes sala de dosificación, prados) y drenaje de tanques de almacenamiento.
- Participar en las actividades sociales, y legales en los que deba participar la Organización, (responsabilidad social organizacional, SG-SST Y SGC).
- Liderar, comprometerse, promover, verificar y velar por el cumplimiento y aplicación del SGC.
- Asegurar la integración del sistema de gestión de calidad desde su área y sus procesos.
- Promover la mejora continua en cada uno de los procesos inmersos dentro del alcance del SGC.
- Mantenimiento y embellecimiento general de la planta incluida cerca de cerramiento, puertas, muros y estructura en general.
- Control y atención de visitantes planta
- Aseo de caja toma de muestra de cloro residual
- Diligenciar todos los formatos de actividades en la planta de tratamiento.
- Prestar apoyo en la entidad cuando sea necesario y las circunstancias lo ameriten y lo permitan
- Apoyar labores de fontanería cuando sea necesario y permisible.
- Cierre del sistema de tratamiento cuando esté lleno el tanque de almacenamiento.
- Hacer uso en todo momento de elementos de seguridad proporcionados por la organización.
- Prestar servicio de monitoreo las instalaciones de la planta de tratamiento de agua y laboratorio
- Toma de muestras de agua internas y externas.
- Las demás funciones que por naturaleza del cargo le correspondan como funcionario operativo o se le atribuyan expresamente por Ley, los Decretos Reglamentarios y Resoluciones de la Junta Administración y administrador general.

COORDINADOR DE LABORATORIO	
Área	Operativa
Cargo	Coordinador de Laboratorio De Microbiología y Química
Requisitos	
Conocimientos básicos	• Legislación vigente aplicable a los Servicios Públicos. • Conocimientos básicos en Sistemas informáticos. (OFFICE) • Administración organización. • Gestión de calidad. • Conocimientos básicos en Seguridad y Salud en el Trabajo • Conocimientos básicos en la NTC-ISO/IEC 17025:2017
Educación	• Profesional en química, o a fines. • Curso básico en manejo de laboratorios y buenas prácticas de laboratorio.
Experiencia	• 1 año en labores de laboratorios de análisis fisicoquímicos y microbiológicos de aguas.
Jefe inmediato	• Administrador general
Propósito general	• Dirigir, asesorar, coordinar, evaluar y controlar las actividades de laboratorio para análisis de aguas, en cada uno de los servicios prestados a los usuarios de la organización.
Descripción De Funciones Y Responsabilidades	
• Dirigir y coordinar el trabajo del laboratorio mediante mecanismos de planeación y control que garantice el cabal cumplimiento de las funciones. • Coordinar y participar en la evaluación de los diferentes servicios prestados por el laboratorio. • Supervisar los programas de entrenamiento que se establezcan para el personal del laboratorio, tanto profesional, como auxiliar. • Solicitar a la dependencia correspondiente la adquisición oportuna de los reactivos y suministros que requiere el laboratorio para su correcto funcionamiento. • Velar por la utilización racional de los recursos. • Actualizar y difundir los manuales de procedimientos técnicos para cada una de las áreas del laboratorio. • Ser responsable de los resultados de análisis emitidos por el laboratorio.	

- Velar por que todas las áreas del laboratorio al igual que los equipos funcionen perfectamente.
- Dar a conocer al personal profesional y auxiliar del laboratorio, el manual de normas de bioseguridad.
- Participar en las actividades sociales, y legales en los que deba participar la Organización, (responsabilidad social organizacional, SG-SST Y SGC).
- Liderar, comprometerse, promover, verificar y velar por el cumplimiento y aplicación del SGC.
- Asegurar la integración del sistema de gestión de calidad desde su área y sus procesos.
- Promover la mejora continua en cada uno de los procesos inmersos dentro del alcance del SGC.
- Velar por el cumplimiento de las normas de Bioseguridad del personal a cargo.
- Elaborar informes de resultados para los clientes de tipo técnico que sean requeridos por entidades u organismos internos o externos de la organización.
- las demás funciones que por naturaleza del cargo le correspondan como funcionario ejecutivo o se le atribuyan expresamente por Ley, los Decretos Reglamentarios y Resoluciones de la Junta Administradora.

QUÍMICO	
Área	Laboratorio Microbiología y Química
Cargo	Químico
Requisitos	
Conocimientos básicos	• Legislación vigente aplicable a los Servicios Públicos. • Conocimientos básicos en Seguridad y Salud en el Trabajo • Conocimientos básicos en Sistemas informáticos. (OFFICE) • Conocimiento en la norma técnica colombiana 17025:2017
Educación	• Químico • Curso de manipulación de residuos químicos.
Experiencia	• 1 año en labores de análisis fisicoquímicos de aguas
Jefe inmediato	• Coordinador de laboratorio
Propósito general	Es el encargado de programar, coordinar, administrar y gestionar las actividades del laboratorio, verificando que se proporcione el

	material, equipo, atención y asesoría que se requiera para la realización de las diversas prácticas, así como vigilar por el buen estado y correcto funcionamiento de los equipos y el mantenimiento necesario del edificio que constituye la dependencia del laboratorio, y además es el responsable de los análisis de muestras de agua.

Descripción De Funciones Y Responsabilidades

- Portar permanentemente el uniforme y la escarapela de identificación todos los días de trabajo.
- Velar que se cumplan los procedimientos y funciones por parte del personal a su cargo.
- Usar y supervisar que los empleados usen la bata de laboratorio y demás implementos de seguridad.
- Mantener todos los recursos necesarios disponibles en el laboratorio para su normal funcionamiento.
- Coordinar el desarrollo de la normativa interna para los diferentes procesos que se llevan a cabo dentro del laboratorio.
- Velar por la actualización en funcionamiento, tecnología y planta física.
- Velar por el cumplimiento de los estándares de calidad en el laboratorio.
- Apoyar las diferentes actividades programadas en el marco del proceso de certificación.
- Responsable del buen uso y destino de los elementos y reactivos químicos del laboratorio.
- Preparar las soluciones químicas necesarias para los análisis a realizar.
- Realizar todas las pruebas y análisis de laboratorio requeridas para el control de calidad de agua suministrada.
- Es el responsable del buen desempeño del laboratorio frente a las evaluaciones del PICCAP. (programa de Inter laboratorios para el control de calidad de agua potable).
- Tener el inventario de todos los elementos y reactivos del laboratorio.
- Velar por el mantenimiento y buen funcionamiento de equipos de laboratorio.
- Diseñar la programación de trabajo del laboratorio.
- Elaborar relación de necesidades del laboratorio.
- Realizar todas aquellas actividades que deriven de la naturaleza de su cargo o le sean expresamente encomendadas por su jefe inmediato.
- Presentar evaluación bimensual de seguimiento de procesos, procedimientos, formatos y bioseguridad.
- Mantener información actualizada de estado de los equipos para posteriores informes.

- Supervisar y ejecutar todos los controles o modificaciones que sean necesarios para dar una mejor operatividad a los sistemas y procedimientos establecidos.
- Hacer cumplir las normas de seguridad y el buen uso del laboratorio.
- Reportar a quien corresponda los daños en redes eléctricas, planta física y equipos propios del laboratorio.
- Participar en las actividades sociales, y legales en los que deba participar la Organización, (responsabilidad social organizacional, SG-SST Y SGC).
- Liderar, comprometerse, promover, verificar y velar por el cumplimiento y aplicación del SGC.
- Asegurar la integración del sistema de gestión de calidad desde su área y sus procesos.
- Promover la mejora continua en cada uno de los procesos inmersos dentro del alcance del SGC.
- Velar para que se realice el mantenimiento cotidiano de los equipos.
- Preparar y distribuir materiales y equipos utilizados en las prácticas.
- Atender, cumplir y hacer cumplir los reglamentos de uso de los laboratorios.
- Llevar un control de la realización de las prácticas programadas.
- Hacer uso de elementos de seguridad proporcionados por la empresa.
- Revisar los laboratorios de acuerdo al control preestablecido una vez terminadas las prácticas.
- Elaborar los informes de los análisis realizados.
- las demás funciones que por naturaleza del cargo le correspondan como funcionario ejecutivo o se le atribuyan expresamente por Ley, los Decretos Reglamentarios y Resoluciones de la Junta Administradora.

BACTERIÓLOGO	
Área	Laboratorio Microbiología y Química
Requisitos	
Conocimientos básicos	• Legislación vigente aplicable a los Servicios Públicos. • Conocimientos básicos en Sistemas informáticos. (OFFICE) • Manejo de pruebas de potabilización. • Conocimientos básicos en Seguridad y Salud en el Trabajo • Desarrollo y relaciones Humanas. • Conocimiento en la norma técnica colombiana 17025:2017

Educación	• Bacteriólogo • Certificados de competencias laborales del SENA en temas afines al cargo.
Experiencia	• 1 año en labores de análisis microbiológico de aguas.
Jefe inmediato	• Coordinador de laboratorio
Propósito general	Ejecutar labores profesionales de análisis del laboratorio microbiológico para muestras de aguas.

Descripción De Funciones Y Responsabilidades

- Portar permanentemente el uniforme y la escarapela de identificación todos los días de trabajo.
- Planear y ejecutar la realización de los análisis de las diferentes áreas del Laboratorio.
- Ejecutar y aplicar pruebas de control de calidad en los análisis
- Consolidar y reportar los datos estadísticos del Laboratorio
- Reportar los resultados e informes que emite el Laboratorio en forma oportuna, asegurándose de que sean completos y exactos.
- Mantener buenas relaciones interpersonales con el equipo interdisciplinario o de tratamiento y demás miembros de la organización
- Asegurar el uso adecuado de materiales, equipos y suministros asignados en el área
- Preparar y controlar los reactivos, las sustancias de referencias y soluciones necesarios para el laboratorio
- Solicitar oportunamente los insumos necesarios para el buen funcionamiento del laboratorio.
- Participar en las actividades sociales, y legales en los que deba participar la Organización, (responsabilidad social organizacional, SG-SST Y SGC).
- Liderar, comprometerse, promover, verificar y velar por el cumplimiento y aplicación del SGC.
- Asegurar la integración del sistema de gestión de calidad desde su área y sus procesos.
- Promover la mejora continua en cada uno de los procesos inmersos dentro del alcance del SGC.
- Guardar la debida reserva y discreción de la información que se le ha confiado.
- Velar por el buen funcionamiento de los equipos, materiales y suministros asignados en el área.

- las demás funciones que por naturaleza del cargo le correspondan como funcionario ejecutivo o se le atribuyan expresamente por Ley, los Decretos Reglamentarios y Resoluciones de la Junta Administradora.

AUXILIAR DE LABORATORIO	
Área	Laboratorio Microbiología y Química
Requisitos	
Conocimientos básicos	• Manipulación segura de sustancias químicas. • Conocimientos básicos en Seguridad y Salud en el Trabajo • Servicio al cliente • Recolección y almacenamiento de muestras • Preparación y rotulación de soluciones • Conocimiento de buenas prácticas de laboratorio (BPL)
Educación	• Técnico en laboratorio químico
Experiencia	• 1 año de desempeño en área de laboratorio
Jefe inmediato	• Coordinador de laboratorio
Propósito general	Ejecutar labores en el laboratorio microbiológico para muestras de aguas.
Descripción De Funciones Y Responsabilidades	

- Portar permanentemente el uniforme y la escarapela de identificación todos los días ordinarios de trabajo.
- Hacer uso de elementos de bioseguridad proporcionados por la empresa (bata, guantes y tapabocas)
- Defender y velar por la buena imagen de la empresa.
- Hacer uso adecuado de los recursos disponibles en el laboratorio para su normal funcionamiento.
- Aseo e identificación neveras toma de muestras
- Colaborar en el mantenimiento y calibración de equipos.
- Desarrollar actividades bajo las normas de BPL.
- Realizar inventario general del laboratorio.
- Aseo y desinfección de las áreas de laboratorio.
- Recepción y almacenamiento de insumos de laboratorio diligenciando el respectivo formato.
- Recepción y almacenamiento de muestras diligenciando el respectivo formato.

- Llevar un registro diario (Bitácora) de todas las actividades realizadas durante el día incluyendo el tiempo que dure cada actividad
- Hacer buen uso de material de vidrio y reactivos químicos del laboratorio.
- Colaborar en la preparación de soluciones químicas necesarias para los análisis a realizar.
- Participar en las actividades sociales, y legales en los que deba participar la Organización, (responsabilidad social organizacional, SG-SST Y SGC).
- Liderar, comprometerse, promover, verificar y velar por el cumplimiento y aplicación del SGC.
- Asegurar la integración del sistema de gestión de calidad desde su área y sus procesos.
- Promover la mejora continua en cada uno de los procesos inmersos dentro del alcance del SGC.
- Colaborar en la realización de pruebas y análisis físico-químicas del laboratorio requerido para el control de calidad de agua suministrada.
- Colaborar en la realización de pruebas y análisis microbiológicos del laboratorio requerido para el control de calidad de agua suministrada.
- Adecuación de laboratorios para prácticas del PICCAP.
- Auxiliar al laboratorista en la preparación de reactivos especiales para las practicas del PICCAP
- Actualización del inventario de todos los elementos y reactivos del laboratorio.
- Cumplir con la programación de trabajo del laboratorio.
- Manejo de kardex del laboratorio.
- Realizar todas aquellas actividades que deriven de la naturaleza de su cargo o le sean expresamente encomendadas por su jefe inmediato.
- Mantener información actualizada de estado de los equipos.
- Sugerir a su jefe inmediato modificaciones que sean necesarias para mejoramiento de procedimientos establecidos.
- Cumplir las normas de seguridad y el buen uso del laboratorio.
- Realizar limpieza de laboratorios.
- Preparar y adecuar oportunamente el material para las prácticas de laboratorio correspondientes para los análisis químicos necesarios y control de los mismos.
- Preparar, distribuir y recibir materiales y equipos utilizados en las prácticas.
- Llevar un control de consumo de reactivos.
- almacenar material, accesorios y equipo de laboratorio en las áreas físicas correspondientes.

- Rotular las áreas de materiales y accesorios facilitando así su localización y manejo.
- Realizar el manejo adecuado para residuos de sustancias químicas.
- Desinfección y eliminación correcta de residuos microbiológicos.
- Asear y desinfectar las áreas utilizadas en las prácticas de control de calidad.
- Destilación H_2O para preparación de reactivos y lavado de material.
- Realizar control de calidad de agua destilada.
- Lavar, esterilizar y almacenar correctamente los frascos para la toma de muestras para los análisis microbiológicos.
- Lavar correctamente materiales usados y almacenarlos en los lugares correspondientes.
- las demás funciones que por naturaleza del cargo le correspondan como funcionario ejecutivo o se le atribuyan expresamente por Ley, los Decretos Reglamentarios y Resoluciones de la Junta Administradora.

5. ANEXOS O REGISTROS

- SS-RF-07 REGISTRO DE ASISTENCIA

6. BIBLIOGRAFÍA

- https://www.ibal.gov.co/sites/default/files/ibal/sites/default/files/images/stories/MANUAL-DE-FUNCIONES-RESOLUCION-0755-DEL-03-DE-AGOSTO-DE-2018.pdf
- http://www.sanmateovirtual.edu.co/moodle/Modulos/extra/landing/50h/index.html
- https://es.wikipedia.org/wiki/%C3%81reas_funcionales_de_la_empresa

CONTROL DE CAMBIOS AL DOCUMENTO.

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
03	Actualización perfil de cargos	01/09/2021

- **Evidencia 6**: Matriz de riesgos por procesos (GC-MT-05, Versión 2, 02-09-2021), con fecha de actualización el 22-11-2021, donde se incluyó semaforización de los riesgos y se anexaron los riesgos con relación a distribución, así como la revisión por la dirección

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-
GESTIÓN DE CALIDAD
MATRIZ DE RIESGO POR PROCESOS

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 22/11/2021

PROCESO	RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CLASIFICACIÓN	ENAZA / DEBILID	CONSECUENCIAS EFECTOS	PROBABILIDAD	IMPACTO	CALIFICACION DEL RIESGO Y OPORTUNIDAD	CONTROLES EXISTENTES	ACCIÓN PARA MITIGAR EL RIESGO	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN
	RIESGO	PERDIDA DE AUTORIZACIÓN PARA LA UTILIZACIÓN DE SUSTANCIAS CONTROLADAS	OPERATIVO	AMENAZA	REDUCCIÓN DE OFERTA EN EL SERVICIO PRESTADO, ANÁLISIS DE PRUEBAS FÍSICO QUÍMICAS.	2	20	IMPORTANTE	INSCRIPCIÓN AL SICOQ. SOLICITAR PERMISO PARA USO DE SUSTANCIA CONTROLADAS	ALIMENTAR LA PLATAFORMA DE MANERA PERMANENTE CON INFORMACIÓN DE COMPRA Y CONSUMO.	ANALISTA QUÍMICA Y AUXILIAR DE LABORATORIO.
	RIESGO	USAR UN EQUIPO SIN CALIBRAR Y VERIFICAR, O QUE NO CUMPLA CON LAS ESPECIFICACIONES REQUERIDAS PARA SU USO Y MANIPULACIÓN	OPERATIVO	AMENAZA	QUEJA DE CLIENTES, RESULTADOS ERRÓNEOS PERDIDA DE CLIENTES	2	15	IMPORTANTE	SE REALIZA CALIBRACIÓN ,VERIFICACIÓN Y MANTENIMIENTOS A LOS EQUIPOS DEL ÁREA DE LABORATORIO DE AGUA S	ESTABLECER LAS FECHAS Y LOS CRONOGRAMAS DE MANTENIMIENTOS	ANALISTA QUÍMICA Y AUXILIAR DE LABORATORIO.
	RIESGO	INCUMPLIR CON LOS PROCEDIMIENTOS DE ENSAYOS	OPERATIVO	DEBILIDAD	QUEJAS POR PARTE DE LOS CLIENTES HALLAZGOS POR LOS ENTES DE CONTROL	3	15	IMPORTANTE	CAPACITACIONES TEÓRICO PRACTICAS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ENSAYO SE CUENTA CON UN PRESUPUESTO ESTABLECIDO PARA CAPACITACIONES DEL PERSONAL	TENER ACTUALIZADOS LOS PLANES DE CAPACITACIÓN ESTABLECIDOS POR LAS ÁREAS DE LA EMPRESA	COORDINADOR DE LABORATORIO

CONTROLES EXISTENTES	ACCIÓN PARA MITIGAR EL RIESGO	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	¿SI ES UN RIESGO SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN?	SEGUIMIENTO	PLAN DE CONTINGENCIA ACCIÓN/RESPONSABLE	VERIFICACIÓN SEMESTRE 1 15/02/2021	VERIFICACIÓN SEMESTRE 2 02/09/2021
INSCRIPCIÓN AL SICOQ. SOLICITAR PERMISO PARA USO DE SUSTANCIA CONTROLADAS	ALIMENTAR LA PLATAFORMA DE MANERA PERMANENTE CON INFORMACIÓN DE COMPRA Y CONSUMO.	ANALISTA QUÍMICA Y AUXILIAR DE LABORATORIO.	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	VERIFICAR EL INGRESO DE LOS DATOS A LA PLATAFORMA CADA QUE SE REQUIERA.	ACTUALIZACIÓN DEL CERTIFICADO CADA 3 AÑOS	SE CUENTA CON EL PERMISO VIGENTE Y SE EVIDENCIA EN LA PLATAFORMA EL PERMISO PARA EL USO DE LAS SUSTANCIAS CONTROLADAS	SE HACE SEGUIMIENTO AL INVENTAR MENSUAL EN KARDEX DE LOS REACTIVOS Y SE TIENE EL DATO TEO CON LA CANTIDAD REAL , SE TIENE E CUANTA LA REFRENDACIÓN DEL PERMISO EN CADA VIGENCIA
SE REALIZA CALIBRACIÓN ,VERIFICACIÓN Y MANTENIMIENTOS A LOS EQUIPOS DEL ÁREA DE LABORATORIO DE AGUA S	ESTABLECER LAS FECHAS Y LOS CRONOGRAMAS DE MANTENIMIENTOS	ANALISTA QUÍMICA Y AUXILIAR DE LABORATORIO.	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	LLEVAR A CABO EL CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTOS ESTABLECIDO PARA LOS COLABORADORES	CONCRETAR EL CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTOS Y CALIBRACIONES PARA EL ÁREA DE LABORATORIO	N/A	N/A
CAPACITACIONES TEÓRICO PRACTICAS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ENSAYO SE CUENTA CON UN PRESUPUESTO ESTABLECIDO PARA CAPACITACIONES DEL PERSONAL	TENER ACTUALIZADOS LOS PLANES DE CAPACITACIÓN ESTABLECIDOS POR LAS ÁREAS DE LA EMPRESA	COORDINADOR DE LABORATORIO	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	VERIFICACIÓN DE LAS CAPACITACIONES ESTABLECIDAS POR LAS ÁREAS	ESTABLECER UN CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES ESTABLECIDO POR ÁREAS DONDE SE TENGA VERIFICACIÓN Y EVIDENCIA	N/A	N/A

TROL Y MONITOREO	RIESGO	AMPLIACIÓN DE SERVICIOS DE PRUEBAS DE AGUAS EN EL MERCADO	OPERATIVO	AMENAZA	PERDIDA DE CLIENTES Y CONTRATOS PARA EL ANÁLISIS DE MUESTRAS DEL LABORATORIO	1	10	MODERADO	BUEN SERVICIO AL CLIENTE PUNTUALIDAD EN LA ENTREGA DE LOS RESULTADOS CUMPLIMIENTO EN LAS REGULACIONES EN LOS ENTES DE CONTROL	CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD VIGENTE PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO. CONTAR CON LA INFRAESTRUCTURA NECESARIA PARA EL CUMPLIMIENTO EFICAZ	ADMINISTRADOR AUXILIAR DE LABORATORIO
	RIESGO	ERROR EN LA TOMA DE MUESTRA, PROCESAMIENTO Y RESULTADO	OPERATIVO	DEBILIDAD	PERDIDA DEL CLIENTE ENTREGA DE RESULTADOS INCORRECTOS PERDIDA DE CREDIBILIDAD DE LA EMPRESA	1	10	MODERADO	ROTULACIÓN DE RECIPIENTES REALIZACIÓN DE ACTAS SEGUIMIENTOS A LA TOMA DE MUESTRA Y LA VERIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS	ORGANIZACIÓN EN LA EJECUCIÓN DEL TRABAJO Y TRAZABILIDAD DE LA MUESTRA Y RESULTADO	ANALISTA QUÍMICA Y AUXILIAR DE LABORATORIO.
	RIESGO	AUSENCIA DE INSUMOS PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DEL LABORATORIO	OPERATIVO	AMENAZA	PERDIDA ECONÓMICA MALA IMAGEN PARA LA EMPRESA INCUMPLIMIENTO EN EL INDICADOR DE RESULTADO PERDIDA ECONÓMICA	1	15	MODERADO	REALIZACIÓN DEL KARDEX REPORTE DEL PRODUCTO AL CECOQ REPORTE EN LA RECEPCIÓN DE PRODUCTOS QUÍMICOS	CONTROL DE INGRESO A ÁREAS DE ALMACENAMIENTO DEL PRODUCTO	ANALISTA QUÍMICA BACTERIÓLOGA AUXILIAR DE LABORATORIO
	RIESGO	DEMORA EN LA ENTREGA DE REACTIVOS E INSUMOS PARA ANÁLISIS FISICOQUÍMICO	OPERATIVO	AMENAZA	NO SE PUEDE REALIZAR LOS ANÁLISIS FÍSICOS QUÍMICOS Y MICROBIOLÓGICO	5	15	FUERTE	REALIZAR LA SOLICITUD DE REACTIVOS CON ANTERIORIDAD SOLICITAR REACTIVOS NECESARIOS PARA TOMA DE MUESTRAS EN CALIDAD DE PRESTAMOS A OTROS LABORATORIOS CERTIFICADOS. REVISAR Y ACTUALIZAR PERIÓDICAMENTE EL FORMATO KARDEX PARA EL ASEGURAMIENTO DE LOS INSUMOS	AUTORIZACIÓN DE CONSUMO. SOLICITUD DE MATERIAL CON ANTELACIÓN VERIFICACIÓN DE EXISTENCIA EN EL KARDEX	COORDINADOR DE LABORATORIO ANALISTA QUÍMICA BACTERIÓLOGA AUXILIAR DE LABORATORIO

CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD VIGENTE PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO. CONTAR CON LA INFRAESTRUCTURA NECESARIA PARA EL CUMPLIMIENTO EFICAZ	ADMINISTRADOR AUXILIAR DE LABORATORIO	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	MANTENER BUEN SERVICIO AL CLIENTE PRECIOS COMPETITIVOS RESULTADOS A LOS CLIENTES DE FORMA ADECUADA DE LOS ANÁLISIS REALIZADOS	SE REALIZA SEGUIMIENTO A LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADA A LOS USUARIOS DEL SERVICIO, EVIDENCIANDO QUE EL SERVICIO PRESTADO POR LA AUS ES ADECUADO.	SE VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DE ACUERDO A LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL MANUAL DE RESULTADOS
ORGANIZACIÓN EN LA EJECUCIÓN DEL TRABAJO Y TRAZABILIDAD DE LA MUESTRA Y RESULTADO	ANALISTA QUÍMICA Y AUXILIAR DE LABORATORIO.	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	CONTROL AL MOMENTO DE EJECUTAR EL TRABAJO. REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE FORMA ORDENADA SIGUIENDO LOS PROTOCOLOS	REPETIR LA MUESTRA. VERIFICAR LOS RESULTADOS	SE EVIDENCIA DE QUE CUANDO EXISTE UN REPORTE NEGATIVO SE REPITE LA PRUEBA PARA SU VERIFICACIÓN	REALIZANDO LA VERIFICACIÓN SE EVIDENCIA QUE SI SE HA MATERIALIZADO EL RIESGO Y COMO MITIGACIÓN DEL MISMO SE TOMA LA ALTERNATIVA DE REPETIR LA MUESTRA
CONTROL DE INGRESO A ÁREAS DE ALMACENAMIENTO DEL PRODUCTO	ANALISTA QUÍMICA BACTERIÓLOGA AUXILIAR DE LABORATORIO	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	VERIFICACIÓN MENSUAL DE LA UTILIZACIÓN DEL PRODUCTO ACTUALIZACIÓN CONSTANTE DEL KARDEX DEL LABORATORIO	SE IMPLEMENTO FORMATO PARA DILIGENCIAR REGISTRO DEL CONSUMO DEL PRODUCTO VERIFICACIÓN DE EXISTENCIA DE LOS REACTIVOS, ASÍ COMO LA RECEPCIÓN DE LOS PRODUCTOS QUÍMICOS CON SU RESPECTIVA FICHA TÉCNICO	EN LA ACTUALIDAD NO SE EVIDENCIA DESABASTECIMIENTO DE LOS MISMOS, YA QUE SE CUENTA CON VERIFICACIÓN DE INVENTARIO Y CONTROL	HASTA LA FECHA SE HA EVIDENCIADO QUE NO SE HA PRESENTADO ESTE RIESGO DEBIDO A LOS CONTROLES EN EL LABORATORIO
AUTORIZACIÓN DE CONSUMO. SOLICITUD DE MATERIAL CON ANTELACIÓN VERIFICACIÓN DE EXISTENCIA EN EL KARDEX	COORDINADOR DE LABORATORIO ANALISTA QUÍMICA BACTERIÓLOGA AUXILIAR DE LABORATORIO	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	VERIFICACIÓN MENSUAL DE LOS REACTIVOS IDENTIFICADOS EN EL KARDEX Y EN EL FORMATO DE RECEPCIÓN DE PRODUCTOS QUÍMICOS	CONVENIOS Y/O CONTACTO CON OTROS LABORATORIOS PARA PRESTAMOS DE INSUMOS FALTANTES EN EL LABORATORIO.	SE REALIZA CONTROL DE VERIFICACIÓN PERMANENTE DEL INVENTARIO DE LOS REACTIVOS UTILIZADOS EN EL LABORATORIO PARA EVITAR DESABASTECIMIENTO	SE HACE CONTROL PERMANENTE DE REACTIVOS Y SE DEJA ESTIPULADO EN EL KARDEX PARA PROVEER CON TIEMPO EL FALTANTE. Y EN EL CASO DE LOS REACTIVO PREPARADOS EN EL LABORATORIO SE TIENE CONTROL DE ELLOS PARA EVITAR FALTANTES

CON	RIESGO	CORTES DE ENERGÍA QUE GENERAN PERDIDA DE CAPACIDAD DE TRABAJO	OPERATIVO	AMENAZA	NO SE REALIZARÍA ALGUNAS TÉCNICAS DE LABORATORIO FALTA DE PRESERVACIÓN DE LAS MUESTRAS DETERIORO DE REACTIVOS	2	15	IMPORTANTE	SOLICITAR COMPRA DE PLANTA ELÉCTRICAS Y/O PANELES SOLARES	COMPRA DE PLANTA ELÉCTRICA O USO DE ALTERNATIVAS SOLARES.	ADMINISTRADOR
	RIESGO	RIESGO DE CONTAGIO SARS 2 COVID	OPERATIVO	AMENAZA	SUSPENSIÓN DE ACTIVIDADES LABORALES Y/O PRODUCIR MUERTES DE COLABORACIONES.	4	15	FUERTE	PARA LA FALTA DE TRABAJO SE CUENTA CON SUFICIENTE STOCK EN ALMACENAMIENTO PARA PROVEER UNA EMERGENCIA DE MAS DE 6 MESES, PARA EL PERSONAL SI DETERMINARAN CONFINAMIENTO TOTAL, SE DETERMINARÍA UNA PERSONA PARA QUE REALIZARA LAS FUNCIONES DEL LABORATORIO SIN TENER QUE SALIR DEL LUGAR DE TRABAJO.	VELAR POR EL BIENESTAR DEL PERSONAL REALIZANDO ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN.	ANALISTA QUÍMICA BACTERIÓLOGA AUXILIAR DE LABORATORIO
	RIESGO	MALA GESTIÓN PARA LA COMPRA DE REACTIVOS E INSUMOS QUIMICOS	OPERATIVO	AMENAZA	NO TENER REACTIVOS NI INSUMOS PARA EL PROCESAMIENTO DE LAS MUESTRAS DEL LABORATORIO	4	15	FUERTE	LLEVAR A CABO CON TIEMPO LAS COTIZACIONES DE LOS REACTIVOS NECESARIOS PARA LAS LABORES DE LABORATORIO TENER BUENA RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES DE REACTIVOS	CONTAR CON UNA BASE DE DATOS DE LOS PROVEEDORES AUTORIZADOS Y CERTIFICADOS DE LOS REACTIVOS Y PRODUCTOS QUÍMICOS NECESARIOS PARA LA EJECUCIÓN DE LABORES EN EL LABORATORIO Y PLANTA DE TRATAMIENTO	COORDINADOR DE LABORATORIO SECRETARIA ADMINISTRATIVA
									REALIZAR MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS A LOS EQUIPOS MECÁNICOS DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO	REALIZAR MONITOREO CONTINUO DE LAS VARIABLES AL AGUA CRUDA Y A TODAS	

Página 1
Activar Windows

									AUTORIZACIÓN DE CONSUMO. SOLICITUD DE MATERIAL CON ANTELACIÓN VERIFICACIÓN DE EXISTENCIA EN EL KARDEX	COORDINADOR DE LABORATORIO ANALISTA QUÍMICA BACTERIÓLOGA AUXILIAR DE LABORATORIO	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	VERIFICACIÓN MENSUAL DE LOS REACTIVOS IDENTIFICADOS EN EL KARDEX Y EN EL FORMATO DE RECEPCIÓN DE PRODUCTOS QUÍMICOS	CONVENIOS Y/O CONTACTO CON OTROS LABORATORIOS PARA PRESTAMOS DE INSUMOS FALTANTES EN EL LABORATORIO.	SE REALIZA CONTROL DE VERIFICACIÓN PERMANENTE DEL INVENTARIO DE LOS REACTIVOS UTILIZADOS EN EL LABORATORIO PARA EVITAR DESABASTECIMIENTO	SE HACE CONTROL PERMANENTE DE REACTIVOS Y SE DEJA ESTIPULADO EN EL KARDEX PARA PROVEER CON TIEMPO EL FALTANTE. Y EN EL CASO DE LOS REACTIVO PREPARADOS EN EL LABORATORIO SE TIENE CONTROL DE ELLOS PARA EVITAR FALTANTES
									COMPRA DE PLANTA ELÉCTRICA O USO DE ALTERNATIVAS SOLARES.	ADMINISTRADOR	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	SOLICITUD DE COMPRA DE LA PLANTA ELÉCTRICA Y/O PANELES SOLARES	NO SE REALIZA TOMA DE MUESTRAS CUANDO SE TIENE CONOCIMIENTO DE CORTE DE ENERGÍA, SI NO HAY ENERGÍA SE AGILIZA LA PRUEBA QUE SE ESTE REALIZANDO. UTILIZAR LOS CONVENIOS	SE CUENTA CON PLANTA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DESDE DICIEMBRE DEL AÑO ANTERIOR PARA LA MITIGACIÓN DE LA FALTA DEL SUMINISTRO ENERGÉTICO	SE REALIZA VERIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES EN QUE DEBE PERMANECER LA PLANTA ELÉCTRICA, DONDE SEGÚN RECOMENDACIÓN DEL TÉCNICO SE DEBE ENCENDER CADA 8 DÍAS POR MÍNIMO 30 MINUTOS, ESTO CON EL FIN DE EVITAR EL DESCARGUE DE
									VELAR POR EL BIENESTAR DEL PERSONAL REALIZANDO ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN,	ANALISTA QUÍMICA BACTERIÓLOGA AUXILIAR DE LABORATORIO	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	REALIZAR LAS SOLICITUDES AL DÍA DE MATERIAL FALTANTE EN LA LA BODEGA	SE MANTIENE AL DÍA EL STOCK DE BODEGA.	SE HAN TOMADO LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA EVITAR EL CONTAGIO DE ENFERMEDADES QUE AFECTEN LA SALUD DE LOS COLABORADORES.	SE CUENTA CON INVENTARIO Y KARDEX NECESARIO E ELEMENTOS DE SEGURIDAD Y DESINFECTANTES PARA EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS QUE TIENEN ACCESO A LA ENTIDAD
									CONTAR CON UNA BASE DE DATOS DE LOS PROVEEDORES AUTORIZADOS Y CERTIFICADOS DE LOS REACTIVOS Y PRODUCTOS QUÍMICOS NECESARIOS	COORDINADOR DE LABORATORIO SECRETARIA	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	MANTENER ACTUALIZADA LA BASE DE DATOS DE LOS PROVEEDORES CERTIFICADOS PARA LOS	CONTENER INFORMACIÓN DE POSIBLES PROVEEDORES CUANDO EL PROVEEDOR	N/A	N/A

ÓN DE AGUA	RIESGO	NO SUMINISTRAR DE MANERA CONTINUA EL SERVICIO DE ACUEDUCTO	OPERATIVO	AMENAZA	INTERRUPCIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN DE AGUA	5	20	FUERTE	REALIZAR MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS A LOS EQUIPOS MECÁNICOS DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO. MANTENER STOCK DE LOS MATERIALES UTILIZADOS EN LA POTABILIZACIÓN DE AGUA MONITOREAR EL CONTROL DIARIO PLANTA DE LA TRATAMIENTO	REALIZAR MONITOREO CONTINUO DE LAS VARIABLES AL AGUA CRUDA Y A TODAS LAS ETAPAS DEL TRATAMIENTO. MANTENER AL DÍA LOS EQUIPOS QUE SON DE FRECUENTE USO Y OBLIGATORIO PARA EL TRATAMIENTO DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO	ADMINISTRADOR OPERARIOS DE PLANTA
	RIESGO	CONDICIÓN CLIMÁTICA (SEQUIA) QUE GENERE PERDIDA DEL CAUDAL PARA EL INGRESO DE AGUA CRUDA A LA LÍNEA DE ADUCCIÓN PARA SU POSTERIOR TRATAMIENTO	OPERATIVO	AMENAZA	INGRESO DE AGUA LIMITADA A LA PLANTA DE TRATAMIENTO	5	15	FUERTE	REALIZAR MONITOREO A LAS DIFERENTES ETAPAS DEL PROCESO DE TRATAMIENTO DE AGUA CAMPAÑAS AL PUBLICO SOBRE EL USO RACIONAL DEL AGUA Y EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE CONCIENTIZACIÓN DEL USO EFICIENTE DE AGUA POTABLE A LA COMUNIDAD	ESTABLECER UNA FRECUENCIA EN EL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LOS TANQUES Y LAS REDES ESTABLECER MONITOREÓ Y MANTENIMIENTOS CONSTANTES A LA RED DE ADUCCIÓN Y DE DISTRIBUCIÓN MONITOREAR Y GENERAR MANTENIMIENTOS A LA BOCATOMA DE LA	ADMINISTRADOR OPERARIOS DE PLANTA
	RIESGO	ESCASES DE INSUMOS QUÍMICOS PARA LA POTABILIZACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA	OPERATIVO	DEBILIDAD	NO SUMINISTRO DE AGUA POTABLE PARA EL CORREGIMIENTO DE BARCELONA	1	15	MODERADO	CONSTANTE ACTUALIZACIÓN DEL KARDEX Y DEL FORMATO DE RECEPCIÓN DE PRODUCTOS QUÍMICOS PARA EL ÁREA DE POTABILIZACIÓN. SOLICITAR CON ANTELACIÓN LOS PRODUCTOS NECESARIOS PARA LA POTABILIZACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA	ABASTECIMIENTO DE AGUA CON CARRO TANQUES. BUSCAR Y/O GENERAR ALTERNATIVAS PARA LA POTABILIZACIÓN DE AGUA	ADMINISTRADOR LÍDER DE PLANTA OPERADORES DE PLANTA
	RIESGO	RIESGO DE CONTAMINACIÓN DEL AGUA	OPERATIVO	DEBILIDAD	AFECTACIÓN A LA SALUD DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO	1	20	MODERADO	ASEGURAMIENTO DEL CIERRE DE PUERTAS Y/O TAPAS DEL TANQUE, PARA EVITAR CONTAMINACIÓN DEL AGUA ALMACENADA.	CONTROL PERMANENTE DEL INGRESO DE AGUA A LA PLANTA	ADMINISTRADOR DE LA PLANTA OPERADORES DE PLANTA

REALIZAR MONITOREO CONTINUO DE LAS VARIABLES AL AGUA CRUDA Y A TODAS LAS ETAPAS DEL TRATAMIENTO. MANTENER AL DÍA LOS EQUIPOS QUE SON DE FRECUENTE USO Y OBLIGATORIO PARA EL TRATAMIENTO DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO	ADMINISTRADOR OPERARIOS DE PLANTA	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	BUENAS RELACIONES CON EL COMITÉ DE CAFETEROS PARA BUSCAR ESTRATEGIAS QUE LOGRE MITIGAR LA FALTA DE SUMINISTRO DE AGUA.	DISTRIBUCIÓN DE AGUA A LOS USUARIOS CON CARRO TANQUES. COMUNICACIÓN CONSTANTE CON EL COMITÉ DE CAFETEROS.	A LA FECHA NO SE CUENTA CON UN CONVENIO PARA LA MITIGACIÓN DE UNA POSIBLE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE AGUA	SE CUENTA CON CONVENIO DE AYUDA MUTUA PARA MITIGAR UNA POSIBLE SUSPENSIÓN DE AGUA POR LA LÍNEA DE ADUCCIÓN
ESTABLECER UNA FRECUENCIA EN EL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LOS TANQUES Y LAS REDES ESTABLECER MONITOREÓ Y MANTENIMIENTOS CONSTANTES A LA RED DE ADUCCIÓN Y DE DISTRIBUCIÓN MONITOREAR Y GENERAR MANTENIMIENTOS A LA BOCATOMA DE LA	ADMINISTRADOR OPERARIOS DE PLANTA	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	CONTROL AL INGRESO DE AGUA A LA PLANTA DE TRATAMIENTO, SEGUIMIENTO A LA LÍNEA DE ADUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN	DISTRIBUCIÓN DE AGUA A LOS USUARIOS CON CARRO TANQUES CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTOS A LA RED DISTRIBUCIÓN Y DE ADUCCIÓN	EN EL MOMENTO NO SE CUENTA CON UN CONVENIO ESTABLECIDO PARA LA DISTRIBUCIÓN DE AGUA EN EL CORREGIMIENTO POR ALGUNA CIRCUNSTANCIA	EN LA FACTURA SE ENVÍAN MENSAJES PEDAGÓGICO PARA LA CONCIENTIZACIÓN SOBRE EL USO Y RESERVA DE AGUA EN LOS PREDIOS, SE CORRIGEN PERMANENTEMENTE LAS FUGAS PRESENTADAS EN EL SISTEMA
ABASTECIMIENTO DE AGUA CON CARRO TANQUES. BUSCAR Y/O GENERAR ALTERNATIVAS PARA LA POTABILIZACIÓN DE AGUA	ADMINISTRADOR LÍDER DE PLANTA OPERADORES DE PLANTA	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	DILIGENCIAR EL FORMATO DE CONTROL DIARIO DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO PARA MONITOREAR LOS INSUMOS QUE SE UTILIZAN, ASÍ COMO LA VERIFICACIÓN DEL CONSUMO EN EL KARDEX DE LA PLANTA PARA SU CONTROL	SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO SOLICITUD EN CALIDAD DE PRÉSTAMO DE INSUMOS A OTROS ACUEDUCTOS	EN EL ÁREA DE BODEGA SE CUENTA CON ABASTECIMIENTO DE CLORO GRANULADO EN CASO QUE FALTE EL CLORO GASEOSO, ES UNA RESERVA CON LA QUE SE	SE CUENTA CON SUMINISTRO DE CLORO GRANULADO EN BODEGA PARA PREPARAR LA SOLUCIÓN DESINFECTANTE Y BOMBA DOSIFICADORA DE CLORO
CONTROL PERMANENTE DEL INGRESO DE AGUA A LA PLANTA	ADMINISTRADOR DE LA PLANTA OPERADORES DE PLANTA	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	INFORMACIÓN A LOS OPERADORES DE PLANTA SOBRE LA RESPONSABILIDAD DEL CIERRE DE PUERTAS Y/O TAPAS DEL TANQUE PARA EVITAR CONTAMINACIÓN DEL AGUA.	POR MEDIO DE CÁMARAS SE VERIFICA QUE LA TAPA DEL TANQUE Y/O PUERTA DE LA MISMA SE ENCUENTRE CERRADA	SE TIENE CONTROL DE INGRESO A LA PLANTA DE TRATAMIENTO, ASÍ COMO LA REVISIÓN CONSTANTE DE LOS TANQUES PARA REVISAR SU SELLADO, ASÍ COMO LA REVISIÓN DE LAS	SE REVISA CONSTANTEMENTE QUE LOS TANQUES ESTÉN DEBIDAMENTE TAPADO Y SE CUENTA CON ACCESO RESTRINGIDO AL PERSONAL AJENO DE LA EMPRESA Y SE CUENTA SISTEMA DE VIDEO VIGILANCIA

Activar Windc
Activar Windows

POTABILIZAC	RIESGO	ALTA TURBIEDAD DEL AGUA	OPERATIVO	AMENAZA	NO CUMPLIR CON LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA NORMA. AFECTACIÓN A LA SALUD DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO SI LA TURBIEDAD ES ALTA, EL CLORO APLICADO NO ACTÚA Y EL AGUA NO CUMPLIRÍA CON EL ESTÁNDAR PARA DISTRIBUCIÓN DE AGUA.	5	10	IMPORTANTE	REALIZACIÓN DE PRUEBAS DE TURBIEDAD MANTENIMIENTO DEL TANQUE DECANTACIÓN COAGULACIÓN	RACIONAMIENTO EN EL USO DE AGUA	OPERADORES DE PLANTA
	RIESGO	NO SUMINISTRAR AGUA APTA PARA EL CONSUMO HUMANO	OPERATIVO	AMENAZA	FALTA DE CONTROL EN LA TURBIEDAD	1	15	MODERADO	CONTROL AL USO DEL COAGULANTE, CLORIFICACION Y DEMÁS PRODUCTOS PARA LA POTABILIZACIÓN DEL AGUA	SEGUIMIENTO DIARIO DEL CONTROL DE LOS EQUIPOS Y DE LOS PRODUCTOS QUÍMICOS PARA EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE	OPERADORES DE PLANTA
	RIESGO	NO CONTAR CON LA CAPACIDAD DEL TANQUE PARA EL ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA	OPERATIVO	DEBILIDAD	FALTA DE SUMINISTRO DEL SERVICIO A LOS USUARIOS	1	15	MODERADO	ESTAR INFORMADA LA EMPRESA SOBRE LOS NUEVOS PROYECTOS QUE SE EJECUTARAN EN BARCELONA RENOVACIÓN DE LAS LÍNEAS DE DISTRIBUCIÓN, ASÍ COMO LA ADAPTACIÓN DE NUEVAS REDES	MANTENIMIENTO AL TANQUE VERTEDERO Y DE RESERVA MANTENIMIENTO A LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN ADAPTACIÓN A NUEVAS REDES DE	ADMINISTRADOR
	RIESGO	PRESENCIA DE ENFERMEDADES QUE IMPIDA EL NORMAL FUNCIONAMIENTO DE LA DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE	OPERATIVO	AMENAZA	FALTA DE REALIZACIÓN DEL TRABAJO, POR FALTA DE MATERIAL Y/O PERSONAL CONFINADO.	4	15	FUERTE	PARA LA FALTA DE TRABAJO SE CUENTA CON SUFICIENTE STOCK EN ALMACENAMIENTO PARA PROVEER UNA EMERGENCIA DE MAS DE 6 MESES. PARA EL PERSONAL SI DETERMINARAN CONFINAMIENTO TOTAL SE DETERMINARÍA UNA PERSONA PARA QUE REALIZARA LAS FUNCIONES DEL LABORATORIO SIN TENER QUE SALIR DEL	MANTENIMIENTO DEL TANQUE Y AUMENTO DE CONTROL EN LA VERIFICACIÓN DEL ESTADO DEL AGUA.	ANALISTA QUÍMICA, BACTERIÓLOGA AUXILIAR DE LABORATORIO

RACIONAMIENTO EN EL USO DE AGUA	OPERADORES DE PLANTA	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	CONTROL DIARIO DE AGUA	ANÁLISIS DE TURBIEDAD.	SE EVIDENCIA QUE EN LA SALA DE DOSIFICACIÓN SE HACEN LAS PRUEBAS PERTINENTES PARA CONOCER LA DOSIFICACIÓN DE COAGULANTE NECESARIO PARA DISMINUIR LA TURBIEDAD DEL AGUA	SE DOSIFICA COAGULANTE EN LA CANTIDAD SUFICIENTE Y NECESARIA PARA BAJAR LA TURBIEDAD A LOS VALORES EXIGIDOS EN LA NORMATIVIDAD
SEGUIMIENTO DIARIO DEL CONTROL DE LOS EQUIPOS Y DE LOS PRODUCTOS QUÍMICOS PARA EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE	OPERADORES DE PLANTA	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	CONTROL DIARIO AL SUMINISTRO DEL COAGULANTE	SOLICITAR COAGULANTE CON ANTICIPACIÓN PARA EVITAR FALTA DEL MISMO EN EL ALMACÉN.	SE EVIDENCIA LA OBSERVACIÓN PERIÓDICA DEL KARDEX PARA VERIFICAR LA CANTIDAD DE ESTA MATERIA PRIMA Y ASÍ EVITAR EL DESABASTECIMIENTO DE ESTE	SE CUENTA CON RESERVA SUFICIENTE Y NECESARIA DE COAGULANTE PARA MITIGAR LA TURBIEDAD.
MANTENIMIENTO AL TANQUE VERTEDERO Y DE RESERVA MANTENIMIENTO A LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN ADAPTACIÓN A NUEVAS REDES DE	ADMINISTRADOR	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	PARTICIPAR DE REUNIONES DONDE SE INFORME LOS PLANES QUE SE TIENE PARA EL DESARROLLO DE BARCELONA	RENOVACIÓN DE LA TUBERÍA DE LA LÍNEA DE ADUCCIÓN PARA MEJORAR LA CANTIDAD Y SUMINISTRO	SE TIENE ESTIPULADO EL CAMBIO DE LA TUBERÍA DE ADUCCIÓN PVC A HIERRO HACIA LA PLANTA PARA GARANTIZAR LA OFERTA DEL SERVICIO	EN LA LÍNEA DE ADUCCIÓN SE HIZO REPOSICIÓN DE TUBERÍA DE PVC POR TUBERÍA DE ACERO AL CARBONO 0,40 PARA EVITAR DAÑOS Y PROPORCIONAR MAYOR SUMINISTRO A UNA POSIBLE AUMENTO DE DEMANDA
MANTENIMIENTO DEL TANQUE Y AUMENTO DE CONTROL EN LA VERIFICACIÓN DEL ESTADO DEL AGUA.	ANALISTA QUÍMICA, BACTERIÓLOGA AUXILIAR DE LABORATORIO	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	REALIZAR LAS SOLICITUDES AL DÍA DE MATERIAL FALTANTE EN LA LA BODEGA	SE MANTIENE AL DÍA EL STOCK DE BODEGA.	ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DE LA EMERGENCIA SANITARIA SE HA LLEVADO A CABO PERIÓDICAMENTE LA REVISIÓN DEL INVENTARIO DE LA MATERIA PRIMA CON EL FIN DE MANTENER ABASTECIDO PARA LA	SE EVIDENCIA QUE SE TOMAN LAS MEDIDA NECESARIAS EN CUANTO AL PERSONAL E INSUMOS PARA EL NORMAL DESARROLLO Y SUMINISTRO DEL SERVICIO

RA	RIESGO	ERROR EN LA EMISIÓN DE FACTURACIÓN PARA EL RECAUDO DEL SERVICIO	OPERATIVO	DEBILIDAD	NO CUMPLIR CON LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS EN EL CRONOGRAMA DE FACTURACIÓN	2	1	BAJO	SE REALIZA VERIFICACIÓN CONSTANTE DE LA CRITICA. MANTENIMIENTO AL SOFTWARE DE RECAUDOS (SICEP)	IMPRESIÓN ANTICIPADA DE LA FACTURACIÓN VERIFICACIÓN DE LAS LECTURAS MENSUALES MANTENIMIENTO DE LA IMPRESORA	FACTURACIÓN Y RECAUDO
	RIESGO	FACTORES ECONÓMICOS POR PARTE DE LOS CLIENTES QUE ACARREEN EL NO PAGO DE LA FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO	OPERATIVO	AMENAZA	ILIQUIDEZ, INCUMPLIMIENTO DE PAGOS DE OBLIGACIONES Y OTROS PROVEEDORES.	1	5	BAJO	GESTIÓN DE COBRO DE FACTURAS EN MORA ACUERDOS DE PAGO PARA EL SERVICIO DE ACUEDUCTO	GENERAR ACUERDOS DE PAGO Y DE PAGOS DIFERIDOS A LOS USUARIOS EN MORA DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO	FACTURACIÓN Y RECAUDO
	RIESGO	ERROR DE ENVÍO AL DESTINATARIO DE LA FACTURACIÓN	OPERATIVO	DEBILIDAD	DEMORA EN COBRO DE FACTURACIÓN. DOBLE LABOR EN LA ENTREGA DE FACTURACIÓN	4	1	BAJO	CAPACITACIÓN A PERSONAL NUEVO QUE REALIZA EL TRABAJO DE ENTREGA DE FACTURA.	CONTROL EN LAS CUENTAS INTERNAS Y EN LAS RUTAS DE ENTREGA	FACTURACIÓN Y RECAUDO
	RIESGO	DAÑO DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS Y SOFTWARE	TECNOLÓGICO	DEBILIDAD	DEMORA EN RECAUDO DEL SERVICIO FALLAS Y DEMORA EN LAS TAREAS ADMINISTRATIVAS DE LA EMPRESA	5	15	FUERTE	MANTENIMIENTO PREVENTIVO A LOS EQUIPOS. COPIAS DE SEGURIDAD A LOS EQUIPOS.	REALIZAR MANTENIMIENTO DE FORMA FRECUENTE A LOS EQUIPOS DE LA EMPRESA.	ADMINISTRACIÓN

Página 3
Activar Windows

IMPRESIÓN ANTICIPADA DE LA FACTURACIÓN VERIFICACIÓN DE LAS LECTURAS MENSUALES MANTENIMIENTO DE LA IMPRESORA	FACTURACIÓN Y RECAUDO	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	VERIFICACIÓN MENSUAL DE LA CRITICA.	CORRECCIÓN DE FACTURA CUMPLIMIENTOS A LAS PQR VERIFICACIÓN DE LECTURAS VERIFICACIÓN DE FUNCIONAMIENTO DE LA IMPRESORA	PERIÓDICAMENTE SE RECIBEN LAS RECLAMACIONES POR LAS POSIBLES LECTURAS ERRÓNEAS, PARA LLEVAR A CABO EL PROCESO DE CORRECCIÓN DE LECTURA	SE CUENTA DE UN PROCESO SISTEMATIZADO DE PQRS PARA EL BENEFICIO DE LA EMPRESA Y DE SUS USUARIOS
GENERAR ACUERDOS DE PAGO Y DE PAGOS DIFERIDOS A LOS USUARIOS EN MORA DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO	FACTURACIÓN Y RECAUDO	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	REVISIÓN POR FONTANEROS A PERSONAS CON RECIBOS EN MORA	CORTE DEL SERVICIO. ACUERDOS DE PAGO	DESDE COMIENZOS DE LA EMERGENCIA SANITARIA SE LLEVA A CABO UNA FORMALIZACIÓN DE ACUERDOS DE PAGO PARA LOS MOROSOS QUE SE VIERON AFECTADOS POR ESTA	SE REALIZAN ACUERDOS DE PAGO CON LOS DEUDORES MOROSOS PARA EVITAR EL AUMENTO DE LA CARTERA
CONTROL EN LAS CUENTAS INTERNAS Y EN LAS RUTAS DE ENTREGA	FACTURACIÓN Y RECAUDO	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	VERIFICACIÓN DE LA DIRECCIÓN DEL USUARIO POR PARTE DEL NUEVO PERSONAL ANTES DE LA ENTREGA DE LA FACTURA.	INFORMAR AL NUEVO PERSONAL LAS RUTAS A SEGUIR PARA ENTREGA DE FUTURAS A USUARIOS.	PARA ELLO EXISTEN RUTAS DE TRABAJO ESPECIFICAS PARA CADA UNO DE LOS FONTANEROS, EN CASO DE INCURRIR EN ERROR DE ENTREGA, EL USUARIO TIENE DERECHO A RECIBIR COPIA ORIGINAL DE SU FACTURA EN LA SEDE ADMINISTRATIVA, EN EL ÁREA DE RECAUDO	REPOSICIÓN DE FACTURA Y ENVIÓ DE COPIA AL USUARIO
REALIZAR MANTENIMIENTO DE FORMA FRECUENTE A LOS EQUIPOS DE LA EMPRESA.	ADMINISTRACIÓN	SE MATERIALIZO	REALIZAR UN CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A LOS EQUIPOS EXISTENTES EN LA EMPRESA.	SEGUIMIENTO AL CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO.	CONSTANTEMENTE SE REALIZA MANTENIMIENTO A LOS EQUIPOS DE COMPUTO PARA EVITAR LA MATERIALIZACIÓN DEL RIESGO.	SE REALIZA DE FORMA CONSTANTE EL MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LOS SOFTWARE

RATIVA Y FINANCIE	RIESGO	ROBO AL RECAUDO DE LOS SERVICIOS	FINANCIERO	DEBILIDAD	FALTA DE DINERO PARA EL PAGO DE LAS OBLIGACIONES A TRABAJADORES Y/O PROVEEDORES	1	15	MODERADO	USO DE CÁMARAS DE SEGURIDAD CIERRE DE FACTURACIÓN DIARIO	TENER EN BUEN USO LAS CÁMARAS DE SEGURIDAD DEL SERVICIO DE RECAUDO GUARDAR LAS SUMAS DE DINERO DIARIOS A LA CAJA FUERTE	FACTURACIÓN Y RECAUDO
	RIESGO	PRESENCIA DE ENFERMEDADES QUE IMPIDA EL NORMAL FUNCIONAMIENTO DEL RECAUDO Y LA FACTURACIÓN	OPERATIVO	AMENAZA	ILIQUIDEZ, INCUMPLIMIENTO DE PAGOS DE OBLIGACIONES Y OTROS PROVEEDORES.	3	5	MODERADO	GESTIÓN DE COBRO DE FACTURAS EN MORA ACUERDOS DE PAGO PARA LOS USUARIOS DEL SERVICIO DIFERIR LAS CUENTAS DE MORA DEL	CONSTANTEMENTE SE HACE REVISIÓN DE LAS SOLICITUDES DE LOS CLIENTES PARA FACTURAR ADECUADAMENTE. SE REVISA EL INDICADOR DE ERRORES EN FACTURACIÓN PARA LA TOMA DE LAS ACCIONES PERTINENTES	FACTURACIÓN Y RECAUDO
	RIESGO	PERDIDA DEL ARCHIVO DIGITAL INTERNO	TECNOLÓGICO	DEBILIDAD	PERDIDA DE LA INFORMACIÓN CLAVE PARA LA OPERACIÓN DE LA EMPRESA, PERDIDA DE BASE DE INDICADORES Y ANÁLISIS ADMINISTRATIVO.	3	15	IMPORTANTE	DISCO DURO PARA GUARDAR ARCHIVOS DIGITALES. CONTROL SOBRE LAS COPIAS DE SEGURIDAD A LA INFORMACIÓN POR ÁREAS	SE CUENTA CON UN DISCO DURO EXTRAÍBLE PARA GUARDAR ARCHIVOS DIGITALES, ESTA ACTIVIDAD SE REALIZA DE FORMA PERMANENTE	SECRETARIA ADMINISTRATIVA
	RIESGO	PERDIDA DE DINERO VIRTUAL	TECNOLÓGICO	DEBILIDAD	PERDIDA ECONÓMICA Y SOSTENIMIENTO PARA LA EMPRESA	1	20	MODERADO	UTILIZACIÓN DE EQUIPOS DE LA EMPRESA SOLO LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA TIENE ACCESO A LA BANCARIZACIÓN DIGITAL DE LA EMPRESA	AL MOMENTO DE REALIZAR LA ENTREGA DE RECIBOS A LOS USUARIOS, INFORMAR POR PARTE DE LOS FONTANEROS LAS RUTAS A SEGUIR POR EL NUEVO PERSONAL PARA EVITAR ERRORES AL MOMENTO DE ENTREGA DE LA FACTURA.	SECRETARIA ADMINISTRATIVA

Activar Windows

TENER EN BUEN USO LAS CÁMARAS DE SEGURIDAD DEL SERVICIO DE RECAUDO GUARDAR LAS SUMAS DE DINERO DIARIOS A LA CAJA FUERTE	FACTURACIÓN Y RECAUDO	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	VERIFICACIÓN DE LAS CUENTAS DE LA EMPRESA. ARQUEO DE CAJA	ARQUEO DE CAJA DE FORMA PERMANENTE.	DIARIAMENTE SE HACE ARQUEO DE CAJA, COMO TAMBIÉN LA CONSIGNACIÓN BANCARIA AL FINALIZAR EL RECAUDO DE FACTURACIÓN	SE CUENTA CON PÓLIZA DE RECAUDO Y TRANSPORTE DE VALORES PARA PROTEGER EL DINERO QUE ENTRA A LA ENTIDAD, Y SE LLEVAN A CABO PROCESOS DE CONTROL , SE FINANCIERO, SE TIENE PROYECTADO UN SISTEMA DE REJADO PARA EL ÁREA DE RECAUDO
CONSTANTEMENTE SE HACE REVISIÓN DE LAS SOLICITUDES DE LOS CLIENTES PARA FACTURAR ADECUADAMENTE. SE REVISA EL INDICADOR DE ERRORES EN FACTURACIÓN PARA LA TOMA DE LAS ACCIONES PERTINENTES	FACTURACIÓN Y RECAUDO	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	IMPLEMENTACIÓN DE LO ESTIPULADO DEL GOBIERNO NACIONAL REFERENTE AL SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO.	BRINDAR FACILIDADES DE PAGO A LOS USUARIOS DEL SERVICIO.	DADA LA EMERGENCIA SANITARIA Y POR LINEAMIENTOS DE LA EMERGENCIA SANITARIA SE LLEVAN ACUERDOS DE PAGO A LOS DEUDORES MOROSOS DEL SERVICIO	SE REALIZARON ACUERDOS DE PAGO PARA DEUDORES MOROSOS AFECTADOS POR LA EMERGENCIA SANITARIA
SE CUENTA CON UN DISCO DURO EXTRAÍBLE PARA GUARDAR ARCHIVOS DIGITALES, ESTA ACTIVIDAD SE REALIZA DE FORMA PERMANENTE	SECRETARIA ADMINISTRATIVA	SI SE HA MATERIALIZADO	VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL DISCO DURO CADA MES	REALIZAR COPIAS DE SEGURIDAD EN DISCO DURO E IMPLEMENTAR COPIAS DE SEGURIDAD EN LA RED.	SE HACEN COPIAS DE SEGURIDAD DE ACUERDO A LOS LINEAMIENTOS INTERNOS PUBLICADOS AL MANUAL DE CALIDAD	SE HACE PERIÓDICAMENTE COPIAS DE SEGURIDAD AL SERVIDOR
AL MOMENTO DE REALIZAR LA ENTREGA DE RECIBOS A LOS USUARIOS, INFORMAR POR PARTE DE LOS FONTANEROS LAS RUTAS A SEGUIR POR EL NUEVO PERSONAL PARA EVITAR ERRORES AL MOMENTO DE ENTREGA DE LA FACTURA.	SECRETARIA ADMINISTRATIVA	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	ESTABLECER EN BANCOS EL USO DE IP, Y REGISTRAR EQUIPOS QUE SE PUEDEN UTILIZAR PARA REALIZAR ESTA GESTIÓN.	CAMBIO CONSTANTE DE CLAVES ACTUALIZACIÓN DE ANTIVIRUS	SE TIENE CONVENIDO QUE LAS CUENTAS VIRTUALES Y TRANSACCIONES EN LÍNEA SE DEBEN HACER SOLAMENTE EN EL EQUIPO DE LA SECRETARIA ADMINISTRADORA Y SU MANEJO POR RESPONSABILIDAD D ELLA	SE TIENE ESTIPULADA LA EXCLUSIVIDAD DEL USO DE LAS CUENTAS VIRTUALES EN EL EQUIPO DE LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA ASÍ COMO SU USO

Activar Windo

ESTIÓN ADMINIST	RIESGO	INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES CON LA DIAN	LABORAL	DEBILIDAD	MULTAS Y SANCIONES ECONÓMICAS PARA LA EMPRESA	1	15	MODERADO	REVISIÓN DE LA FECHA LIMITE DE PAGOS DE LA OBLIGACIONES TRIBUTARIAS DE LA EMPRESA.	TENER PRESENTE LAS FECHAS DE CUMPLIMIENTO DE DECLARACIÓN DE IMPUESTOS Y RETENCIONES DE ACUERDO A LA CATEGORÍA DE LA EMPRESA ASÍ COMO EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD VIGENTE EN CUANTO A REQUERIMIENTOS DE LA DIAN	SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y CONTADORA
	RIESGO	COMPRA DE INSUMOS PARA EL DESARROLLO DE LA EMPRESA	OPERATIVO	DEBILIDAD	FALTA DE CUMPLIMIENTO EN EL TRABAJO POR NECESIDAD DE UN INSUMO	1	10	MODERADO	VERIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE COMPRAS, COMO LA DE SOLICITUD DE MATERIALES REALIZADA POR LAS ÁREAS	VERIFICACIÓN DE LOS INVENTARIOS DE INSUMOS, COMO LA DE SOLICITUDES DE COMPRA Y LA SOLICITUD DE MATERIALES	SECRETARIA ADMINISTRATIVA
	RIESGO	DOCUMENTACIÓN INCOMPLETA POR LOS ASPIRANTES AL MOMENTO DEL INGRESO	LABORAL	DEBILIDAD	INCUMPLIMIENTO CON EL SGC INCUMPLIMIENTO DE AUDITORIAS	2	5	MODERADO	LISTA DE CHEQUEO DE VERIFICACIÓN PARA INTEGRAR LA HOJA DE VIDA DEL ASPIRANTE.	CORROBORAR CON LA DOCUMENTACIÓN DE LA CONVOCATORIA QUE SE CUMPLAN CON LOS REQUISITOS Y LA DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA LA ASPIRACIÓN DEL CARGO.	SECRETARIA ADMINISTRATIVA
	RIESGO	FALTA DE REVISIÓN PERIÓDICA DE LOS DOCUMENTOS DE LOS FUNCIONARIOS	LABORAL	DEBILIDAD	VENCIMIENTO DE DOCUMENTOS NECESARIOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DEL SGC Y SG-SST	3	10	IMPORTANTE	LISTA DE CHEQUEO DE VERIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN QUE REPOSA EN SU HOJA DE VIDA	ACTUALIZACIÓN DE LAS HOJAS DE VIDA CON INFORMACIÓN DE CADA COLABORADOR, DE ACUERDO A LA TABLA DOCUMENTAL AL INICIO DE CADA HOJA DE VIDA	SECRETARIA ADMINISTRATIVA

TENER PRESENTE LAS FECHAS DE CUMPLIMIENTO DE DECLARACIÓN DE IMPUESTOS Y RETENCIONES DE ACUERDO A LA CATEGORÍA DE LA EMPRESA ASÍ COMO EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD VIGENTE EN CUANTO A REQUERIMIENTOS DE LA DIAN	SECRETARIA ADMINISTRATIVA Y CONTADORA	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	REVISAR CALENDARIO TRIBUTARIOS Y SE INFORMA A LA ADMINISTRACIÓN LAS FECHAS DE CUMPLIMIENTO DE LOS IMPUESTOS	TENER INFORMACIÓN OPORTUNA SOBRE OBLIGACIONES ANTE LA DIAN	SE EVIDENCIO UN ACTO SANSONATORIO POR NO TENER PRESENTE LOS CALENDARIOS TRIBUTARIOS LO QUE GENERO EL CAMBIO DE LA CONTADORA	SE TIENEN EN CUENTA LOS INFORMES LABORALES EJECUTADOS POR LOS CONTRATISTAS Y E LOS EMPLEADOS DE PLANTA
VERIFICACIÓN DE LOS INVENTARIOS DE INSUMOS, COMO LA DE SOLICITUDES DE COMPRA Y LA SOLICITUD DE MATERIALES	SECRETARIA ADMINISTRATIVA	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	VERIFICACIÓN DE LAS COMPRAS SOLICITADAS EN EL MES, V/S LAS COMPRAS REALIZADAS	COMPRAR ELEMENTOS SOLICITADOS. MONITOREAR LOS INVENTARIOS DE INSUMOS	SE COMPRUEBA Y SE VERIFICA PERIÓDICAMENTE LAS SOLICITUDES DE COMPRA PARA HACERLAS EFECTIVAS DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DE LAS ÁREAS DE LA EMPRESA	SE VERIFICA QUE EL REQUERIMIENTO SOLICITADO SEA NECESARIO Y SE PROVEA AL ÁREA QUE LO REQUIERE
CORROBORAR CON LA DOCUMENTACIÓN DE LA CONVOCATORIA QUE SE CUMPLAN CON LOS REQUISITOS Y LA DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA LA ASPIRACIÓN DEL CARGO.	SECRETARIA ADMINISTRATIVA	SE MATERIALIZACIÓN	LISTA DE CHEQUEO DOCUMENTAN DE HOJAS DE VIDA	SOLICITAR AL ASPIRANTE TODA LA DOCUMENTACIÓN DE ACUERDO A LA LISTA DE CHEQUEO ESTABLECIDA EN LA EMPRESA.	SE LLEVA A CABO LOS LINEAMIENTOS ESTIPULADOS EN EL MANUAL DE CONTRATACIÓN SOBRE EL ÍTEM DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DE LOS ASPIRANTES PARA VERIFICAR SU PERFIL OCUPACIONAL	DESACUERDO A LA SELECCIÓN REALIZADA SE VERIFICO QUE SE CUMPLIÓ CON LA DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA EL PERFIL
ACTUALIZACIÓN DE LAS HOJAS DE VIDA CON INFORMACIÓN DE CADA COLABORADOR, DE ACUERDO A LA TABLA DOCUMENTAL AL INICIO DE CADA HOJA DE VIDA	SECRETARIA ADMINISTRATIVA	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	TABLA DE DOCUMENTOS HOJAS DE VIDA	REVISIÓN FÍSICA Y MAGNÉTICAS DE LAS HOJAS DE VIDA	SE LLEVA A CABO UNA REVISIÓN PERIÓDICA DE LAS HOJAS DE VIDA DE LOS COLABORADORES PARA CORROBORAR LA INFORMACIÓN Y ANEXAR LA CAPACITACIONES QUE SE HAN LLEVADO A CABO	SE EVIDENCIA REVISIÓN FÍSICA Y DIGITAL DE LA HOJA DE VIDA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS PARA EL CARGO Y ACTUALIZAR INFORMACIÓN POR CAPACITACIONES REALIZADAS POR CADA COLABORADOR

G	RIESGO	DOCUMENTACIÓN FALSA POR PARTE DE LOS ASPIRANTES	LABORAL	AMENAZA	INICIO DE PROCESOS DISCIPLINARIOS	2	5	MODERADO	VERIFICACIÓN DE CENTRALES DE RIESGO, CERTIFICACIONES DE ESTUDIOS Y SEGURIDAD SOCIAL	VERIFICAR INFORMACIÓN DE ANTECEDENTES TANTO PENALES COMO DISCIPLINARIOS A TODOS LOS ASPIRANTES A CARGOS	SECRETARIA ADMINISTRATIVA PROFESIONAL SST
	RIESGO	INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN DEFICIENTE E INSUFICIENTE.	LABORAL	DEBILIDAD	1. DEFICIENCIA DE LOS PROCESOS. 2. BAJA CALIDAD DEL SERVICIO. 3. INCUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS INSTITUCIONALES.	2	10	MODERADO	SEGUIMIENTO Y REVISIÓN AL INDICADOR DE CUMPLIMIENTO VERIFICACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIONES.	CUMPLIR CON TODOS LOS PUNTOS DE CAPACITACIÓN E INDUCCIÓN A LOS CARGOS POR PARTE DE LA PERSONA ENCARGADA DEL SG-SST	PERSONA ENCARGADA DEL SG-SST
	RIESGO	PRESENCIA DE ENFERMEDADES QUE IMPIDA EL NORMAL FUNCIONAMIENTO DE ÁREA ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y DE TALENTO HUMANO	LABORAL	AMENAZA	FALTA DE CUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE PROVEEDORES Y LA ENTREGA DE MATERIALES PARA EL NORMAL FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA.	3	10	IMPORTANTE	ACATAR LO ESTIPULADO POR EL GOBIERNO NACIONAL REFERENTE A PAGOS CON PROVEEDORES PARA LAS MI PYMES, SUELDOS, SEGURIDAD SOCIAL, ENTRE OTRAS.	DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO DE SOLICITUD DE COMPRA E DE ELEMENTOS NECESARIOS PARA MITIGAR EL RIESGO DE CONTAGIO EN CADA COLABORADOR.	SECRETARIA ADMINISTRATIVA
	RIESGO	DEMORA EN LAS LEGALIZACIONES DE CONTRATOS LABORALES	LABORAL	DEBILIDAD	1. EXPOSICIÓN A SANCIONES LEGALES POR PARTE DE ENTES DE CONTROL. 2. DEMANDAS LABORALES	2	5	MODERADO	VERIFICACIÓN DE REQUISITOS Y DE DOCUMENTACIÓN	SE REALIZARA VERIFICACIÓN CONSTANTE DE LOS REQUISITOS IMPLÍCITOS EN LA NORMA QUE HACEN REFERENCIA A LA DOCUMENTACIÓN NECESARIA EN LAS HOJAS DE VIDA, EN CASO DE FALTAR ALGÚN DOCUMENTO SE SOLICITARA AL	ENCARGADO DEL SG-SST
	RIESGO	INADECUADA ATENCIÓN DE EMERGENCIA	LABORAL	DEBILIDAD	IMPOSIBILIDAD DE ATENDER UNA EMERGENCIA O DESASTRE EN EL MOMENTO DE SU OCURRENCIA	1	15	MODERADO	SE ADQUIRIERON ELEMENTOS MÍNIMOS PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIA O DESASTRE, PREPARACIÓN PARA ATENCIÓN DE EMERGENCIA.	REVISIÓN PERMANENTE LOS DOCUMENTOS QUE SE DEBEN RENOVAR PERIÓDICAMENTE CON EL FIN DE MANTENERLOS ACTUALIZADOS.	PROFESIONAL SG-SST

Página
Página

VERIFICAR INFORMACIÓN DE ANTECEDENTES TANTO PENALES COMO DISCIPLINARIOS A TODOS LOS ASPIRANTES A CARGOS	SECRETARIA ADMINISTRATIVA PROFESIONAL SST	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	LISTA DE VERIFICACIÓN DOCUMENTOS ASPIRANTES	NO SE CONTRATA EL ASPIRANTE	SE TIENEN LINEAMIENTOS ESTIPULADOS EN EL MANUAL DE CONTRATACIÓN CUANDO SE INCURRA EN ESTE CASO LLEVANDO A CABO LA VERIFICACIÓN DE LA LISTA DE DOCUMENTOS DE LOS	CUANDO SE EVIDENCIA FALSEDAD EN LA DOCUMENTACIÓN PRESENTADA NO SE HACE CONTRATACIÓN DEL ASPIRANTE
CUMPLIR CON TODOS LOS PUNTOS DE CAPACITACIÓN E INDUCCIÓN A LOS CARGOS POR PARTE DE LA PERSONA ENCARGADA DEL SG-SST	PERSONA ENCARGADA DEL SG-SST	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	REGISTRO DE ASISTENCIA, REGISTRO FOTOGRÁFICO.	REALIZAR INDUCCIÓN A TODO EL PERSONAL QUE INGRESA NUEVO A LA EMPRESA. REALIZACIÓN DE CAPACITACIONES AL PERSONAL.	SE TIENE UN MANUAL DE INDUCCIÓN, RE INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN SOBRE LOS PROCESOS ENMENDADAS DENTRO DE LA EMPRESA PARA TODOS LOS COLABORADORES.	SE EVIDENCIA EN LAS ACTAS Y REUNIONES LA ASISTENCIA A LAS MISMAS
DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO DE SOLICITUD DE COMPRA E DE ELEMENTOS NECESARIOS PARA MITIGAR EL RIESGO DE CONTAGIO EN CADA COLABORADOR.	SECRETARIA ADMINISTRATIVA	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	SE MANTIENE AL DÍA LOS RECAUDOS DE LOS USUARIOS Y SE DISMINUYEN GASTOS, PRIORIZANDO LOS GASTOS PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA.	PARAR TRABAJOS NO TAN IMPORTANTES PARA DAR LUGAR A LOS NECESARIOS Y PRIORIZAR GASTOS.	SE LLEVAN A CABO LOS LINEAMIENTOS DADOS POR LA EMERGENCIA SANITARIA DESARROLLANDO EN EL CASO DESCRITO.	SE REEMPLAZA FUNCIONARIO TEMPORAL PARA CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES
SE REALIZARA VERIFICACIÓN CONSTANTE DE LOS REQUISITOS IMPLÍCITOS EN LA NORMA QUE HACEN REFERENCIA A LA DOCUMENTACIÓN NECESARIA EN LAS HOJAS DE VIDA, EN CASO DE FALTAR ALGÚN DOCUMENTO SE SOLICITARA AL	ENCARGADO DEL SG-SST	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	LISTA DE CHEQUEO CONTRATOS REALIZADOS POR LA EMPRESA	PLANEAR CON ANTICIPACIÓN LOS CONTRATOS NECESARIOS PARA EJECUTAR DIFERENTES ACTIVIDADES Y/O PERSONAL NECESARIO PARA LA	SE TOMAN LOS LINEAMIENTOS DEL MANUAL DE CONTRATACIÓN DE LA ASOCIACIÓN EN CUANTO AL CASO DE CONTRATOS	INMEDIATAMENTE SE DECIDE LA PERSONA A CONTRATAR SEGÚN EL PROCESO, SE PROCEDE A LA ELABORACIÓN Y FIRMA DEL CONTRATO POR LAS PARTES
REVISIÓN PERMANENTE LOS DOCUMENTOS QUE SE DEBEN RENOVAR PERIÓDICAMENTE CON EL FIN DE MANTENERLOS ACTUALIZADOS.	PROFESIONAL SG-SST	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	REGISTRO DE ASISTENCIA, REGISTRO FOTOGRÁFICO. CERTIFICADO DE CAPACITACIÓN INSPECCIONES A ELEMENTOS PARA ATENDER EMERGENCIAS	ACTUALIZACIÓN DE PLANES DE EMERGENCIAS.	SE TIENEN ESTIPULADOS LOS LINEAMIENTOS Y PROCESOS PARA LAS CONTINGENCIAS EN EL TEMA DE EMERGENCIAS EN COMPAÑÍA DEL ÁREA DE	SE CUENTA CON PROFESIONAL DE SST, CON ELEMENTOS BÁSICOS DE EMERGENCIA Y DE PROTECCIÓN

SGSST

RIESGO	ACCIDENTES LABORALES POR FALTA DE EPP	LABORAL	DEBILIDAD	ACCIDENTE O MUERTE DEL TRABAJADOR, PERDIDA ECONÓMICA, INICIO DE PROCESOS LEGALES	2	15	IMPORTANTE	VERIFICACIÓN PERIÓDICA DEL ESTADO DE LOS EPP PARA TODOS LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA.	VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS E IDENTIDAD DEL ASPIRANTE EN CENTRALES DE RIESGO, BASES DE DATOS, SEGURIDAD SOCIAL, ETC., EN CASO DE NO COINCIDIR LA INFORMACIÓN DEL ASPIRANTE NO SE CONTINUA CON EL	PROFESIONAL SG-SST
RIESGO	DETERIORO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	LABORAL	DEBILIDAD	1. INCUMPLIMIENTO LEGAL DE LA NORMA. 2. PÉRDIDA DE IMAGEN 3. PERDIDA DE NUEVOS	2	10	MODERADO	REVISAR PERIÓDICAMENTE LOS INDICADORES DE LOS PROCESOS Y QUE ESTOS SEAN INTERPRETADOS CORRECTAMENTE	1REALIZACIÓN DE CAPACITACIONES Y SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES.	PROFESIONAL SG-SST - SECRETARIA ADMINISTRATIV
RIESGO	PÉRDIDA DE LA INFORMACIÓN	LABORAL	DEBILIDAD	1. REPROCESO 2. INFORMACIÓN DOCUMENTAL PERDIDA	3	15	IMPORTANTE	REALIZAR COPIA DE SEGURIDAD DE FORMA PERMANENTE (SEMANAL)	2. GENERAR COPIA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN POR CADA ÁREA, DEJANDO REGISTRO EN EL FORMATO DISEÑADO PARA ELLO	PROFESIONAL SG-SST
RIESGO	PRESENCIA DE ENFERMEDADES QUE IMPIDA EL NORMAL FUNCIONAMIENTO DEL ÁREA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.	LABORAL	AMENAZA	CONTAGIO DEL PERSONAL DE ENFERMEDAD INFECTOCONTAGIOSA Y DE DIFÍCIL TRATAMIENTO	3	10	IMPORTANTE	DESARROLLAR PROTOCOLOS PARA PREVENIR EL CONTAGIO DE ENFERMEDADES, E IMPLEMENTAR LOS CONTROLES ESTIPULADOS POR EL GOBIERNO NACIONAL.	MANTENER BUENA RELACIÓN CON PROVEEDORES E INFORMANDO DE LA SITUACIÓN PRESENTE EN LA EMPRESA, EN CASO QUE SE ACUDA A BRINDAR PLAZOS PARA EL PAGO OPORTUNO DE SERVICIOS.	PROFESIONAL SG-SST
RIESGO	INCUMPLIMIENTO A LA NORMATIVIDAD LEGAL	LABORAL	DEBILIDAD	1. PENALIZACIÓN POR FALTA DE CUMPLIMIENTO A NORMATIVIDAD COLOMBIANA VIGENTE. 2. PERDIDA ECONOMÍA	2	15	IMPORTANTE	ACTUALIZACIÓN DE LA MATRIZ LEGAL	DISPOSICIONES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE TIEMPO DE LAS LEGALIZACIONES E INICIO DEL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	PROFESIONAL SG-SST
RIESGO	DETRIMENTO AL SISTEMA DE GESTIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD	LABORAL	AMENAZA	NO CUMPLIR CON LAS ESPECIFICACIONES NORMATIVAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. PERDIDA DE NUEVAS OPORTUNIDADES DE NEGOCIO INCUMPLIMIENTO CON LOS	2	15	IMPORTANTE	MANTENER Y DIRIGIR POR PARTE DE LA PERSONA ENCARGADA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CUMPLIR CON LOS REQUERIMIENTOS ASIGNADOS POR LOS ENTES DE CONTROL	EJECUTAR, VERIFICAR Y MONITOREAR CONSTANTEMENTE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN TODAS LAS ÁREAS DE LA EMPRESA, ASÍ COMO REALIZAR CAPACITACIONES CON ARAS DE CUMPLIR CON LOS REQUISITOS NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN	ENCARGADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS E IDENTIDAD DEL ASPIRANTE EN CENTRALES DE RIESGO, BASES DE DATOS, SEGURIDAD SOCIAL, ETC., EN CASO DE NO COINCIDIR LA INFORMACIÓN DEL ASPIRANTE NO SE CONTINUA CON EL	PROFESIONAL SG-SST	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	REGISTRO DE ASISTENCIA, REGISTRO FOTOGRÁFICO. INSPECCIONES A EPP REPOSICIÓN DE EPP	INSPECCIONES PERIÓDICAS, CAPACITACIONES	SE EVIDENCIAN EN CUANTO A LAS ACTAS Y LA VERIFICACIÓN DE EPP	SE CUENTA CON PROFESIONAL EN SG-SST QUE AVALA LAS ACTIVIDADES Y ACCIONES LABORALES A DESEMPEÑA
1REALIZACIÓN DE CAPACITACIONES Y SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES.	PROFESIONAL SG-SST - SECRETARIA ADMINISTRATIV	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	REVISIÓN MENSUAL DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN	CUMPLIR CON LO ESTIPULADO EN LAS NORMAS DEL SG-SST	SE VERIFICA EL CONSTANTE CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS POR EL SST	SE REALIZA CONSTANTE MEJORAMIEN AL SISTEMA DE SST VERIFICANDO LAS ACTIVIDADES PLANEADAS
2. GENERAR COPIA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN POR CADA ÁREA, DEJANDO REGISTRO EN EL FORMATO DISEÑADO PARA ELLO	PROFESIONAL SG-SST	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	REVISIÓN MENSUAL DE LA COPIA DE SEGURIDAD GUARDADA EN EL DISCO DURO	TENER EN CUENTA EL CRONOGRAMA DE COPIAS DE SEGURIDAD EN EL MANUAL DE CALIDAD	SE VERIFICA LA COPIA DE SEGURIDAD CONSTANTE DE LA INFORMACIÓN QUE SURGE EL SST Y SGC	SE CUENTA CON UN DISCO DURO DONI SE REALIZA COPIA DE SEGURIDAD DE L INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE SST
MANTENER BUENA RELACIÓN CON PROVEEDORES E INFORMANDO DE LA SITUACIÓN PRESENTE EN LA EMPRESA, EN CASO QUE SE ACUDA A BRINDAR PLAZOS PARA EL PAGO OPORTUNO DE SERVICIOS.	PROFESIONAL SG-SST	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	MANTENER AL DÍA EL PLAN DE ACCIÓN Y ACTUALIZADA LA INFORMACIÓN DE ACUERDO A LO ESTIPULADO POR LOS ENTES DE CONTROL Y GOBIERNO NACIONAL.	REALIZAR CHARLAS PARA MANTENER ACTUALIZADA LA INFORMACIÓN Y COMUNICAR NUEVAS MEDIDA A TOMAR EN LA EMPRESA.	SE TIENE PROTOCOLO SEGÚN LO ESTIPULADO POR LOS ENTES DE CONTROL REALIZADOS POR LA EMERGENCIA SANITARIA	SE TIENE PROTOCOLO Y SISTEMA DE SEGURA, SE ACATAN DIRECCIONAMIENTOS DE NACIONAL
DISPOSICIONES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE TIEMPO DE LAS LEGALIZACIONES E INICIO DEL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	PROFESIONAL SG-SST	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	ACTUALIZACIÓN DE LA MATRIZ LEGAL.	NO SE EJECUTA LAS LABORES SIN QUE SE CUMPLA LAS NORMAS DE SEGURIDAD	SE RECONOCE QUE A LA FECHA QUE SE CUMPLEN CON LA NORMATIVIDAD ESTABLECIDA PARA EL SG-SST	SE EVIDENCIA QUE A LA FECHA NO SE HAN REALIZADO PENALIDADES A LA EMPRESA
EJECUTAR, VERIFICAR Y MONITOREAR CONSTANTEMENTE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN TODAS LAS ÁREAS DE LA EMPRESA, ASÍ COMO REALIZAR CAPACITACIONES CON ARAS DE CUMPLIR CON LOS REQUISITOS NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN	ENCARGADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	SE VERIFICA CON DOCUMENTACIÓN Y CON FORMATOS EL CUMPLIMIENTO DEL SGC	VERIFICACIÓN EN EL LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS DE QUE SE TENGA IMPLEMENTADO, VERIFICADO Y ACTUALIZADO DEL SGC	N/A	N/A

GESTIÓN DE CALID	RIESGO	INOPORTUNA ENTREGA DE INFORMES RELACIONADOS CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	LABORAL	DEBILIDAD	NO CONFORMIDADES, HALLAZGOS, OPORTUNIDADES DE MEJORA Y/O DEMORA EN EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN	3	15	IMPORTANTE	ACTUALIZACIÓN Y VERIFICACIÓN DOCUMENTAL DEL SISTEMA	SOCIALIZACIÓN DE LAS ACTUALIZACIONES DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA,	ENCARGADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	SE EVITO LA M
	RIESGO	FALTA DE COMPROMISO DE LOS COLABORADORES SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	LABORAL	AMENAZA	RETROCESO EN EL PROCESOS DE CERTIFICACIÓN, ERRORES EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA	3	10	MODERADO	ENVIÓ DE INFORMACIÓN RELEVANTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO, INFORMACIÓN DE CAMBIOS EN LOS DOCUMENTOS POR MEDIO DEL CORREO ELECTRÓNICO O REUNIÓN DE EMPLEADOS	IMPLEMENTACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE LOS PROCESOS CON BASE EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ENCARGADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	SE HA EVITADO MATERIALIZAC
	RIESGO	INAPROPIADO SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	LABORAL	DEBILIDAD	NO CONTAR CON LA METODOLOGÍA QUE OBLIGUE EL SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS , PREVENTIVAS Y DE MEJORA	3	10	MODERADO	APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTO Y FORMATO DE PLAN DE ACCIÓN ASÍ COMO LA CONSIGNACIÓN EN EL FORMATO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	IMPLEMENTACIÓN DEL FORMATO DE PLAN DE ACCIÓN EN CONCORDANCIA CON LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	ENCARGADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	SE HA EVITADO MATERIALIZAC
FONTANERÍA	RIESGO	RUPTURAS EN LA TUBERÍA DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN	OPERATIVO	AMENAZA	SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO DE AGUA A LA POBLACIÓN	2	15	IMPORTANTE	MONITOREO Y MANTENIMIENTO DE LAS TUBERÍAS Y LA RED DE DISTRIBUCIÓN DENTRO DEL CORREGIMIENTO	MANTENIMIENTO A LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN	FONTANEROS	SE HA EVITADO MATERIALIZAC
	RIESGO	ERROR EN LAS LECTURAS DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO	OPERATIVO	DEBILIDAD	QUEJAS POR ALTO O BAJO CONSUMO DEL SERVICIO	2	10	MODERADO	VERIFICACIÓN DE LA LECTURA DEL SERVICIO	SE DEBE CAMBIAR LA LECTURA DEL SERVICIO DE MANERA MANUAL A DIGITAL, CON ALGÚN DISPOSITIVO CON SOFTWARE	FONTANEROS /SECRETARIA RECAUDADORA	SE HA EVITADO MATERIALIZAC
	RIESGO	FUGAS EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN	OPERATIVO	AMENAZA	DAÑOS EN LA RED DISTRIBUCIÓN	3	15	IMPORTANTE	MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN DE TUBERÍA EN MAL ESTADO	MONITOREO DE LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN POR SECTORES	FONTANEROS	SE HA EVITADO MATERIALIZAC

Activar Windows

ACTUALIZACIÓN Y VERIFICACIÓN DOCUMENTAL DEL SISTEMA	SOCIALIZACIÓN DE LAS ACTUALIZACIONES DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA,	ENCARGADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	SE EVITO LA MATERIALIZACIÓN	CONTROL Y SEGUIMIENTO EN EL LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	SEGUIMIENTO A LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA GENERADA DEL SISTEMA	SE EVIDENCIA LA IMPORTANCIA DE MANTENER ADECUADA LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	SE REALIZA VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA Y SUS PROCESOS Y SE RECONOCE EL AVANCE.
ENVIÓ DE INFORMACIÓN RELEVANTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO, INFORMACIÓN DE CAMBIOS EN LOS DOCUMENTOS POR MEDIO DEL CORREO ELECTRÓNICO O REUNIÓN DE EMPLEADOS	IMPLEMENTACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE LOS PROCESOS CON BASE EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ENCARGADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	SE HA EVITADO LA MATERIALIZACIÓN	CONTROL Y SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA ASÍ COMO LA EVIDENCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD	SE RECONOCE LOS AVANCES QUE SE HA TENIDO EN MATERIA DE LA ACTUALIZACIÓN DOCUMENTAL, ASÍ COMO LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC	SE VERIFICO QUE SE HAN ADELANTADO MODIFICACIONES Y ACTUALIZACIONES AL SGC QUE HA MEJORADO Y CAMBIADO PROCESOS MISIONALES Y OPERATIVOS DE LA AUS
APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTO Y FORMATO DE PLAN DE ACCIÓN ASÍ COMO LA CONSIGNACIÓN EN EL FORMATO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	IMPLEMENTACIÓN DEL FORMATO DE PLAN DE ACCIÓN EN CONCORDANCIA CON LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	ENCARGADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	SE HA EVITADO LA MATERIALIZACIÓN	CONTROL Y SEGUIMIENTO	GENERAR PLANES DE ACCIÓN A LAS ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA	SE EVIDENCIA QUE EXISTE UN FORMATO DE PLAN DE ACCIÓN LIGADO AL ACPM, EL CUAL EN EL MOMENTO NO SE HA EMPEZADO A UTILIZAR/IMPLEMENTAR	SE RECONOCIÓ LA NECESIDAD DE ADELANTAR PLANES DE ACCIÓN SOBRE LOS PROCESOS Y LAS CORRECCIONES QUE SEA NECESARIAS EN LA EMPRESA
MONITOREO Y MANTENIMIENTO DE LAS TUBERÍAS Y LA RED DE DISTRIBUCIÓN DENTRO DEL CORREGIMIENTO	MANTENIMIENTO A LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN	FONTANEROS	SE HA EVITADO LA MATERIALIZACIÓN	CONTROL Y SEGUIMIENTO	SE EVIDENCIA EN EL PLAN ANUAL DE TRABAJO LOS MANTENIMIENTOS QUE SE DEBEN REALIZAR A TRAVÉS DEL AÑO	SE EVIDENCIA EN EL CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTOS LA PROGRAMACIÓN DE LOS MANTENIMIENTOS DE LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN	SE HA EVIDENCIADO EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES CON RELACIÓN AL MANTENIMIENTO DE LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN
VERIFICACIÓN DE LA LECTURA DEL SERVICIO	SE DEBE CAMBIAR LA LECTURA DEL SERVICIO DE MANERA MANUAL A DIGITAL, CON ALGÚN DISPOSITIVO CON SOFTWARE	FONTANEROS /SECRETARIA RECAUDADORA	SE HA EVITADO LA MATERIALIZACIÓN	CONTROL Y MONITOREO	SE EVIDENCIA LAS LECTURAS DIGITALES CON EL SOFTWARE	SE RECONOCE LA NECESIDAD DE IMPLEMENTAR LAS LECTURAS REMOTAS DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO, GENERANDO	SE EVIDENCIO LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE LECTURA REMOTA CON EL SOFTWARE LECTUMOV
MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN DE TUBERÍA EN MAL ESTADO	MONITOREO DE LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN POR SECTORES	FONTANEROS	SE HA EVITADO LA MATERIALIZACIÓN	MONITOREO Y MANTENIMIENTO	ALIMENTAR EL PLAN ANUAL DE TRABAJOS EN LA SECCIÓN DE MANTENIMIENTOS	SE EVIDENCIA EN EL CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTOS LA S PROGRAMACIONES PARA LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN, ASÍ COMO LAS ACCIONES TOMADAS EN CASO DE UN DAÑO	SE RECONOCEN LAS ACCIONES A TOMAR CUANDO SUCEDE UN DAÑO EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN

Activar Windows

- **Evidencia 7**: Mejoramiento en la redacción de las oportunidades, así como el anexo con las oportunidades del área de distribución (GC-MT-04, Versión 1, 16-01-2020) con fecha de actualización del 24-11-2021

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-

GESTIÓN DE CALIDAD

MATRIZ DE OPORTUNIDADES POR PROCESOS

FECHA DE ACTUALIZACIÓN 24/11/2021

PROCESO	OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN OPORTUNIDAD	CLASIFICACIÓN	OPORTUNIDAD/FORTALEZA	CONSECUENCIAS EFECTOS	PROBABILIDAD	IMPACTO	CLASIFICACIÓN DE LA OPORTUNIDAD	CONTROLES EXISTENTES	ACCIÓN PARA POT OPORTU
LABORATORIO FISICOQUÍMICO	OPORTUNIDAD	ACCESO A NUEVA TECNOLOGÍA.	TECNOLÓGICO	FORTALEZA	MEJORA EN EL DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN	3	10	OPORTUNIDAD MODERADA	COMPRA DE ELEMENTOS Y EQUIPOS NECESARIOS PARA LAS MAXIMIZAR ACTIVIDADES EN LA EMPRESA.	REALIZAR LOS PROCE PARA LA SOLICITUD Y COMPRA DE ELEMENTO NECESARIOS PARA LA ACTIVIDADES EN EL LA
	OPORTUNIDAD	LABORATORIO AVALADO POR LA SECRETARIA DE SALUD.	ESTRATÉGICO	FORTALEZA	SE PUEDE PRESTAR EL SERVICIO A PARTICULARES Y REALIZAR ANÁLISIS INTERNO A LA CALIDAD DEL AGUA QUE SE PRESTA.	4	15	OPORTUNIDAD APROVECHAR	SE NECESITA CUMPLIR CON LA NTC 17025.	SE CUENTA CON UNA F INTERNET PARA DAR A SERVICIOS OFERTADO LABORATORIO DE AGU ASOCIACIÓN CON EL FI MERCADO A MAS PART
	OPORTUNIDAD	DESARROLLO DE NUEVAS OPORTUNIDADES DE NEGOCIO.	ESTRATÉGICO	FORTALEZA	NUEVAS FORMA DE HACER NEGOCIO PARA LA INCORPORACIÓN Y DESARROLLO DE NUEVOS MERCADOS	5	15	OPORTUNIDAD APROVECHAR	GESTIONAR ESTRATEGIAS DE MERCADO PARA PRESENTAR LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN EL LABORATORIO.	BUSCAR ESTRATEGIAS PARA BRINDAR MEJOR SUPLIR LAS NECESIDA CLIENTES.
JA	OPORTUNIDAD	CAPACITACIÓN DEL RECURSO HUMANO EN DIFERENTES	LABORAL	FORTALEZA	CUMPLIR CON LAS FUNCIONES ENCOMENDADAS POR LA EMPRESA DE FORMA ADECUADA Y REALIZAR	4	15	OPORTUNIDAD APROVECHAR	GESTIONAR CON INSTITUCIONES EDUCATIVAS LA REALIZACIÓN DE CAPACITACIONES NECESARIAS	RECIBIR LAS NECESIDA PERSONAL EN CUANTO QUE SE TIENEN EN SU F TRABAJO CON EL FIN

Matriz de Oportunidades | Instructivo | Hoja3

Ve a Configuración para activar Windows.

PROBABILIDAD	IMPACTO	CLASIFICACIÓN DE LA OPORTUNIDAD	CONTROLES EXISTENTES	ACCIÓN PARA POTENCIALIZAR LA OPORTUNIDAD	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	¿SI ES UNA OPORTUNIDAD SE LOGRO SU MATERIALIZACIÓN?	SEGUIMIENTO	PLAN DE CONTINGENCIA ACCIÓN/RESPONSABLE
3	10	**OPORTUNIDAD MODERADA**	COMPRA DE ELEMENTOS Y EQUIPOS NECESARIOS PARA LAS MAXIMIZAR ACTIVIDADES EN LA EMPRESA.	REALIZAR LOS PROCESOS ADECUADOS PARA LA SOLICITUD Y RESPECTIVA COMPRA DE ELEMENTOS Y EQUIPOS NECESARIOS PARA LAS DIFERENTES ACTIVIDADES EN EL LABORATORIO.	COORDINADOR DE LABORATORIO ANALISTA QUÍMICA Y AUXILIAR DE LABORATORIO.	SE LOGRO LA MATERIALIZACIÓN	REALIZAR SOLICITUD DE ELEMENTOS NECESARIOS PARA EL CUMPLIMIENTOS DE LAS ACTIVIDADES EN EL LABORATORIO	ACCEDER A TECNOLOGÍA QUE SEA ACCESIBLE A LA EMPRESA Y FACILITE EL TRABAJO EN EL LABORATORIO.
4	15	**OPORTUNIDAD APROVECHAR**	SE NECESITA CUMPLIR CON LA NTC 17025.	SE CUENTA CON UNA PAGINA DE INTERNET PARA DAR A CONOCER LOS SERVICIOS OFERTADOS DEL LABORATORIO DE AGUAS DE LA ASOCIACIÓN CON EL FIN DE AMPLIAR EL MERCADO A MAS PARTICULARES	COORDINADOR DE LABORATORIO	SE LOGRO LA MATERIALIZACIÓN	SE REALIZA AUDITORIA Y PLANES DE MEJORAMIENTO PARA MANTENER EL CUMPLIMIENTO DE LOS EXIGIDO POR LA NTC 17025 Y LA SECRETARIA DE SALUD.	MANTENER LA MEJORA CONTINUA Y CUMPLIR CON LO ESTABLECIDO EN LA NTC 17025
5	15	**OPORTUNIDAD APROVECHAR**	GESTIONAR ESTRATEGIAS DE MERCADO PARA PRESENTAR LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN EL LABORATORIO.	BUSCAR ESTRATEGIAS DE MERCADO PARA BRINDAR MEJORES SERVICIOS Y SUPLIR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES.	COORDINADOR DE LABORATORIO AUXILIAR DE LABORATORIO.	SE LOGRO LA MATERIALIZACIÓN	REALIZAR MERCADEO Y PUBLICIDAD PARA ABRIR NUEVOS MERCADOS E INFORMAR A LAS PERSONAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.	GESTIONAR LA REALIZACIÓN DE LA PAGINA DE INTERNET PARA REALIZAR PUBLICIDAD A LOS SERVICIOS PRESTADO EN LA EMPRESA.
4	15	**OPORTUNIDAD APROVECHAR**	GESTIONAR CON INSTITUCIONES EDUCATIVAS LA REALIZACIÓN DE CAPACITACIONES NECESARIAS PARA EL PERSONAL.	RECIBIR LAS NECESIDADES DEL PERSONAL EN CUANTO A LAS FALENCIAS QUE SE TIENEN EN SU PUESTOS DE TRABAJO CON EL FIN DE SOLICITAR Y PROGRAMAR LAS CAPACITACIONES NECESARIAS PARA EL PERSONAL.	ADMINISTRADOR Y OPERARIOS DE PLANTA	NO SE LOGRO LA MATERIALIZACIÓN	VERIFICAR LAS NECESIDADES DEL PERSONAL QUE LABORA EN ESTA ÁREA Y PROGRAMAR CAPACITACIONES EN PRO DE SUPLIR LAS NECESIDAD DEL PERSONAL.	GENERAR UN CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES.
			REALIZAR MANTENIMIENTO				REGISTRO FOTOGRÁFICO Y DEMÁS	

Matriz de Oportunidades | Instructivo | Hoja3

LABOR	OPORTUNIDAD	DESARROLLO DE NUEVAS OPORTUNIDADES DE NEGOCIO.	ESTRATÉGICO	FORTALEZA	NUEVAS FORMA DE HACER NEGOCIO PARA LA INCORPORACIÓN Y DESARROLLO DE NUEVOS MERCADOS	5	15	**OPORTUNIDAD APROVECHAR**	GESTIONAR ESTRATEGIAS DE MERCADO PARA PRESENTAR LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN EL LABORATORIO.	BUSCAR ESTRATEGIAS PARA BRINDAR MEJOR SUPLIR LAS NECESIDA CLIENTES.
POTABILIZACIÓN DE AGUA	OPORTUNIDAD	CAPACITACIÓN DEL RECURSO HUMANO EN DIFERENTES ÁREAS.	LABORAL	FORTALEZA	CUMPLIR CON LAS FUNCIONES ENCOMENDADAS POR LA EMPRESA DE FORMA ADECUADA Y REALIZAR MEJORAS EN EL PROCESO DONDE DESARROLLA SU LABOR.	4	15	**OPORTUNIDAD APROVECHAR**	GESTIONAR CON INSTITUCIONES EDUCATIVAS LA REALIZACIÓN DE CAPACITACIONES NECESARIAS PARA EL PERSONAL.	RECIBIR LAS NECESIDA PERSONAL EN CUANT QUE SE TIENEN EN SU TRABAJO CON EL FIN PROGRAMAR LAS CA NECESARIAS PARA EL
	OPORTUNIDAD	CAPACIDAD DE BRINDAR UN SUMINISTRO DE AGUA ADECUADO PARA ATENDER LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS.	OPERATIVO	FORTALEZA	SATISFACER LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES EN CUANTO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	4	15	**OPORTUNIDAD APROVECHAR**	REALIZAR MANTENIMIENTO PREVENTIVOS A LOS TANQUES Y FILTROS DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO, ASÍ COMO A LOS EQUIPOS PARA LA POTABILIZACIÓN DEL SERVICIO	CUMPLIR CON EL PRO MANTENIMIENTO DE LA
	OPORTUNIDAD	ALIANZAS PÚBLICO PRIVADAS	ESTRATÉGICO	FORTALEZA	MANTENER BUENAS RELACIONES CON ENTIDADES PUBLICO PRIVADAS CON EL FIN DE BRINDAR SOLUCIÓN A PROBLEMAS QUE SE PRESENTEN DE FORMAS PERENTORIAMENTE	4	15	**OPORTUNIDAD MODERADA**	MANTENER PERMANENTE COMUNICACIÓN CON EL PERSONAL DE LAS EMPRESAS PUBLICO PRIVADAS, CON EL FIN DE AFIANZAR LAS ALIANZAS	SER CORDIALES CON PERSONAL DE LAS EN QUE SE CUENTA CON
FACTURACIÓN Y RECAUDO	OPORTUNIDAD	CAPACIDAD DE PAGO Y PROCESOS ASOCIADOS A LA ATENCIÓN COMERCIAL DE LOS CLIENTES.	FINANCIERO	FORTALEZA	ADECUADO FLUJO DE CAJA	5	15	**OPORTUNIDAD APROVECHAR**	BRINDAR ADECUADA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL PUBLICO QUE REALIZA PAGOS Y/O PRESENTAN ALGUNA INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO PRESTADO.	AMABILIDAD CON EL P CUMPLIMIENTO DE LA
	OPORTUNIDAD	AUMENTO DE RECAUDO MEDIANTE LA INSTALACIÓN DE MEDIDORES	OPERATIVO	FORTALEZA	AUMENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A NUEVOS USUARIOS INCREMENTO DE LOS INGRESOS POR	5	15	**OPORTUNIDAD APROVECHAR**	EXPANDIR EL SUMINISTRO DEL SERVICIO A NUEVOS USUARIOS Y MANTENER EL BUEN SERVICIO EN LA REPOSICIÓN DE NUEVOS MEDIDORES	INSTALACIÓN DE MEDI MENSUAL, REEMPLAZ EN MAL ESTADO COM

Matriz de Oportunidades | Instructivo | Hoja3

5	15	**OPORTUNIDAD APROVECHAR**	GESTIONAR ESTRATEGIAS DE MERCADO PARA PRESENTAR LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN EL LABORATORIO.	BUSCAR ESTRATEGIAS DE MERCADO PARA BRINDAR MEJORES SERVICIOS Y SUPLIR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES.	COORDINADOR DE LABORATORIO AUXILIAR DE LABORATORIO.	SE LOGRO LA MATERIALIZACIÓN	REALIZAR MERCADEO Y PUBLICIDAD PARA ABRIR NUEVOS MERCADOS E INFORMAR A LAS PERSONAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.	GESTIONAR LA REALIZACIÓN DE LA PAGINA DE INTERNET PARA REALIZAR PUBLICIDAD A LOS SERVICIOS PRESTADO EN LA EMPRESA.
4	15	**OPORTUNIDAD APROVECHAR**	GESTIONAR CON INSTITUCIONES EDUCATIVAS LA REALIZACIÓN DE CAPACITACIONES NECESARIAS PARA EL PERSONAL.	RECIBIR LAS NECESIDADES DEL PERSONAL EN CUANTO A LAS FALENCIAS QUE SE TIENEN EN SU PUESTOS DE TRABAJO CON EL FIN DE SOLICITAR Y PROGRAMAR LAS CAPACITACIONES NECESARIAS PARA EL PERSONAL.	ADMINISTRADOR Y OPERARIOS DE PLANTA	NO SE LOGRO LA MATERIALIZACIÓN	VERIFICAR LAS NECESIDADES DEL PERSONAL QUE LABORA EN ESTA ÁREA Y PROGRAMAR CAPACITACIONES EN PRO DE SUPLIR LAS NECESIDAD DEL PERSONAL.	GENERAR UN CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES.
4	15	**OPORTUNIDAD APROVECHAR**	REALIZAR MANTENIMIENTO PREVENTIVOS A LOS TANQUES Y FILTROS DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO, ASÍ COMO A LOS EQUIPOS PARA LA POTABILIZACIÓN DEL SERVICIO	CUMPLIR CON EL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE LA EMPRESA.	ADMINISTRADOR Y OPERARIOS DE PLANTA	SE LOGRO LA MATERIALIZACIÓN	REGISTRO FOTOGRÁFICO Y DEMÁS EVIDENCIAS QUE SE REALICEN AL MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA Y DE LOS EQUIPOS DEL ÁREA DE POTABILIZACIÓN	INSPECCIONAR Y MONITOREAR LOS EQUIPOS Y LA INFRAESTECUTURA QUE SE UTILIZA PARA LA POTABILIZACIÓN DEL AGUA
4	15	**OPORTUNIDAD MODERADA**	MANTENER PERMANENTE COMUNICACIÓN CON EL PERSONAL DE LAS EMPRESAS PUBLICO PRIVADAS, CON EL FIN DE AFIANZAR LAS ALIANZAS	SER CORDIALES CON EL TRATO AL PERSONAL DE LAS ENTIDADES CON LAS QUE SE CUENTA CON ALIANZAS.	ADMINISTRADOR Y OPERARIOS DE PLANTA	SE LOGRO LA MATERIALIZACIÓN	COMUNICACIÓN PERMANENTE	GENERACIÓN DE CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CUANDO SEA NECESARIO
5	15	**OPORTUNIDAD APROVECHAR**	BRINDAR ADECUADA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL PUBLICO QUE REALIZA PAGOS Y/O PRESENTAN ALGUNA INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO PRESTADO.	AMABILIDAD CON EL PUBLICO. CUMPLIMIENTO DE LAS PQR	FACTURACIÓN Y RECAUDO	SE LOGRO LA MATERIALIZACIÓN	INFORMES PRESENTADOS SOBRE EL ESTADO EN QUE SE ENCUENTRA EL RECAUDO.	REVISIÓN PERIÓDICO DEL SOFTWARE DE FACTURACIÓN Y ARQUEOS DE CAJA
5	15	**OPORTUNIDAD APROVECHAR**	EXPANDIR EL SUMINISTRO DEL SERVICIO A NUEVOS USUARIOS Y MANTENER EL BUEN SERVICIO EN LA REPOSICIÓN DE NUEVOS MEDIDORES	INSTALACIÓN DE MEDIDORES DE FORMA MENSUAL, REEMPLAZANDO FRENADOS Y EN MAL ESTADO COMO TAMBIÉN DE	FACTURACIÓN Y RECAUDO	SE LOGRO LA MATERIALIZACIÓN	REGISTRO FOTOGRÁFICO REGISTRO CAMBIO DE MEDIDORES	PROGRAMA DE USO EFICIENTE Y AHORRO DE AGUA

Matriz de Oportunidades | Instructivo | Hoja3

Página 1

FACTURA RECA	OPORTUNIDAD	AUMENTO DE RECAUDO MEDIANTE LA INSTALACIÓN DE MEDIDORES.	OPERATIVO	FORTALEZA	AUMENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A NUEVOS USUARIOS INCREMENTO DE LOS INGRESOS POR CAMBIOS DE MEDIDORES FRENADOS	5	15	**OPORTUNIDAD APROVECHAR**	EXPANDIR EL SUMINISTRO DEL SERVICIO A NUEVOS USUARIOS Y MANTENER EL BUEN SERVICIO EN LA REPOSICIÓN DE NUEVOS MEDIDORES A USUARIOS ANTIGUOS DE LA EMPRESA.	INSTALACIÓN DE MEDID MENSUAL, REEMPLAZA EN MAL ESTADO COMO CONEXIONES NUEVAS
ADMINISTRATIVOS , FINANCIEROS Y TALENTO HUMANO	OPORTUNIDAD	DISPONIBILIDAD DE PERSONAL COMPETENTE	LABORAL	FORTALEZA	CONTAR SIEMPRE CON PERSONAL IDÓNEO PARA ATENDER CONTINGENCIAS QUE SE PRESENTE EN CUALQUIER MOMENTO.	5	15	**OPORTUNIDAD APROVECHAR**	VELAR POR EL BIENESTAR DEL PERSONAL, SER BUEN LÍDER, MANTENER BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES CON EL EQUIPO DE TRABAJO.	REALIZAR ACTIVIDADES EN PRO DEL BIENESTAI CON ESTO SE LOGRA QUE DE LA EMPRESA SE SIE TENGA BUEN SENTIDO POR LA ORGANIZACIÓ
SGSST	OPORTUNIDAD	BIENESTAR FÍSICO Y MENTAL DE LOS TRABAJADORES.	LABORAL	FORTALEZA	PERSONAL EN BUENAS CONDICIONES DE SALUD PARA EJERCER SUS ACTIVIDADES EN LA EMPRESA	4	15	**OPORTUNIDAD MODERADA**	MANTENER LA MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN.	REALIZAR SEGUIMIENT FORMA PERMANENTE.
	OPORTUNIDAD	ÍNDICES DE ACCIDENTALIDAD BAJOS	LABORAL	FORTALEZA	BUENA IMAGEN DE LA EMPRESA EN CUENTO A LA FORMA DE REALIZAR SUS PROCESOS DE FORMA SEGURA.	5	15	**OPORTUNIDAD APROVECHAR**	APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LOS DIFERENTES ACTIVIDADES Y MANTENER BUENAS PRACTICAS DE SEGURIDAD	REALIZAR CAPACITACI INCENTIVAR EL AUTOC PERSONAL.
	OPORTUNIDAD	CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD	LABORAL	FORTALEZA	NO SE RECIBIRÁ SANCIONES POR PARTE DEL GOBIERNO POR FALTA DE CUMPLIMIENTO DE LA NORMA.	4	15	**OPORTUNIDAD MODERADA**	MANTENER ACTUALIZADA LA MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES DE LA EMPRESA.	EXIGIR LA REALIZACIÓN LA EMPRESA CUMPLIE DE SEGURIDAD, SIN EL LA MISMA NO SE PODR LABORES

Matriz de Oportunidades | Instructivo | Hoja3

5	15	**OPORTUNIDAD APROVECHAR**	EXPANDIR EL SUMINISTRO DEL SERVICIO A NUEVOS USUARIOS Y MANTENER EL BUEN SERVICIO EN LA REPOSICIÓN DE NUEVOS MEDIDORES A USUARIOS ANTIGUOS DE LA EMPRESA.	INSTALACIÓN DE MEDIDORES DE FORMA MENSUAL, REEMPLAZANDO FRENADOS Y EN MAL ESTADO COMO TAMBIÉN DE CONEXIONES NUEVAS	FACTURACIÓN Y RECAUDO	SE LOGRO LA MATERIALIZACIÓN	REGISTRO FOTOGRÁFICO REGISTRO CAMBIO DE MEDIDORES	PROGRAMA DE USO EFICIENTE Y AHORRO DE AGUA
5	15	**OPORTUNIDAD APROVECHAR**	VELAR POR EL BIENESTAR DEL PERSONAL, SER BUEN LÍDER, MANTENER BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES CON EL EQUIPO DE TRABAJO.	REALIZAR ACTIVIDADES PERMANENTES EN PRO DEL BIENESTAR DEL PERSONAL, CON ESTO SE LOGRA QUE EL PERSONAL DE LA EMPRESA SE SIENTA A GUSTO Y TENGA BUEN SENTIDO DE PERTENENCIA POR LA ORGANIZACIÓN.	ADMINISTRADOR	SE LOGRO LA MATERIALIZACIÓN	REGISTROS DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN PRO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA	MANTENER LAS ACTIVIDADES CONSTANTES PARA UNIR AL PERSONAL Y GENERAL SENTIDO DE PERTENENCIA EN LE PERSONAL.
4	15	**OPORTUNIDAD MODERADA**	MANTENER LA MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN.	REALIZAR SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE FORMA PERMANENTE.	PROFESIONAL DEL SG-SST	SI SE LOGRO LA MATERIALIZACIÓN	ANÁLISIS MENSUAL DE INDICADORES CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO	INFORME MENSUALES DE LA GESTIÓN REALIZADA.
5	15	**OPORTUNIDAD APROVECHAR**	APLICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LOS DIFERENTES ACTIVIDADES Y MANTENER BUENAS PRACTICAS DE SEGURIDAD	REALIZAR CAPACITACIONES PARA INCENTIVAR EL AUTOCUIDADO EN EL PERSONAL.	PROFESIONAL DEL SG-SST	SI SE LOGRO LA MATERIALIZACIÓN	CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES. DIVULGACIONES DE LOS PROTOCOLOS, PROCEDIMIENTOS Y DEMÁS DOCUMENTACIÓN PARA EJERCER LAS ACTIVIDADES DE FORMA SEGURA.	INFORME MENSUAL REGISTRO FOTOGRÁFICO REGISTRO DE ASISTENCIA.
4	15	**OPORTUNIDAD MODERADA**	MANTENER ACTUALIZADA LA MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES DE LA EMPRESA.	EXIGIR LA REALIZACIÓN DE TRABAJOS EN LA EMPRESA CUMPLIENDO CON NORMAS DE SEGURIDAD, SIN EL CUMPLIMIENTO DE LA MISMA NO SE PODRÁ EJECUTAR LABORES	PROFESIONAL DEL SG-SST	SI SE LOGRO LA MATERIALIZACIÓN	SUPERVISIÓN A ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA EMPRESA PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE SEGURIDAD ESTABLECIDAS	INFORME MENSUAL INDICADORES DE GESTIÓN

Matriz de Oportunidades | Instructivo | Hoja3

	OPORTUNIDAD	CERTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS	LABORAL	FORTALEZA	COMPETITIVIDAD EN EL MERCADO	2	15	**OPORTUNIDAD MODERADA**	MANTENER MEJORA CONTINUA CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.	IMPLEMENTAR PLANES MEJORAR NO CONFOR RESULTANTES DE AUD Y EXTERNAS.
	OPORTUNIDAD	AMBIENTE LABORAL SANO Y BUENAS CONDICIONES DE SALUD DE LOS TRABAJADORES	LABORAL	FORTALEZA	MEJOR RENDIMIENTOS DEL PERSONAL Y CONDICIONES OPTIMAS DE SALUD Y LA IMAGEN DE LA EMPRESA, DISMINUCIÓN DEL AUSENTISMO LABORAL	4	15	**OPORTUNIDAD MODERADA**	MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SGSST	AUDITORIA INTERNAS Y REVISIÓN DE LA MATRI LABORAL, EXÁMENES OCUPACIONALES, MA
GESTIÓN DE CALIDAD	OPORTUNIDAD	CAPACIDAD FINANCIERA PARA ASUMIR LOS COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN DEL SGC	PRESUPUESTAL	FORTALEZA	COMPETITIVIDAD EN LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA EMPRESA	3	15	**OPORTUNIDAD MODERADA**	ACTUALIZACIÓN DOCUMENTAL DEL SGC ASÍ COMO LA IMPLEMENTACIÓN DEL MISMO	GESTIONAR EL PRESU NECESARIO PARA IR DA CUMPLIMIENTO A LAS SGC
	OPORTUNIDAD	CAPACIDAD TÉCNICA Y TECNOLÓGICA	TECNOLÓGICA	FORTALEZA	CUMPLIR CON LOS REQUERIMIENTOS NECESARIOS TANTO TÉCNICOS COMO TECNOLÓGICOS EN TODAS LAS ÁREAS DE LA EMPRESA PARA DAR CUMPLIMIENTO A LOS REQUERIMIENTOS DE LAS NORMAS Y LOS ENTES DE CONTROL REGULATORIOS	4	15	**OPORTUNIDAD MODERADA**	CONTAR CON EL PROCEDIMIENTO DE COMPRA PARA LOS EQUIPOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS NECESARIOS PARA CUMPLIR CON LAS EXIGENCIAS ESTABLECIDAS	MANTENER AL DÍA EN C MANTENIMIENTO Y CAL EQUIPOS NECESARIOS EJECUCIÓN DE LAS AC TAREAS OPERATIVAS
	OPORTUNIDAD	CAPACIDAD DE ADQUIRIR CERTIFICACIÓN EN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ESTRATÉGICO	FORTALEZA	SER MAS COMPETENTE PARA EL MERCADO	4	15	**OPORTUNIDAD MODERADA**	IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN TODOS LOS PROCESOS DE LA EMPRESA	CUMPLIR, VIGILAR Y M LOS PROCESOS Y DOC SISTEMA DE GESTIÓN D
ÓN	OPORTUNIDAD	NO SE CUENTA CON UNA COMPETENCIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	ESTRATÉGICO	FORTALEZA	LA EMPRESA EN LA ACTUALIDAD ES LA ÚNICA QUE TIENE POSIBILIDAD DE DISTRIBUIR EL AGUA POTABLE A LA POBLACIÓN	5	15	**OPORTUNIDAD APROVECHAR**	CONTAR CON UNA LÍNEA DE ADUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN EN OPTIMAS CONDICIONES	MANTENIMIENTOS PER REDES DE DISTRIBUCIÓ
					LA EMPRESA CUENTA CON UNA RED					

Matriz de Oportunidades | Instructivo | Hoja3

Página 2

2	15	**OPORTUNIDAD MODERADA**	MANTENER MEJORA CONTINUA CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.	IMPLEMENTAR PLANES DE ACCIÓN PARA MEJORAR NO CONFORMIDADES RESULTANTES DE AUDITORIAS INTERNAS Y EXTERNAS.	PROFESIONAL DEL SG-SST	SI SE LOGRO LA MATERIALIZACIÓN	CUMPLIMIENTO AL PLAN DE TRABAJO ANUAL Y AL CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES	IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN.
4	15	**OPORTUNIDAD MODERADA**	MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SGSST	AUDITORIA INTERNAS Y EXTERNAS, REVISIÓN DE LA MATRIZ DE AUSENTISMO LABORAL, EXÁMENES MÉDICOS OCUPACIONALES, MATRIZ DE PELIGRO	PROFESIONAL DEL SG-SST	SI SE LOGRO LA MATERIALIZACIÓN	PLAN DE AUDITORIA Y PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNAS	AUDITORIA INTERNA
3	15	**OPORTUNIDAD MODERADA**	ACTUALIZACIÓN DOCUMENTAL DEL SGC ASÍ COMO LA IMPLEMENTACIÓN DEL MISMO	GESTIONAR EL PRESUPUESTO NECESARIO PARA IR DANDO CUMPLIMIENTO A LAS EXIGENCIAS DEL SGC	ENCARGADO DEL GG	SE HA LOGRADO LA MATERIALIZACIÓN	SE EVIDENCIA QUE SE HA DADO CUMPLIMIENTO A LA ACTUALIZACIÓN DOCUMENTAL, ASÍ COMO LA IMPLEMENTACIÓN DEL MISMO	GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS
4	15	**OPORTUNIDAD MODERADA**	CONTAR CON EL PROCEDIMIENTO DE COMPRA PARA LOS EQUIPOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS NECESARIOS PARA CUMPLIR CON LAS EXIGENCIAS ESTABLECIDAS	MANTENER AL DÍA EN CUANTO A MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN LOS EQUIPOS NECESARIOS PARA LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y TAREAS OPERATIVAS Y ESTRATÉGICAS	ENCARGADO DEL SGGC	SE HA LOGRADO LA MATERIALIZACIÓN	SE EVIDENCIA QUE EXISTE UN CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTOS DE LOS EQUIPOS	SERVICIOS TECNOLÓGICOS FRECUENTES
4	15	**OPORTUNIDAD MODERADA**	IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN TODOS LOS PROCESOS DE LA EMPRESA	CUMPLIR, VIGILAR Y MONITOREAR TODOS LOS PROCESOS Y DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ENCARGADO DEL SGGC	SE HA LOGRADO LA MATERIALIZACIÓN	CONTROL EN LA DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANTENER AL DÍA EL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
5	15	**OPORTUNIDAD APROVECHAR**	CONTAR CON UNA LÍNEA DE ADUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN EN OPTIMAS CONDICIONES	MANTENIMIENTOS PERIÓDICOS A LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN Y ADUCCIÓN	FONTANEROS	SE HA LOGRADO LA MATERIALIZACIÓN	CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTOS Y BITÁCORA DE ACTIVIDADES DE LOS FONTANEROS	VIGILAR Y MITIGAR LOS POSIBLES DAÑOS A LA RED DE DISTRIBUCIÓN

Página 2

Matriz de Oportunidades | Instructivo | Hoja3

GESTIÓN DE CALIDAD	OPORTUNIDAD	CAPACIDAD FINANCIERA PARA ASUMIR LOS COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN DEL SGC	PRESUPUESTAL	FORTALEZA	COMPETITIVIDAD EN LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA EMPRESA	3	15	**OPORTUNIDAD MODERADA**	ACTUALIZACIÓN DOCUMENTAL DEL SGC ASÍ COMO LA IMPLEMENTACIÓN DEL MISMO	GESTIONAR EL PRESU NECESARIO PARA IR D CUMPLIMIENTO A LAS SGC
	OPORTUNIDAD	CAPACIDAD TÉCNICA Y TECNOLÓGICA	TECNOLÓGICA	FORTALEZA	CUMPLIR CON LOS REQUERIMIENTOS NECESARIOS TANTO TÉCNICOS COMO TECNOLÓGICOS EN TODAS LAS ÁREAS DE LA EMPRESA PARA DAR CUMPLIMIENTO A LOS REQUERIMIENTOS DE LAS NORMAS Y LOS ENTES DE CONTROL REGULATORIOS	4	15	**OPORTUNIDAD MODERADA**	CONTAR CON EL PROCEDIMIENTO DE COMPRA PARA LOS EQUIPOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS NECESARIOS PARA CUMPLIR CON LAS EXIGENCIAS ESTABLECIDAS	MANTENER AL DÍA EN C MANTENIMIENTO Y CAL EQUIPOS NECESARIOS EJECUCIÓN DE LAS AC TAREAS OPERATIVAS
	OPORTUNIDAD	CAPACIDAD DE ADQUIRIR CERTIFICACIÓN EN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ESTRATÉGICO	FORTALEZA	SER MAS COMPETENTE PARA EL MERCADO	4	15	**OPORTUNIDAD MODERADA**	IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN TODOS LOS PROCESOS DE LA EMPRESA	CUMPLIR, VIGILAR Y M LOS PROCESOS Y DOC SISTEMA DE GESTIÓN C
DISTRIBUCIÓN	OPORTUNIDAD	NO SE CUENTA CON UNA COMPETENCIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	ESTRATÉGICO	FORTALEZA	LA EMPRESA EN LA ACTUALIDAD ES LA ÚNICA QUE TIENE POSIBILIDAD DE DISTRIBUIR EL AGUA POTABLE A LA POBLACIÓN	5	15	**OPORTUNIDAD APROVECHAR**	CONTAR CON UNA LÍNEA DE ADUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN EN OPTIMAS CONDICIONES	MANTENIMIENTOS PER REDES DE DISTRIBUCIÓ
	OPORTUNIDAD	REDES DE DISTRIBUCIÓN PROPIAS DE LA EMPRESA	ESTRATÉGICO	FORTALEZA	LA EMPRESA CUENTA CON UNA RED DE DISTRIBUCIÓN PROPIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO	5	15	**OPORTUNIDAD APROVECHAR**	CONOCIMIENTOS SOBRE LA RED DE DISTRIBUCIÓN EN TODOS LOS SECTORES DEL CORREGIMIENTO	FRECUENCIA EN LA RE DE DISTRIBUCIÓN
	OPORTUNIDAD	POSIBILIDAD DE AMPLIACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO	ESTRATÉGICO	FORTALEZA	POTENCIALIZAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EL CORREGIMIENTO	5	15	**OPORTUNIDAD APROVECHAR**	CONOCIMIENTO SOBRE LOS POT DEL CORREGIMIENTO	CONOCER LA AMPLIAC DEL CORREGIMIENTO

Página 2

Matriz de Oportunidades | Instructivo | Hoja3

3	15	**OPORTUNIDAD MODERADA**	ACTUALIZACIÓN DOCUMENTAL DEL SGC ASÍ COMO LA IMPLEMENTACIÓN DEL MISMO	GESTIONAR EL PRESUPUESTO NECESARIO PARA IR DANDO CUMPLIMIENTO A LAS EXIGENCIAS DEL SGC	ENCARGADO DEL GG	SE HA LOGRADO LA MATERIALIZACIÓN	SE EVIDENCIA QUE SE HA DADO CUMPLIMIENTO A LA ACTUALIZACIÓN DOCUMENTAL, ASÍ COMO LA IMPLEMENTACIÓN DEL MISMO	GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS
4	15	**OPORTUNIDAD MODERADA**	CONTAR CON EL PROCEDIMIENTO DE COMPRA PARA LOS EQUIPOS TÉCNICOS Y TECNOLÓGICOS NECESARIOS PARA CUMPLIR CON LAS EXIGENCIAS ESTABLECIDAS	MANTENER AL DÍA EN CUANTO A MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN LOS EQUIPOS NECESARIOS PARA LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y TAREAS OPERATIVAS Y ESTRATÉGICAS	ENCARGADO DEL SGGC	SE HA LOGRADO LA MATERIALIZACIÓN	SE EVIDENCIA QUE EXISTE UN CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTOS DE LOS EQUIPOS	SERVICIOS TECNOLÓGICOS FRECUENTES
4	15	**OPORTUNIDAD MODERADA**	IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN TODOS LOS PROCESOS DE LA EMPRESA	CUMPLIR, VIGILAR Y MONITOREAR TODOS LOS PROCESOS Y DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	ENCARGADO DEL SGGC	SE HA LOGRADO LA MATERIALIZACIÓN	CONTROL EN LA DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANTENER AL DÍA EL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
5	15	**OPORTUNIDAD APROVECHAR**	CONTAR CON UNA LÍNEA DE ADUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN EN OPTIMAS CONDICIONES	MANTENIMIENTOS PERIÓDICOS A LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN Y ADUCCIÓN	FONTANEROS	SE HA LOGRADO LA MATERIALIZACIÓN	CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTOS Y BITÁCORA DE ACTIVIDADES DE LOS FONTANEROS	VIGILAR Y MITIGAR LOS POSIBLES DAÑOS A LA RED DE DISTRIBUCIÓN
5	15	**OPORTUNIDAD APROVECHAR**	CONOCIMIENTOS SOBRE LA RED DE DISTRIBUCIÓN EN TODOS LOS SECTORES DEL CORREGIMIENTO	FRECUENCIA EN LA REVISIÓN DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN	FONTANEROS	SE HA LOGRADO LA MATERIALIZACIÓN	CUMPLIR CON EL CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTOS Y BITÁCORA DE ACTIVIDADES	MODERAR Y REDUCIR LOS POSIBLES DAÑOS DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN
5	15	**OPORTUNIDAD APROVECHAR**	CONOCIMIENTO SOBRE LOS POT DEL CORREGIMIENTO	CONOCER LA AMPLIACIÓN URBANÍSTICA DEL CORREGIMIENTO	ADMINISTRADOR	SE HA LOGRADO LA MATERIALIZACIÓN	TENER EN CUENTA LAS ACTUALIZACIONES DEL POT DEL CORREGIMIENTO PARA ESTAR AL DÍA CON LAS AMPLIACIONES DE LA RED	TENER CONOCIMIENTO DE LAS POSIBLES AMPLIACIONES URBANÍSTICAS DEL CORREGIMIENTO

Matriz de Oportunidades | Instructivo | Hoja3

- **6.3 Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos:** Matriz de Objetivos (GC-MT-O6 Versión 2, 08-07-2021), del cual se le hicieron ajustes para una mejor comprensión y medición.

	ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-	CODIGO
		VERS
	GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA: 1
	MATRIZ DE OBJETIVOS	HO

No	OBJETIVO	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	META	INDICADOR	FRECUENCIA MEDICION
1	Ofrecer servicio de análisis fisicoquímicos y microbiológicos de agua con calidad, excelencia, continuidad y eficiencia	Establecer políticas de comercialización de los servicios que ofrece el área laboratorio Adquirir los dispositivos técnicos para el control de perdidas técnicas y comerciales en el sistema de laboratorio	Gestionar la compra de equipos e insumos en el laboratorio para garantizar la eficiencia, cumplimiento y calidad del servicio. Realizar evaluación de la satisfacción de los clientes. Ofrecer el portafolio de servicios que se prestan en el laboratorio de la Asociación de Usuarios.	60%	# de cotizaciones efectivas/ # total de cotizaciones presentadas *100	Trimestral
				50%	(# de clientes nuevos/# total de clientes)*100	Anual
				5%	(# de pruebas de agua rechazadas/ Total de pruebas realizadas)*100	Trimestral

SION: 1
16-01-2020
OJA: 1

MATRIZ VERIFICADA CON LAS GC-RF-06 CARACTERIZACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N
		98%			100%			96%		
9%										
		0%			0%			0%		

			Asociación de Usuarios.	100%	Total de mantenimiento ejecutados laboratorio / Total de mantenimientos programados *100	Anual
2	Cumplir con la legislación vigente y con los compromisos de Responsabilidad social.	Realizar seguimiento y monitoreo a los requisitos legales y ambientales y establecer el compromiso de la Asociación en el cumplimiento de estos	Revisar con el abogado los requisitos legales y reglamentarios aplicable a la empresa y la manera de que la Asociación cumpla estos requisitos. Celebración de fechas ambientales establecidos en la normatividad. Concientización a la comunidad sobre el uso eficiente del agua, humedales, ríos, cuencas, etc.	0	# de sanciones, investigaciones realizadas por incumplimientos a requisitos legales	Semestral Junio - Diciembre
				80%	Actividades de capacitaciones realizadas con la comunidad / Total de las actividades planeadas*100	Semestral Junio - Diciembre
3	Satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios	Alianza con organismos externo para abastecimiento de agua en caso de ausencia de esta	Convenio con los cuerpo de bomberos de Barcelona y Calarcá para el suministro de agua en carrotanque. Entrega y socialización de calendario ambiental anual. Programa agresivo para reparaciones y	80%	Numero de encuestas con nivel de satisfacción superior al 80% / Total de encuestas aplicadas * 100	Mensual

	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
7	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N
8			98%			100%			96%		
9	9%										
10			0%			0%			0%		
11											
12				1						0	

15	3	expectativas de los usuarios (clientes).	ausencia de esta. Diseñar herramientas para incentivar a los usuarios del servicio. (Calendarios etc.)	sellamiento de fugas de agua. Revisar periódicamente las instalaciones hidráulicas con el fin de evidenciar posibles fugas que perjudique el buen servicio prestado a los clientes.	75%	Numero de PQR´S que no accede / total de PQR´S * 100	Mensual
16	4	Incrementar los ingresos de la empresa para hacerla sostenible económicamente.	Diseñar y/o analizar con gerencia la estructura de nuevos negocios.	Análisis de muestras de laboratorios mas especializadas que incluyan (parámetros especializados en metales pesados, nitrato, nitrilo,DBQ,DQO, Entre otros). Políticas de disminución de cartera	>4%	Ingresos - Egresos =>1	Mensual
17					10%	(# de deudores morosos mayores a 2 periodos/ Total de suscriptores) / 100	Mensual
18					99%	(Valor facturado / Valor Recaudado * 100	Mensual
19					20%	(Agua facturada /agua captada) * 100	Mensual
					70%	Obligaciones Financieras / Ventas Netas	Mensual

2020 2021

	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
15	0%	40%	100%	50%	100%	40%	50%	100%	100%	43%	0%
16	87%	36%	28%	24%	78%	45%	69%	79%	62%	99%	107%
17	6%	6%	6%	7%	7%	6%	6%	6%	5%	5%	5%
18	99%	97%	157%	89%	107%	125%	81%	101%	105%	94%	114%
19	22%	12%	17%	17%	12%	6%	6%	6%	7%	25%	15%
	52%	64%	97%	76%	87%	55%	31%	21%	81,85%	82%	93%

Página 1

	A	B	C	D	E	F	G
20					70%	Obligaciones Financieras / Ventas Netas	Mensual
21	5	Contar con los recursos y equipos necesarios y en optimas condiciones para la prestación de los servicios.	Diseñar y ejecutar un programa para mantenimiento correctivo y preventivo de toda la infraestructura. Contratar personal idóneo Contar con proveedores confiables y que ofrezcan productos amigables con el medio ambiente.	Contar con recurso humano idóneo para labores a ejecutar. Actualización de equipo para labores operativas, administrativas de laboratorio y comercial. Cronograma de mantenimientos y su respectiva ejecución.	100%	Total de mantenimiento ejecutados planta/ Total de mantenimientos programados *100	Anual
22					100%	Personal que cumple perfil de cargos / total de personas que labora para la empresa * 100	Anual
23					80%	Numero de evaluaciones del desempeño superior al 80% / Total de evaluaciones aplicadas *100	Anual
24					80%	Numero de proveedores con calificación B y C/ Total de proveedores calificados *100	Semestral Junio - Diciembre

20	52%	64%	97%	76%	87%	55%	31%	21%	81,85%	82%	93%
21											
22	93%										
23											
24						38%					

25					80%	Numero de encuestas de clima organizacional superior al 80% / Total de encuestas aplicadas *100	Anual
26	6	Contribuir en la preservación del medio ambiente.	Desarrollar programas medioambientales involucrando la comunidad en general.	1. Celebraciones especiales resaltando las fechas ambientales establecidas en el calendario. 3. Realizar concursos incluyendo la comunidad e instituciones educativa. 4. Circuito de observación. 5.Diseñar mecanismos de motivación para uso eficiente del recurso.	100%	No de actividades realizadas/ No de actividades programadas *100	Semestral Junio - Diciembre
27	7	Contar con recurso humano competente y capacitado	Gestionar formación en Tic´s y temas de innovación dirigida a todo el personal de AUS.	Capacitación en aspectos técnicos, de equipos, herramientas y material de laboratorio, además de capacitaciones en tecnología y software contable, y en el laboratorio implementar norma NTC 17025.	80%	Capacitaciones realizadas/capacitaciones programadas * 100	Semestral Junio - Diciembre
28	8	Mejorar continuamente los procesos.	Diseñar y ejecutar mínimamente 2 auditorias al año (interna y externa) a los diferentes procesos de la empresa.	Realización de auditorias en todas las áreas de la empresa.	50%	Numero de ACPM cerradas/ total de ACPM documentadas * 100	Semestral Junio - Diciembre
	9	Establecer el cumplimiento del SG-SST y SGC	Contratar personal idóneo que cumpla con el perfil exigido para esta área.	Evaluación del SG-SST	70%	% cumplimiento sistema de seguridad y salud en el trabajo	Anual

25						64%					
26						100%					
27						89%					
28						75%					

- **7.4 Comunicación, Evidencia 9**: Se ajustó la matriz de comunicaciones (GG-MT-03, Versión 2, 13-04-2020) con fecha de actualización del 29/10/2021

1		ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-		CODIGO	GC-MT-03	
2				VERSION	2	
3		GESTIÓN DE CALIDAD		FECHA	13/04/2020	
4		MATRIZ COMUNICACIÓN		HOJA	1 DE 1	
5						
6	FECHA DE ACTUALIZACION : 29/10/2021					
7						
8	OBJETIVO	Identificar el flujo de la comunicación, para determinar las dinámicas de la misma en la Firma, tanto interna como externamente, para divulgar los actos administrativos, las decisiones y las acciones que se desprenden de la gestión en los diversos procesos.				
9						
10	NOMBRE DEL PROCESO	QUE COMUNICAR	A QUIEN COMUNICAR	COMO COMUNICAR	QUIEN COMUNICA	CUANDO COMUNICAR
11	GESTIÓN GERENCIAL	Solicitud de recursos	Todas las areas	Correo corporativo, Reunion	Administrador General	Anualmente, cuando exista modificacion
12		Responsabilidades y Autoridades del SGC	Todas las areas	Inducción y re inducción, Reunion	Administrador General, coordinador del SGC	Anualmente, cuando exita modificacion
13		Manuales, protocolos y registros	A todo el personal de las areas invlucradas.	Correo corporativo, capacitacion impartida al personal de acuerdo al manual, protocolo o registro a divulgar.	Administrador General, lider de area, coordinador del SGC	Cuando se apruebe un documento, cuando exista modificacion a un Manual, Protocolo o registro.
14		Misión, Visión, Valores Corporativos y Objetivos de la Compañía	Todo el personal de la Asociación De Usuarios De Servicios De Barcelona Quindío -Esp	Correo corporativo, Grupo AUS whatsapp, induccion, re-induccion, Pildoras seguras.	coordinador del SGC	• Modificación de contenido. • Cuando se realiza inducción y reinducción al personal. • Durante la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
15		Evaluación del desempeño	Todo el personal de la Asociación De Usuarios De Servicios De Barcelona Quindío -Esp	Reunion Personal, Documento impreso.	Administrador General, Secretaria administrativa	Anualmente
16		Compromiso frente al Sistema de Gestión de la Calidad (Políticas y Objetivos)	Todo el personal de la Asociación De Usuarios De Servicios De Barcelona Quindío -Esp	Grupo AUS whatsapp, Correo corporativo, induccion, re-induccion, Cartelera informativa.	coordinador del SGI	Anual, cuando exita modificacion

Página 1

	A	B	C	D	E	F
17	GESTION DE CALIDAD	Certificación y Renovación del Sistema de Gestión de Calidad	Entes Certificadores	Correo Corporativo, Telefónicamente.	Adminitrador General, Coordinador SGC	• Cuando se requiera implementar el Sistema de Gestión de Calidad. • Cuando se termina el proceso de Certificación de la compañía. • Cada que se genere una nueva Normatividad. • Cuando se detecte la necesidad.
18		Matriz de comunicación	Todo el personal de la Asociación De Usuarios De Servicios De Barcelona Quindío -Esp	Capacitacion, correos electronicos corporativos.	coordinador del SGC	• Cuando se detecte la necesidad. • Durante la implementación del Sistema de Gestión de Calidad. • Cuando se diseñe y modifique el Sistema de Gestión de Calidad.
19		Sistema de Gestión de la Calidad (Desempeño de los procesos y procedimientos)	Todo el personal de la Asociación De Usuarios De Servicios De Barcelona Quindío -Esp	Capacitaciones, Cartelera informativa, correos corporativos, Documentos del Sistema.	coordinador del SGC	Cuando se actualice documentos del sistema de gestion.
20		No Conformidades y Planes de mejoramiento	Dependencia a la cual se le levanto la no conformidad	correos electronicos corporativos, Circular.	Administrador general, coordinador del SGC	Cuando se levante una no conformidad, cuando se desarrolle un plan de mejoramiento.
21		Plan de entrenamiento (Formación y Capacitación)	Todo el personal de la Asociación De Usuarios De Servicios De Barcelona Quindío -Esp	Correos electronicos , capacitacion.	coordinador del SGI	Anualmente
22		Plan de auditoria	Todo el personal de la Asociación De Usuarios De Servicios De Barcelona Quindío -Esp	Capacitaciones, correos corporativos.	Administrador general, coordinador del SGI	Anualmente, cuando se requiera.
23	POTABILIZACIN DE AGUA	Agua con alta turbiedad	Administrador General	Comunicación telefonica, whatsapp	Administrador encaragado de la planta, Operario de planta de turno	Cuando se presente el hecho
24		El no ingreso a la planta de agua	Administrador General	Comunicación telefonica, whatsapp	Administrador encaragado de la planta, Operario de planta de turno	Cuando se presente el hecho
25		Bajo caudal	Administrador General	Comunicación telefonica, whatsapp	Administrador encaragado de la planta, Operario de planta de turno	Cuando se presente el hecho
26		Daños de equipos	Administrador General - Area de compras	Comunicación telefonica, whatsapp	Administrador encaragado de la planta, Operario de planta de turno	Cuando se presente el hecho
27		Cortes de agua en linea de conduccion y disribucion	Administrador General - Area administrativa y financiera	Comunicación telefonica	Fontaneros	Cuando se presente el hecho
28	DISTRIBUCION	Daños presentados en redes de acueducto	Administrador General - Area administrativa y financiera	Comunicación telefonica	Fontaneros	Cuando se presente el hecho
29		Lecturas de contador	Secretaria Recaudadora	Libro de lectura	Fontaneros	Mensualmente
30		Cambio de valvula o hidrante	Administrador General - Area administrativa y financiera	Comunicación telefonica - Verbal	Fontaneros	Cuando se presente el hecho
31	CONTROL Y MONITOREO (LABORATORIO)	Resultados de laboratorio	Clientes	Comunicación telefonica, Correo electrónico.	Coordinador del laboratorio, Microbiologo, Quimico.	Cada que un cliente solicite el servicio.
32		Daños de equipos	Administrador General - Area de compras	Comunicación telefonica, whatsapp	Coordinador del laboratorio, Auxiliar de laboratorio	Cada que un equipo se dañe
33		Elaboracion informes	Clientes	Comunicación telefonica, Correo electrónico.	Coordinador del laboratorio, Microbiologo, Quimico.	Cada que un cliente solicite el servicio.
34		Novedades y elaboracion de nómina	Administrador General	Correo electronico, de forma verbal.	Secretaria administrativa y financiera	Mensualmente y cuando se requiera.

Página 2

Página 3

35		Perfil de Cargos	Todo el personal de la Asociación De Usuarios De Servicios De Barcelona Quindío -Esp	Capacitaciones, correos corporativos, induccion y re-induccion.	Secretaria administrativa y financiera, Coordinador SGC	Cuando ingresa personal nuevo a la empresa, anualmente, cuando se requiera.
36	ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	Decisiones de la Dirección sobre el personal (Horarios, Actividades a desarrollar, notificaciones disciplinarias, Período vacacional)	Todo el personal de la Asociación De Usuarios De Servicios De Barcelona Quindío -Esp	correos corporativos, circulares, via telefonica.	Administrador General, Secretaria administrativa	Cuando se requiera.
37		Pago a proveedores	Administrador General	correos corporativos, Verbalmente	Secretaria administrativa	Permanentemente
38		Informes a entes de control, junta administradora, administrador y personal de la empresa.	Administrador General o al Personal cuando corresponda divulgar la informacion.	Correo electrónico	Secretaria administrativa	Cuando exista el requerimiento
39		Informes financieros	Administrador General, Junta directiva	Reunion	Secretaria administrativa	Cada tres meses.
40		Cronograma de mantenimiento recursos tecnológicos	Administrador General, Lideres de areas.	Correo electrónico de acuerdo al cronograma de mantenimiento.	Secretaria administrativa, Coordinador de laboratorio.	De acuerdo al cronograma de mantenimiento establecido y aprobado por el administrador general.
41		Orden de compra	Proveedor del producto o servicio	Correo electronico, telefonicamente.	Secretaria administrativa	Cuando se requiera
42		Existencia de insumos y materiales	Administrador General	Por medio de formato AF-R/F-18 Solicitud de materiales.	Fontanero y secretaria administrativa	Cuando se requiera

Página 4

42		Existencia de insumos y materiales	Administrador General	Por medio de formato AF-R/F-18 Solicitud de materiales.	Fontanero y secretaria administrativa	Cuando se requiera
43		Comunicados generales a la comunidad. (Cortes de agua, reuniones, etc)	Administrador General	Redes sociales facebook	Secretaria administrativa - secretaria auxiliar	Cuando se requiera
44		Evaluación y Reevaluación de proveedores	Al proveedor	Correo Electrónico	Secretaria administrativa, administrador general	Anualmente, cuando se requiera.
45		Plan anual de trabajo	Todo el personal de la Asociación De Usuarios De Servicios De Barcelona Quindío -Esp	Reunion, correo electronico Y/O Grupo AUS whatsapp	coordinador del SGC	Anualmente
46		Capacitaciones, riesgos	Todo el personal de la Asociación De Usuarios De Servicios De Barcelona Quindío -Esp	Capacitaciones, Reuniones	coordinador del SGC, Administrador General	Una vez al mes
47	SGSST	Induccion y Re-induccion	Todo el personal de la Asociación De Usuarios De Servicios De Barcelona Quindío -Esp	Capacitacion, correos electronicos corporativos.	coordinador del SGC, Administrador General	Anualmente, Cuando ingresa personal nuevo.
48		Entrenamiento y Re-entrenamiento de alturas	operarios planta, fontaneros	Circular, Grupo AUS whatsapp, Correo Electronico.	coordinador del SGC, Secretaria Administrativa	Anualmente, cuando se requiera.
49		Entrega de EPP	Todo el personal de la Asociación De Usuarios De Servicios De Barcelona Quindío -Esp	Reunion, Correos electronico corporativo, Acta de entrega.	coordinador del SGC, Secretaria Administrativa, administrador general.	Anualmente, cuando se requiera.
50		Seguridad Social	Secretaria Administrativa, Administrador General	Telefonicamente, Correos electronicos, Reunion	Coordinador del SGC	Mensualmente y cuando se requiera.
51		Supervicion deactividades critic	Administrador General	Telefonicamente	Coordinador del SGC	Cuando se requiera.
52						
53						
54	**Nicolas Torres**					
55	**Modifico**		**Aprobo:**			
56	**Encargado Sgc**		**Administrador**			

Página 5

- **7.1.2 Personas, Evidencia 10:** Se realizan cambios al manual de contratación GC-MN-02 de acuerdo a las exigencias y necesidades de la empresa, con relación al manual de funciones, así como también el grupo de contratación.

	ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-	**CÓDIGO**	GG-MN-02
		VERSIÓN	5
	GESTIÓN GERENCIAL	**FECHA**	16/11/2021
	MANUAL DE CONTRATACIÓN	**HOJA**	7 de 9

1. **OBJETIVO GENERAL**

Este manual, tiene por objetivo un adecuado manejo del proceso de selección para la **ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-**, siendo este, muy importante para la organización, estableciendo una secuencia ordenada para el proceso de selección de personal, clasificando los candidatos más adecuados al puesto del trabajo ofertado.

2. **RESPONSABILIDAD DE APLICACIÓN:**

El responsable de la aplicación del presente manual es la persona encargada del área administrativa y financiera, quien realiza la convocatoria de las ofertas de empleo de la **ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-** y se encarga del proceso hasta su debida contratación.

3. **ALCANCE:**

El alcance del manual de contratación es aplicable a todos los procesos de contratación de personal directo e indirecto de la **ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-**.

4. **DEFINICIONES.**

- **ASCENSO:** Promover a un empleado para un puesto de mayor categoría.
- **ENTREVISTA CON LOS ASPIRANTES:** Es la entrevista personal con el aspirante para profundizar en sus conocimientos y experiencia.
- **EVALUACIÓN PSICOLÓGICA DE LOS ASPIRANTES:** Es la aplicación de pruebas psicológicas, diseñadas específicamente para la evaluación de rasgos personales, habilidades, etc. Y deben aplicarse acorde a las características que se desea medir, esta se realiza por el psicólogo de la empresa.
- **EVALUACIÓN TÉCNICA**: Es la aplicación de pruebas aplicadas al campo de conocimientos y experiencias de un candidato, en función del puesto al que aspira, y seleccionadas de acuerdo a la habilidad o destreza a evaluar por requerimiento del perfil de puesto.
- **PRESELECCIÓN DE ASPIRANTES:** Identificación de candidatos que cumplen con el perfil requerido, a través del análisis curricular de los aspirantes.

- **RECLUTAMIENTO:** Obtención de aspirantes que apliquen a las diferentes plazas y que son ingresados a una base de datos de oferentes.
- **SELECCIÓN DEL CANDIDATO:** Elección del candidato idóneo para ocupar una plaza.

5. PROCEDIMIENTO:

5.1 Reclutamiento, selección y contratación de personal

El proceso se inicia con el diligenciamiento del **ANEXO 1 CONVOCATORIA CONTRATACIÓN,** el cual define los criterios a tener en cuenta para la persona que ocupara la vacante disponible en la **ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-**

5.2 Requisitos Generales

5.2.1 Tipo de convocatoria

- Concurso interno de mérito de acuerdo a la resolución AUS 03-17 del 22 de marzo del 2017.
- Abierta.

5.2.2 Requisito puesto ofertado

- Formación académica: bachiller, técnico o tecnólogo, profesional universitario, especialización.
- Experiencia mínima.
- Conocimientos básicos en herramientas informáticas**.**

5.3 Perfiles según el cargo a convocar

- Conocimientos Básicos
- Educación.
- Experiencia.
- Jefe inmediato.
- Propósito general del cargo.
- Funciones y responsabilidades Según **GG-MN-01 MANUAL FUNCIONES**

5.4 Lugar y fecha de recepción hojas de vida

- Se seleccionaran en la sede principal de la organización.

Nota: solo aplicaran las hojas de vida que cumplan con el perfil requerido, preferiblemente residentes en Barcelona.

5.5 Nombramiento Grupo De Contratación

La **ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-** nombra al personal adelante relacionado para integrar el comité de contratación así:

- Junta Administradora.
- Administrador de la empresa.
- Secretaria Administrativa.
- Profesional de SG-SST y SGC

Nota: Para cargos específicos de áreas, se contará con el concepto de personal específico al área que se va a contratar, como también el concepto del administrador general.

5.5 Selección Personal

5.5.1 Requisitos hoja de vida

- Hoja de vida impresa o minera 10-03

5.5.1 Perfil

- Se asignará según la necesidad en el momento de la convocatoria del cargo.

6. PROCESO DE SELECCIÓN

- Recepción hojas de vida y se diligencia el ANEXO 2 RECEPCIÓN DE HOJAS DE VIDA.
- Se analizan las hojas de vida y califican en el formato CRITERIOS DE PONDERACIÓN, continuo a esto se realiza el acta en el formato AF-AT-01 donde se estipula las acciones realizadas al momento de la verificación de las hojas de vida.
- Las hojas de vida que cumplan con los requisitos establecidos en la oferta se llaman a entrevista con el grupo de contratación el cual realizara preguntas a los candidatos referente a la vacante disponible, seguido a esto, los candidatos llenaran el formato (TEST ENTREVISTA), donde cada uno responderá a las preguntas realizadas en dicho formato, cuando el candidato termine de realizar el Test, pasaran a realizar la evaluación técnica (TEST WORD) Y (TEST EXCEL).

- El grupo de contratación, analizara las respuestas presentadas por cada uno de los candidatos y se establece un puntaje, el cual se incluye en el formato GG-RF-08 PUNTAJES CRITERIOS DE PONDERACIÓN.
- Clasifican los cinco (5) mejores puntajes de acuerdo al resultado de los CRITERIOS DE PONDERACIÓN para entrevista con psicólogo.
- El grupo de contratación bajo sus criterios y conceptos del psicólogo seleccionan el candidato idóneo para el cargo entre los tres (3) puntajes más altos, en su debido orden de valoración.
- La (s) personas seleccionadas para el cargo debe realizarse el examen médico laboral de ingreso con énfasis en osteomuscular y aptitud para trabajo en alturas. (Énfasis en alturas cuando el cargo lo amerite), esto con el fin de evidenciar las condiciones de salud en que se encuentran el (los) colaborador (es) seleccionados.

  Nota 1: Si el examen ocupacional es satisfactorio se continúa con el proceso, de lo contrario se retirará la persona y se selecciona la persona siguiente con el mejor puntaje, se envía a realizar examen médico ocupacional y se continúa con el proceso.

  Nota 2: si antes de terminado el año de contratación se presenta renuncia por parte del personal seleccionado, la asociación tendrá la potestad de seleccionar un participante de la convocatoria realizada para dicho cargo, el grupo de contratación analiza los resultados y por medio de un informe justifica la selección del colaborador.

7. CONTRATACIÓN

7.1 En el proceso de elección del aspirante estará presente el representante legal de la **ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-**.

7.2 La persona seleccionada debe presentar la siguiente documentación a la asistente administrativa la siguiente documentación:

- Fotocopia de cedula.
- RUT
- Certificado de antecedentes judiciales (Policía Nacional)
- Certificado de antecedentes disciplinarios (Procuraduría)
- Certificados antecedentes fiscales (Contraloría)
- Certificado de afiliación a fondo de pensiones, EPS Y ARL (si no ha estado afiliado a las entidades anteriormente mencionada se debe, iniciar proceso de afiliación
- Fotos tamaño carné.
- Certificado de ALTURAS Nivel AVANZADO (si aplica)
- Cuenta de Ahorros en Banco Agrario para pago de nomina

7.3 La secretaria administrativa realiza la Afiliación a la seguridad social y parafiscales, cuando se trate de una persona de contrato directa con la empresa, Cuando se trate de una persona externa (Prestación de servicios, Contratista etc.) este trámite lo realizaría el contratista.

7.4 Firmas de documentación: Se entregará el contrato para su respectiva lectura y/o firma, a la persona nueva que ingresa a la empresa.

7.5 Se entregará copia del contrato firmado y continuo a la firma del contrato, se firmará el acta de compromiso de confidencialidad con código GG-R/F-06.La profesional SG-SST Y del Sistema de Gestión de Calidad, Realizara la inducción del sistema de gestión para la seguridad y salud en el trabajo con la presentación en power point con nombre Inducción SST AUS, la cual se encuentra en la carpeta de sistema de gestión SST, año 2020, después de presentar esta información, se realiza evaluación de la inducción la cual tiene el código SS-RF-38 Evaluación Inducción.

7.6 Se realizará inducción y presentación del personal que labora en la empresa en las áreas administrativa, operativa y laboratorio de acuerdo al formato SS/FR 02

7.7 Realizan entrega de dependencia GG-R/F-07 o puesto de trabajo a la persona que ingresa nueva a la **ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-**.

7.8 La persona encarga del inventario de elementos y materiales de oficina entrega el inventario de los elementos que pasaran a nombre de la persona que ingresa nueva a la empresa.

NOTA: Para los contratos de ejecución de obra y contratistas por prestación de servicios que no permanezcan en las instalaciones mientras la ejecución del contrato, (contador, abogado, psicólogo etc) serán seleccionado por el administrador, según el requerimiento y la documentación solicitada será la misma anexa en el numeral 7.3 del presente documento.

8. ANEXOS O REGISTROS

- ANEXO 1 CONVOCATORIA CONTRATACIÓN
- ANEXO 2 RECEPCIÓN DE HOJAS DE VIDA
- GG-RF-06 ACTA COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD
- GG-R/F-07 ENTREGA DEPENDENCIA
- CRITERIOS DE PONDERACIÓN
- SS-RF-38 EVALUACIÓN INDUCCIÓN
- GG-MN-01 MANUAL FUNCIONES

CONTROL DE CAMBIOS AL DOCUMENTO.

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
05	Se modifica el grupo de contratación	16/11/2021

ANEXO 1

CONVOCATORIA PARA EMPLEADO: descripción del cargo _____DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO –ESP-

La Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona Quindío – ESP -, convoca a concurso con el objetivo de cubrir una plaza para desempeñar las labores de **descripción del cargo**

_____

La hoja de vida debe ser presentada personalmente, y únicamente se reciben en la oficina de la Asociación de Usuarios de Barcelona.

FECHAS DE LA CONVOCATORIA

Apertura: _____
Cierre: _____

CONOCIMIENTOS BÁSICOS

-
-
-
-

EDUCACIÓN

-
-
-
-

FACTORES DE PONDERACIÓN

Las hojas de vida elegidas serán aquellas, que teniendo en cuenta los factores académicos, de experiencia, la ponderación precisa y detallada de los mismos contenida en la convocatoria, las cuales resulten ser las más viables para la entidad, sin que la favorabilidad constituya factores diferentes a los contenidos en dicho documento.

NOTA: El grupo de contratación bajo sus criterios y conceptos del psicólogo seleccionan el candidato idóneo para el cargo entre los tres (3) puntajes más altos en su debido orden de valoración

RESULTADO FINAL: La suma de los puntajes obtenidos en cada uno de estos numerales arrojará la calificación final del candidato.

CRITERIOS DE DESEMPATE: En caso de empate se preferirá al candidato que obtuvo mayor puntaje en el criterio de "EXPERIENCIA DIRECTAMENTE RELACIONADA CON EL ÁREA REQUERIDA"

De persistir el empate se preferirá aquel que obtuvo mayor puntaje en la entrevista con el sicólogo.

De persistir el empate se preferirá al candidato que ha obtenido mayor puntaje en la acreditación de competencias laborales.

De persistir el empate se deberá decidir mediante sorteo en audiencia en la cual deberán estar presentes los interesados, el administrador y el presidente de la Junta de Administración de la Asociación, de lo cual deberá dejarse constancia en acta suscrita por los asistentes.

Una vez se publique el listado de preseleccionados de la presente convocatoria, deben estar pendientes del llamado a entrevista en la empresa y con el Sicólogo.

La experiencia debe ser acreditada con certificaciones de los empleadores o contratantes y en el caso de independientes a través de declaración juramentada; la información que contenga estos documentos debe ser suficiente para establecer con certeza el tipo y el tiempo de experiencia.

Cualquier error de fondo o falsedad conlleva la **NO** valoración de la hoja de vida.

El proceso de selección final le compete única y exclusivamente a la administración de la Asociación de Usuarios y se dará una vez se haya llevado a cabo el proceso de verificación documental y procedimental.

Pasaran a entrevista los aspirantes que una vez valorada su experiencia alcance 60 puntos.

Barcelona Quindío, **FECHA**

ANEXO 2

ACTA DE RECEPCIÓN DE HOJAS DE VIDA

CARGO DE CONVOCATORIA: _____

En la Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona, en la fecha ____ del mes _____ del año siendo las_____ horas, y conforme a la convocatoria establecida en la cartelera y redes sociales, se hizo presente el comité de contratación, con el fin de constatar y verificar las hojas de vida radicadas durante el tiempo de convocatoria y dar cierre al dicho proceso.

Nro.	Nombres Apellidos	Cedula de ciudadanía	Firma

El día _____ del mes _____ del año _____ a las _____ horas se cierra la presente convocatoria, siendo recibidas _____ hojas de vida.

Para constancia se firma en los que en ella intervinieron.

JOSÉ ISMAEL CRUZ NIETO
Presidente

DIEGO TORRES MARTÍNEZ
Administrador

ELABORO/ACTUALIZO
PASANTE UNIVERSITARIO

REVISO Y APROBÓ
ADMINISTRADOR

- **7.5 Información Documentada, Evidencia 11:** actualización del Manual de Calidad GC-MN-10 de acuerdo a los cambios realizados y establecidos al Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa.

	ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-	CÓDIGO	GC-MN-10
		VERSIÓN	3
	GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA	12/10/2021
	MANUAL DE CALIDAD	HOJA	1 de 21

1. INTRODUCCIÓN:

Para la ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-, como prestadora de Servicio domiciliario de acueducto y pruebas de laboratorio fisicoquímicas y microbiológicas del agua, es de suma importancia aumentar los niveles de satisfacción de sus clientes y mejorar la relación con ellos, por esto decidió enmarcarse dentro de un modelo de calidad reconocido, como el propuesto por la norma ISO, específicamente en la Norma Técnica Colombiana ISO **9001:2015**.

Esta estrategia le genera a la entidad múltiples beneficios como: Definición clara de sus procesos y procedimientos; mejora en la calidad de los servicios prestados; mayor conciencia hacia la calidad, toma de decisiones basada en el análisis de datos, entre otros.

Los funcionarios de la entidad reciben beneficios tales como: Responsabilidades identificadas sobre procesos y procedimientos, inducción, trabajo en equipo, organización del trabajo diario, desarrollo de la creatividad haciendo aportes para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

El cliente percibe mejor calidad en los servicios recibidos, dado que la Entidad le genera mayor seguridad; la eficiencia en la atención y prestación de los servicios aumenta, la relación cliente - empresa se consolida y en general la imagen institucional se fortalece.

2. OBJETIVO

El presente manual, describe el desarrollo, la implementación y Mejoramiento del Sistema de Gestión de calidad de la ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP y demuestra como desde la Gerencia y de todos y cada una de las áreas, se asume y da cumplimiento a los requisitos de calidad establecidos en la NTC ISO 9001:2015, a través de la identificación e interacción de sus procesos, con el propósito de ofrecer continuamente a la comunidad y demás partes interesadas el servicio de Acueducto y pruebas de laboratorio microbiológico del agua en cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, aumentando así su satisfacción.

3. RESPONSABILIDAD DE APLICACIÓN Y ALCANCE:

El responsable de la aplicación del presente manual es de todos los empleados de la **ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-,** y el alcance es aplicable a todos los procesos identificados de la organización.

4. DEFINICIONES.

- **AUS:** ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-
- **ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **ACCIÓN PREVENTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **AMBIENTE DE TRABAJO:** Conjunto de condiciones de seguridad, orden y limpieza que favorecen la realización del trabajo.
- **AUDITORÍAS INTERNAS:** Revisión e informe dado por los auditores de la organización que de manera periódica llevan a cabo con la finalidad de mejorar continuamente la eficiencia del SGC.
- **CLIENTE:** Organización o persona que recibe un producto o servicio.
- **COMPETENCIA:** Habilidad demostrada para aplicar conocimientos, aptitudes y procesos.
- **CONFORMIDAD:** Cumplimiento con los requisitos de los procesos de las áreas involucradas en el alcance y con la documentación del SGC
- **DOCUMENTO:** Información y su medio de soporte.
- **EFICACIA:** Es la consecución intencional de objetivos programados.
- **EFICIENCIA:** Es la optimización de la eficacia ya consolidada, donde podamos comparar la calidad de lo obtenido con el esfuerzo invertido.
- **FORMATOS:** Documentos de apoyo y control para la realización de las actividades.
- **REGISTROS:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. Nota: Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones acciones

preventivas y acciones correctivas.

- **REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

- **REVISIÓN:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar los objetivos establecidos.

- **RIESGO:** Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos.
- **SERVICIO:** Funciones propias de la entidad realizadas conforme a procesos.

- **SGC (SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD):** Es un Sistema de Gestión para dirigir, controlar y evaluar el desempeño de una organización en términos de calidad y satisfacción, enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo.

- **TRAZABILIDAD:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de toda la documentación que administran las áreas involucradas en el alcance del SGC

- **VALORES DE CALIDAD:** Conjunto de principios administrativos que sirven de guía para corregir o modificar en forma parcial o total la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

- **VERIFICACIÓN:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados

5. PROCEDIMIENTO

5.1 Generalidades de la empresa

Reseña Histórica

El acueducto que suministra agua a la población del Corregimiento de Barcelona Quindío fue construido por el Comité Departamental de Cafeteros del Quindío en el año 1978, suministrando agua cruda.

En el año 1985 se construyó se puso a funcionar la planta de tratamiento agua ubicada en la vereda Calle larga del Corregimiento de Barcelona, y desde entonces esta población se ha beneficiado del líquido.

La planta de tratamiento es una planta compacta, de manto de lodos, con rango de trabajo entre 5 y 45 litros por segundo, donde se realizan los procesos necesarios para la potabilización del agua a suministrar.

Además, se cuenta con un laboratorio de control de calidad que tiene los elementos, equipos y reactivos necesarios para determinar las características fisicoquímicas y bacteriologías exigidas en la normatividad legal vigente.

Es de anotar que el laboratorio de aguas de la Asociación de Usuarios de Barcelona está autorizado, para hacer pruebas fisicoquímicas y bacteriológicas, desde el año 2008 y actualmente está autorizado mediante resolución 0002625 de septiembre 27 de 2019 emanada del Ministerio de salud y de la Protección Social

La Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona, recibe agua en bloque por parte del Comité Departamental de Cafeteros, a la salida del tanque Bellavista ubicado en la finca Bellavista vereda Travesías del municipio de Córdoba, en razón a que no contamos con bocatoma propia, por consiguiente, no tenemos concesión de aguas por parte de la Corporación Autónoma Regional del Quindío.

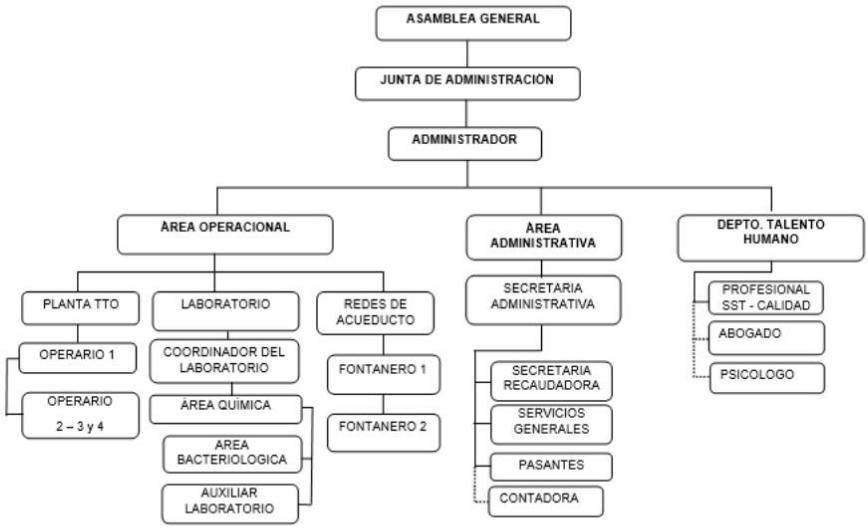
La planta de tratamiento queda a 16 kilómetros de la bocatoma y ni a corto ni mediano plazo tenemos la posibilidad económica de la construcción de una línea de aducción de alguna posible fuente hídrica que colme las expectativas y las necesidades de los 14.000 habitantes del corregimiento de Barcelona Quindío.

El Comité Departamental de Cafeteros nos cobra el agua en bloque de acuerdo al macro medidor instalado en la salida del tanque de Bellavista, lo que nos representa alrededor de $46.725.936 al año, representando en este valor el costo del metro cubico de agua ($76.45).
Teniendo en cuenta su requerimiento la Asociación de Usuarios no tiene la posibilidad de determinar una fuente hídrica que nos pueda abastecer de agua, excepto Rio Verde Alto que es justamente de donde el Comité de Cafeteros nos suministra el líquido.

5.2 Localización

La ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP- se encuentra localizada en la carrera 11 # 11-25 en el corregimiento de Barcelona del municipio de Calarcá.

5.3 Estructura Organizacional.



5.4 Direccionamiento Estratégico

5.4.1 Filosofía

LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA -ESP- es una Asociación sin ánimo de lucro enmarcada en el sector de los servicios públicos domiciliarios donde todos los socios tienen los mismos derechos y oportunidades como parte de la institución, con objetivos claros donde se pretende brindar bienestar basado en lo que tiene que ver con la salud y calidad de vida de la población

5.4.2 Misión

Somos una entidad privada sin ánimo de lucro, que presta el servicio domiciliario de acueducto con calidad, continuidad y eficiencia, cumpliendo con las normas legales, buscando la mejora continua y satisfacción de los usuarios.

5.4.3 Visión

Ser para el año 2025 una empresa reconocida a nivel local por la calidad y eficiencia en la prestación de servicios de acueducto, teniendo en cuenta el cumplimiento de estándares de

calidad basados en la normatividad vigente y la mejora continua.

5.4.4 Política Gestión de Calidad



5.4.5 Valores corporativos

IDENTIFICACION	DESCRIPCION
COMUNICACIÓN	Asegurar una comunicación transparente, oportuna, clara y coherente en la AUS, contribuyendo y fortaleciendo las relaciones internas y externas, con el fin de brindar una excelente credibilidad y confiabilidad a los clientes.
EFICIENCIA	Manejar adecuadamente de los recursos naturales, humanos y económicos donde se promueve la conducta responsable y competente del personal contratado.
CUMPLIMIENTO	La organización Planea y controla el desarrollo de las actividades del acueducto y laboratorio garantizando la satisfacción del cliente y del usuario de manera integral y a tiempo.

TRABAJO EN EQUIPO	Compartir conocimientos, experiencias y esfuerzo, aportando lo mejor de cada uno y asumiendo responsabilidades para el logro de un objetivo común, trabajando con liderazgo y compromiso compartido, en un ambiente que promueva el enriquecimiento mutuo, en el cual se valoran y se respetan todas las opiniones e ideas y donde el trabajo de cada uno es trabajo de todos.
RESPETO	Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas sin importar su ideología, procedencia, labor o condición
COMPROMISO	Ser consciente de la importancia del rol de cada colaborador y estar a disposición permanente para la comprensión y resolver las necesidades de las personas con las que se relacionan las labores cotidianas buscando siempre el mejoramiento del bienestar institucional
DILIGENCIA	Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia para la optimización de los recursos de la Asociación, desarrollando capacidades de competitividad y pertenencia para así asumir las consecuencias propias e implementando acciones para corregirlas.
HONESTIDAD	Actuar siempre con fundamento a la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia, favoreciendo el interés general

5.5 Portafolio de servicio

En la ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-, contamos con un portafolio de servicio donde Incluimos la información básica y necesaria de nuestra empresa para que nuestros clientes o futuros clientes conozcan nuestros servicios, ayudándoles a tener una buena impresión de ella.

	ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-	CÓDIGO	GC-MN-10
		VERSIÓN	3
	GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA	12/10/2021
	MANUAL DE CALIDAD	HOJA	8 de 21

OFICINA



PLANTA DE TRATAMIENTO



LABORATORIO FISICOQUÍMICO



LABORATORIO MICROBIOLÓGICO



CONTÁCTENOS

Celulares:
320 6880144 - 320 6880140

Oficina:
320 6880141 - (036) 765 6540

Dirección:
laboratorio
Km 4 via la Ye Barcelona

Oficina principal
Cr 11 #11-25 Barcelona, Quindio

Correo Electrónico:
plantaus2018@hotmail.com

Página Web:
acueductobarcelona.com

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

PRESENTACIÓN

La Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona Quindio E.S.P es una empresa sin animo de lucro, dedicada a la captación, distribución y potabilización de agua, además de realizar análisis fisico químicos y microbiológicos, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.

MISIÓN

Somos una entidad privada sin ánimo de lucro, que presta el servicio domiciliario de acueducto con calidad, continuidad y eficiencia, cumpliendo con las normas legales, buscando la mejora continua y satisfacción de los usuarios.

VISIÓN

Ser para el año 2025 una empresa reconocida a nivel local por la calidad y eficiencia en la prestación de servicios de acueducto, teniendo en cuenta el cumplimiento de estándares de calidad basados en la normatividad vigente y la mejora continua.

POLÍTICA DE CALIDAD

En la Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona estamos comprometidos con la satisfacción de nuestros usuarios, clientes y partes interesadas ofreciendo servicios de calidad, excelencia, continuidad y eficiencia cumpliendo siempre con los lineamientos legales como también la responsabilidad social frente a nuestros procesos, teniendo en cuenta el cuidado del medio ambiente y la seguridad de todos nuestros colaboradores y usuarios, contando siempre con la infraestructura técnica y los recursos necesarios para mejorar continuamente nuestros procesos de acueducto y laboratorio.



SERVICIOS OFERTADOS

Análisis Fisico-Químicos y Microbiológicos de agua para consumo humano y piscinas.

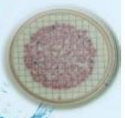
PARÁMETROS DEL ANÁLISIS FÍSICO-QUÍMICO

- Color
- pH
- Turbiedad
- Conductividad
- Solidos totales
- Temperatura
- Cloro residual
- Acidez
- Cloruros
- Hierro
- Sulfatos
- Alcalinidad
- Aluminio
- Dureza total
- Dureza cálcica
- Calcio
- Hierro

PARÁMETROS DEL ANÁLISIS MICROBIOLÓGICO

Coliformes totales, coliformes fecales, mesófilos // heterótrofos





5.6 Análisis del contexto

5.6.1 FODA

Las cuestiones externas e internas que son pertinentes para la prestación del servicio de acueducto, se determinan a través de la identificación de amenazas, oportunidades, debilidades y fortalezas de la entidad GG-MT-01 MATRIZ FODA.

5.6.2 Cliente y Partes Interesadas

En la ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-, se identifican y reconocen a los usuarios y partes interesadas, para lo cual se adelantan acciones con las cuales dar respuesta oportuna mediante información veraz, a través de los diferentes canales de información, permitiendo que sus usuarios tengan acceso a la información de acuerdo a sus necesidades y expectativas; estos se han integrado como requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, a través de los manuales, caracterizaciones, procedimientos y documentación asociada a estos, a su vez determina sus partes interesadas que sean pertinentes para el de Gestión de Calidad. (Ver GC-RF-07 IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES Y PARTES INTERESADAS)

5.6.3 Definición del alcance

Como parte del Análisis del contexto se cuenta con el alcance del Sistema Gestión de Calidad de la ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA se establece para prestar el servicio domiciliario de acueducto con calidad, continuidad y eficiencia, cumpliendo con las normas legales, buscando la mejora continua y satisfacción de los usuarios. Nuestros servicios comprenden:

todas las actividades de la prestación de este servicio de acueducto y pruebas de laboratorio microbiológico y fisicoquímico del agua, así como los requerimientos de los clientes, de las partes interesadas, los estándares de las normas ISO 9001:2015, los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

(Ver GC-OT-04 Alcance del SGC)

- **No Aplicabilidad**

Los numerales de la norma NTC-ISO 9001:2015 que se excluyen para la ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA son los siguientes:

- ***Numeral 8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios***

Para la prestación del servicio domiciliario de acueducto, la Asociación, no establece, implementa ni mantiene procesos de diseño y desarrollo para satisfacer las necesidades y expectativas de clientes y partes interesadas.

5.6.4 Caracterización del sistema de Gestión de Calidad

Para conocer el contexto general de cada uno de los procesos, se cuenta con un documento llamado GC-RF-06 CARACTERIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD, en el cual se refleja de manera general el ciclo P-H-V-A (Planear-Hacer-Verificar-Actuar), describiendo las interacciones entre los procesos, los proveedores, las entradas, las actividades, salidas y clientes del proceso; además se hace referencia a los recursos, la documentación necesaria donde se describen los criterios y métodos para la operación.

5.6.5 Mapa de procesos

El Modelo de Operación por procesos de la ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA, está integrado por 7 procesos los cuales están estructurados en el GG-OT-O1 MAPA DE PROCESOS.

Procesos Estratégicos: Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección, en los cuales se encuentran: Gestión Gerencial, Gestión de calidad.

Procesos Misionales: Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la Empresa en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser, en los cuales se encuentran: Potabilización de agua, distribución y control y monitoreo.

Procesos de Apoyo: Son el conjunto de procesos relacionados con la ejecución de las políticas y estrategias financieras y administrativas, que tienen la finalidad de contribuir al logro de las actividades estratégicas y misionales de la Empresa, en los cuales se encuentran: Gestión administrativa y financiera y sistema de gestión de seguridad en el trabajo.

5.7 Liderazgo y compromiso

La Administración general de la ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-, proporciona evidencia de su liderazgo y compromiso, así

como con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad con el Sistema de Gestión identificando continuamente las necesidades y expectativas de sus clientes, asegurándose de quelos Objetivos estratégicos, metas, programas y proyectos cumplan los requisitos legales y reglamentarios, para esto se cuenta con GC-MT-02 MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES.

El compromiso por parte de la administración general de la empresa se encuentra firmado en el documento GG-OT-09 LIDERAZGO Y COMPROMISO.

5.7.1 Políticas

En la ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-, buscamos el bienestar de la comunidad y generamos satisfacción a nuestros clientes y demás grupos de interés,mediante la calidad de nuestros servicios en la gestión integral de proyectos y el apoyo para el aseguramiento de la prestación servicio de acueducto y pruebas de laboratorio microbiológico Y fisicoquímicas del agua; contando con un equipo humano idóneo, tecnología apropiada y el compromiso conla mejora continua de nuestros procesos, cumpliendo a cabalidad con los requisitos aplicables a la empresa.

En la ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP- contamos con la Política Gestión de Calidad, Política Seguridad Vial y Política Tabaco, Alcohol y Drogas, donde cada una de estas políticas se encuentra publicadas, fechada y firmada por el administrador general.

5.7.2 Roles y responsabilidades:

La ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-, ha definido las responsabilidades y autoridades de la empresa, las cuales se encuentran descritas en el manual GG-MN-01 MANUAL FUNCIONES.

5.8 Planificación

5.8.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades

En relación a la gestión del riesgo, la AUS, dentro de su Sistema de Gestión de Calidad, ha considerado las situaciones externas e internasque son pertinentes para el logro de sus objetivos tanto institucional, como por cadauno de los procesos definidos, así como los requisitos para la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, para lo cual se han determinado los riesgos y oportunidades necesarios con el fin de:

como con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad con el Sistema de Gestión identificando continuamente las necesidades y expectativas de sus clientes, asegurándose de quelos Objetivos estratégicos, metas, programas y proyectos cumplan los requisitos legales y reglamentarios, para esto se cuenta con GC-MT-02 MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES.

El compromiso por parte de la administración general de la empresa se encuentra firmado en el documento GG-OT-09 LIDERAZGO Y COMPROMISO.

5.7.1 Políticas

En la ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-, buscamos el bienestar de la comunidad y generamos satisfacción a nuestros clientes y demás grupos de interés,mediante la calidad de nuestros servicios en la gestión integral de proyectos y el apoyo para el aseguramiento de la prestación servicio de acueducto y pruebas de laboratorio microbiológico Y fisicoquímicas del agua; contando con un equipo humano idóneo, tecnología apropiada y el compromiso conla mejora continua de nuestros procesos, cumpliendo a cabalidad con los requisitos aplicables a la empresa.

En la ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP- contamos con la Política Gestión de Calidad, Política Seguridad Vial y Política Tabaco, Alcohol y Drogas, donde cada una de estas políticas se encuentra publicadas, fechada y firmada por el administrador general.

5.7.2 Roles y responsabilidades:

La ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-, ha definido las responsabilidades y autoridades de la empresa, las cuales se encuentran descritas en el manual GG-MN-01 MANUAL FUNCIONES.

5.8 Planificación

5.8.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades

En relación a la gestión del riesgo, la AUS, dentro de su Sistema de Gestión de Calidad, ha considerado las situaciones externas e internasque son pertinentes para el logro de sus objetivos tanto institucional, como por cadauno de los procesos definidos, así como los requisitos para la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, para lo cual se han determinado los riesgos y oportunidades necesarios con el fin de:

a. Asegurar que el Sistema de Gestión puede lograr sus resultados previstos.
b. Aumentar los efectos deseables.
c. Prevenir o reducir efectos no deseados.
d. El logro de la mejora continua

Para estos, la ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP- cuenta con los formatos GC-MT-04 MATRIZ DE OPORTUNIDADES y GC-MT-05 MATRIZ DE RIESGO POR PROCESOS, donde se especificaron los riesgos y oportunidades evidenciadas en cada uno de las áreas de la empresa.

5.8.2 Objetivos

En la ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-, se establecieron 9 objetivos de calidad los cuales se describen a continuación:

- Ofrecer servicio de análisis fisicoquímicos y microbiológicos de agua con calidad, continuidad y eficiencia.
- Cumplir con la legislación vigente y con los compromisos de Responsabilidad social.
- Satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios (clientes).
- Incrementar los ingresos de la empresa para hacerla sostenible económicamente.
- Contar con los recursos y equipos necesarios y en óptimas condiciones para la prestación de los servicios.
- Contribuir en la preservación del medio ambiente.
- Contar con recurso humano competente y capacitado
- Mejorar continuamente los procesos.
- Establecer el cumplimiento del SG-SST Y del SGC.

5.8.3 Planificación De Los Cambios

Dentro del marco del sistema de Gestión de Calidad, cuando se requiere desarrollar una planificación para realizar un cambio que pueda afectar el desempeño del sistema de gestión de la calidad, se documenta en el formato GC-R/F-05 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS, donde se indica la descripción del cambio el propósito del cambio, las acciones, los responsables, el registro o soporte, si requiero o no de recursos y los resultados de la revisión de los cambios.

5.9 Recursos

La entidad determina y proporciona los recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad y del desempeño de los procesos, los recursos que se incluyen son: Personas, infraestructura, ambiente para la operación, recursos de seguimiento y medición. Dentro de los recursos de seguimiento y medición se encuentran los instrumentos del laboratorio, los cuales son controlados por medio del LB-MN-15 MANUAL PLAN METROLÓGICO.

5.9.1 Competencia

La competencia del personal se define en GG-MN-01 MANUAL FUNCIONES. El manual de funciones describe el área a que pertenece cada cargo, los conocimientos básicos, la educación, la experiencia, el jefe inmediato y la descripción de funciones y responsabilidades de cada cargo en la empresa.
Las necesidades de formación de personal se satisfacen a través del GC-RF-19 PLAN ANUAL DE TRABAJO.
La eficacia de la formación se evalúa por el jefe inmediato, en un período determinado, teniendo en cuenta el desempeño de sus actividades.

En este mismo se encuentra el GG-MN-02 MANUAL DE CONTRATACIÓN, donde se estandariza el proceso de contratación del personal y se encuentra la demás documentación anexa a los documentos anteriormente descritos.

5.9.2 Toma de conciencia

La ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP- cuenta con una evaluación de desempeño realizada a cada uno de los colaboradores de la empresa, donde cada año se evaluación condiciones como habilidades, criterios de desempeño, desarrollo humano, a todo el personal de la empresa, esta evidencia queda consignada en la el formato GC-OT-01 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO. Adicional a esto, se cuenta con una estrategia, donde se informa al personal de la empresa por medio de las píldoras seguras, elementos del sistema de gestión de calidad necesario y de obligatoria divulgación.

5.9.3 Comunicación

Se cuenta con la forma GC-MT-03 MATRIZ-DE-COMUNICACIÓN donde se identifica el flujo de la comunicación, para determinar las dinámicas de la misma en la empresa, tanto interna como externamente, para divulgar los actos administrativos, las decisiones y las acciones que se desprenden de la gestión en los diversos procesos, esta matriz se estableció para cada una de las áreas de la empresa.

5.9.4 Gestión de la información

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, se elaboran de acuerdo con el GC-MN-03 MANUAL INFORMACIÓN DOCUMENTADA, la Creación, modificación o eliminación de la Información Documentada, que se encuentra en el proceso de Planeación y Direccionamiento Estratégico y se controlan de acuerdo con el Formato GC-RF-05 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS, siempre y cuando el documento interfiera en la realización de los procesos misionales de la empresa, Adicional a esto la AUS cuenta con GC-MN-10 MANUAL DE CALIDAD,

5.10 Operación

5.10.1 Planeación y control operacional

En cada proceso se han definido las actividades necesarias para planificar y desarrollar la realización de la prestación del servicio para lo cual se han documentado los criterios y métodos necesarios a travésde los manuales, y protocolos en cada una de las áreas de la empresa.

Dentro de esta información se puede encontrar todos los documentos como manuales, protocolos y formatos establecidos para cada una de las áreas de la empresa tanto administrativa como operativa.

5.10.2 Requisitos para los productos y servicios

En documento **"**aprobación conexión de acueducto" que se encuentra en la carpeta matriculas nuevas en personal, se determinan y comunican las condiciones para la prestación del servicio de acueducto y para la prestación del servicio de muestras físico química y microbiológica se cuenta con la cotización, la cual determina las condiciones de prestación del servicio en el laboratorio.

5.10.3 Control de procesos-productos y servicios suministrados externamente.

La ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP- se asegura de que los procesos y servicios que se adquieren externamente cumplen con los requisitos; a través, del AF-MN-01 MANUAL DE COMPRAS, Igualmente se cuenta con una base de datos que se actualiza cada que se tiene un proveedor nuevo en la organización.

5.10.4 Producción y provisión del servicio

La prestación del servicio, de tratamiento de agua cruda y la realización de muestras de laboratorio fisicoquímico y microbiológico se realiza de manera adecuada, asegurando que se

cumplen los requisitos de los usuarios, los legales y reglamentarios, y los determinados por la entidad, según se describe en los documentos:

- AF-MN-02 MANUAL DE FONTANEROS
- AF-MN-03 MANUAL SECRETARIA AUXILIAR – RECAUDADORA
- AF-MN-04 MANUAL FINANCIERO
- PA-MN-03 MANUAL DE OPERACIONES PLANTA

Adicional a estos documentos, como registros, se cuenta con las facturas entregada a cada usuario, los registros realizados por los fontaneros y los registros de los resultados de las muestras fisicoquímicas y microbiológicas del laboratorio de la empresa, hay que recalcar que estos registros se encuentran custodiada por el personal del laboratorio.

5.10.5 Liberación de los productos y servicios

La liberación del agua tratada se da, cuando, se ha determinado que cumple con los parámetros fisicoquímicos y microbiológicos para asegurar que es apta para el uso humano y se obtiene la tirilla de la factura que corrobora el pago de la misma. En el servicio de la realización de pruebas físico químicas y microbiológicas, la liberación del servicio se da, cuanto se entrega el resultado de las muestras al cliente con su respectiva factura pagada, adicional a esto se realiza las encuestas de satisfacción a los clientes tanto del servicio de acueducto como del servicio de muestras de laboratorio físico químicos y microbiológicos.

5.10.6 Control de salidas no conformes

Las salidas no conformes, se tratan según se describe en el procedimiento GC-MN-11 MANUAL SERVICIO NO CONFORME con su formato de registro GC-RF-10 TRABAJO NO CONFORME.

5.11 Evaluación de desempeño

5.11.1 Satisfacción Del Cliente

La satisfacción del cliente/usuario con respecto a los servicios prestados por La ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-, se mide a través la siguiente herramienta:

Encuesta consolidada de satisfacción del cliente/usuario: Se cuenta con dos encuestadores para la realización de las encuestas de satisfacción a los clientes, se cuenta uno para los usuarios del servicio de acueducto y otro para la realización de las encuestas de satisfacción del servicio prestado en el laboratorio físico químico y microbiológico, la recolección de datos se realiza de

cumplen los requisitos de los usuarios, los legales y reglamentarios, y los determinados por la entidad, según se describe en los documentos:

- AF-MN-02 MANUAL DE FONTANEROS
- AF-MN-03 MANUAL SECRETARIA AUXILIAR – RECAUDADORA
- AF-MN-04 MANUAL FINANCIERO
- PA-MN-03 MANUAL DE OPERACIONES PLANTA

Adicional a estos documentos, como registros, se cuenta con las facturas entregada a cada usuario, los registros realizados por los fontaneros y los registros de los resultados de las muestras fisicoquímicas y microbiológicas del laboratorio de la empresa, hay que recalcar que estos registros se encuentran custodiada por el personal del laboratorio.

5.10.5 Liberación de los productos y servicios

La liberación del agua tratada se da, cuando, se ha determinado que cumple con los parámetros fisicoquímicos y microbiológicos para asegurar que es apta para el uso humano y se obtiene la tirilla de la factura que corrobora el pago de la misma. En el servicio de la realización de pruebas físico químicas y microbiológicas, la liberación del servicio se da, cuanto se entrega el resultado de las muestras al cliente con su respectiva factura pagada, adicional a esto se realiza las encuestas de satisfacción a los clientes tanto del servicio de acueducto como del servicio de muestras de laboratorio físico químicos y microbiológicos.

5.10.6 Control de salidas no conformes

Las salidas no conformes, se tratan según se describe en el procedimiento GC-MN-11 MANUAL SERVICIO NO CONFORME con su formato de registro GC-RF-10 TRABAJO NO CONFORME.

5.11 Evaluación de desempeño

5.11.1 Satisfacción Del Cliente

La satisfacción del cliente/usuario con respecto a los servicios prestados por La ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-, se mide a través la siguiente herramienta:

Encuesta consolidada de satisfacción del cliente/usuario: Se cuenta con dos encuestadores para la realización de las encuestas de satisfacción a los clientes, se cuenta uno para los usuarios del servicio de acueducto y otro para la realización de las encuestas de satisfacción del servicio prestado en el laboratorio físico químico y microbiológico, la recolección de datos se realiza de

coordinar las acciones de mejora con los líderes de cada uno de los procesos según corresponda.

Para la revisión del Sistema de Gestión se tienen en cuenta entre otras las siguientes fuentes de información:

- Política de Calidad - Objetivos de Calidad
- Manual de Calidad
- Informes sobre las auditorías.
- Análisis de la información de la retroalimentación del cliente.
- Desempeño de los procesos y la conformidad del producto y/o servicio.
- Estado de las Acciones correctivas y preventivas
- Los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad
- Recomendaciones para la Mejora
- Análisis de resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la AUS.

Para evidenciar el proceso de revisión de la gerencia consultar manual GG-MN-03 Manual Gerencia.

5.14 Mejora

5.14.1 No conformidad y acciones correctivas

La ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-, determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción. Dentro de estas mejoras se incluyen especialmente mejoras en el servicio para cumplir los requisitos, así como las consideraciones de necesidades y expectativas. Mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y de mejora y la Revisión de la Dirección.

Para dar cumplimiento a este requisito, se documentaron e implementaron los procedimientos de GC-RF-17 ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA y GC-MN-02 MANUAL ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS Y DE MEJORA, así como el GC-RF-23 PLAN DE ACCIÓN Para abordar las acciones a corregir, direccionar o implementar del SGC.

5.15 Productos No Conformes

Las salidas de las cuales se definan no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan con el ámbito de prevenir su uso o entrega intencional.
La organización debe tomar actos adecuados los cuales deben de estar basados en las naturalezas de las no conformidades y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.
La organización debe tener en cuenta y tratar las salidas no conformes de una o más del siguiente modo:
Corrección, separación, contención, devolución o suspensión de la provisión de productos o servicios, información al cliente y por último la obtención de autorización para su aceptación bajo la concesión.

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
IDENTIFICACIÓN: un producto o servicio no conforme es aquel que no cumple con los requisitos establecidos, los cuales están fundados en la normativa, el producto y/o servicio no conforme puede ser detectado por los empleados o los clientes y debe realizar el tratamiento conforme a formato GC-R/F-10	Responsable de los procesos	Identificación y control de producto no conforme, Formato GC-R/F-10
APLICACIÓN DEL TRATAMIENTO O CORRECCIÓN INMEDIATA: En el formato GC-R/F-10 se describen las responsabilidades y autoridades frente al tratamiento de los servicios no conformes que se identifiquen en la	Colaborador que detecta el servicio no conforme	Formato GC-R/F-10 de trabajo no conforme

organización en el formato GC-R/F-10 Característica: si el producto o servicio no conforme, es repetitivo se requiere aplicar una acción correctiva, teniendo en cuenta el formato de acciones, preventivas, correctivas y de mejora GC-RF-17		
VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS: Una vez se haya realizado el tratamiento respectivo al producto o servicio que fue no conforme, el responsable de este proceso o que quien se haya delegado para documentarlo en el formato GC-R/F-10, tiene la responsabilidad de verificar el cumplimiento de los requisitos para la satisfacción del cliente y prestar el servicio conforme a los estándares establecidos.	Colaborador que detecta el servicio no conforme	Formato GC-R/F-10 de trabajo no conforme
SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES PLANTEADAS: Se debe realizar seguimiento a la ejecución de las acciones que sean correspondientes de manera semestral por parte del encargado del SIG	Responsable del SIG	N/A

6. ANEXOS O REGISTROS

- GG-MT-01 MATRIZ FODA
- GC-RF-07 IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES Y PARTES INTERESADAS
- GC-OT-04 Alcance del SIG
- GC-RF-06 CARACTERIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
- GG-OT-O1 MAPA DE PROCESOS
- GG-OT-O4 ORGANIGRAMA
- GC-MT-02 MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES
- GG-OT-09 LIDERAZGO Y COMPROMISO
- GG-OT-O2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
- POLÍTICA GESTIÓN DE CALIDAD
- GG-MN-01 MANUAL FUNCIONES
- GC-MT-04 MATRIZ DE OPORTUNIDADES
- GC-MT-05 MATRIZ DE RIESGO POR PROCESOS
- GC-MT-06 MATRIZ DE OBJETIVOS
- GC-RF-05 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS
- GC-MN-01 MANUAL DE CAPACITACIÓN, INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO
- GG-MN-02 MANUAL DE CONTRATACIÓN
- LB-MN-15 MANUAL PLAN METROLÓGICO
- GG-RF-02 EVALUACIÓN COMPETENCIA CARGO
- GC-OT-01 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO AUS
- GC-MT-03 MATRIZ-DE-COMUNICACIÓN
- GC-MN-03 MANUAL INFORMACIÓN DOCUMENTADA
- GC-RF-01 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS
- AF-MN-01 MANUAL DE COMPRAS
- AF-RF-47 BASE DE DATOS PROVEEDORES
- GC-MN-05 MANUAL SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
- GC-RF-02 ENCUESTA DE SERVICIO AL CLIENTE
- GC-RF-09 ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL
- GC-MN-07 MANUAL DE AUDITORIAS
- GC-RF-14 LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORIA
- GC-MN-02 MANUAL ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS Y DE MEJORA
- GC-RF-17 ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA
- GG-MN-03 MANUAL GERENCIA.
- GC-RF-23 PLAN DE ACCIÓN

7. BIBLIOGRAFÍA

- Toda la documentación del sistema de gestión de calidad.

CONTROL DE CAMBIOS AL DOCUMENTO.

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
03	Actualización del Manual de Calidad con Referencia a Formatos Nuevos, procedimientos y cambios a la información documentada del SGC	12/10/2021

- **7.5 Información Documentada, Evidencia** 12 Manual de la Información Documentada GC-MN-03 Versión 4, 13-09-2021, el cual sintetiza y se modifica el cómo se deben generar y salvaguardar los documentos

	ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-	CÓDIGO	GC-MN-03
		VERSIÓN	4
	GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA	13/09/2021
	MANUAL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	HOJA	1 de 9

1. OBJETIVO:

Establecer los criterios y parámetros normativos para crear, actualizar y controlar los documentos generados tanto internos como externos en el sistema de gestión de Calidad de la **ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-.**

2. RESPONSABILIDAD DE APLICACIÓN

Es responsabilidad de la aplicación del presente procedimiento de todos los colaboradores de la **ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-**

- **RESPONSABLES:**

Representante por la Administración.
Encargad(a) de calidad.
Líder de Proceso.
Profesional de Laboratorio.

Nota: el coordinador de laboratorio o líder del proceso será el encargado de inspeccionar habitualmente todos los documentos que se generen y que requieran ser actualizados o modificados para su proceso según lo establecido en la norma NTC ISO/IEC 17025:2017.

3. ALCANCE:

Este procedimiento tiene como alcance la descripción y la aplicabilidad, desde los aspectos de la forma de redacción, su contenido hasta su control y su distribución del sistema de gestión de calidad de la Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona

4. SOPORTE NORMATIVO.

- ISO 9001:2015
- NTC ISO/IEC 17025 DEL 2017
- LEY 1562 de 2012

5. DEFINICIONES.

- **Información Documentada:** es la información que una organización tiene que controlar, mantener, y el medio que lo contiene

- **Documento**: Es el medio de soporte de la información del sistema de calidad, la cual puede estar en papel, disco magnético o fotografía.
- **Manual de Calidad:** es el documento que especifica el sistema de gestión de calidad de la Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona.
- **Manual:** es un documento que contiene de forma ordenada y sistemática la información, conocimientos, procedimientos y políticas de una organización que se considere necesarios para la mejor ejecución de alguna actividad en relación
- **Procedimientos**: Documento que especifica la manera de realizar un proceso o actividad.
- **Instructivo de trabajo**: Documento que detalla minuciosamente la manera de realizar una operación.
- **Registro**: Documento que contiene información o datos recopilados a través de un formato.
- **Formato**: Documento que obedece a un patrón determinado y es útil para registrar datos e información en general.
- **Registro Externo**: Son los registros suministrados por entes o personas externas a la empresa, por ejemplo, puede ser un cliente, un proveedor.
- **Protocolo**: documento el cual establece un actuar a ciertos procedimientos, de esta manera recopila de manera más sencilla conductas, acciones y técnicas que son consideradas adecuadas para ciertas situaciones

5.1 ASPECTOS GENERALES

La información documentada del sistema de gestión de calidad de la Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona Contiene: Manual de Calidad, Manual de Funciones, Manuales de Equipos, Procedimientos, Instructivos, Formatos y documentos de Origen externo.

5.2 CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA

El control de la información documentada del SGC de la Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona está bajo la orientación del área de calidad, lo que a su vez cada dependencia tiene bajo la responsabilidad de presentar las actualizaciones y cambios que considere necesarios en la información documentada específicos a su labor, así como de informar al área de calidad para su actualización de versión y fecha.
Con el fin de cumplir con los lineamientos y el orden la documentación del SGC el área de calidad tiene como responsabilidad asegurarse que:

- La última versión de los documentos se encuentre aplicable y disponible en el lugar de uso.
- La información documentada permanezca legible e identificable.

- Prevenir el uso no intencionado de la documentación obsoleta.

Control de documentos obsoletos. (Internos y externos): Para evitar que se utilicen documentos obsoletos en el Sistema de Gestión de Calidad, se destruyen las copias generadas para cada área de la empresa, los códigos que no queden en uso **NO** serán reutilizados y se creara una nota aclaratoria.

6. LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

Para el control de los documentos aprobados del sistema de gestión de calidad el área de calidad utiliza el formato GC-RF-01 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS donde se evidencian y se incluyen los documentos que afectan el sistema de gestión de la calidad y se especifica en el código del documento, nombre del documento, versión, y fecha que entra en vigencia dicho documento. El formato está distribuido por áreas, manteniendo la secuencia de códigos de la estructura definida para los documentos (Ver Tabla No 1) y se encuentra en medio magnético para consulta de cualquier funcionario involucrado dentro del alcance de certificación.

Si se requiere de un documento para revisión o actualización, el líder de cada dependencia entregara al área de calidad, el cual se encarga mediante correo electrónico y/o acta de reunión su respectiva aprobación y divulgación.

Nota 1: para la documentación respectiva del área del laboratorio de la Asociación de Usuarios se enviará la documentación emitida y actualizada en formato PDF, adjuntando al correo electrónico de calidad, para su revisión, observación, aprobación y actualización en el listado maestro de documentos.

7. PUBLICACION Y SOCIALIZACION DE LA INFORMACION DOCUMENTADA

La información documentada original se encuentra disponible en la red general en formato PDF, así que cada que haya una actualización, modificación o documento nuevo del sistema de gestión de calidad y de laboratorio bajo la NTC ISO/IEC 17025:2017 estará disponible en la red general de la asociación y a su vez se enviara un correo notificando los cambios efectuados en la documentación, de igual manera cuando sea necesario se hará la divulgación de dicha documentación de manera presencial con acta de reunión.

8. FORMA DE LOS DOCUMENTOS

La información documentada del sistema de gestión de calidad generada en la organización tendrá la siguiente forma la cual tendrá como responsable de su cumplimiento a cada líder de proceso:

- **Tipo de letra:** CALIBRI, con un tamaño de 12 para letra normal y de 12 para títulos preferiblemente en negrilla y en mayúscula siendo de libre decisión de cada área el criterio de la titulación en su forma o numeración.

- **Alineación:** El texto del documento debe ser justificado.

- **Tablas y figuras:** En caso de redactarse un documento con tablas o figuras; estas deberán ir con su respectivo nombre.

9. PROCEDIMIENTO:

- **Encabezado:** El encabezado de la documentación que se genere en el sistema de gestión de calidad; estará identificado con un encabezado dividido en cuatro columnas donde aparece: en la primera columna el logo corporativo, en la segunda columna el nombre de la empresa completo, Nombre del proceso y nombre documento y en la tercera columna llevará el código, la versión, la fecha de aprobación (día-mes-año) y paginación y en la cuarta columna se ingresa la respectiva información. El código llevara una codificación alfanumérica compuesta de la siguiente manera: AA-BB-CCC; en donde AA representa la abreviación del proceso al cual pertenece el documento, BB corresponde al tipo de documento y CCC 3 códigos (números) con el consecutivo de acuerdo al tipo de documento. Los procesos con su abreviación se describen en la tabla No 1. El tipo de documentos y su abreviatura se describen en la tabla No 2.

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y SUS ABREVIATURAS

a) Versiones:

Las versiones se manejarán en dígitos los cuales se modificarán en uno, cada vez que el documento requiera un cambio, adicional, se actualizara la fecha del día que se realizó el cambio.

b) Paginación:

La paginación estará conformada de la siguiente manera: X de Y; en donde X corresponde al número de páginas que está consultado, Y corresponde al número total de páginas que contiene el documento, en el caso de la paginación de las actas, esta se dejara el espacio en blanco y se ingresaran el número de páginas con lapicero de color negro.

c) Pie de página: se describen los cargos de las personas que elaboraron y de quien reviso y aprobó el documento, esta información solo se pondrá en la hoja final del documento.

ABREVIACIÓN DE LOS PROCESOS

PROCESO	ABREVIATURA
GESTIÓN GERENCIAL	**GG**
GESTIÓN DE CALIDAD	**GC**
POTABILIDAD DE AGUA	**PA**
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERA	**AF**
CONTROL Y MONITOREO	**CM**
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	**SS**
LABORATORIO	**LB**

Tabla No 1

TIPOS DE DOCUMENTOS Y SUS ABREVIATURAS

DOCUMENTO	ABREVIATURA
OTROS	OT
MANUALES	MN
PLANES	PL
PROCEDIMIENTOS/PROGRAMA	PR
INSTRUCTIVOS	IN
REGISTROS/FORMATO	R-F
PROTOCOLO	PT
ACTAS	AT
MATRIZ	MT

Tabla No 2

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	DESCRIPCIÓN
Crear, actualizar o eliminar un documento.	Líder o encargado de área responsable	Propuesta de creación, cambio o actualización	El procedimiento Inicia con la necesidad de crear un documento, la persona que necesita el documento realiza una propuesta con su respectiva codificación, versión, fecha de creación y paginación, esta es enviada al área de calidad para su revisión estructural, a través del correo ausbarcelonaquindio@gmail.com y con copia al correo aus.oficina.auxiliar@gmail.coom Si el documento no cumple con la estructura documental, se remitirá nuevamente la información al área que genero la propuesta para los ajustes pertinentes. Si el documento cumple con la estructura documental, el área de calidad remitirá el documento previamente revisado al administrador, al correo aus.admbarcelona@gmail.com, a vuelta de correo se notificará el aprobado, Si se requiere realizar una modificación o actualización de un documento, este se notifica al líder de calidad de la empresa al correo ausbarcelonaquindio@gmail.com con copia a correo electrónico aus.oficina.auxiliar@gmail.coom diligenciando el cambio al final del documentos anexando una celda al control de cambios tramitando la nueva versión, el cambio que se generó y la fecha de este, para por consiguiente actualizar dicha información en el formato GC-RF-01 LISTADO MAESTRO DE DOCUMETNOS
Revisión y aprobación	Administrador/ representante legal	Documento generado	Luego de la aprobación por correo electrónico del documento se actualiza en el listado maestro de documentos general de la empresa, que reposa en los archivos del área de calidad.

Copias de seguridad	Coordinador de Calidad	Memoria USB o disco duro externo	Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad y demás documentación generada por las áreas que se encuentran en medio magnético, se les harán copia de seguridad finalizando las actividades los días sábados de cada semana. La responsabilidad de guardar la información en los discos duros será del líder o encargado de cada área de la empresa.

Cargos autorizados para revisar y aprobar: Administrador de la empresa / representante legal.

9.1 ESTRUCTURA DE LOS DOCUMENTOS:

En la siguiente tabla se evidencia los capítulos que deben de contener los diferentes documentos (con excepción de los formatos y documentos externos o de referencia) del sistema de gestión de calidad de la Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona.

CAPITULOS	DOCUMENTOS			
	Manual	Procedimientos	Instructivos	Protocolos
INTRODUCCION	O	O	O	O
OBJETIVO	A	A	A	A
RESPONSABLE	O	A	A	A
ALCANCE	A	A	A	A
SOPORTE NOMATIVO	O	O	O	N/A
DEFINICIONES	A	A	A	N/A
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	A	A	A	A
REGISTROS O DOCUMENTOS DE REFERENCIA	O	O	O	O
CONTROL DE CAMBIOS	A	A	A	O
ANEXOS	O	O	O	O

A: Aplica. (Obligatorio); O: Opcional; N/A: No aplica.

- **Objetivo:** este describe el propósito por el cual fue diseñado el documento.
- **Responsable:** Persona encargada de la implementación del documento.
- **Alcance:** Define los límites de aplicabilidad del documento y determina en que actividades es aplicable el contenido del mismo
- **Soporte Normativo:** Relaciona los documentos que contienen disposiciones legales que le aplican.

- **Definiciones:** tiene relación con los términos y las interpretaciones necesarias para dar a comprender el documento en relación, de esto se deben definir los términos que son conocidos o de los cuales pueden tener interpretaciones dependiendo del contexto en que se encuentre.
- **Descripción de Actividades:** es la lista de las acciones que indican la manera de realizar un procedimiento en mención, esta se realiza de forma narrativa, siguiendo ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de una manera mas eficaz, si es el caso de requerir formatos u otros documentos del sistema de gestión de calidad se debe referenciar el código respectivo.
- **Registros o documentos externos:** son aquellos documentos internos o externos y registros que fueron nombrados en el documento realizado y son de apoyo para el desarrollo de las actividades.
- **Control de cambios:** se describen los cambios realizados al documento, estos cambios serán descritos en el siguiente cuadro el cual ira al final de cada documento indicando la fecha de aprobación de la nueva versión del documento:

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA

Al crear o actualizar nueva información de cada documento inmerso en el sistema de gestión de calidad se debe dejar registro en el formato de listado maestro de documentos GC-RF-01

- **Anexos:** cualquier soporte documental que ayude a la comprensión del documento.

- **Estructura para creación de protocolos.**

- Objetivo
- Responsable
- Materiales y equipos: Si aplica
- Precauciones: Si aplica
- Procedimiento
- Flujo grama

Nota: esta estructura y utilización de protocolos son de uso exclusivo del área de laboratorio de la Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona, bajo la supervisión y observación del área de calidad, para su continua actualización en el área y del listado maestro de documentos general de la Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona -ESP-

9.2 MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Al momento de guardar la información de forma magnética se realizará colocando primero el código del documento, seguido del nombre de dicho documento en mayúscula.
AA-BB-00 NOMBRE DEL DOCUMENTO.

10. ANEXOS O REGISTROS

- GC-RF-01 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

CONTROL DE CAMBIOS AL DOCUMENTO.

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
04	Modificación del manual de información documentada, minimizando procesos y delegando responsabilidades.	13/09/2021

- **8.4 Control de los Procesos Productos y Servicios, Evidencia 13**: manual de compras AF-MN-01 para que este se ajustara a la aplicabilidad del requisito.

	ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-	CÓDIGO	AF-MN-01
		VERSIÓN	3
	ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	FECHA	16-09-2021
	MANUAL DE COMPRAS	HOJA	1 DE 7

1. INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta la importancia actual de los proveedores dentro de las organizaciones, se ha hecho necesario el establecer normas internas, las cuales permitan que los productos y/o servicios necesitados en la empresa cuenten con un grado de calidad más notoria y marcada, pues la labor que se desarrolla da la certeza de una optimización de procesos, observación y solución de fallas, facilitando el planteamiento de medidas oportunas de tal manera que contribuyen directamente a un proceso de mejora continua.

Por esta razón surge la necesidad de realizar un manual protocolario para el manejo, función y utilizar de manera óptima los procesos de compra de elementos e insumos necesarios, del manejo y control de los procedimientos sistemáticos de compra con calidad total de los mismos, teniendo como base la integridad del manejo de pedidos y recibo de estos, como también un requerimiento de las órdenes de compra, registros y todo tipo de documentación administrativa para obtener, continuar, evaluar y seleccionar las mejores ofertas de los proveedores con respecto a la calidad y precio, optimizando los recursos de la institución prestadora de servicios ofertados por la Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona Quindío -ESP- .

2. OBJETIVO

Normalizar el procedimiento de compra de los insumos simples y complejos que son necesarios para el normal desarrollo de las actividades de la Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona Quindío -ESP-

Identificar los pasos a seguir para las compras a realizar de los insumos necesarios para la entidad.

Desarrollar un manual protocolario para la compra con calidad de los insumos, equipos y elementos necesarios para el normal funcionamiento de la entidad.

3. RESPONSABILIDAD DE APLICACIÓN Y ALCANCE

La responsabilidad de aplicación y alcance del presente procedimiento, está a cargo del personal Administrativo y financiero de la entidad (Presidente de la Junta Administradora, administrador y tesorera de la entidad).

4. DEFINICIONES

- **Compras:** La compra es el proceso que utiliza una empresa u organización para adquirir bienes o servicios para lograr sus objetivos.

- **Proveedor:** Un proveedor es una empresa o persona física que proporciona bienes o servicios a otras personas o empresas.
- **Cotización:** La cotización es el hecho de cotizar y significa establecer un precio, estimarlo o pagar una cuota. Determina el valor real de un bien, de un servicio o de un activo financiero.
- **Evaluación de proveedores:** La evaluación de proveedores es un término utilizado por muchas empresas y organizaciones para evaluar y aprobar a sus proveedores actuales y potenciales a través de una serie de evaluaciones. Una de las mejores formas de hacer esta evaluación es creando un formulario o formato de evaluación de proveedores.

5. PROCEDIMIENTO PARA LAS COMPRAS

5.1. Identificación de las necesidades:

Cada persona encargada del área, identifica la necesidad de insumos, equipos y elementos para el normal funcionamiento de la entidad. Esta necesidad debe ser presentada a la administración de la empresa en los meses de junio y noviembre de cada año o cuando sea necesario con la debida sustentación y justificación teniendo en cuenta cantidades y cualidades de las necesidades, en el formato AF-R/F-18 SOLICITUD MATERIALES.

Las necesidades de insumos, equipos y elementos imprevistos se ajustaran al presente manual en procedimiento y tiempo.

Este procedimiento aplica para compras mayores a 1.5 smmlv, dado que las compras con valores inferiores a esta cifra son autorizadas por la administración de la entidad.

5.2 Identificación y selección de proveedores:

Ya con el listado de necesidades se debe depurar para la solicitud de cotizaciones teniendo en cuenta que deben ser en todas estas las mismas cantidades calidades y marcas de ser posible, de productos a comprar a los proveedores y distribuidores de las necesidades de la Asociación de Usuarios, así como el compromiso de la calidad, puntualidad y precio, dicha selección es realizada por la administración de la entidad.
La Asociación de Usuarios en su sistema de gestión de calidad determina que debe solicitarse 2 cotizaciones para elementos del área administrativa y área operativa y 2 para el laboratorio fisicoquímico y microbiológico, de donde se seleccionara la de mejores condiciones teniendo en cuenta la evaluación de proveedores en formato AF-R/F-48 existente en la base de datos Proveedores AF-R/F-47.

NOTA: Cuando en la evaluación de proveedores las empresas evaluadas alcancen un puntaje mayor de tres (3) se puede continuar con este.
En caso de cambio de proveedor se continuara con lo descrito en el punto 5.3

5.3 Proceso de compra:

- Contar con la solicitud del área que requiere el elemento, diligenciando el formato SOLICITUD DE MATERIALES AF-R/F-18.
- Tener la disponibilidad presupuestal evidenciado en el presupuesto de la entidad elaborado anualmente que se encuentra en la siguiente dirección D:\Red\Documents\copia 3 secretarias estación\PERSONAL\PRESUPUESTO.
-Solicitar cotizaciones a los proveedores, de acuerdo a lo estipulado en el punto 5.2 Identificación y selección de proveedores, del presente manual.
- Hacer selección del proveedor según las cotizaciones recibidas y las necesidades de la empresa.
- Diligenciar EL FORMATO ORDEN DE SUMINISTRO (formato AF-R/F-38) que se encuentra en la siguiente dirección D:\Red\Documents\copia 3 secretaria estación\PERSONAL\ORDEN DE SUMINISTRO PROVEEDORES y se envía al proveedor (por correo electrónico o impreso).
- Recepción de factura, cotización o remisión, forma de pago con Rut adjunto y certificación bancaria.
- Diligenciamiento de comprobante de egreso debidamente firmado en el revisado y aprobado.
- Ejecución del pago, si es con cheque debe ir firmado el comprobante de egreso por quien recibe y si es transferencia se hace el proceso electrónico y se imprime el soporte para anexarlos en la cuenta.
- Dichos soportes de pago deben ser archivados en la carpeta órdenes de pago del mes correspondiente y dirigido al archivo de la entidad.

5.4 Recepción de la compra:

- Terminado el proceso de compra se hace entrega al área solicitante con formato AF-R/F-15 ENTREGA DE MATERIALES Y SUMINISTROS el elemento, donde se evidencia el recibido a satisfacción, luego de las firmas correspondientes es archivado en la carpeta solicitud de materiales y llevado al archivo central.

6. EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

6.1 OBJETIVO

Asegurar de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes con los requisitos y aplicar los controles que determinen su eficacia

6.2 ALCANCE:

Este instructivo aplica a los proveedores que afecten la calidad de la prestación de los servicios involucrados dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la **ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-**

6.2 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES:

Para diligenciar el formato de AF-RF-48 evaluación de proveedores, se debe asignar a cada proveedor que hubiese sido seleccionado, una calificación de acuerdo a la escala de evaluación y al criterio evaluado según la siguiente tabla:

N°	CRITERIO DE EVALUACIÓN	ESCALA DE EVALUACIÓN			
		1	2	3	4
A	Fecha de entrega	En el periodo de la evaluación, se encontró que no hizo entrega del producto, incumpliendo lo pactado	En el periodo de la evaluación, se encontró que no se entregan productos en el tiempo establecido	En el periodo de evaluación, se encontró que el producto es entregado parcialmente En el tiempo establecido	En el periodo de la evaluación, los productos han sido entregados en el tiempo establecido
B	Precio	La diferencia para fijar el precio es la situación de la competencia	Por encima del promedio del mercado	Por debajo del promedio del mercado	Precio justo
C	Garantía	No ofrece garantía	La garantía es entre 1 días y 30 días	Garantía hasta 3 meses	Un año o más de garantía
D	Intención PQR´S	El proveedor no ofrece servicios de postventa como respuesta a devoluciones y apoyo técnico		El proveedor en pocas ocasiones ofrece servicios de postventa como respuesta a devoluciones y apoyo técnico	El proveedor siempre ofrece servicios de postventa como respuesta a devoluciones y apoyo técnico
E	Calidad	Deficiente	Regular	Buena	Excelente

A los criterios a evaluar por cada proveedor, se les aplica un porcentaje según su injerencia en los resultados de las compras de la ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP- así:

CONCEPTO	PORCENTAJE
Fecha de entrega	15 %
Precio	25%
Garantía	20%
PQRs	15%
Calidad	25%

Una vez se asigna la calificación al Proveedor, por cada criterio de evaluación, se deben promediar dichos valores y ubicarlo en la casilla: Promedio de Evaluación

En la evaluación de proveedores participara el área de compras y líderes de cada una de las áreas para analizar los proveedores que le compete a cada una de las áreas, para la evaluación de proveedores del laboratorio, participara el coordinador del laboratorio dando su concepto a los criterios anteriormente descrito para la evaluación.

6.3 PERÍODO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS:

6.3.1 Si el resultado final de la evaluación está entre 3 a 4, indica que el proveedor es tipo A, es decir confiable, puede seguir siendo seleccionado para compras futuras.

6.3.2. Si el resultado se encuentra entre 2,0 a 2,9, indica que el proveedor es tipo B, es decir, aunque se puede continuar con las compras a éste es riesgoso, por lo que se debe proceder a comunicarle los resultados de la evaluación a fin de que se pueda obtener una mejoría en la proveeduría de sus productos o servicios.

6.3.3 Si el resultado de la evaluación es inferior a 1,9, indica que es un proveedor tipo C, es decir que a menos que sea único proveedor, no debería continuarse con la proveeduría de productos o servicios. Igualmente es recomendable la comunicación al proveedor acerca de los criterios evaluados.

De acuerdo a los resultados de la evaluación de proveedores, se deben volver a evaluar, de acuerdo a los siguientes parámetros:

RESULTADO	TIPO	FRECUENCIA
ENTRE 3.0 A 4.0	PROVEEDOR TIPO A	EVALUAR EN UN AÑO
ENTRE 2.0 A 2.9	PROVEEDOR TIPO B	EVALUAR EN 6 MESES
ENTRE 1 A 1.9	PROVEEDOR TIPO C	EVALUAR EN 3 MESES

7 ANEXOS O REGISTROS

- AF-R/F-18 SOLICITUD MATERIALES
- AF-R/F-48 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES
- AF-R/F-47 BASE DE DATOS PROVEEDORES
- AF-MN-04 MANUAL FINANCIERO
- AF-R/F-38 ORDEN DE SUMINISTRO

8. BIBLIOGRAFÍA

- https://es.wikipedia.org/wiki/Proveedor
- https://en.wikipedia.org/wiki/Purchasing
- https://es.wikipedia.org/wiki/Cotizaci%C3%B3n
- https://economipedia.com/definiciones/cotizacion.html
- https://www.questionpro.com/blog/es/evaluacion-de-proveedores/#:~:text=La%20evaluaci%C3%B3n%20de%20proveedores%20es,de%20una%20serie%20de%20evaluaciones.&text=Quiz%C3%A1%20te%20interese%20leer%3A%20Indicadores,que%20toda%20organizaci%C3%B3n%20debe%20seguir.

CONTROL DE CAMBIOS AL DOCUMENTO.

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
03	Se actualiza número de cotizaciones para el área de laboratorio y el proceso de solicitud de compra	16-09-2021

8.5 Producción y provisión del Servicio, Evidencia 14, creación del formato LB-RF- 47 trazabilidad de la muestra para el control de la producción de análisis de agua.

NUMERO DE ACTA TOMA DE MUESTRA	SOLICITUD DE COTIZACIÓN FECHA Y HORA	No. COTIZACIÓN	COTIZACION ENVIADA POR:	FECHA Y HORA DE LA COTIZACION	FORMA DE CONTACTO Tel	E-MAIL	WhastApp	Personal	SEGUIMIENTO ACEPTA	RECHAZA	INTERMEDIARIO	NOMBRE O RAZON SOCIAL	TELEFONO DE CONTACTO
3943	30/09/21 - 10:00 am	117-21	Ana Jasmin Arias	30/09/21 : 10:00 am	X				X		CLIENTE	JUAN GUILLERMO VELASQUEZ	3182380250
3944	N/A	N/A	N/A	N/A					X		DESINFECTAR	COMFENALCO QUINDIO	N/A
3945	N/A	N/A	N/A	N/A					x		DESINFECTAR	COMFENALCO QUINDIO	N/A
3946	N/A	N/A	N/A	N/A					X		DESINFECTAR	COMFENALCO QUINDIO	N/A
3947	N/A	N/A	N/A	N/A					X		DESINFECTAR	COMFENALCO QUINDIO	N/A
3948	N/A	N/A	N/A	N/A					X		DESINFECTAR	COMFENALCO QUINDIO	N/A
3949	N/A	N/A	N/A	N/A					X		DESINFECTAR	COMFENALCO QUINDIO	N/A
3950	N/A	N/A	N/A	N/A					X		DESINFECTAR	COMFENALCO QUINDIO	N/A
3951	N/A	N/A	N/A	N/A					X		DESINFECTAR	COMFENALCO QUINDIO	N/A
3952	N/A	N/A	N/A	N/A					X		DESINFECTAR	COMFENALCO QUINDIO	N/A
3953	N/A	N/A	N/A	N/A					X		DESINFECTAR	COMFENALCO QUINDIO	N/A
3956	AUS BARCELONA	AUS BARCELONA	AUS BARCELONA	AUS BARCELONA					X		AUS BARCELONA	AUS BARCELONA	AUS BARCELONA
3957									X		AUS BARCELONA		
3958									X		AUS BARCELONA		
3959	9/09/2021	103-21	ANA Jasmin Arias	9/09/2021					X		CLIENTE	CONDOMINIO TORRES DEL SURCO	3117155941
3960	6/09/2021	99-21	ANA Jasmin Arias	6/09/2021					X		CLIENTE	LASA S.A	3176479736
3961	6/09/2021	99-21	ANA Jasmin Arias	6/09/2021					X		CLIENTE	LASA S.A	3176479736
3962	23/09/2021	113-21	ANA Jasmin Arias	23/09/2021					X		CLIENTE	CLARA CARMENZA MARIN MEJIA	3118768090
3963	N/A	N/A	N/A	N/A					X		QUINOLAB	LA SILENCIOSA	N/A
3964	N/A	N/A	N/A	N/A					X		QUINOLAB	LA SILENCIOSA	N/A
3965	N/A	N/A	N/A	N/A					X		QUINOLAB	PROSCIENCE	N/A

ASOCIACION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDIO -ESP-
GESTION DE CALIDAD
TRAZABILIDAD DE LA MUESTRA

NUMERO DE ACTA TOMA DE MUESTRA	FECHA HORA TOMA DE LA MUESTRA	FECHA Y HORA DE RECEPCIÓN DE MUESTRA	FECHA Y HORA DE ANALISIS DE MUESTRA	FECHA DE INFORME ELABORADO	FECHA INFORME EN DRIVE	FECHA ENVIO DE INFORME	RESPONSABLE DE ENVIO INFORME	NRO FACTURA	FECHA ENVIO DE FACTURA	VALOR	TRANSPORTE	VALOR TOTAL	ESTADO FACTURA
3943	N/A	24/9/2021 12:00 m	24/09/2021	18/9/2021	18/9/2021	30/9/2021	ANA JAZMIN	SETT 396	15/10/2021	253.000	-	253.000	PAGO
3944	24/09/2021 11:20 a.m	24/9/2021 11:20 AM	24/09/2021 5:00 PM	29/9/2021									
3945	24/09/2021 10:00 am	24/09/2021 3:00 pm	24/09/2021 3:00 pm	29/9/2021									
3946	24/09/2021 9:40 AM	24/9/2021 3:00 PM	24/09/2021 3:00 PM	29/9/2021									
3947	24/0/2021 10:20 AM	24/09/2021 3:00 PM	24/09/2021 3:00 PM	30/9/2021									
3948	24/09/2021 09:50 AM	24/09/2021 3:00 PM	24/09/2021 3:00 PM	30/9/2021	NO DRIVE	1/10/2021	ANA JAZMIN	SETT 407	30/10/2021	1.200.000	-	1.200.000	PAGO
3949	24/09/2021 10:10 AM	24/09/2021 3:00 PM	24/09/2021 3:00 PM	30/9/2021									
3950	24/09/2021 11:10 AM	24/09/2021 3:00 PM	24/09/2021 3:00 PM	30/9/2021									
3951	24/09/2021 10:40 AM	24/09/2021 3:00 PM	24/09/2021 3:00 PM	30/9/2021									
3952	24/09/2021 10:50 AM	24/9/2021	24/09/2021 3:00 PM	30/9/2021									
3953	24/09/2021 10:30 AM	24/09/2021 3:00 PM	24/09/2021 3:00 PM	30/9/2021									
3956	27/09/2021 9:00 AM	27/09/2021 10:00 AM	27/09/2021 3:00 PM	1/10/2021	NO DRIVE	6/10/2021	DIEGO TORRES	S BARCELON	US BARCELON	US BARCELON	AUS BARCELONA	AS BARCELON	S BARCELON
3957													
3958													
3959	28/09/2021 10:30 AM	28/9/2021 11:00 AM	29/09/2021 3:00 PM	1/10/2021	1/10/2021	5/10/2021	YINI JOHANA	SETT 373	27/9/2021	253.500	35.000	288.500	PAGO
3960	28/09/2021 11:00 AM	28/09/2021 11:00 AM	28/09/2021 3:00 PM	1/10/2021	10/1/2021	4/11/2021	YINI JOHANA	SETT 379	5/10/2021	251.000	-	251.000	PAGO
3961	28/09/2021 11:05 AM	28/09/2021 11:45 AM	28/09/2021 3:00 PM	1/10/2021									
3962	28/09/2021 7:40 AM	28/9/2021 3:00 PM	28/09/2021 3:00 PM	4/10/2021	4/10/2021	3/2/2022	ANA JAZMIN	SETT 371	27/9/2021	140.000	-	140.000	PAGO
3963	28/09/2021	28/09/2021 1:30 PM	30/09/2021 3:00 PM	4/10/2021									
3964	22/09/2021 11:00 AM	28/09/2021 1:30 PM	28/09/2021 3:00 PM	10/4/2021									
3965	27/09/2021	28/09/2021 1:30 PM	28/09/2021 2:00 PM	4/10/2021									

ANULADA	LB-RF-47
VERSION	1
FECHA	23/09/2021
HOJA	1

NUMERO DE ACTA TOMA DE MUESTRA	FECHA ENVIO DE INFORME	RESPONSABLE DE ENVIO INFORME	NRO FACTURA	FECHA ENVIO DE FACTURA	VALOR	TRANSPORTE	VALOR TOTAL	ESTADO FACTURA	RECIBO DE CAJA	SEGUIMIENTO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO FECHA	Tel	E-MAIL	WhastApp	Personal	CALIFICACION E	B	R	M	OBSERVACIONES	RESPONSABLE
3943	30/9/2021	ANA JAZMIN	SETT 396	15/10/2021	253.000	-	253.000	PAGO		10/11/2021	X				X					NICOLAS TORRES
3944																				
3945																				
3946																				
3947																				
3948	1/10/2021	ANA JAZMIN	SETT 407	30/10/2021	1.200.000	-	1.200.000	PAGO												
3949																				
3950																				
3951																				
3952																				
3953																				
3956	6/10/2021	DIEGO TORRES	S BARCELON	US BARCELONA	US BARCELONA	AUS BARCELONA	JS BARCELON	JS BARCELON	US BARCELONA	AUS BARCELONA	JS BARCELON	BARCELO	BARCELON	BARCELO	AUS BARCELONA				AUS BARCELONA	AUS BARCELONA
3957																				
3958																				
3959	5/10/2021	YINI JOHANA	SETT 373	27/9/2021	253.500	35.000	288.500	PAGO												
3960	4/11/2021	YINI JOHANA	SETT 379	5/10/2021	251.000	-	251.000	PAGO	5013											
3961																				
3962	3/2/2022	ANA JAZMIN	SETT 371	27/9/2021	140.000	-	140.000	PAGO												
3963																				
3964																				
3965	6/10/2021	YINI JOHANA	SETT 382	6/10/2021	1.513.000	-	1.513.000	PAGO	5000											

- **8.6 Liberación de los Productos y Servicios, Evidencia 15:** Creación del documento de solicitud y disponibilidad del Servicio AF-OT-02 para el cumplimiento de este requisito.

	ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-	CÓDIGO	AF-OT-02
		VERSIÓN	01
	ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	FECHA	20/10/2021
	SOLICITUD DE CONEXIÓN DE SERVICIO	HOJA	1 DE 2

FECHA		

TIPO DE PREDIO					
Construido		En Construcción		Otro: ¿Cuál?	

TIPO DE SERVICIO A SOLICITAR									
Residencial		Comercial		Industrial		Institucional		Oficial	

DATOS DEL SOLICITANTE/PROPIETARIO	
Nombre/ Razón Social o Rep. Legal	
Número de Documento o NIT:	Teléfono:
Correo Electrónico:	

DATOS DEL PREDIO SOLICITANTE					
Dirección:					
Zona	Rural		Urbana		Ficha Catastral:

Observaciones:

De acuerdo con lo anterior, y como responsables del uso de la información de nuestros clientes, damos cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales y en cumplimiento con el artículo 56 del Código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo, " Las autoridades podrán notificar de sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrador haya aceptado este medido de notificación"

_____ _____

Firma Solicitante Firma funcionario que Recibe

¿SOLICITUD ACEPTADA?				
SI		**NO**		**¿Por qué?**

	ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-	CÓDIGO	AF-OT-02
		VERSIÓN	01
	ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	FECHA	20/10/2021
	SOLICITUD DE CONEXIÓN DE SERVICIO	HOJA	2 DE 2

DOCUMENTACIÓN REQUERIDA	
Fotocopia de Escritura del Predio	
Certificado de Tradición Vigente	
Certificado de Estratificación (Planeación Calarcá) o Fotocopia del Predial	
Certificado de Zona de riesgo (Si es Vivienda Nueva)	
Solicitud de Conexión del Servicio Diligenciada	
Fotocopia de la cedula	
Planos Hidráulicos (Tamaño carta)	
Si el solicitante no es propietario, anexar poder del propietario Autenticado	
Certificado Cámara de Comercio (Empresa)	
Certificado Registro Único Tributario (RUT) (Empresa)	

Si transcurridos DOS MESES el solicitante no continua con el trámite, se asumirá que desistió de la solicitud.

NOTA:

- El usuario debe responsabilizarse de la apertura y tapada de la brecha y trabajos inherentes complementarios a que diera lugar la instalación. La empresa hace la instalación sin ningún costo para el usuario.
- Toda solicitud debe tener todos los requisitos y documentos acá exigidos, de lo contrario será devuelta al solicitante y no generará la conexión del servicio hasta que sea entregada toda la documentación citada. Una vez entregada apropiadamente, la Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona-ESP-, tendrá 30 días calendario para su revisión y conexión del servicio (Decreto 1077 de 2015).

CONDICIONES DE ACCESO AL SERVICIO.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 7° del Decreto 302 de 2000, las condiciones para acceder a los servicios de acueducto son:

- Estar ubicado dentro del perímetro del servicio, tal y como lo dispone el parágrafo 2 del Art. 12 de la ley 388 de 1997.
- Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo en el Art. 4 de este decreto.

La Administración

	ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-	CÓDIGO	AF-OT-02
		VERSIÓN	01
	ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	FECHA	20/10/2021
	SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	HOJA	3 DE 2

FECHA		

P. Natural		P. Jurídica	

SOLICITA DISPONIBILIDAD DE ACUEDUCTO PARA					
Vivienda		Construcción		Otro: ¿Cuál?	

DATOS DEL SOLICITANTE/PROPIETARIO	
Nombre/ Razón Social o Rep. Legal	
Número de Documento o NIT:	Teléfono:
Correo Electrónico:	

DATOS DEL PREDIO Y/O PROYECTO SOLICITANTE											
Nombre del Proyecto:											
Nro. Ficha Catastral:								Nro. De Predios:			
Ara del Predio								Área a desarrollar			
Dirección:								Tipo de Construcción:			
Zona	Rural		Urbana								
Tipo de Proyecto o Servicio Solicitado											
Residencial		Comercial		Industrial		Institucional		Oficial	Otro:		

Observaciones:

De acuerdo con lo anterior, y como responsables del uso de la información de nuestros clientes, damos cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales y en cumplimiento con el artículo 56 del Código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo, " Las autoridades podrán notificar de sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrador haya aceptado este medido de notificación"

_____ _____

Firma Solicitante Firma funcionario que Recibe

	ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-	CÓDIGO	AF-OT-02
		VERSIÓN	01
	ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	FECHA	20/10/2021
	SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	HOJA	4 DE 2

DOCUMENTACIÓN REQUERIDA			
PERSONA NATURAL		**PERSONA JURÍDICA**	
Fotocopia de Documento de Identidad		Fotocopia de Documento de Identidad del Propietario o Representante Legal	
Certificado de Tradición y libertad del predio		Planos Hidráulicos	
Si el solicitante no es propietario anexar poder autenticado		Certificado Cámara de Comercio	
		Registro Único Tributario (RUT)	
		Certificado de Tradición y Libertad del Predio o Predios a Urbanizar	

LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO ES SIMPLEMENTE UNA ACLARACIÓN DE LA EXISTENCIA DE REDES EN EL SECTOR DEL PREDIO Y NO IMPLICA APROBACIÓN DEL SERVICIO, NI AUTORIZACIÓN DE LA CONEXIÓN POR PARTE DEL SOLICITANTE.

Nota: Toda solicitud debe ser radicada con el lleno de los requisitos y los documentos acá establecidos, en caso de lo contrario será devuelta al solicitante, y no se generará la disponibilidad del servicio hasta que la solicitud quede radicada en debida forma, La Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona -ESP- tendrá un término de 15 días hábiles para su revisión y emisión de respuesta (Decreto 1077 de 2015).

Observaciones:
Cuando haya la disponibilidad del servicio, será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos.
Se debe tener en cuenta el artículo 2.3.1.3.2.2.6 del decreto 1077 de 2015 el cual establece los requisitos para obtener la conexión del servicio, así como también contar con la licencia de construcción cuando se trate de edificaciones por construir en concordancia con la resolución CRA 375 de 2006, en lo relativo a la solicitud del servicio y a las condiciones técnicas de acceso al mismo y en concordancia con el numeral 3 del artículo 22 del 2010 el cual dice que el requerimiento de tener disponibilidad de servicio es exigido entre otros documentos para la obtención de licencias urbanísticas.

Importante: los usuarios no podrán por ningún motivo conectarse a las redes de acueducto de la Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona Quindío -ESP- por su propia cuenta, ya que se incurre en el delito de contrabando y es penalizado por la ley, para esto debe solicitar la conexión del servicio, cumpliendo con los requisitos del procedimiento interno de disponibilidad inmediata del servicio de acueducto y los requisitos establecidos por la ley.

LA ADMINISTRACIÓN

NIT. 800.222.655-9 / Telefax (6)765 65 40 - Cel: 3206880141
Vigilada *SSPD* Reg. C.C. 842
Carrera 11 # 11-25 Barcelona Quindío
Email: ausbarcelona@yahoo.com

-8.7 Control de Salidas No Conformes, Evidencia 16 y Evidencia 17: Se creó el manual de trabajo no conforme con el fin de caracterizar los posibles trabajos no conformes GC-MN- 12, así como la actualización del formato de trabajo no conforme GC-RF-10.

	ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-	**CÓDIGO**	GC-MN-12
		VERSIÓN	2
	GESTIÓN DE CALIDAD	**FECHA**	07/01/2022
	MANUAL DE TRABAJO NO CONFORME	**HOJA**	1 DE 11

1. **OBJETIVO**

Delinear la metodología a seguir para el reconocimiento, control y tratamiento a los productos y/o servicios que no cumplan con las especificaciones técnicas necesarias y establecidas dentro del sistema de gestión de calidad de la asociación de usuarios de servicios de Barcelona -ESP-

2. **ALCANCE**

Este procedimiento se inicia con la identificación del trabajo no conforme en cada uno de sus procesos o sub procesos culminando con la verificación de las acciones a tomar para su eventual corrección.

3. **DEFINICIONES.**

- **TRABAJO:** es la salida de una organización en la cual se puede producir sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

- **SERVICIO:** salida de una organización con al menos una actividad necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

- **TRABAJO NO CONFORME:** se describe como un proceso que no cumple con los requerimientos establecidos.

- **CONFORMIDAD:** se entiende como el cumplimiento de los requisitos establecidos.

- **NO CONFORMIDAD:** se entiende como el incumplimiento de los requisitos establecidos.

- **DEFECTO:** se entiende como el incumplimiento de un requisito el cual está asociado a un uso el cual es previsto o especificado.

La distinción es cada uno de estos conceptos como los de defecto y no conformidad es importante por su connotación legal, particularmente aquellas asociadas a las responsabilidades legales de los productos o servicios ofrecidos y puestos en circulación, por lo que el término “defecto” deberá utilizarse con extrema precaución.

El uso previsto tal y como lo prevé el cliente podría estar afectado por la naturaleza de la información proporcionada por el proveedor, como por ejemplo las instrucciones de funcionamiento o de mantenimiento.

Nota: Se pueden evidenciar en casos más de una causa para un trabajo no conforme de índole potencial.

ACCIÓN CORRECTIVA: Es el hecho tomado para la eliminación de un trabajo no conforme detectado u otra situación de índole indeseable.

Características:

1. Puede presentarse más de una causa para un trabajo no conforme.
2. Las acciones correctivas se toman con la acción de prevenir que algo vuelva a producirse mientras que la acción preventiva se toma para evitar que algo suceda.
3. Existe una diferenciación entre corrección y acción preventiva.

CORRECCIÓN: Es la acción tomada para la eliminación de un trabajo no conforme detectado.

Nota: Las correcciones pueden ser realizadas junto con las acciones correctivas.

Una corrección puede ser un reproceso o una reclasificación de las tareas dentro de la organización.

CONCESIÓN: Se determina a la autorización para la utilización o liberación de un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

Nota: Una concesión generalmente está limitada por la entrega de productos o servicios que tienen unas características no conformes, dentro de los limites especificados y generalmente dados por una cantidad limitada de productos y servicios para un periodo de tiempo y para su uso específico.

PERMISO DE DESVIACIÓN: Esta se denomina como el permiso para adaptar los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio antes de su realización.

Nota: Este permiso de desviación se genera solamente para una cantidad limitada de algunos productos o servicios para un tiempo limitado y para un solo uso específico.

LIBERACIÓN: Se denomina como la autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso a seguir.

PROCESO: Se denomina a la acción que se va tomar sobre un trabajo no conforme para hacerlo conforme según los criterios y los requisitos.

REPARACIÓN: Hecho a tomar sobre un trabajo no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

Característica:

Una reparación exitosa de un trabajo no conforme no necesariamente establecerá que el producto o servicio sea conforme con los requisitos, pues después de esta reparación se puede presentar el requerimiento de concesión.

La reparación de un producto o servicio debe incluir las acciones reparadoras, previamente conforme para la devolución a su uso, ejemplo: como parte del mantenimiento.

La reparación de este puede afectar o cambiar partes del producto o servicio.

DESECHO: Es la acción que se debe tomar sobre un trabajo no conforme para el impedimento su uso inicialmente previsto

4. CONDICIONES GENERALES

Las salidas de las cuales se definan trabajos no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan con el ámbito de prevenir su uso o entrega intencional.

La organización debe tomar actos adecuados los cuales deben de estar basados en las naturalezas de las no conformidades y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.

La organización debe tener en cuenta y tratar las salidas no conformes de una o más del siguiente modo:

Corrección, separación, contención, devolución o suspensión de la provisión de productos o servicios, información al cliente y por último la obtención de autorización para su aceptación bajo la concesión.

5. PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
IDENTIFICACIÓN: un trabajo no conforme es aquel que no cumple con los requisitos establecidos, los cuales están fundados en la normativa, el trabajo no conforme puede ser detectado por los empleados o los clientes y debe realizar el tratamiento conforme a formato GC-R/F-10	Responsable de los procesos	Identificación y control del trabajo no conforme, Formato GC-R/F-10
APLICACIÓN DEL TRATAMIENTO O CORRECCIÓN INMEDIATA: En el formato GC-R/F-10 se describen las responsabilidades y autoridades frente al tratamiento del trabajo no conforme que se identifiquen en la organización en el formato GC-R/F-10 Característica: si el trabajo no conforme, es repetitivo se requiere aplicar una acción correctiva, teniendo en cuenta el formato de acciones, preventivas, correctivas y de mejora GC-RF-17	Colaborador que detecta el trabajo no conforme	Formato GC-R/F-10 de trabajo no conforme

VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS: Una vez se haya realizado el tratamiento respectivo al trabajo que fue no conforme, el responsable de este proceso o que quien se haya delegado para documentarlo en el formato GC-R/F-10, tiene la responsabilidad de verificar el cumplimiento de los requisitos para la satisfacción del cliente y prestar el servicio conforme a los estándares establecidos.	Colaborador que detecta el trabajo no conforme	Formato GC-R/F-10 de trabajo no conforme
SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES PLANTEADAS: Se debe realizar seguimiento a la ejecución de las acciones que sean correspondientes de manera semestral por parte del encargado del SGC	Responsable del SGC	N/A

6. IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DEL TRABAJO NO CONFORME

Para el aseguramiento de sistema de gestión de calidad de la asociación de servicios de Barcelona se identifican fuentes de información para detectar un trabajo no conforme:

- Control de la calidad.
- Calibración de instrumentos.
- Control en los materiales de índole consumible.
- Supervisión y observación del talento humano.
- Verificación de los informes.

6.1 LABORATORIO.

El laboratorio de la Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona, tiene la potestad de detectar el trabajo no conforme, durante los procesos de la realización de ensayos y en la presentación del informe de ensayo de acuerdo con los siguientes criterios definidos:

A. TRABAJO NO CONFORME.

POSIBLES CAUSAS O FUENTES DE DETECCIÓN:

- Falla eléctrica,
- Falla en los equipos
- Falla humana
- Concentración diferente a la habitual
  Reactivo vencido, sin control de calidad del material utilizado
- Muestras almacenadas sin un procedimiento adecuado
- Utilización de soluciones sin estandarizar
- Mala rotulación en la toma de muestras o de la muestra recibida
- La no tenencia de buenas prácticas de laboratorio
- Cartas de control
- Revisión de certificados de calibración
- Control de equipos
- Registros de pruebas de desempeño, pruebas de inter laboratorio o inter comparaciones
- Informes de revisión por la dirección
- Incumplimiento de los requisitos establecidos en los documentos del sistema de calidad.

- **ACCIÓN A TOMAR:** Un reproceso en la realización y las actividades del laboratorio, así como el diligenciamiento del formato para la identificación del trabajo no conforme

Nota: En caso de ser necesario se interrumpe el trabajo hasta resolver el problema, informando al cliente la demora en los resultados, el coordinador de laboratorio y las analistas cuentan con la responsabilidad y autoridad de interrumpir y reanudar el trabajo cuando sea necesario.

- **RESPONSABLE:** Encargado del área del SGC en el sector de laboratorio

B. RESULTADOS DE ANÁLISIS NO CONFORME.

- **POSIBLES CAUSAS:** No contener la información de acuerdo a lo solicitado por el cliente, emitir conceptos de resultado sin acuerdo y autorización, no llevar la firma de la persona idónea o autorizada o no estar bien estructurado.

- **ACCIÓN A TOMAR:** Se genera un reproceso realizando de nuevo la elaboración y emisión del informe.

- **RESPONSABLE:** Encargado del área del SGC en el sector de laboratorio.

6.2 POTABILIZACIÓN DEL AGUA

En el proceso de potabilización del agua en la planta de tratamiento se pueden efectuar y evidenciar trabajo no conforme durante este proceso de producción, evidenciado en los resultados de los análisis fisicoquímicos y microbiológicos realizados durante el proceso y por el laboratorio al agua en sus diferentes etapas de potabilización:

A. INCREMENTO EN LA TURBIEDAD AL FINAL DE LA SEDIMENTACIÓN

- **POSIBLES CAUSAS:** Alto nivel de lodos en las unidades de sedimentación, suspensión del fluido eléctrico en el sistema de bombas de dosificación, fallas en las bombas de dosificación, falla en la regulación de las válvulas de los canales de agua coagulada, variación del caudal de entrada a la planta de potabilización, fallas en la operación de las válvulas de captación, obstrucción al sistema de aducción.

- **ACCIÓN A TOMAR:** (Liberación, proceder)

- De presentarse aumento en la turbiedad se deberá reajustar la dosificación de los coagulantes.
- Si solo se presenta en la línea de sedimentación incremento de la turbiedad se debe realizar un lavado de la línea operativa.

- **RESPONSABLES DE LA ACCIÓN:** Operario de planta de turno.

B. TURBIEDAD SALIDA DE FILTROS

- **POSIBLES CAUSAS:** Alta turbiedad en el canal de agua sedimentada que supera el rango establecido y que no remueve los filtros, variación de la turbiedad a la salida de los filtros.

- **ACCIÓN A TOMAR:** (Concesión) realizar el lavado de los filtros teniendo en cuenta la carrera de filtros con menor filtración.

- **RESPONSABLE:** Operario de planta de turno.

C. CLORO RESIDUAL.

- **POSIBLES CAUSAS:** bajo nivel de cloro residual después de su aplicación al agua filtrada.

- **ACCIÓN A TOMAR:** (Concesión) solo se permitirá si se asegura el cloro residual en los tanques de la planta de tratamiento y si estos se mantienen cumpliendo el cloro normativo, de no cumplirse los valores de cloro normativo se deberá realizar post cloración en red por medio de desinfectante en el tanque de almacenamiento.

6.3 DISTRIBUCIÓN

A. INCUMPLIMIENTO DE CALIDAD DEL AGUA EN LOS PUNTOS DE RED

- **POSIBLES CAUSAS:** no cumplir con los parámetros admisibles bajo las resoluciones 1618 del 2010 para la regulación de aguas reservadas en piscinas y la resolución 2115 del 2007 para el consumo.

- **ACCIÓN A TOMAR:** (desecho), se realizarán purgas de la red a través de los hidrantes más cercanos al punto evaluado, por un periodo no inferior a 20 minutos.
- L anterior se realizará de presentarse desviación tal que el puntaje de IRCA en el punto tomado sea riesgo medio o superior.

- **RESPONSABLE:** Operario, encargado de Válvula.

B. CONTINUIDAD DEL SERVICIO INCUMPLIMIENTO NORMATIVIDAD.

- **POSIBLES CAUSAS:** Manipulación de externos a la distribución de la red, fallas en los collarines de derivación, fallas en las uniones de red, taponamiento de la bocatoma.

- **ACCIÓN A TOMAR:** (Concesión), cuando la no continuidad del servicio es por altas turbiedades se informa la comunidad por medio de redes sociales de la empresa y por pancartas en la sede administrativa o cuando la continuidad del servicio se ve afectada por el mantenimiento de redes o lavado de tanque de almacenamiento, para ellos se notifican las fechas con anterioridad informando a la comunidad.

- **RESPONSABLES:** Líder operario, inspector de redes, operarios de planta.

C. INCUMPLIMIENTO DE PRESIÓN DE RED.

- **POSIBLES CAUSAS:** Daños en la red, bajos niveles en los tanques de almacenamiento, fallas en la manipulación de válvulas.

- **ACCIÓN A TOMAR:** (Reparación) cuando en determinadas zonas se presentan excesos de presión informados por el usuario se procede a la verificación y posteriormente a la calibración de los reguladores de presión.

- **RESPONSABLE:** inspector de redes, operario de planta.

6.4 GESTIÓN DEL CONTROL DE PÉRDIDAS.

En este proceso de la organización se pueden detectar trabajo no conforme por la calidad o la capacidad en la prestación del servicio de acuerdo con lo establecido en lo siguiente:

A. MALA INSTALACIÓN DEL MEDIDOR.

- **POSIBLE CAUSA:** Falla de seguimiento y control en la instalación del medidor, no cumplir con el protocolo de instalación y falta de percepción del operario dejando obsoleto o mal instalado el medidor.
- **ACCIÓN A TOMAR:** (Reproceso), se envía a un fontanero a corregir la instalación del medidor si es necesario.
- **RESPONSABLE:** secretaria, Fontanero.

6.5 FACTURACIÓN Y RECAUDO.

En el proceso de facturación y recaudo se pueden presentar fallas en la prestación del servicio en las siguientes causas:

A. ERRORES RELACIONADOS CON LA FACTURACIÓN.

- **POSIBLE CAUSA:** Cargue errado de tarifas.
- **ACCIÓN A TOMAR:** (Reproceso) corregir y re liquidar.
- **RESPONSABLE:** secretaria de recaudo.

B. ERROR EN LOS INTERESES MORATORIOS.

- **POSIBLES CAUSAS:** Matriculas con deuda a las cuales no se les está generando intereses de mora por la prestación del servicio.
- **ACCIÓN A TOMAR:** (Reproceso) identificar las matrículas a las cuales no se les está generando este cobro de interés para corregir estos valores y re liquidar.
- **RESPONSABLE:** secretaria auxiliar recaudadora.

6.6 PQRS

ACTOS ADMINISTRATIVOS DE RESPUESTA A PQR SIN EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LEY.

- **POSIBLES CAUSAS:** Respuestas fuera de los términos establecidos, respuestas sin soportes y sustento técnico y jurídico.
- **ACCIÓN A TOMAR:** (Corrección) solicitud a la secretaria encargada de las PQRS para la realización de los ajustes de la respuesta en los términos técnicos y jurídicos definidos por la Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona -ESP-.
- **RESPONSABLE:** secretaria.

ANEXOS

GC-RF-10 TRABAJO NO CONFORME

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
01	CREACIÓN DE DOCUMENTO	22/12/2021
02	ACTUALIZACION DE DOCUMENTO	07/01/2022

Elaboro
Nicolas Torres
Encargado SGC

Aprobó
Diego Torres
Administrador

- **Evidencia 17:** GC-RF-10 Trabajo No Conforme

	ASOCIACION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDIO -ESP-	CODIGO	GC-R/F-10
		VERSION	2
	GESTION CALIDAD	FECHA	1/09/2021
	TRABAJO NO CONFORME	HOJA	1 DE 1

SERVICIO ☐ TRABAJO ☐

AREA: _____

FECHA: _____ CONSECUTIVO: _____

GENERADO POR: Revisión por la dirección: ☐ Observacion personal: ☐

Otros : ☐ Especificar: _____

IDENTIFICADO POR: _____

ACTIVIDAD INVOLUCRADA:

DESCRIPCION:
CAUSA:
EFECTO:

RECIBIDO POR: _____

REQUIERE: Suspensión del trabajo: SI ____ NO____

Retención del informe: SI ____ NO____

SOLUCION

DESCRIPCION:
RESULTADOS:

IMPACTO: ALTO ☐ MEDIO ☐ BAJO ☐

En caso de requerir acciones correctivas y preventivas (impacto alto) solicitar evaluación de Acción correctiva o Acción preventiva.

SOLUCIONA: _____ FECHA: _____

SE REANUDA EL TRABAJO: SI ____ NO ____ AUTORIZA: _____

SEGUIMIENTO DE LA ACCION : SI ____ NO ____

SE DIO SOLUCION : SI ____ NO ____ FIRMA: _____

FECHA: _____

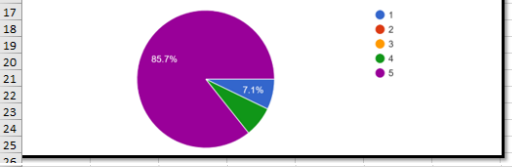
Modifco: Nicolas Torres Reviso y aprobo: Diego Torres

- **9. Evaluación de Desempeño, Evidencia 18:** Se tienen evidenciadas las encuestas de clima organizacional (GC-R/F-09) las cuelas se analizan para la toma de decisiones.

Resultados Graficados, Encuesta De Climar Organizacional en la Asociacion de Usuaruios de Servicios de Barcelona Año 2021

Criterios de Respuesta	
1	Definitivamente No
2	Probablemente No
3	Indeciso Afirmación
4	Probablemente Si
5	Definitivamente Si

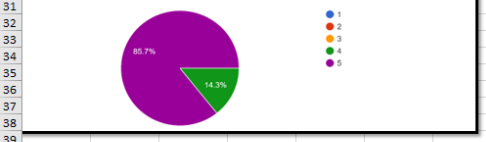
1. Al ingresar a la empresa le fueron informados los objetivos y politicas de la misma



Criterios de Respuesta		Respuestas
1	Definitivamente No	1
2	Probablemente No	0
3	Indeciso Afirmación	0
4	Probablemente Si	1
5	Definitivamente Si	12

Se Evidencia que la mayoria de los colaboradores con mas del 80% afirmaron que si fueron informados de los objetivos y politicas de la organización y con un 7,1% Informado que no recibieron dicha información

2. La información que recibe periódicamente sobre los objetivos y políticas de la empresa es suficiente



Criterios de Respuesta		Respuestas
1	Definitivamente No	0
2	Probablemente No	0
3	Indeciso Afirmación	0
4	Probablemente Si	2
5	Definitivamente Si	12

Se reonoce que la mayoria de los colaboradores de la asociacion de usuarios de servicios de Barcelona reciben infomración periodica sobre los objetivos de la organización con un porcentaje del 85,7% y un 14,3% Afirmaron que probablemente reciben la información.

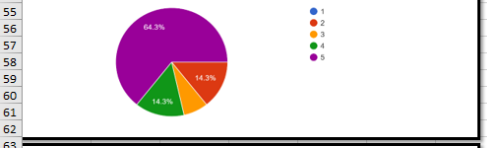
3. La toma decisiones o las ordenes implantadas son justas según su criterio



Criterios de Respuesta		Respuestas
1	Definitivamente No	3
2	Probablemente No	2
3	Indeciso Afirmación	0
4	Probablemente Si	7
5	Definitivamente Si	2

se constata que el 50 % de los colaboradores creen que probablemente si la toma de las decisisones o las ordenes que se implantan son justas según sus criterios, a jucio con un 21,4% que afirman que definativamente no, un 14,3% definitivamente si y un 14,3% probablemente no

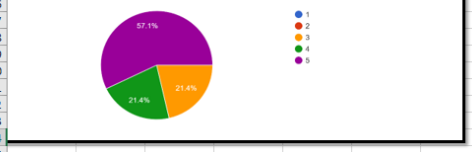
4. Son delegadas claramente responsabilidades al interior del grupo de trabajo



Criterios de Respuesta		Respuestas
1	Definitivamente No	0
2	Probablemente No	2
3	Indeciso Afirmación	1
4	Probablemente Si	2
5	Definitivamente Si	9

se refleja que el 64,3% de los colaboradores esta deacuerdo en que las responsabilidades estan claramente delegadas dentro de la organización, reflejando tambien que el 14,3% afirmaron que probablemente si y que el 14,3% afirmaron que probablemente no.

5. Encuentra apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores

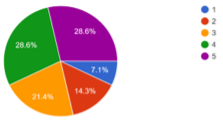


Criterios de Respuesta		Respuestas
1	Definitivamente No	0
2	Probablemente No	0
3	Indeciso Afirmación	3
4	Probablemente Si	3
5	Definitivamente Si	8

se evidencio que para el 57,1% de los colaboradores encuentran apoyo y confianza para el desarrollo de sus activiades, con una respuesta del 21,4% evidencian que problablemente si y con un 21,4% estuvieron indesisos en la afirmación

6. Recibe retroalimentación constante sobre su desempeño en el cargo.

14 respuestas

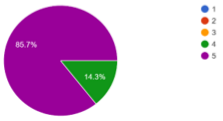


Criterios de Respuesta		Respuestas
1	Definitivamente No	1
2	Probablemente No	2
3	Indeciso Afirmación	3
4	Probablemente Si	4
5	Definitivamente Si	4

se refleja que la retroalimentacion constante sobre el cargo que desempeñan los colaboradores esta divido demostrado que el 28,6% respondieron que definitivamente si, 28,6% probablemente si, el 21,4% indeciso a la afirmacion, el 14,3% probablemente y el 7,1% definitavmente no.

7. Le brindan las herramientas necesarias para optimizar su trabajo

14 respuestas

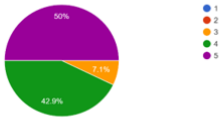


Criterios de Respuesta		Respuestas
1	Definitivamente No	0
2	Probablemente No	0
3	Indeciso Afirmación	0
4	Probablemente Si	2
5	Definitivamente Si	12

se demostró que el 85,7% de los colaboradores afirmaron que se le brindan las herramientas necesarias para la optimizacion de sus tareas, con reflejo de un 14,3% afirmaron que probablementne si

8. Son buenas las relaciones con sus compañeros de trabajo

14 respuestas

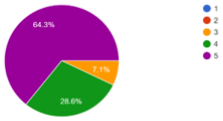


Criterios de Respuesta		Respuestas
1	Definitivamente No	0
2	Probablemente No	0
3	Indeciso Afirmación	1
4	Probablemente Si	6
5	Definitivamente Si	7

Se consta con el 50% de los colaboradores tienen buenas relaciones con usus compañeros de trabajo con una similitud del 42,9% que contestaron que probablemente si y con un 7,1% esta indeciso en la afirmación

9. Los problemas laborales los soluciona con sus compañeros de trabajo

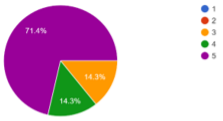
14 respuestas



se evidencia que el 64,3% de los colaboradores afrimaron que definiativamente se solucionan los problemas laborales, el 28,6% probablemente si y el 7,1% estan indecisos sobre la afirmación

10. Existe confianza entre los colaboradores del equipo de trabajo.

14 respuestas

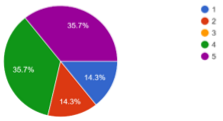


Criterios de Respuesta		Respuestas
1	Definitivamente No	0
2	Probablemente No	0
3	Indeciso Afirmación	2
4	Probablemente Si	2
5	Definitivamente Si	10

se refleja que el 71,4% de los colaboradores reconocen tener confianza entre el equipo de trabajo, con similitud al 14,3% que contestaron probablemente si, con una vairable del 14,3% que no estuvieron deacuerdo.

11. Usted participa en las decisiones que se toman y que afectan su trabajo.

14 respuestas

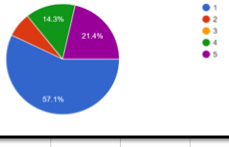


Criterios de Respuesta		Respuestas
1	Definitivamente No	2
2	Probablemente No	2
3	Indeciso Afirmación	0
4	Probablemente Si	5
5	Definitivamente Si	5

según los datos obtenidos en la encuesta el 35,7% de los colaboradores tienen participacion activa en las decisiones que se toman en su area de trabajo con referente a un 35,7% que cree que lo hace y un 14,13% cree que esto no sea posible mientras un 14,3% reponde que le es indesiso a la afirmacion

12. Toma decisiones en su trabajo sin consultar con su jefe.

14 respuestas

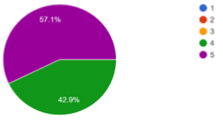


Criterios de Respuesta		Respuestas
1	Definitivamente No	8
2	Probablemente No	1
3	Indeciso Afirmación	0
4	Probablemente Si	2
5	Definitivamente Si	3

el 57,1% de los colaoradores tienen en cuenta consultar con su jefe las deciciones de su area de trabajo, con una comparacion del 21,4% que si lo hace y el 14,3% cree que si lo hace o es porblable ue lo haga

13. Existe colaboración entre los empleados de la empresa.

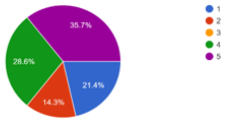
14 respuestas



Criterios de Respuesta		Respuestas
1	Definitivamente No	0
2	Probablemente No	0
3	Indeciso Afirmación	0
4	Probablemente Si	6
5	Definitivamente Si	8

en la grafica se puede evidenciar que el 57,1% de los coilaboradores creen que existe colaboracion entre ellos, con referencia al 42,9% que aseura es que probable que la allá.

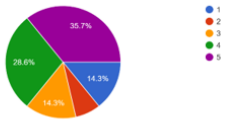
14. Para realizar su trabajo el tiempo es suficiente.



Criterios de Respuesta		Respuestas
1	Definitivamente No	3
2	Probablemente No	2
3	Indeciso Afirmación	0
4	Probablemente Si	5
5	Definitivamente Si	4

el 35,7% de los colaboradores encuestados asegura que tiene el tiempo suficiente para hacer su trabajo, mientras el 28,6% cree que es probable, aunque el 21,4% asegura que no lo tiene y el 14,3% cree que no tiene el tiempo necesario para el desarrollo de sus tareas.

15. Recibe información sobre los acontecimientos de la empresa.

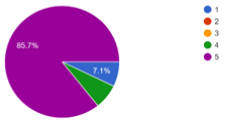


Criterios de Respuesta		Respuestas
1	Definitivamente No	2
2	Probablemente No	1
3	Indeciso Afirmación	2
4	Probablemente Si	4
5	Definitivamente Si	5

observando la grafica se puede evidenciar que el 35,7% de los colaboradores asegura recibir información sobre los suscesos de la organiaccion, al igual que el 28,6% que cree que sea probable, mientras que es 14,3% asegura que no se le comunica dicha infomacion y el 14,3% esta indeciso sobre si esto se hace

Activar Windows

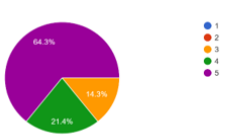
16. Cuenta con medios de comunicación adecuados para comunicarse con otras áreas.



Criterios de Respuesta		Respuestas
1	Definitivamente No	1
2	Probablemente No	0
3	Indeciso Afirmación	0
4	Probablemente Si	1
5	Definitivamente Si	12

se úede evidenciar en los resultados de la encuesta que el 85,7% de los colabortadores afirman tener los medios de comunicación adecuados entre las areasde la organización, mientras que el 7,1% afirma que no hay canales de comunicación efectivos

17. Puede comunicarse abiertamente con sus jefes y demás áreas

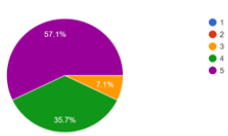


Criterios de Respuesta		Respuestas
1	Definitivamente No	0
2	Probablemente No	0
3	Indeciso Afirmación	2
4	Probablemente Si	3
5	Definitivamente Si	9

se evidencia en la grafica que el 64,3% de los colaboradores de la organziacion tienen confianza para comnucarsen con sus jefes de area, con respecto al 21,4% que creen que esto sea posible, mientras el 14,3% de los encuestados no tienen repuesta a la pregunta.

Activar Windows

18. Siempre que se inicia un trabajo se tiene claridad de cómo va a realizarse este.



Criterios de Respuesta		Respuestas
1	Definitivamente No	0
2	Probablemente No	0
3	Indeciso Afirmación	1
4	Probablemente Si	5
5	Definitivamente Si	8

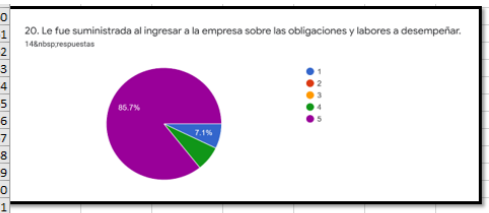
según los datos obtenidos en la encuesta de clima organizacional se reconoce que el 57,1% de los colaboradores tienen la claridad de como se deden hacer sus tareas, con simlitud de un 35,7% que cree que sabe como inican sustareas y con un 7,1% que no esta deacuerdo con niguna afirmación

19. La información de interés es comunicada oportunamente.



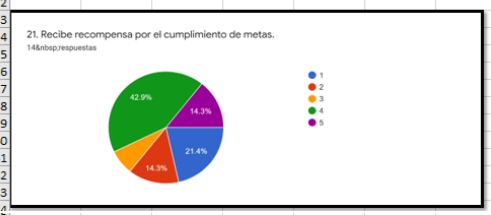
Criterios de Respuesta		Respuestas
1	Definitivamente No	1
2	Probablemente No	1
3	Indeciso Afirmación	1
4	Probablemente Si	4
5	Definitivamente Si	7

en la grafica se puede evidenciar que el 50 % de los colaboradores asegura que la comunicación de la organziación es opotuna, mientras que el 28,6% cree que seas asi al contrario del 7,1% de los colaboradores que aseguran que no sea así



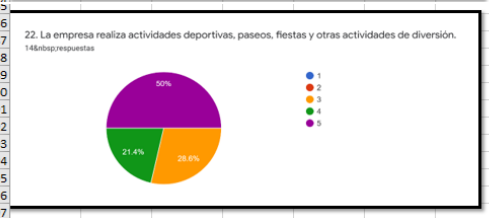
Criterios de Respuesta		Respuestas
1	Definitivamente No	1
2	Probablemente No	0
3	Indeciso Afirmación	0
4	Probablemente Si	1
5	Definitivamente Si	12

se evidencio en la encuesta que el 85,7% de los colaboradores afirmaron que al ingresar a la empresa se le suministra las obligaciones y labores a desempeñar, con un intervalo negativo del 7,1% que dice que no se le fue informado



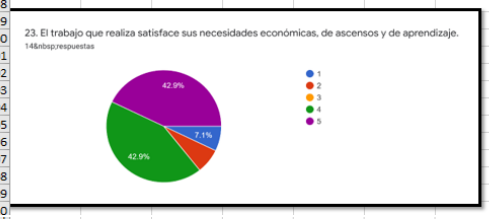
Criterios de Respuesta		Respuestas
1	Definitivamente No	3
2	Probablemente No	2
3	Indeciso Afirmación	1
4	Probablemente Si	6
5	Definitivamente Si	2

se ve reflejada en la grafica que el 42,9% de los colaboradores dicen que probablemente reciben recompensa por el cumplimiento de metas, con el intervalo del 14,3% aseguran recibir dicha recopensa, mientras que el 21,4% repondideron que posiblemente no reciben ninguna recompensa.



Criterios de Respuesta		Respuestas
1	Definitivamente No	0
2	Probablemente No	0
3	Indeciso Afirmación	4
4	Probablemente Si	3
5	Definitivamente Si	7

se evidencia en la grafica que el 50% de los colaboradores afirman que la organización realza actividades de oseo, en contraste con el 21,4% que asegura que porblablemente se hacen estas actividades y con el 28,6% de los colaboradores que conestaron que son indecisos en esa pregunta



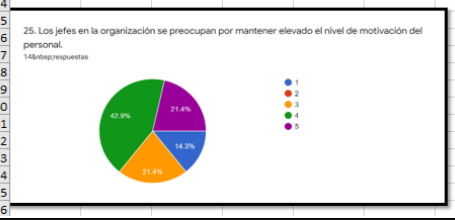
Criterios de Respuesta		Respuestas
1	Definitivamente No	1
2	Probablemente No	1
3	Indeciso Afirmación	0
4	Probablemente Si	6
5	Definitivamente Si	6

se ve relflejado que el 42,9% de los trabajadores de la asociación de usuarios afirman que el trabajo que realiza satisface sus necesidades econocmicas, de ascensos y de aprendizaje, con relaxion al 7,1% que contradice esta afirmacion y el 42,9% que cree que probablemente esto suceda.



Criterios de Respuesta		Respuestas
1	Definitivamente No	0
2	Probablemente No	0
3	Indeciso Afirmación	0
4	Probablemente Si	1
5	Definitivamente Si	13

en la grafica se evidencia que el 92,9% de los colaboradores de la organización se sienten orgullosos de pertencer a esta y el 7,1% de ellos creen que esta afirmacion sea probable .



Criterios de Respuesta		Respuestas
1	Definitivamente No	2
2	Probablemente No	0
3	Indeciso Afirmación	3
4	Probablemente Si	6
5	Definitivamente Si	3

se evidencia en la grafica que el 42,9% de los colaboradores creen que probalebmente los jefes se preocupan por mantener elevado el nivel de motivacion del perosnal, referente con el 21,4% que afirma que definitivamente si se preocupan, y con dos intervalos de diferencia del 21,4% que no supo responder y otro con el 14,3% que niegan esta afirmación

En consecuencia se evidencia que los colaboradores de la Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona, cuentan con un buen clima laboral para desempeñar sus activiades, sientiendosen a satisfación con sus alternos y con los espacios donde presentan sus actividades como tambien se sienten confortables con su puesto de trabajo.

- **Cronograma de Actividades, Evidencia 19,** Posibles Actividades a Realizar según el diagnóstico y mapeo realizado en la Asociación de Usuarios:

Actividades	Responsable	Tiempo de ejecución por Semanas																				
		Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	Recursos
Realizar un mapeo de los procesos que se vienen adelantando del Sistema de Gestión de Calidad																						
Lectura de la norma técnica	Nicolás Torres																					Documento Impreso
Elaboración de preguntas para el mapeo del proceso de NTC ISO 9001:2015	Nicolás Torres																					Computador
Definir la caracterización de los procesos	Nicolás Torres																					Computador
Socialización de Cambios	Nicolás Torres																					Computador
Recopilar Documentación	Nicolás Torres																					Transporte, Pc
Recopilar información de la planta de tratamiento	Nicolás Torres																					Transporte Pc, Disco Duro
Divulgación y presentación de los cambios en la documentación	Nicolás Torres																					Papelería (Hojas, Impresiones)
Identificación y reducción de procesos	Nicolás Torres																					Transporte - impresiones
Revisar indicadores de Gestión																						Documentos Magnéticos
Crear y analizar las gráficas de las encuestas de ambiente laboral y atención al cliente	Nicolás Torres																					Software y encuestas, Pc
Procedimiento de auditoria interna	Nicolás Torres																					Reuniones, Pc, Documentos

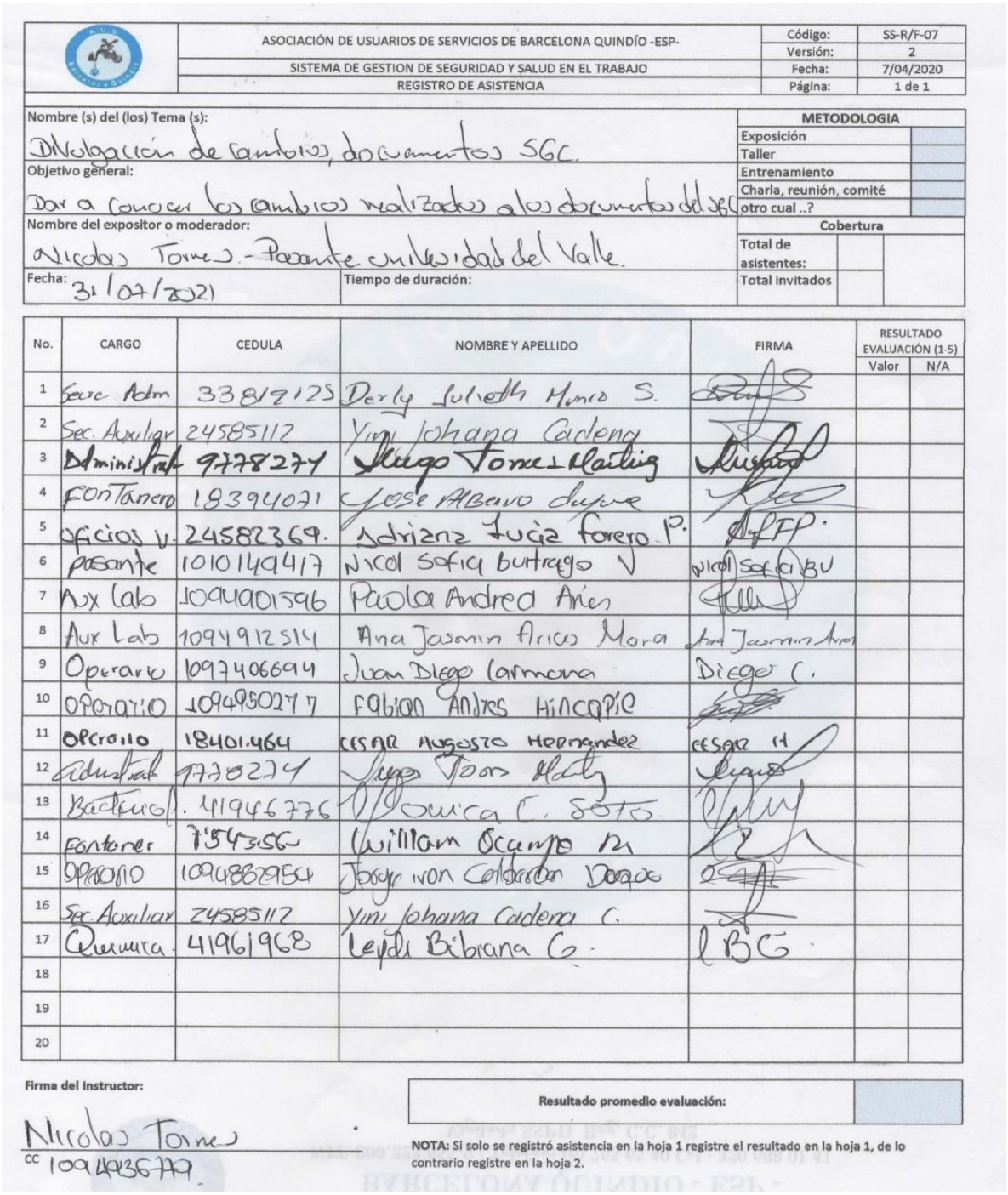
Efectuar la revisión, actualización y ajuste de la documentación necesaria para el proceso de gestión de calidad																					
Creación del documento de servicio no conforme	Nicolás Torres																				Pc, Información de la Empresa
Actualización del manual de calidad	Nicolás Torres																				Pc, Archivos
Actualización del formato de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Nicolás Torres																				Pc, Archivos
Actualización de la matriz de indicadores y medición de análisis de resultados	Nicolás Torres																				Pc, Archivos
Elaborar una Propuesta para el sistema de mejoramiento continuo y de seguimiento de la norma NTC ISO 9001:2015																					
Elaboración de la propuesta de plan de mejoramiento	Nicolás Torres																				Pc, Documentos
Involucrar a los colaboradores en el proceso de mejora continua	Nicolás Torres																				Pc, Impresiones
Evaluar frecuentemente el plan de mejora	Nicolás Torres																				Pc, Impresiones
Analizar y retroalimentar los resultados obtenidos	Nicolás Torres																				Pc, Documentos

- **7.5.3.2 Control de la Información Documentada, Anexo 2**: Donde se crea Formato de control de copas de seguridad GC-RF-25

	ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-	CODIGO	GC-R/F-25
		VERSION	1
	GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA	27/09/2021
	CONTROL DE COPIAS DE SEGURIDAD	HOJA	1 DE 1

FECHA	HORA	ÁREA	ARCHIVOS O PROGRAMAS A COPIAR	MEDIO DE ALMACENAMIENTO	RESPONSABLE DE GENERAL COPIA	RESPONSABLE DE LA CUSTODIA

- **Anexo 3** "Socialización de Cambios y divulgaciones documentales"



	ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-	Código:	SS-R/F-07
		Versión:	2
	SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Fecha:	7/04/2020
	REGISTRO DE ASISTENCIA	Página:	1 de 1

Nombre (s) del (los) Tema (s):	METODOLOGIA	
Divulgación de cambios, documentos SGC.	Exposición	
Objetivo general:	Taller	
	Entrenamiento	
Dar a conocer los cambios realizados a los documentos del SGC	Charla, reunión, comité	
	otro cual ..?	
Nombre del expositor o moderador:	Cobertura	
Nicolas Torres - Pasante universidad del Valle.	Total de asistentes:	
Fecha: 31/07/2021 Tiempo de duración:	Total invitados	

No.	CARGO	CEDULA	NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA	RESULTADO EVALUACIÓN (1-5) Valor	N/A
1	Secre Adm	338/9125	Derly Julieth Mejia S.			
2	Sec. Auxiliar	24585112	Yini Johana Cadena			
3	Administrat	9778274	Hugo Torres Martinez			
4	Fontanero	19394071	Jose Albeiro Lopez			
5	Oficios V.	24582369.	Adriana Lucia Forero P.			
6	pasante	1010149417	Nicol Sofia Buitrago V			
7	Aux Lab	1094901596	Paola Andrea Arias			
8	Aux Lab	1094912514	Ana Jasmin Arias Mora			
9	Operario	1097406694	Juan Diego Carmona			
10	Operario	1094950277	Fabian Andres Hincapie			
11	Operario	18401.464	CESAR AUGUSTO HERNANDEZ			
12	Adustrial	9778274	Hugo Torres Martinez			
13	Bacteriol.	41946776	Monica C. Soto			
14	Fontanero	7'543.56	William Ocampo M			
15	Operario	1094882954	Jorge Ivan Colorado Duque			
16	Sec Auxiliar	24585112	Yini Johana Cadena C.			
17	Quimica	41961968	Leydi Bibiana G.			
18						
19						
20						

Firma del Instructor:

Nicolas Torres
CC 1094936779

Resultado promedio evaluación:	

NOTA: Si solo se registró asistencia en la hoja 1 registre el resultado en la hoja 1, de lo contrario registre en la hoja 2.

	ASOCIACION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDIO -ESP-	CODIGO	AF-AT-01
		VERSION	3
	GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FECHA	18/03/2020
	ACTA REUNIONES	HOJA	DE

CTA No _____/

FECHA: 30/09/2021 HORA INICIO: 4:00 PM HORA FINAL: 5:00 PM

UGAR DE REUNION: Oficina Principal

SISTENTES: 8

ARÁCTER: Reunión Seguimiento a gestión de todas las areas.

AGENDA (TEMAS A TRATAR)

DESARROLLO DE LA REUNION

Se da inicio a la reunión de los líderes y el area de calidad y el dministrador general de la empresa, Explicando la finalidad de las uniones q' se seguiran haciendo con una Frecuencia mensual.
Continua la profesional SG-SST donde pregunta las actividades de ada líder en cada uno de las areas., a lo q' los líderes informan e acuerdo al cronograma de achaidades establecido para cada una e las ares. las achaidades ejecutadas,
Continua el señor nicolas pasante universitario informando los objetivos de calidad y cada uno de los indicadores establecidos ara el cumplimiento de estos objetivos, esto con el fin de informar l personal los datos q' se necesita para el diligenciamiento de indicadores
Para obtener información necesaria para los indicadores, el administrador de la empresa informa la necesidad de realizar informe por cada na de las areas donde se especifique las actividades realizadas, chaidades planeadas y se informe los datos de los indicadores, q los responsables de calidad informan q' se realizara un formato on información necesaria para la alta dirección y calidad.
La encargada del area de Seguridad y Salud en el trabajo nforma la Programación q' se tiene establecida para las apacitaciones del Programa anual de capacitaciones.

	ASOCIACION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDIO -ESP-	CODIGO	AF-AT-01
		VERSION	3
	GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FECHA	18/03/2020
	ACTA REUNIONES	HOJA	DE

-> El administrador general informa q' para el mes de noviembre se tiene programado el embellecimiento de la planta y el lavado de los tanques, para el mes de diciembre se tiene programado el aseo general de toda bodega, la construcción de la cosina y la ampliación de la oficina ya q' se evidencia q' se necesita espacio para los operarios de planta y el personal del laboratorio.

-> El lider de los operarios de Planta informa q' es necesario realizar una inspección a los equipos de alturas.

-> Deisy, Secretaria administrativa informa q' es necesario realizar una lluvia de ideas para la celebración de halloween.

Finaliza la reunión a las 6:30 PM.

	ASOCIACION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDIO -ESP-	CODIGO	AF-AT-01
		VERSION	3
	GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FECHA	18/03/2020
	ACTA REUNIONES	HOJA	DE

COMPROMISOS	RESPONSABLE

ASISTENTES

No	NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1	Nicolas A. Torres	Pasante Universitario	
2	Derly Julieth Munca S.	Secretaria Administrativa	
3	Diego Torres M		
4	Yini Johana Cadena	Administrador	
5	Yini Johana Cadena	Secret. Auxiliar - Recaud.	
6	William Ocampo	Fontanero	
7	Geraldine Pinto Salas R.	Profesional SG-SST	
8	Jorge Ivan Calderon Duque	Operario de Planta	
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

Elaboró: Derly Julieth Munca Sanchez

Revisó y Aprobó: Diego Torres Martinez

	ASOCIACION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDIO -ESP-	CODIGO	AF-AT-01
		VERSION	3
	GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FECHA	18/03/2020
	ACTA REUNIONES	HOJA	DE

ACTA No _____/

FECHA: 24-Sep-2021	HORA INICIO: 3:00 P.M. HORA FINAL: 5:00 P.M.
LUGAR DE REUNION:	Auditoria AUS oficina Principal
ASISTENTES:	12
CARÁCTER:	Divulgación Documentos Calidad

AGENDA (TEMAS A TRATAR)

- Divulgación Manual de la información documentada. GC-MN-03
- Divulgación Manual de funciones

DESARROLLO DE LA REUNION

- Divulgación Política de calidad
- Direccionamiento estrategico.

Desarrollo de la Reunión

1) Inicia el Señor Nicolas Alexandro torres pasante universitario Realizando la divulgación del Manual de la información Documentada con Codigo GC-MN-03 donde se informa el contenido de este manual y la forma como seguira llevandose la información de la documentación del sistema, se informa la forma de los documentos segun como esta descrito en el el manual, continua con la información al de de llevar el encabezado, la descripción del Procedimiento del mismo, se continua con la estructura del documento donde se observa la tabla al informa la respectiva estructura al deben llevar los documentos, se recalca al los protocolos son de uso exclusivo del laboratorio, en este mismo documento se informa la obligación de realizar el back up. cada 8 dias los dias Sabados antes de la terminación de la jornada laboral.

-> Se continua informando como se va a llevar el control de cambios de los documentos con base a la tabla especificada, en este manual la cual llevara. Version | Descripción del cambio | Fecha,

	ASOCIACION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDIO -ESP-	CODIGO	AF-AT-01
		VERSION	3
	GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FECHA	18/03/2020
	ACTA REUNIONES	HOJA	DE

-> Se continua con el Manual de funciones: donde se informa el cambio realizado en dicho manual, se cambio. el Perfil de cambio cargos. y se agrego las Responsabilidades de todo el Personal frente al SGC.

-> el Señor Nicolas continua informando el direccionamiento estrategico donde se actualizo los valores corporativos de la empresa.

-> Divulgación de la politica de calidad.: se informa a todos los colaboradores la nueva politica de calidad q' se diseño. Para cumplir con requerimientos de norma, ya q se identifico q' el ESM se encontraba mas general y no concordaba con los objetivos de calidad establecidos.-

-> se continua informando q' si cualquier lider de proceso necesita información adicional se pueden acercar a la oficina ad Personal de calidad para resolver dudas.

-> El administrador de la empresa informa q' el dia Jueves 30 de Septiembre se iniciara con la estrategia de las Reuniones de los lideres.

-> Reunión finalizada a las 5:00 PM.

COMPROMISOS	RESPONSABLE

	ASOCIACION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDIO -ESP-	CODIGO	AF-AT-01
		VERSION	3
	GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FECHA	18/03/2020
	ACTA REUNIONES	HOJA	DE

ASISTENTES

No	NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1	José Albeiro Duque Valencia	Fontanero	
2	Jorge Ivan Calderon Duque	operario de planta	
3	Ana Jasmin Arias Mora	Auxiliar de laboratorio	Ana Jasmin Arias
4	Adriana Lucia Forero Peña	oficios varios	
5	William Ocampo Roman	Fontanero	
6	CESAR AUGUSTO HERNANDEZ	OPERARIO PLANTA	CESAR HERNANDEZ
7	Hugo Torres M	Administrador	
8	Yini Johana Cardona Cardona	Secretaria Auxiliar - Recaudo	
9	Bibiano Giraldo S	Analista	
10	Laura Elena Soto L	Analista	
11	Nicolas Torres Forero	Pasante universitario	
12	Geraldin Mejia Salas R.	Profesional SG-SST	
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

Elaboró: Derly Julieth Munca Sanchez

Revisó y Aprobó: Diego Torres Martinez

	ASOCIACION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDIO -ESP-	CODIGO	AF-AT-01
		VERSION	3
	GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FECHA	18/03/2020
	ACTA REUNIONES	HOJA	DE

ACTA No _____/

FECHA:	3/Septiembre/2021 HORA INICIO: 3:00 PM HORA FINAL: 5 PM.
LUGAR DE REUNION:	Instalaciones planta de tratamiento.
ASISTENTES:	16
CARÁCTER:	Divulgación temas Calidad.

AGENDA (TEMAS A TRATAR)

DESARROLLO DE LA REUNION

-> Se inicia informando la Metodología q' se realizara en la reunión, se continua informando el trabajo y Servicio no conforme

-> Se continua informando el procedimiento de trabajo y Servicio no conforme q' esta inmerso en el Manual de Calidad.

-> Se continua con el formato q' se actualizo y modifico conforme a las recomendaciones realizadas en la Revisión de la auditoria de la Secretaria de Salud y Revisión de los estandares de la Resolución 1619.

-> Se realiza el diligenciamiento del formato conforme a un ejemplo, esto con el fin de q' la información Divulgada sea entendible para todo el Personal.

-> La Bacteriologa interviene informando como se ha identificado este Servicio y Producto y trabajo no conforme en el area del laboratorio, esto con el fin de q' quede la información entendida en todo el Personal

	ASOCIACION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDIO -ESP-	CODIGO	AF-AT-01
		VERSION	3
	GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FECHA	18/03/2020
	ACTA REUNIONES	HOJA	DE

→ Se continua con la Divulgación del Procedimiento de Referencia y Contrareferencia informando como proceder en caso de una utilización. Continua la Bacteriologa informando sobre este tema a cada uno de los colaboradores y explicando el mismo. Se mencona el formato de Referencia y Contrareferencia y se lo presenta a cada uno de los colaboradores, se expone la forma de como diligenciarlo.

→ Se procede a intervenir el Señor Diego Torres, administrador de la planta y empresa en general, informando el estado del Sistema de gestión de Calidad, donde informa la responsabilidad q cada uno de los presentes tiene frente a este Sistema de calidad, Solicita el compromiso de todos frente al sistema y recalca q' la persona q' no entienda algo al respecto q' lo comentaree para poder solucionar las falencias.

→ Se informa el liderazo y persona encargada de cada area quien va a ser la responsable de cumplir con los requerimientos del area de calidad y el area de seguridad y Salud en el trabajo. El señor Diego Torres informa q' el Señor Jorge Juan Caldaron Sera el lider encargado de la Planta de tratamiento, informa igual las personas q' Seran los responsables, a las cuales se lideara los requerimientos: las personas q' no cumplan con los Requerimientos acarrean Sanciones Establecidas en la organizacion.

→ El administrador igual menciona la Reunion q' se realizara por parte del administrador a los diferentes areas de forma permanente.

COMPROMISOS	RESPONSABLE

	ASOCIACION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDIO -ESP-	CODIGO	AF-AT-01
		VERSION	3
	GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FECHA	18/03/2020
	ACTA REUNIONES	HOJA	DE

-> Se continua informando el administrador general sobre el Manual de perfiles de cargo y da necesidad de conocerlos por todos los colaboradores, este a da hora y fecha se encuentra actualizando. Cuando se recise y se apruebe se divulgara a dos colaboradores.

-> Continua el administrador informando sobre la circular interna, 05-21 enviada el primero de septiembre al grupo de whatsapp, sobre el uso del celular en las horas laborales, informa sobre la necesidad de guardar estos dispositivos en los lugares dispuestos para estos aparatos moviles.

-> Nuevamente informa da importancia de abrir el correo electronico corporativo permanentemente, ya q' es el medio por donde se enviara informacion relevante de la empresa y del sistema de Gestion de calidad

-> el administrador continua informando da importancia del compromiso de cada uno de los colaboradores frente al Sistema de Gestion de calidad,

-> Finaliza la reunion. dando agradecimiento a la pasante ambiental, la cual finaliza el dia de hoy 3 de septiembre su pasantia.

COMPROMISOS	RESPONSABLE

	ASOCIACION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDIO -ESP-	CODIGO	AF-AT-01
		VERSION	3
	GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FECHA	18/03/2020
	ACTA REUNIONES	HOJA	DE

ASISTENTES

No	NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1	Laidi Blanco Giogolo	Analista Quimico	
2	Nicolas A. Torres Fonseca	Pasante universitario	
3	Derly Julieth Munca S.	Secretaria Administrativa	
4	Fabian Andres Hincapie O	Operario de Planta	
5	Nicol Sofia Buitrago N	Pasante	Nicol Sofia BN
6	Jose Alberto Duque	Fontanero	
7	Jorge Ivan Cabrera Duque	Operario de Planta	
8	Ana Jasmin Arias Mora	Auxiliar de laboratorio	Ana Jasmin Arias Mora
9	Vanessa C. Soto A.	Bacteriologa	
10	William Bermudez Romero	Fontanero.	
11	Juan Diego Carmona Arredondo	Operario Planta	Diego C.
12	CESAR AUGUSTO HERNANDEZ	Operario Planta	CESAR Hernandez
13	Yini Johana Cadena Cardona	Secretaria Auxiliar - Recaudos	
14	Adriana Lucia Forero Perez	Oficios Varios.	
15	Hugo Torres M	Admistrador	
16	Derly Julieth Munca Sales R.	Profesional SG-SST y C	
17			
18			
19			
20			

Elaboró: Derly Julieth Munca Sanchez Revisó y Aprobó: Diego Torres Martinez

- **Anexo 4:** Fotografías de Acompañamientos y Socializaciones



Acompañamiento Revisión Documental ISO 9001:2015



Socialización Trabajo No Conforme



Socialización Cambios Documentales y de Formatos al Sistema de Gestión De Calidad



Socialización y Divulgación de Indicadores de Gestión



Socialización Cambios Documentales



Socialización y divulgación de Información del Sistema de Gestión de Calidad

- Acompañamiento Docente Asesoría Trabajo de Grado

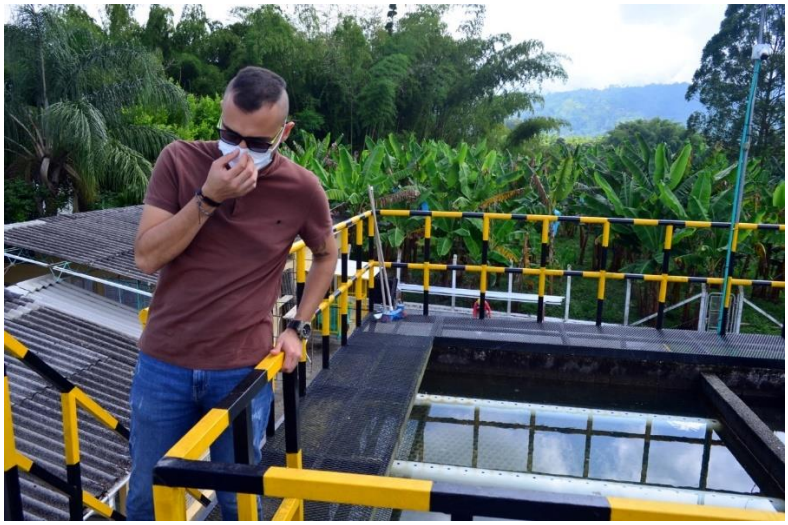













SALIDA DE EMERGENCIA


JABON MATERIAL LABORATORIO
JABON MANOS
CRUDA
TRATADA

- **Anexo 5:** Acompañamiento Auditoria secretaria de Salud sobre la Resolución 1619 del 2015 al laboratorio de aguas de la Empresa

	FORMATO	Código: F-CIG-03
	Acta de reunión	Versión: 04 Fecha: 07/12/2018
		Página 1 de 3

GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO				
SECRETARÍA DE SALUD				
DIRECCIÓN DE PREVENCION, VIGILANCIA Y CONTROL DE FACTORES DEL RIESGO				
ACTA NÚMERO:				
FECHA:	12/11/2021	**HORA DE INICIO**	8:30 AM	**HORA DE FINALIZACIÓN:**
LUGAR:	Vereda Calle Larga K2 vía Barcelona-Calarcá			
ANEXA LISTADO DE ASISTENCIA	**SI**		**NO**	
OBJETIVO DE LA REUNIÓN: Realizar segunda visita de verificación a la implementación de los Estándares de Calidad para Laboratorios de Salud Pública, Resolución 1619 de 2015 al Laboratorio ASOCIACIÓN DE USUARIOS BARCELONA.				

ASISTENTES A LA REUNIÓN

N°	NOMBRE	CARGO	FIRMA
	REUNIÓN APERTURA		
1	María Dilia Gómez	P.U - LSPQ	
2	Elizabeth Jaramillo	P.U - LSPQ	
3	James Gutiérrez	Ingeniero electrónico- LSPQ	
4	María Cecilia Giraldo.	Líder Calidad – LSPQ	
5	Diego Torres Martínez	Coordinador del Laboratorio AUS BARCELONA.	
6	Leydi Viviana Grajales	Analista Química AUS BARCELONA.	
7	Nicolás A. Torres F.	Pasante. AUS BARCELONA.	
8	Mónica Elena Soto.	Bacterióloga. AUS BARCELONA.	
9	Ana Yasmin Arias M	Auxiliar Lab AUS BARCELONA	
10	Derly J. Munca S.	Secretaria Adtiva. AUS BARCELONA.	
11	Nicol S. Buitrago V.	Auxiliar Gestión Ambiental AUS BARCELONA.	
12	Genyfer M. Salas R.	Profesional SGC-SST. AUS BARCELONA.	

AGENDA DEL DÍA

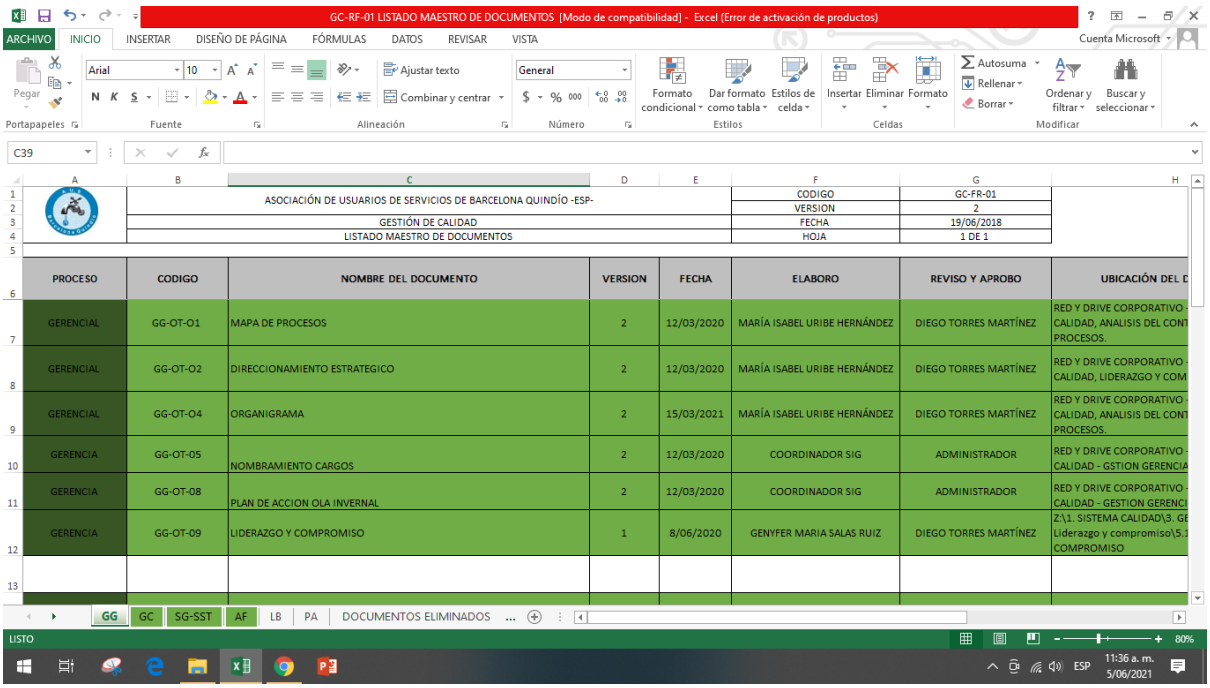
ITEM	TEMA	RESPONSABLE DEL TEMA
1	**OBJETIVO DE LA REUNIÓN:** Realizar visita de verificación de la implementación de los estándares de calidad para laboratorios de salud pública Resolución 1619 de 2015, Al Laboratorio, ASOCIACIÓN DE USUARIOS BARCELONA.	María Dilia Gómez.

- **Anexo 6:** Bitácora con relación a las actividades realizadas dentro del marco de pasantía

BITÁCORA SEMANAL DE ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA DE SERVICIOS DE BARCELONA- PASANTÍA NICOLAS TORRES

SEMANA 1 DEL 01 DE JUNIO AL 05 DE JUNIO DEL 2021

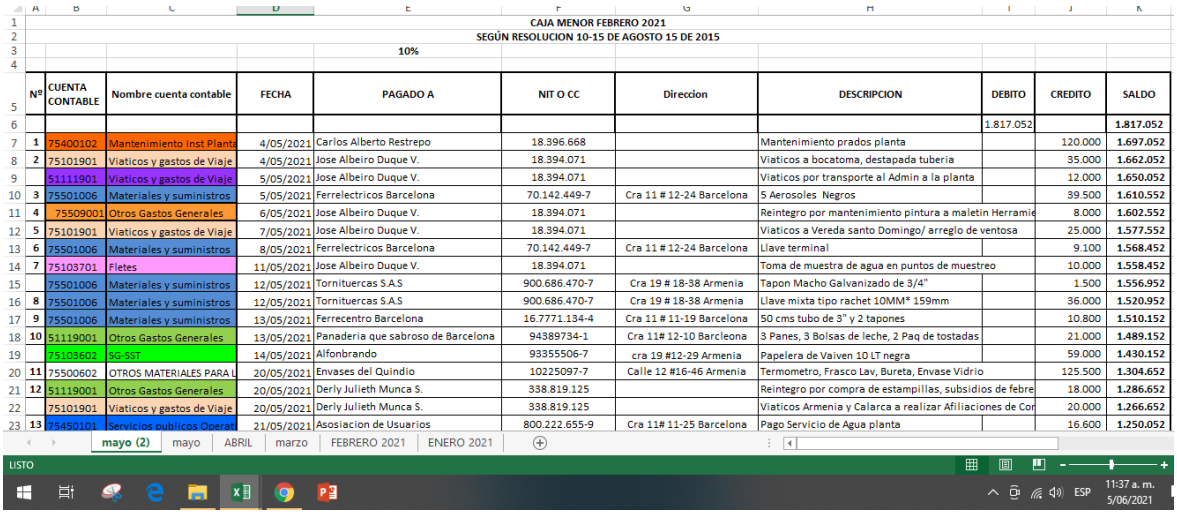
- Reconocimiento e inducción de la organización en la sede administrativa, planta de tratamiento y laboratorio.
- revisión de documentación con relación al sistema de calidad.
- Actualización y modificación del listado maestro de documentos del sistema de calidad en las áreas de: Gerencia, Gestión de Calidad, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo y Administrativo y Financiero.
- Apoyo a documentación en la parte financiera en la caja menor.
- Revisión de cuentas por cobrar de los clientes.



GC-RF-01 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS [Modo de compatibilidad] - Excel (Error de activación de productos)

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-		CODIGO	GC-FR-01
		VERSION	2
GESTIÓN DE CALIDAD		FECHA	19/06/2018
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS		HOJA	1 DE 1

PROCESO	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSION	FECHA	ELABORO	REVISO Y APROBO	UBICACIÓN DEL D
GERENCIAL	GG-OT-O1	MAPA DE PROCESOS	2	12/03/2020	MARÍA ISABEL URIBE HERNÁNDEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ	RED Y DRIVE CORPORATIVO - CALIDAD, ANALISIS DEL CONT PROCESOS.
GERENCIAL	GG-OT-O2	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	2	12/03/2020	MARÍA ISABEL URIBE HERNÁNDEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ	RED Y DRIVE CORPORATIVO - CALIDAD, LIDERAZGO Y COM
GERENCIAL	GG-OT-O4	ORGANIGRAMA	2	15/03/2021	MARÍA ISABEL URIBE HERNÁNDEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ	RED Y DRIVE CORPORATIVO - CALIDAD, ANALISIS DEL CONT PROCESOS.
GERENCIA	GG-OT-05	NOMBRAMIENTO CARGOS	2	12/03/2020	COORDINADOR SIG	ADMINISTRADOR	RED Y DRIVE CORPORATIVO - CALIDAD - GSTION GERENCIA
GERENCIA	GG-OT-08	PLAN DE ACCION OLA INVERNAL	2	12/03/2020	COORDINADOR SIG	ADMINISTRADOR	RED Y DRIVE CORPORATIVO - CALIDAD - GESTION GERENCI
GERENCIA	GG-OT-09	LIDERAZGO Y COMPROMISO	1	8/06/2020	GENYFER MARIA SALAS RUIZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ	Z:\1. SISTEMA CALIDAD\3. GE Liderazgo y compromiso\5.1 COMPROMISO



CAJA MENOR FEBRERO 2021
SEGÚN RESOLUCION 10-15 DE AGOSTO 15 DE 2015
10%

Nº	CUENTA CONTABLE	Nombre cuenta contable	FECHA	PAGADO A	NIT O CC	Direccion	DESCRIPCION	DEBITO	CREDITO	SALDO
								1.817.052		1.817.052
1	75400102	Mantenimiento Inst Planta	4/05/2021	Carlos Alberto Restrepo	18.396.668		Mantenimiento prados planta		120.000	1.697.052
2	75101901	Viaticos y gastos de Viaje	4/05/2021	Jose Albeiro Duque V.	18.394.071		Viaticos a bocatoma, destapada tuberia		35.000	1.662.052
	51111901	Viaticos y gastos de Viaje	5/05/2021	Jose Albeiro Duque V.	18.394.071		Viaticos por transporte al Admin a la planta		12.000	1.650.052
3	75501006	Materiales y suministros	5/05/2021	Ferrelectricos Barcelona	70.142.449-7	Cra 11 # 12-24 Barcelona	5 Aerosoles Negros		39.500	1.610.552
4	75509001	Otros Gastos Generales	6/05/2021	Jose Albeiro Duque V.	18.394.071		Reintegro por mantenimiento pintura a maletin Herramie		8.000	1.602.552
5	75101901	Viaticos y gastos de Viaje	7/05/2021	Jose Albeiro Duque V.	18.394.071		Viaticos a Vereda santo Domingo/ arreglo de ventosa		25.000	1.577.552
6	75501006	Materiales y suministros	8/05/2021	Ferrelectricos Barcelona	70.142.449-7	Cra 11 # 12-24 Barcelona	Llave terminal		9.100	1.568.452
7	75103701	Fletes	11/05/2021	Jose Albeiro Duque V.	18.394.071		Toma de muestra de agua en puntos de muestreo		10.000	1.558.452
	75501006	Materiales y suministros	12/05/2021	Torniturcas S.A.S	900.686.470-7	Cra 19 # 18-38 Armenia	Tapon Macho Galvanizado de 3/4"		1.500	1.556.952
8	75501006	Materiales y suministros	12/05/2021	Torniturcas S.A.S	900.686.470-7	Cra 19 # 18-38 Armenia	Llave mixta tipo rachet 10MM* 159mm		36.000	1.520.952
9	75501006	Materiales y suministros	13/05/2021	Ferrecentro Barcelona	16.7771.134-4	Cra 11 # 11-19 Barcelona	50 cms tubo de 3" y 2 tapones		10.800	1.510.152
10	51119001	Otros Gastos Generales	13/05/2021	Panaderia que sabroso de Barcelona	94389734-1	Cra 11# 12-10 Barcleona	3 Panes, 3 Bolsas de leche, 2 Paq de tostadas		21.000	1.489.152
	75103602	SG-SST	14/05/2021	Alfonbrando	93355506-7	cra 19 #12-29 Armenia	Papelera de Vaiven 10 LT negra		59.000	1.430.152
11	75500602	OTROS MATERIALES PARA L	20/05/2021	Envases del Quindio	10225097-7	Calle 12 #16-46 Armenia	Termometro, Frasco Lav, Bureta, Envase Vidrio		125.500	1.304.652
12	51119001	Otros Gastos Generales	20/05/2021	Derly Julieth Munca S.	338.819.125		Reintegro por compra de estampillas, subsidios de febre		18.000	1.286.652
	75101901	Viaticos y gastos de Viaje	20/05/2021	Derly Julieth Munca S.	338.819.125		Viaticos Armenia y Calarca a realizar Afiliaciones de Cor		20.000	1.266.652
13	75450101	Servicios publicos Operat	21/05/2021	Asosiacion de Usuarios	800.222.655-9	Cra 11# 11-25 Barcelona	Pago Servicio de Agua planta		16.600	1.250.052

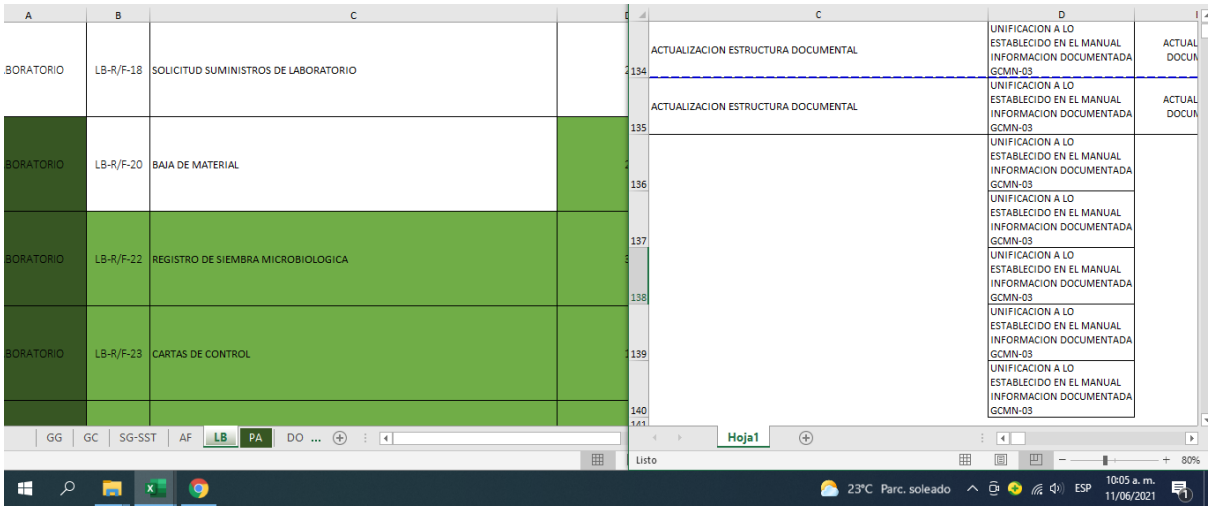
mayo (2) | mayo | ABRIL | marzo | FEBRERO 2021 | ENERO 2021

LISTO

ESP 11:37 a. m. 5/06/2021

SEMANA 2 DEL 7 AL 11 DE JUNIO DEL 2021

- Chequeo formatos sistema de calidad en laboratorio
- Registro en la planificación de los cambios del sistema de gestión de calidad
- Recopilación de información para la documentación con relación al sistema de calidad en la planta de la asociación de usuarios en potabilización y laboratorio.
- Relación de cuentas por cobrar de laboratorio en coherencia con análisis de muestras a clientes.
- Relación de informe de tesorería año 2021 con anexo de mayo 2021-4
- Actualización de datos en el listado maestro de documentos del sistema de calidad con relación al documento de planificación de cambios.
- Realización informe en consideración para la estandarización de documentos/formatos en el marco el sistema de gestión de calidad



BORATORIO	LB-R/F-18	SOLICITUD SUMINISTROS DE LABORATORIO	
BORATORIO	LB-R/F-20	BAJA DE MATERIAL	
BORATORIO	LB-R/F-22	REGISTRO DE SIEMBRA MICROBIOLOGICA	
BORATORIO	LB-R/F-23	CARTAS DE CONTROL	

GG | GC | SG-SST | AF | LB | PA | DO ...

134	ACTUALIZACION ESTRUCTURA DOCUMENTAL	UNIFICACION A LO ESTABLECIDO EN EL MANUAL INFORMACION DOCUMENTADA GCMN-03
135	ACTUALIZACION ESTRUCTURA DOCUMENTAL	UNIFICACION A LO ESTABLECIDO EN EL MANUAL INFORMACION DOCUMENTADA GCMN-03
136		UNIFICACION A LO ESTABLECIDO EN EL MANUAL INFORMACION DOCUMENTADA GCMN-03
137		UNIFICACION A LO ESTABLECIDO EN EL MANUAL INFORMACION DOCUMENTADA GCMN-03
138		UNIFICACION A LO ESTABLECIDO EN EL MANUAL INFORMACION DOCUMENTADA GCMN-03
139		UNIFICACION A LO ESTABLECIDO EN EL MANUAL INFORMACION DOCUMENTADA GCMN-03
140		UNIFICACION A LO ESTABLECIDO EN EL MANUAL INFORMACION DOCUMENTADA GCMN-03

Hoja1

Listo 80%

23°C Parc. soleado ESP 10:05 a. m. 11/06/2021

CALIDAD PLANTA	9/06/2021 4:09 p. m.	Carpeta de archivos	
LABORATORIO CALIDAD	9/06/2021 4:08 p. m.	Carpeta de archivos	
Secretaria de salud	13/04/2021 3:38 p. m.	Carpeta de archivos	
Sistema de Gestion Calidad (18-03-2021)	17/03/2021 11:52 a. m.	Carpeta de archivos	
EVALUACION COMPETENCIA CARGO	23/03/2021 10:49 a. m.	Hoja de cálculo d...	51 KB
GC-RF-01 LISTADO MAESTRO DE DOCU...	9/06/2021 4:10 p. m.	Hoja de cálculo d...	240 KB
GC-RF-17 ACCIONES CORRECTIVAS, PRE...	13/04/2021 11:46 a. m.	Hoja de cálculo d...	197 KB
LB-RF 30 ASEGURAMIENTO DE LA CALID...	22/10/2020 5:20 p. m.	Documento de Mi...	76 KB

seleccionado

21°C Chubascos ESP 8:30 a. m. 10/06/2021

RELACION DE FACTURA REALIZADAS

N° Factura	FECHA ELABORACION	NOMBRE	NIT	DIRECCION	CIUDAD	TELEFONO	CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VA
136 SETT	10/02/2021	GREGORIO GUTIERREZ GONZALEZ	1094942941	FINCA LA ESMERALDA	QUIMBAYA	3167457457	ANALISIS 07 FEBRERO 2021	1	140000	
137 SETT	10/02/2021	MAURICIO GOMEZ LONDOÑO	89004444	FINCA QUERETARO	SALENTO	3008005834	ANALISIS 02 FEBRERO 2021	1	140000	
138 SETT	10/02/2021	LASA SOCIEDAD DE APOYO AERONAUTICO S.	800139545	CRA 25 # 1A SUR 155 P3	MEDELLIN	3163621795	ANALISIS 04 FEBRERO 2021	2	135000	
139 SETT	11/02/2021	LLAVE ANTIFRAUDE								
140 SETT	11/02/2021	CAJA PROTECTORA								
141 SETT	11/02/2021	CAJA PROTECTORA								
142 SETT	12/02/2021	CONDOMINIO CAMPESTRE AGUA BONITA	801001541	VDA LA ALBANIA	CALARCA	3133771708	ANALISIS 09 FEBRERO 2021	1	300000	
143 SETT	12/02/2021	ARMENIA HOTEL S.A	801003278	67	ARMENIA	3206969114	ANALISIS 02 FEBRERO 2021	2	282500	
144 SETT	12/02/2021	ASOCIACION ACUEDUCTO RURAL SAN JUAN	801003543	CRA 17 # 19-25 OF 201	SALENTO	3148042637	ANLAISIS 04 FEBRERO 2021	1	300000	
145 SETT	13/02/2021	FINCA HOTEL TIERRA BELLA	39702991	PARAISO	ARMENIA	3157517584	ANALISIS 26 ENERO 2021	1	300000	
146 SETT	18/02/2021	QUINOLAB LABORATORIO AGROINDUSTRIAL	900922681	CLLE 51 # 13-57	ARMENIA	3113436585	ANALISIS FEBRERO 2021	31	1723000	
147 SETT	19/02/2021	CONDOMINIO CAMPESTRE EL BOSQUE	801000882	VDA LA ESPAÑOLA KM 7	CALARCA	3128376859	ANALISIS 17 FEBRERO 2021	1	300000	
148 SETT	19/02/2021	CONSUMOS ENERO 2021	801004102							
149 SETT	23/02/2021	CONJUNTO RESIDENCIAL IBERICA	900231236	CARRERA 6 N° 9-49	ARMENIA	3206743213	ANALISIS 19 FEBRERO 2021	2	282500	

copia diego | 1-500

Listo 100%

21°C Chubascos ESP 8:29 a. m. 10/06/2021

RESPONSABLE: Coordinador de calidad

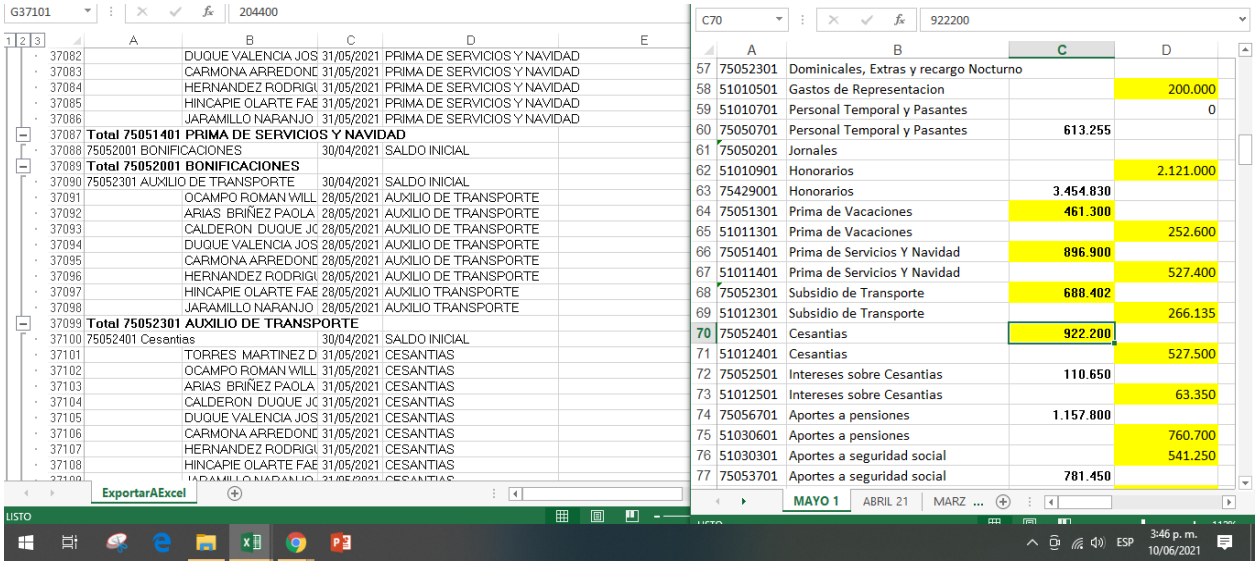
Luz Dary Dh: describir de manera concreta, objetiva y clara los cambios realizados.

FECHA	CODIGO DOCUMENTO	DESCRIPCION DEL CAMBIO		ACCIONES ADELANTADAS	RESPONSABLE DEL CAMBIO	REGISTROS / SOPORTE	RESPONSABLE APROBACION DEL CAMBIO	REQUIERE ASIGNACION DE RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES
13/03/2020	GG-R/F-04	ACTUALIZACION ESTRUCTURA DOCUMENTAL	UNIFICACION A LO ESTABLECIDO EN EL MANUAL INFORMACION DOCUMENTADA GCMN-03	SE CAMBIA EL ENCABEZADO DEL DOCUMENTO	Genyfer Maria Salas Ruiz	GG-R/F-04 CONVOCATORIA CONTRATACION	Administrador-Diego torres	NO
12/03/2020	GG-R/F-06	ACTUALIZACION ESTRUCTURA DOCUMENTAL	UNIFICACION A LO ESTABLECIDO EN EL MANUAL	CAMVBIOS EN LA ESTRUCTIRA DOCUMENTAL	Genyfer Maria Salas Ruiz	GG-R/F-06 ACTA DE COMPROMISO DE	Administrador-Diego torres	NO
23/03/2020	GG-R/F-07	ACTUALIZACION ESTRUCTURA DOCUMENTAL	UNIFICACION A LO ESTABLECIDO EN EL MANUAL	CAMVBIOS EN LA ESTRUCTIRA DOCUMENTAL	Genyfer Maria Salas Ruiz	GG-R/F-07 ENTREGA DEPENDENCIA	Administrador-Diego torres	NO
13/03/2020	GG-R/F-08	ACTUALIZACION ESTRUCTURA DOCUMENTAL	ESTABLECIDO EN EL MANUAL INFORMACION DOCUMENTADA GCMN-03	CAMVBIOS EN LA ESTRUCTIRA DOCUMENTAL	Genyfer Maria Salas Ruiz	GG-R/F-08 - CRITERIOS DE PONDRACION	Administrador-Diego torres	NO
15/02/2021	GG-R/F-10	ACTUALIZACION ESTRUCTURA DOCUMENTAL	UNIFICACION A LO ESTABLECIDO EN EL MANUAL	CAMVBIOS EN LA ESTRUCTIRA DOCUMENTAL	Genyfer Maria Salas Ruiz	GG-R/F-10 - TEST ENTREVISTA	Administrador-Diego torres	NO

Hoja1

Celda C12 comentada por Luz Dary Dh

ESP 8:58 a. m. 8/06/2021

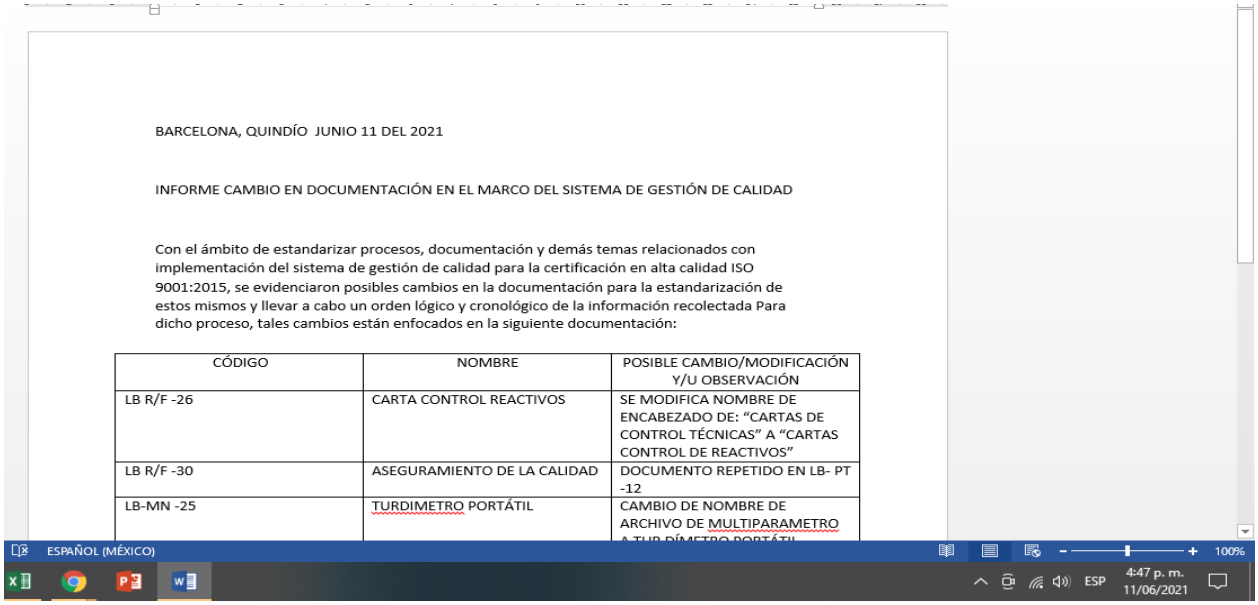


	A	B	C	D	E
37082		DUQUE VALENCIA JOS	31/05/2021	PRIMA DE SERVICIOS Y NAVIDAD	
37083		CARMONA ARREDONI	31/05/2021	PRIMA DE SERVICIOS Y NAVIDAD	
37084		HERNANDEZ RODRIGI	31/05/2021	PRIMA DE SERVICIOS Y NAVIDAD	
37085		HINCAPIE OLARTE FAE	31/05/2021	PRIMA DE SERVICIOS Y NAVIDAD	
37086		JARAMILLO NARANJO	31/05/2021	PRIMA DE SERVICIOS Y NAVIDAD	
37087	**Total 75051401 PRIMA DE SERVICIOS Y NAVIDAD**				
37088	75052001 BONIFICACIONES		30/04/2021	SALDO INICIAL	
37089	**Total 75052001 BONIFICACIONES**				
37090	75052301 AUXILIO DE TRANSPORTE		30/04/2021	SALDO INICIAL	
37091		OCAMPO ROMAN WILL	28/05/2021	AUXILIO DE TRANSPORTE	
37092		ARIAS BRIÑEZ PAOLA	28/05/2021	AUXILIO DE TRANSPORTE	
37093		CALDERON DUQUE JC	28/05/2021	AUXILIO DE TRANSPORTE	
37094		DUQUE VALENCIA JOS	28/05/2021	AUXILIO DE TRANSPORTE	
37095		CARMONA ARREDONI	28/05/2021	AUXILIO DE TRANSPORTE	
37096		HERNANDEZ RODRIGI	28/05/2021	AUXILIO DE TRANSPORTE	
37097		HINCAPIE OLARTE FAE	28/05/2021	AUXILIO TRANSPORTE	
37098		JARAMILLO NARANJO	28/05/2021	AUXILIO TRANSPORTE	
37099	**Total 75052301 AUXILIO DE TRANSPORTE**				
37100	75052401 Cesantias		30/04/2021	SALDO INICIAL	
37101		TORRES MARTINEZ D	31/05/2021	CESANTIAS	
37102		OCAMPO ROMAN WILL	31/05/2021	CESANTIAS	
37103		ARIAS BRIÑEZ PAOLA	31/05/2021	CESANTIAS	
37104		CALDERON DUQUE JC	31/05/2021	CESANTIAS	
37105		DUQUE VALENCIA JOS	31/05/2021	CESANTIAS	
37106		CARMONA ARREDONI	31/05/2021	CESANTIAS	
37107		HERNANDEZ RODRIGI	31/05/2021	CESANTIAS	
37108		HINCAPIE OLARTE FAE	31/05/2021	CESANTIAS	

	A	B	C	D
57	75052301	Dominicales, Extras y recargo Nocturno		
58	51010501	Gastos de Representacion		200.000
59	51010701	Personal Temporal y Pasantes		0
60	75050701	Personal Temporal y Pasantes	613.255	
61	75050201	Jornales		
62	51010901	Honorarios		2.121.000
63	75429001	Honorarios	3.454.830	
64	75051301	Prima de Vacaciones	461.300	
65	51011301	Prima de Vacaciones		252.600
66	75051401	Prima de Servicios Y Navidad	896.900	
67	51011401	Prima de Servicios Y Navidad		527.400
68	75052301	Subsidio de Transporte	688.402	
69	51012301	Subsidio de Transporte		266.135
70	75052401	Cesantias	922.200	
71	51012401	Cesantias		527.500
72	75052501	Intereses sobre Cesantias	110.650	
73	51012501	Intereses sobre Cesantias		63.350
74	75056701	Aportes a pensiones	1.157.800	
75	51030601	Aportes a pensiones		760.700
76	51030301	Aportes a seguridad social		541.250
77	75053701	Aportes a seguridad social	781.450	



	A	B	H	I	J
80		Total AGROINDSTRIA DEL QUINDIO	600.000,00	600.000,00	0,00
83		Total AGROINDUSTRIA LUMIN S.A.S	200.000,00	0,00	200.000,00
90	CRED	Total AGROPECUARIA ARCANGEL MIGUEL S.A.S	533.000,00	461.600,00	71.400,00
93	CERD	Total AGROPECUARIA LA COQUETA	180.000,00	0,00	180.000,00
96		Total AGROPECUARIA MARAVELEZ S.A.S	103.000,00	103.000,00	0,00
99		Total AGROPECUARIA VALDIVIA S.A.S	135.000,00	135.000,00	0,00
114		Total AGUA HASS	1.974.500,00	1.974.500,00	0,00
116	CRED	Total AGUAQUINDIANA	168.000,00	0,00	168.000,00
119		Total AGUDELO JOAQUIN GUTIERREZ	315.000,00	345.000,00	-30.000,00
122		Total AGUILAR SOLER MARIA ELENA	90.000,00	90.000,00	0,00
126		Total ALIAGRO S.A.S	200.000,00	200.000,00	0,00
142	CRED	Total ALIANZA FIDUCIARIA S.A	3.565.000,00	2.880.000,00	685.000,00
146		Total AMPARO DE NIÑAS JUAN XXIII	400.000,00	400.000,00	0,00
149		Total APARTAMENTOS BADAJOZ	200.000,00	200.000,00	0,00
152		Total APRAGEN	116.000,00	116.000,00	0,00
160		Total AQUAFILM INGENIERIA S.A.S	700.000,00	700.000,00	0,00
163		Total ARANGO MORA DIEGO	300.000,00	300.000,00	0,00
166		Total ARANGO TRUJILLO JULIAN DAVID	105.000,00	105.000,00	0,00
168	CRED	Total ARANGO URIBE JOSE JOAQUIN	103.000,00	0,00	103.000,00
171		Total ARBELAEZ GIRALDO SILVIA LIZETTE	160.000,00	160.000,00	0,00
174		Total ARCILA OLGA CECILIA	90.000,00	90.000,00	0,00
177		Total ARCILA SALAZAR FELIPE	90.000,00	90.000,00	0,00
181		Total ARIAS ALVARO	570.000,00	570.000,00	0,00
188	RET	Total ARMENIA HOTEL S.A	1.005.000,00	984.313,00	20.687,00
190	CRED	Total ARQUITECTOS E INGENIEROS ASOCIADOS S.A.	280.000,00	0,00	280.000,00
193	CRED	Total ARTESA S.A.S	175.000,00	0,00	175.000,00
195	CRED	Total ASESORIAS Y SOLUCIONES INTEGRALES AFL S.A.S	160.000,00	0,00	160.000,00



BARCELONA, QUINDÍO JUNIO 11 DEL 2021

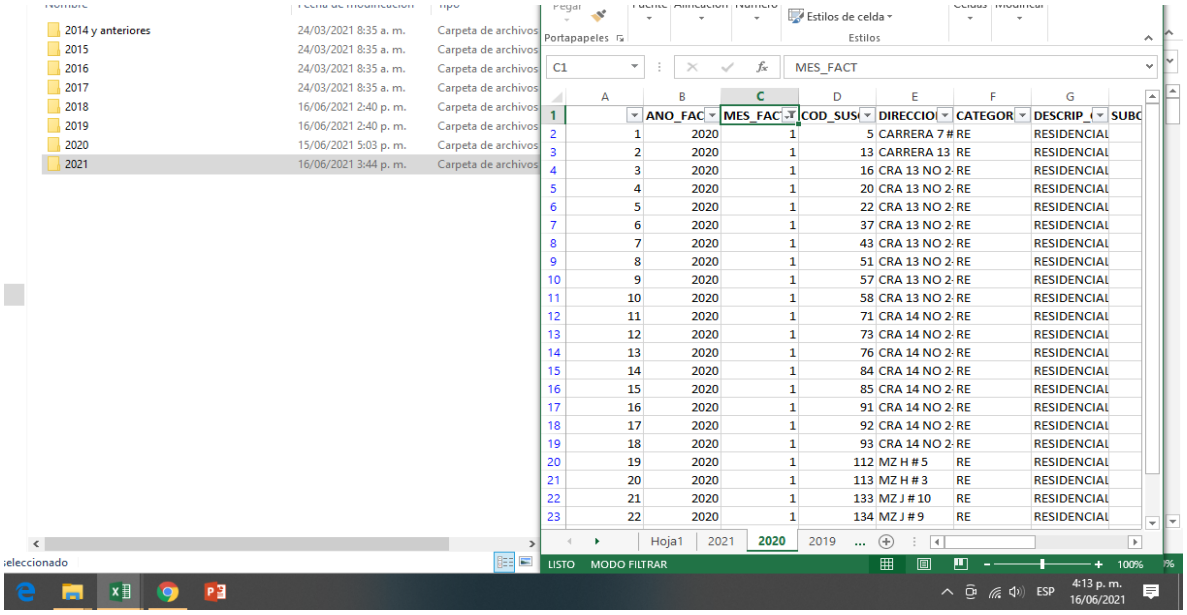
INFORME CAMBIO EN DOCUMENTACIÓN EN EL MARCO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

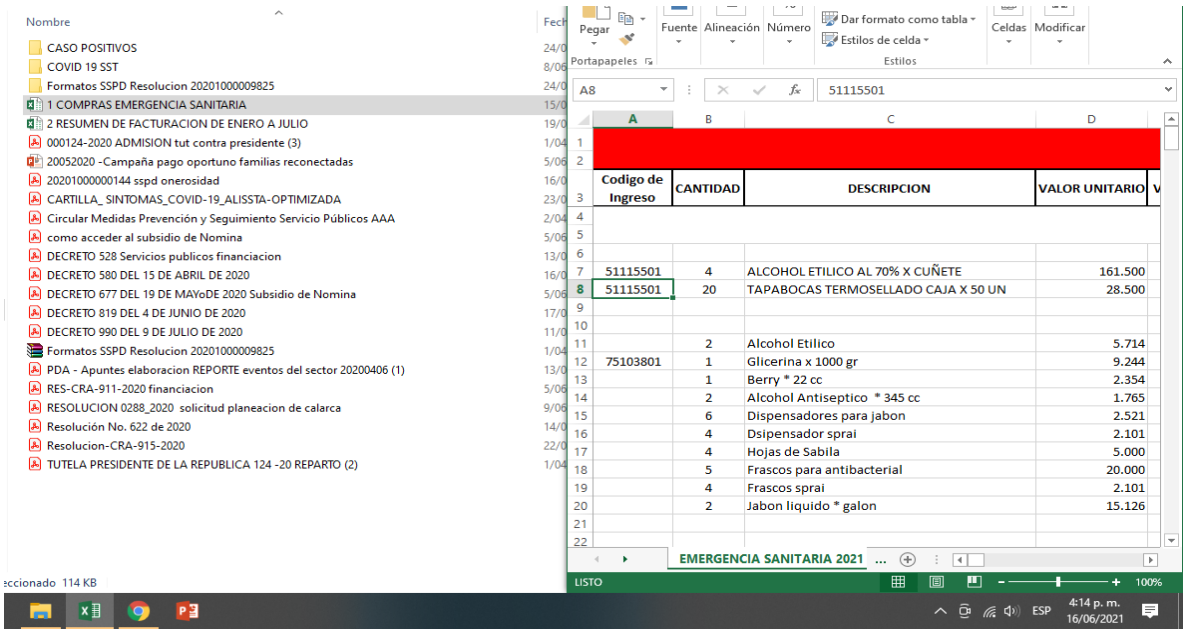
Con el ámbito de estandarizar procesos, documentación y demás temas relacionados con implementación del sistema de gestión de calidad para la certificación en alta calidad ISO 9001:2015, se evidenciaron posibles cambios en la documentación para la estandarización de estos mismos y llevar a cabo un orden lógico y cronológico de la información recolectada Para dicho proceso, tales cambios están enfocados en la siguiente documentación:

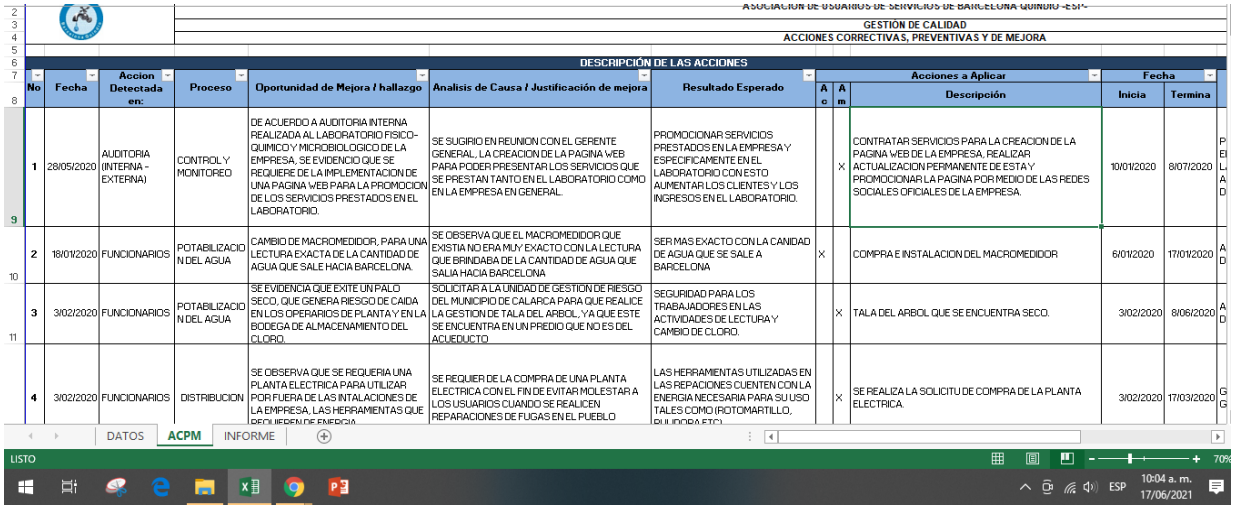
CÓDIGO	NOMBRE	POSIBLE CAMBIO/MODIFICACIÓN Y/U OBSERVACIÓN
LB R/F -26	CARTA CONTROL REACTIVOS	SE MODIFICA NOMBRE DE ENCABEZADO DE: "CARTAS DE CONTROL TÉCNICAS" A "CARTAS CONTROL DE REACTIVOS"
LB R/F -30	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	DOCUMENTO REPETIDO EN LB- PT -12
LB-MN -25	TURDIMETRO PORTÁTIL	CAMBIO DE NOMBRE DE ARCHIVO DE MULTIPARAMETRO

SEMANA 3 DEL 15 DE JUNIO AL 19 DE JUNIO DEL 2021.

- Depuración y correcciones de lectura mensual desde 2018 hasta 2021.
- Actualización de inventario emergencia sanitaria coronavirus.
- Revisión documento de acciones correctivas, preventivas y de mejora para la implementación de formato de mejoramiento continuo.
- actualización de información con relación al informe fin de mes de mayo en el consolidado
- creación de documento de cartera con referencia al laboratorio







ASOCIACION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDIO -ESP-

GESTIÓN DE CALIDAD

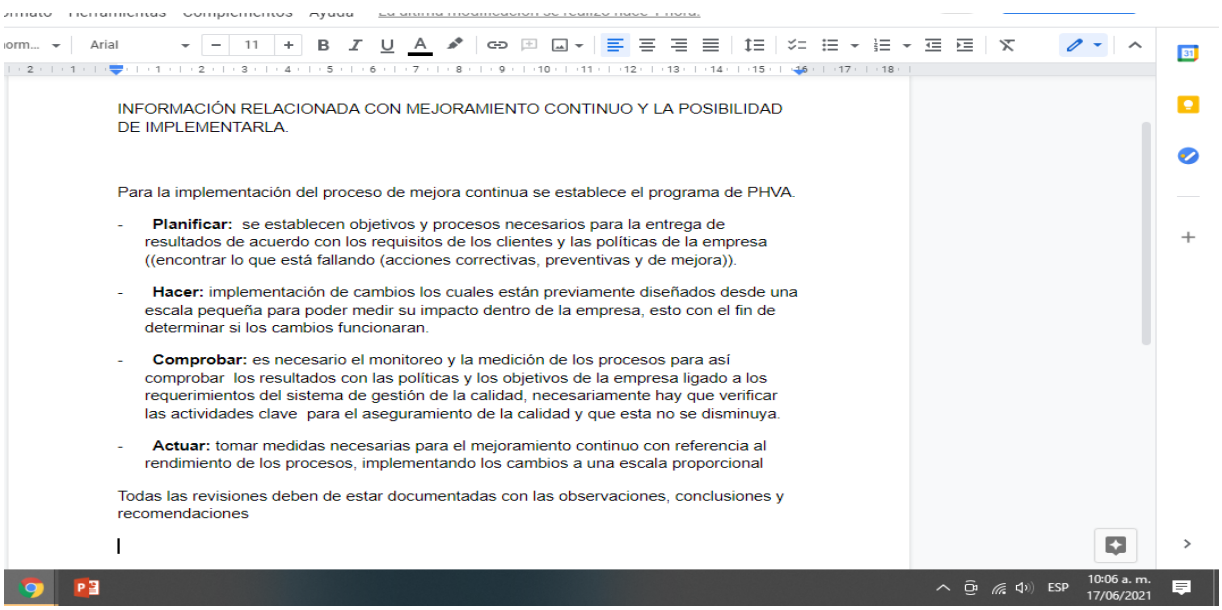
ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES

No	Fecha	Accion Detectada en:	Proceso	Oportunidad de Mejora / hallazgo	Analisis de Causa / Justificación de mejora	Resultado Esperado	Acciones a Aplicar Ac	Acciones a Aplicar Am	Acciones a Aplicar Descripción	Fecha Inicia	Fecha Termina	
1	28/05/2020	AUDITORIA (INTERNA - EXTERNA)	CONTROL Y MONITOREO	DE ACUERDO A AUDITORIA INTERNA REALIZADA AL LABORATORIO FISICO-QUIMICO Y MICROBIOLOGICO DE LA EMPRESA, SE EVIDENCIO QUE SE REQUIERE DE LA IMPLEMENTACION DE UNA PAGINA WEB PARA LA PROMOCION DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL LABORATORIO.	SE SUGIRIO EN REUNION CON EL GERENTE GENERAL, LA CREACION DE LA PAGINA WEB PARA PODER PRESENTAR LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN TANTO EN EL LABORATORIO COMO EN LA EMPRESA EN GENERAL.	PROMOCIONAR SERVICIOS PRESTADOS EN LA EMPRESA Y ESPECIFICAMENTE EN EL LABORATORIO CON ESTO AUMENTAR LOS CLIENTES Y LOS INGRESOS EN EL LABORATORIO.		X	CONTRATAR SERVICIOS PARA LA CREACION DE LA PAGINA WEB DE LA EMPRESA, REALIZAR ACTUALIZACION PERMANENTE DE ESTA Y PROMOCIONAR LA PAGINA POR MEDIO DE LAS REDES SOCIALES OFICIALES DE LA EMPRESA.	10/01/2020	8/07/2020	P E L A D
2	18/01/2020	FUNCIONARIOS	POTABILIZACION DEL AGUA	CAMBIO DE MACROMEDIDOR, PARA UNA LECTURA EXACTA DE LA CANTIDAD DE AGUA QUE SALE HACIA BARCELONA.	SE OBSERVA QUE EL MACROMEDIDOR QUE EXISTIA NO ERA MUY EXACTO CON LA LECTURA QUE BRINDABA DE LA CANTIDAD DE AGUA QUE SALIA HACIA BARCELONA	SER MAS EXACTO CON LA CANIDAD DE AGUA QUE SE SALE A BARCELONA	X		COMPRA E INSTALACION DEL MACROMEDIDOR	6/01/2020	17/01/2020	A D
3	3/02/2020	FUNCIONARIOS	POTABILIZACION DEL AGUA	SE EVIDENCIA QUE EXITE UN PALO SECO, QUE GENERA RIESGO DE CAIDA EN LOS OPERARIOS DE PLANTA Y EN LA BODEGA DE ALMACENAMIENTO DEL CLORO.	SOLICITAR A LA UNIDAD DE GESTION DE RIESGO DEL MUNICIPIO DE CALARCA PARA QUE REALICE LA GESTION DE TALA DEL ARBOL, YA QUE ESTE SE ENCUENTRA EN UN PREDIO QUE NO ES DEL ACUEDUCTO	SEGURIDAD PARA LOS TRABAJADORES EN LAS ACTIVIDADES DE LECTURA Y CAMBIO DE CLORO.		X	TALA DEL ARBOL QUE SE ENCUENTRA SECO.	3/02/2020	8/06/2020	A D
4	3/02/2020	FUNCIONARIOS	DISTRIBUCION	SE OBSERVA QUE SE REQUERIA UNA PLANTA ELECTRICA PARA UTILIZAR POR FUERA DE LAS INTALACIONES DE LA EMPRESA, LAS HERRAMIENTAS QUE REQUIEREN DE ENERGIA	SE REQUIER DE LA COMPRA DE UNA PLANTA ELECTRICA CON EL FIN DE EVITAR MOLESTAR A LOS USUARIOS CUANDO SE REALICEN REPARACIONES DE FUGAS EN EL PUEBLO	LAS HERRAMIENTAS UTILIZADAS EN LAS REPACIONES CUENTEN CON LA ENERGIA NECESARIA PARA SU USO TALES COMO (ROTOMARTILLO, PULIDORA ETC)		X	SE REALIZA LA SOLICITU DE COMPRA DE LA PLANTA ELECTRICA.	3/02/2020	17/03/2020	G G

DATOS | ACPM | INFORME

LISTO

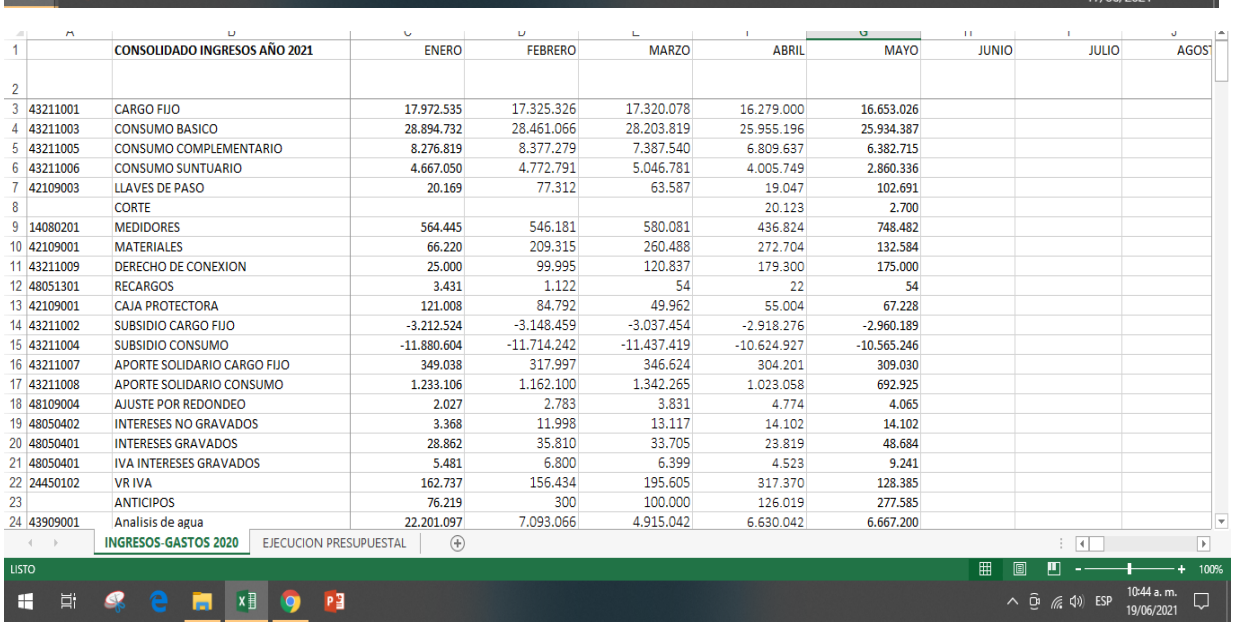


INFORMACIÓN RELACIONADA CON MEJORAMIENTO CONTINUO Y LA POSIBILIDAD DE IMPLEMENTARLA.

Para la implementación del proceso de mejora continua se establece el programa de PHVA.

- **Planificar:** se establecen objetivos y procesos necesarios para la entrega de resultados de acuerdo con los requisitos de los clientes y las políticas de la empresa ((encontrar lo que está fallando (acciones correctivas, preventivas y de mejora)).
- **Hacer:** implementación de cambios los cuales están previamente diseñados desde una escala pequeña para poder medir su impacto dentro de la empresa, esto con el fin de determinar si los cambios funcionaran.
- **Comprobar:** es necesario el monitoreo y la medición de los procesos para así comprobar los resultados con las políticas y los objetivos de la empresa ligado a los requerimientos del sistema de gestión de la calidad, necesariamente hay que verificar las actividades clave para el aseguramiento de la calidad y que esta no se disminuya.
- **Actuar:** tomar medidas necesarias para el mejoramiento continuo con referencia al rendimiento de los procesos, implementando los cambios a una escala proporcional

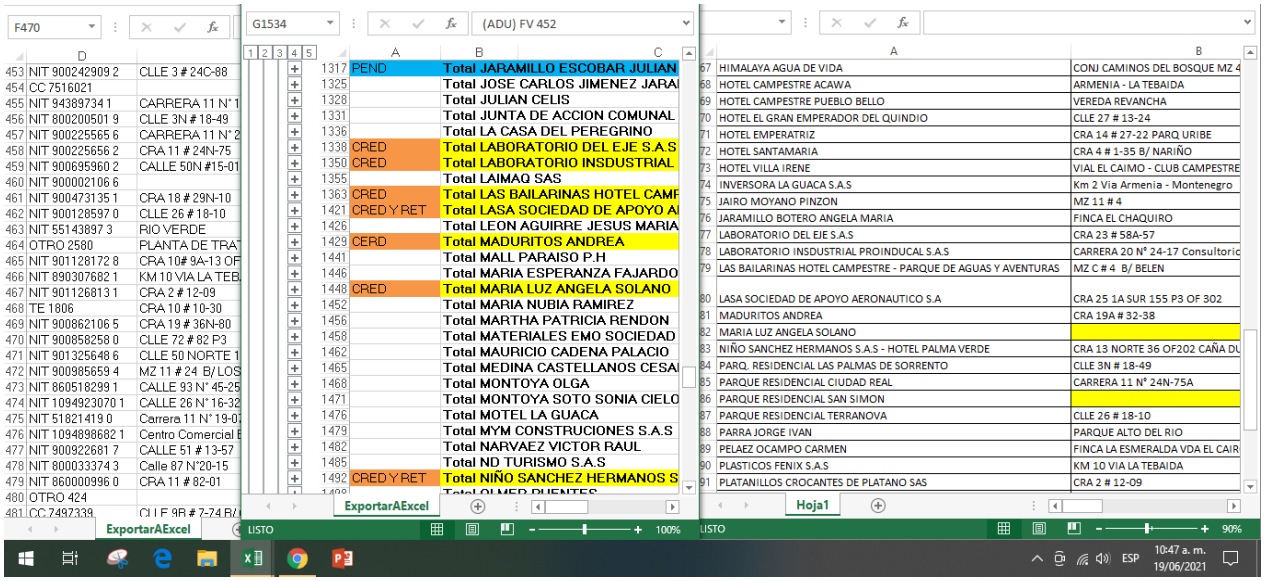
Todas las revisiones deben de estar documentadas con las observaciones, conclusiones y recomendaciones



		CONSOLIDADO INGRESOS AÑO 2021	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS
3	43211001	CARGO FIJO	17.972.535	17.325.326	17.320.078	16.279.000	16.653.026			
4	43211003	CONSUMO BASICO	28.894.732	28.461.066	28.203.819	25.955.196	25.934.387			
5	43211005	CONSUMO COMPLEMENTARIO	8.276.819	8.377.279	7.387.540	6.809.637	6.382.715			
6	43211006	CONSUMO SUNTUARIO	4.667.050	4.772.791	5.046.781	4.005.749	2.860.336			
7	42109003	LLAVES DE PASO	20.169	77.312	63.587	19.047	102.691			
8		CORTE				20.123	2.700			
9	14080201	MEDIDORES	564.445	546.181	580.081	436.824	748.482			
10	42109001	MATERIALES	66.220	209.315	260.488	272.704	132.584			
11	43211009	DERECHO DE CONEXION	25.000	99.995	120.837	179.300	175.000			
12	48051301	RECARGOS	3.431	1.122	54	22	54			
13	42109001	CAJA PROTECTORA	121.008	84.792	49.962	55.004	67.228			
14	43211002	SUBSIDIO CARGO FIJO	-3.212.524	-3.148.459	-3.037.454	-2.918.276	-2.960.189			
15	43211004	SUBSIDIO CONSUMO	-11.880.604	-11.714.242	-11.437.419	-10.624.927	-10.565.246			
16	43211007	APORTE SOLIDARIO CARGO FIJO	349.038	317.997	346.624	304.201	309.030			
17	43211008	APORTE SOLIDARIO CONSUMO	1.233.106	1.162.100	1.342.265	1.023.058	692.925			
18	48109004	AJUSTE POR REDONDEO	2.027	2.783	3.831	4.774	4.065			
19	48050402	INTERESES NO GRAVADOS	3.368	11.998	13.117	14.102	14.102			
20	48050401	INTERESES GRAVADOS	28.862	35.810	33.705	23.819	48.684			
21	48050401	IVA INTERESES GRAVADOS	5.481	6.800	6.399	4.523	9.241			
22	24450102	VR IVA	162.737	156.434	195.605	317.370	128.385			
23		ANTICIPOS	76.219	300	100.000	126.019	277.585			
24	43909001	Analisis de agua	22.201.097	7.093.066	4.915.042	6.630.042	6.667.200			

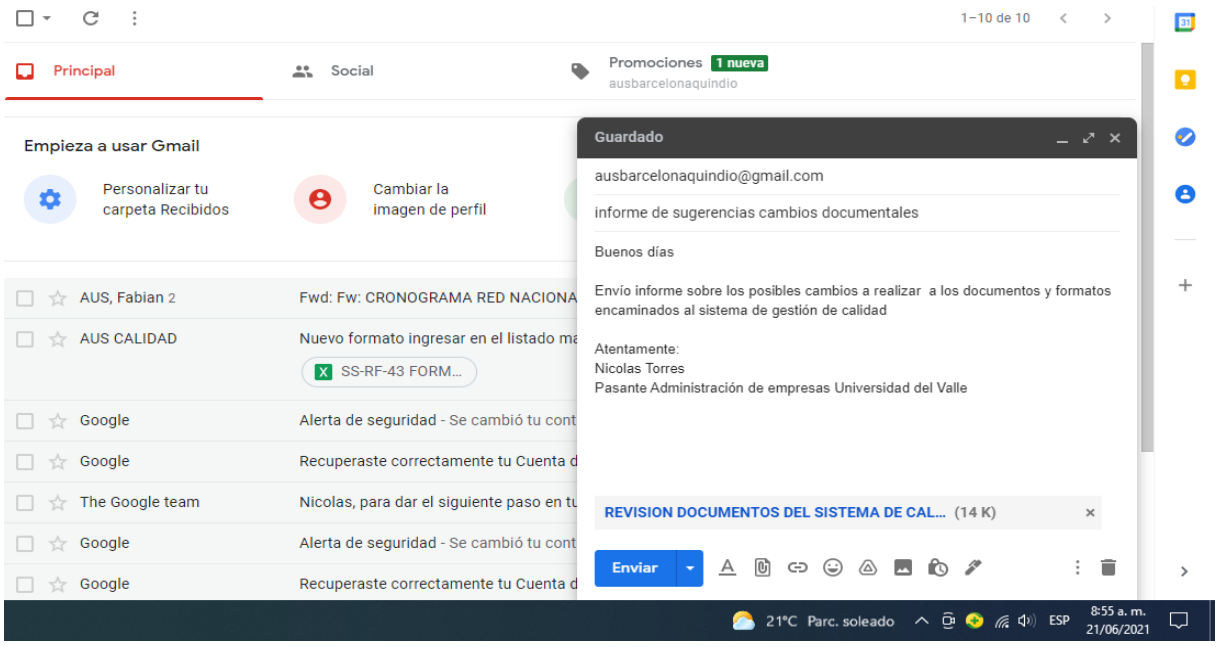
INGRESOS-GASTOS 2020 | EJECUCION PRESUPUESTAL

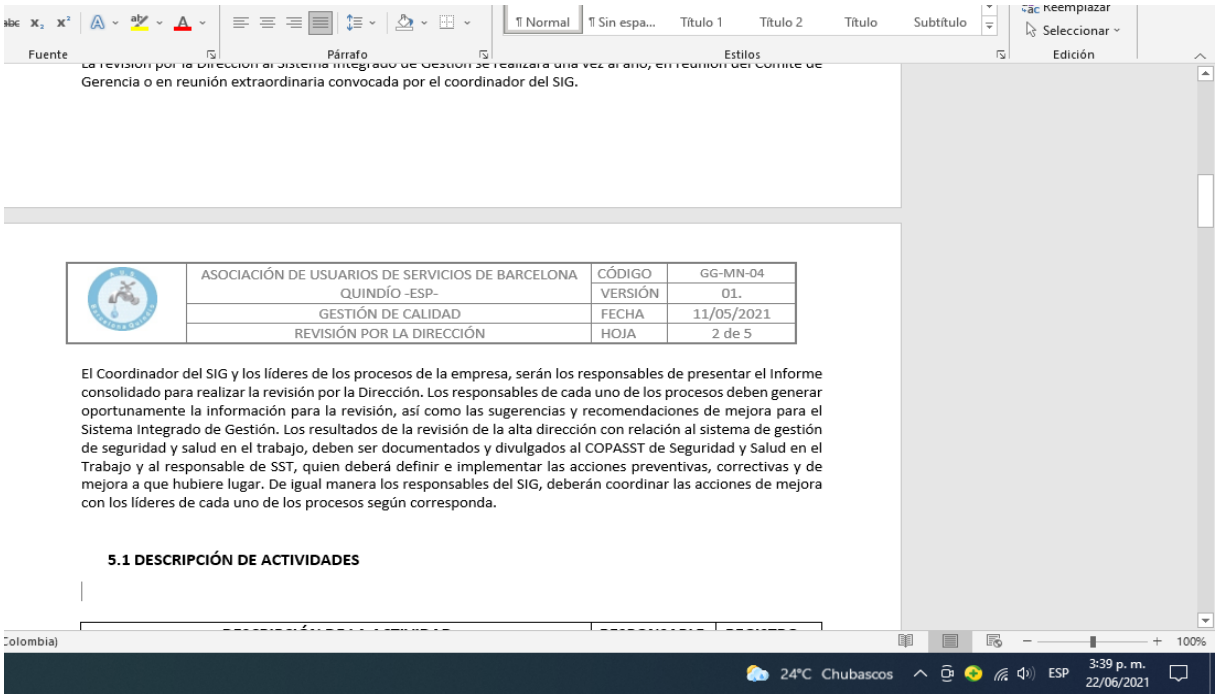
LISTO

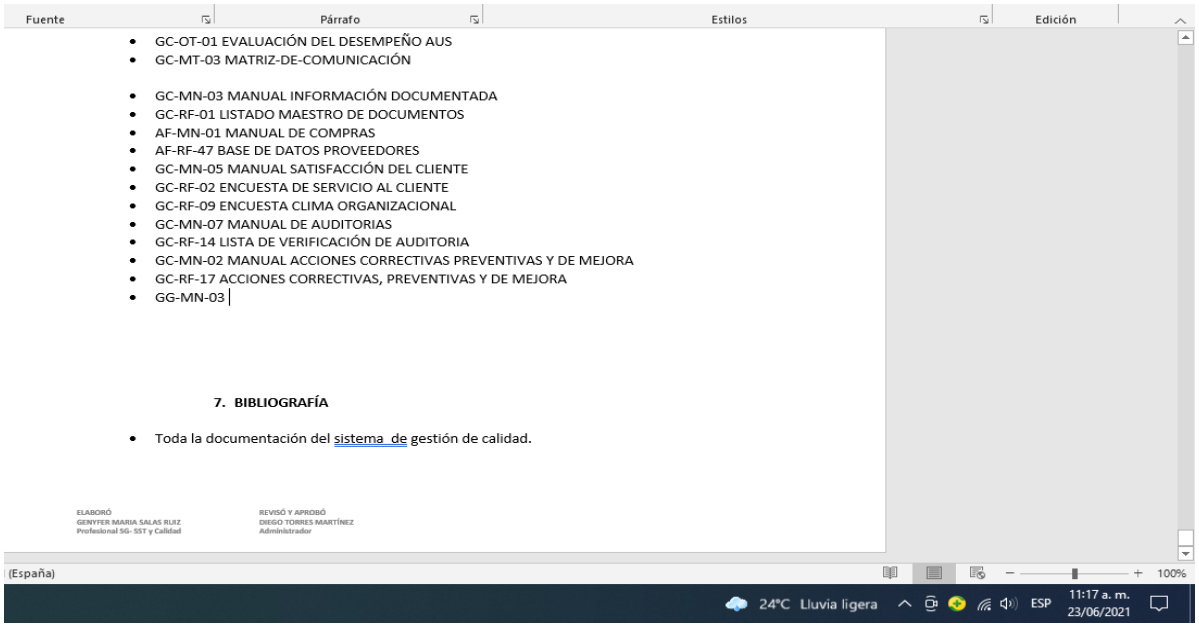


SEMANA 4 DEL 21 AL 26 DE JUNIO DEL 2021

- Envío de informe con los posibles cambios a documentación en relación con el sistema de calidad.
- Revisión y actualización de firmas de las órdenes de pago de la AUS.
- Identificación de viviendas por barrio y estrato matriculadas en el acueducto.
- Actualización de la caja menor en el sistema y orden de facturas de caja menor-
- Actualización del manual de calidad anexando el manual con relación del manual gerencial para su depuración documental.
- Modificación al manual de revisión de la gerencia en los procesos de laboratorio y planta de tratamiento.
- Graficar y analizar las encuestas de clima organizacional de los colaboradores de la asociación de usuarios.
- Creación de documento: protocolo de servicio no conforme para el cumplimiento de la documentación del SGC


1–10 de 10
Principal
Social
Promociones 1 nueva
ausbarcelonaquindio
Empieza a usar Gmail
Personalizar tu carpeta Recibidos
Cambiar la imagen de perfil
AUS, Fabian 2
Fwd: Fw: CRONOGRAMA RED NACIONA
AUS CALIDAD
Nuevo formato ingresar en el listado ma
SS-RF-43 FORM...
Google
Alerta de seguridad - Se cambió tu cont
Google
Recuperaste correctamente tu Cuenta d
The Google team
Nicolas, para dar el siguiente paso en tu
Google
Alerta de seguridad - Se cambió tu cont
Google
Recuperaste correctamente tu Cuenta d
Guardado
ausbarcelonaquindio@gmail.com
informe de sugerencias cambios documentales
Buenos días
Envío informe sobre los posibles cambios a realizar a los documentos y formatos encaminados al sistema de gestión de calidad
Atentamente:
Nicolas Torres
Pasante Administración de empresas Universidad del Valle
REVISION DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE CAL... (14 K)
Enviar
21°C Parc. soleado
ESP
8:55 a. m.
21/06/2021


Fuente
Párrafo
Estilos
Edición
Normal
Sin espa...
Título 1
Título 2
Título
Subtítulo
Seleccionar
Gerencia o en reunión extraordinaria convocada por el coordinador del SIG.
ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-
CÓDIGO GG-MN-04
VERSIÓN 01.
GESTIÓN DE CALIDAD
FECHA 11/05/2021
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
HOJA 2 de 5
El Coordinador del SIG y los líderes de los procesos de la empresa, serán los responsables de presentar el Informe consolidado para realizar la revisión por la Dirección. Los responsables de cada uno de los procesos deben generar oportunamente la información para la revisión, así como las sugerencias y recomendaciones de mejora para el Sistema Integrado de Gestión. Los resultados de la revisión de la alta dirección con relación al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, deben ser documentados y divulgados al COPASST de Seguridad y Salud en el Trabajo y al responsable de SST, quien deberá definir e implementar las acciones preventivas, correctivas y de mejora a que hubiere lugar. De igual manera los responsables del SIG, deberán coordinar las acciones de mejora con los líderes de cada uno de los procesos según corresponda.
5.1 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
Colombia)
100%
24°C Chubascos
ESP
3:39 p. m.
22/06/2021



Fuente Párrafo Estilos Edición

- GC-OT-01 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO AUS
- GC-MT-03 MATRIZ-DE-COMUNICACIÓN

- GC-MN-03 MANUAL INFORMACIÓN DOCUMENTADA
- GC-RF-01 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS
- AF-MN-01 MANUAL DE COMPRAS
- AF-RF-47 BASE DE DATOS PROVEEDORES
- GC-MN-05 MANUAL SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
- GC-RF-02 ENCUESTA DE SERVICIO AL CLIENTE
- GC-RF-09 ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL
- GC-MN-07 MANUAL DE AUDITORIAS
- GC-RF-14 LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORIA
- GC-MN-02 MANUAL ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS Y DE MEJORA
- GC-RF-17 ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA
- GG-MN-03

7. BIBLIOGRAFÍA

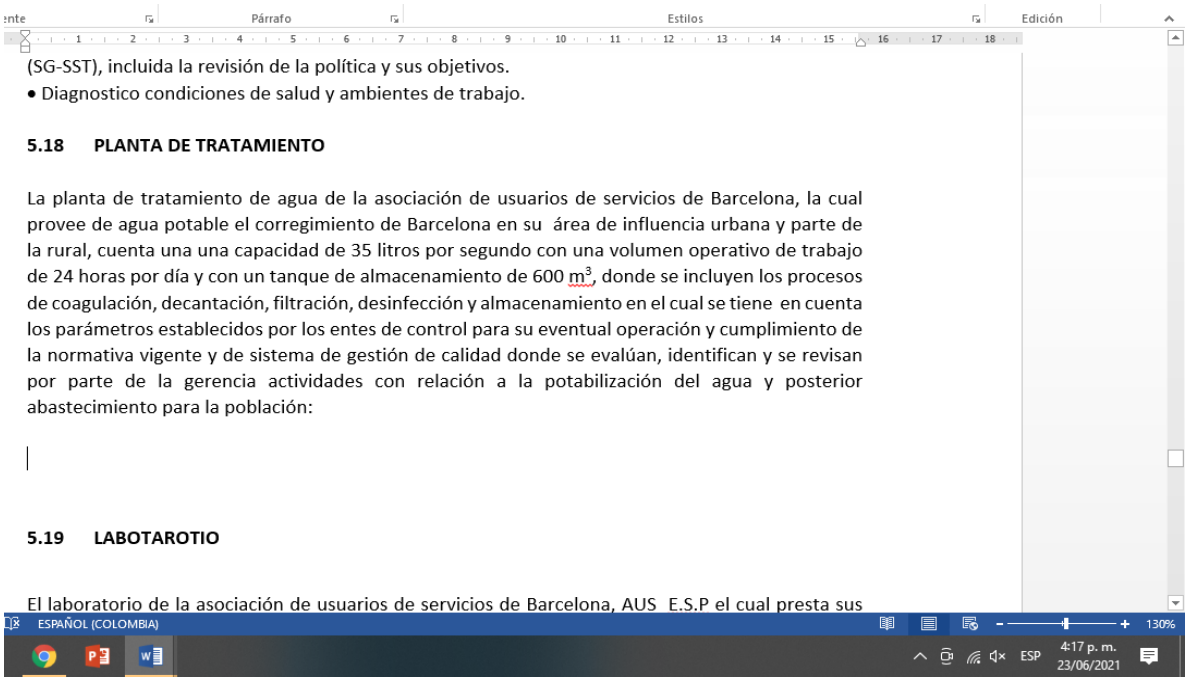
- Toda la documentación del sistema de gestión de calidad.

ELABORÓ
GENYFER MARIA SALAS RUIZ
Profesional SG- SST y Calidad

REVISÓ Y APROBÓ
DIEGO TORRES MARTÍNEZ
Administrador

(España) 100%

24°C Lluvia ligera ESP 11:17 a. m. 23/06/2021



ente Párrafo Estilos Edición

(SG-SST), incluida la revisión de la política y sus objetivos.
• Diagnostico condiciones de salud y ambientes de trabajo.

5.18 PLANTA DE TRATAMIENTO

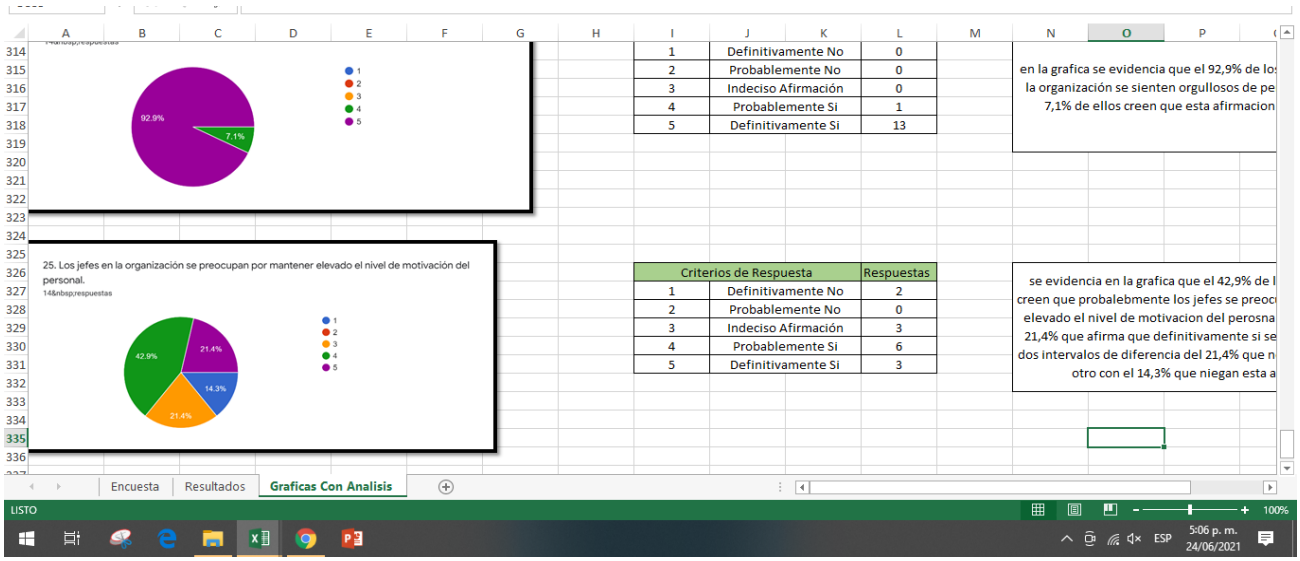
La planta de tratamiento de agua de la asociación de usuarios de servicios de Barcelona, la cual provee de agua potable el corregimiento de Barcelona en su área de influencia urbana y parte de la rural, cuenta una una capacidad de 35 litros por segundo con una volumen operativo de trabajo de 24 horas por día y con un tanque de almacenamiento de 600 m^3, donde se incluyen los procesos de coagulación, decantación, filtración, desinfección y almacenamiento en el cual se tiene en cuenta los parámetros establecidos por los entes de control para su eventual operación y cumplimiento de la normativa vigente y de sistema de gestión de calidad donde se evalúan, identifican y se revisan por parte de la gerencia actividades con relación a la potabilización del agua y posterior abastecimiento para la población:

5.19 LABOTAROTIO

El laboratorio de la asociación de usuarios de servicios de Barcelona, AUS E.S.P el cual presta sus

ESPAÑOL (COLOMBIA) 130%

ESP 4:17 p. m. 23/06/2021



1	Definitivamente No	0
2	Probablemente No	0
3	Indeciso Afirmación	0
4	Probablemente Si	1
5	Definitivamente Si	13

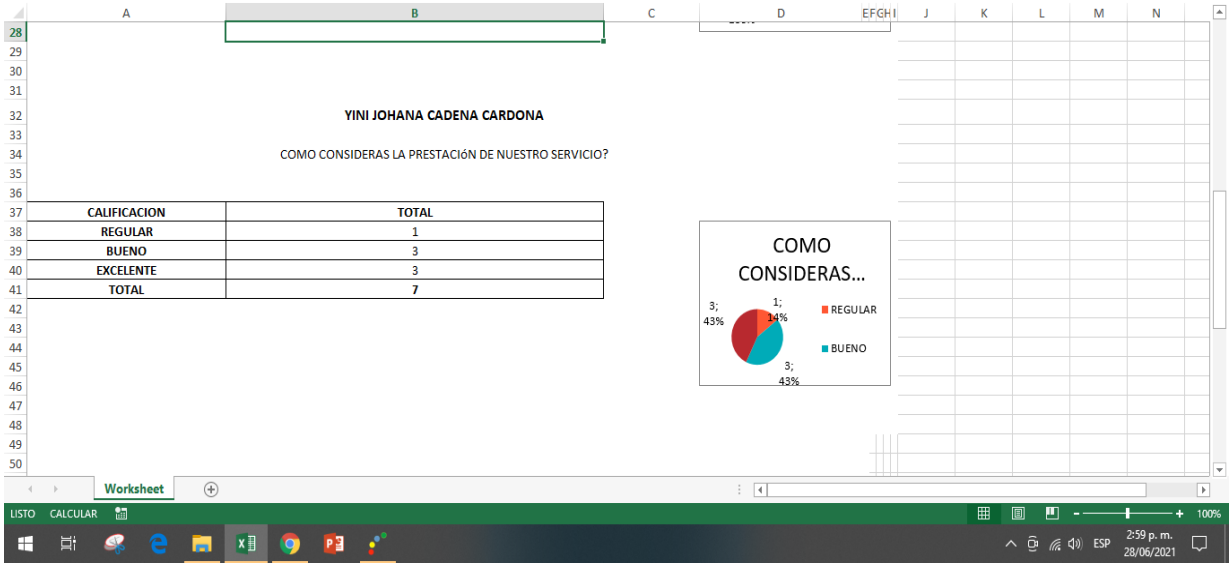
en la grafica se evidencia que el 92,9% de los la organización se sienten orgullosos de pe 7,1% de ellos creen que esta afirmacion

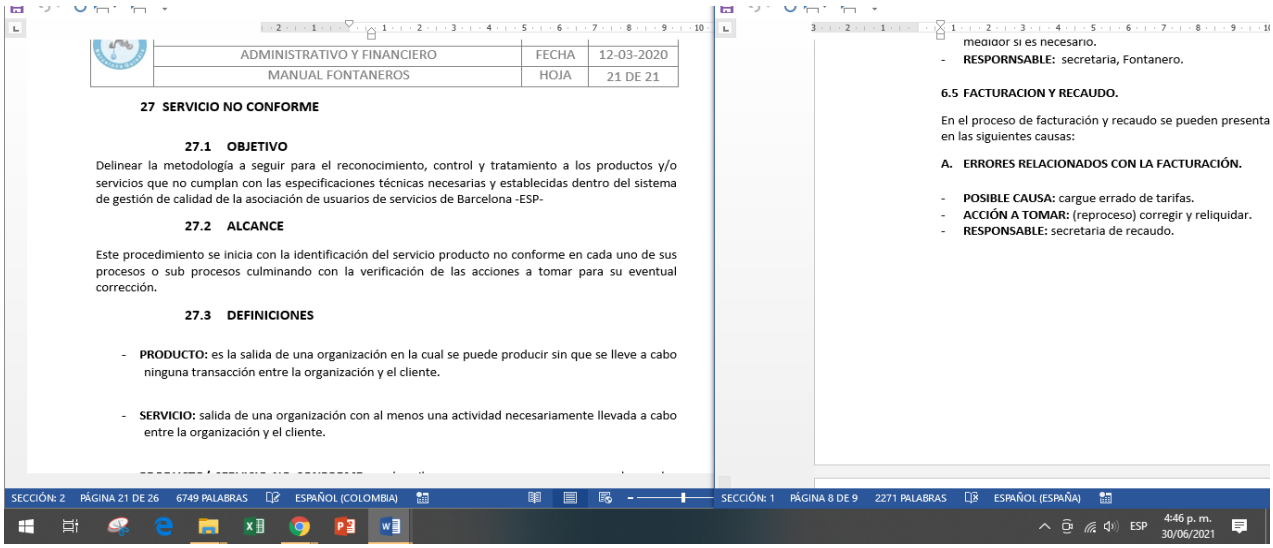
Criterios de Respuesta		Respuestas
1	Definitivamente No	2
2	Probablemente No	0
3	Indeciso Afirmación	3
4	Probablemente Si	6
5	Definitivamente Si	3

se evidencia en la grafica que el 42,9% de l creen que probalebmente los jefes se preoc elevado el nivel de motivacion del perosna 21,4% que afirma que definitivamente si se dos intervalos de diferencia del 21,4% que n otro con el 14,3% que niegan esta a

SEMANA 5 DEL 28 DE JUNIO AL 5 DE JULIO.

- Conversión de documentos del SIG de calidad a Pdf para su posterior divulgación.
- Análisis y descarga de encuestas de satisfacción al cliente mes a mes hasta junio.
- Conversión de documentación a formato pdf de sistema de calidad para su divulgación.
- Actualización de Manual de Fontaneros agregando sección de servicio no conforme.
- Carga al drive de manuales de calidad de las dependencias de la asociación de usuarios.
- Actualización del formato único de inventario para de transferencias documentales entre dependencias.
- Correcciones sugeridas por el administrador en los manuales de planta y fontaneros
- Verificación y actualización de documentos requeridos por la secretaría de salud.





	ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	FECHA	12-03-2020
	MANUAL FONTANEROS	HOJA	21 DE 21

27 SERVICIO NO CONFORME

27.1 OBJETIVO

Delinear la metodología a seguir para el reconocimiento, control y tratamiento a los productos y/o servicios que no cumplan con las especificaciones técnicas necesarias y establecidas dentro del sistema de gestión de calidad de la asociación de usuarios de servicios de Barcelona -ESP-

27.2 ALCANCE

Este procedimiento se inicia con la identificación del servicio producto no conforme en cada uno de sus procesos o sub procesos culminando con la verificación de las acciones a tomar para su eventual corrección.

27.3 DEFINICIONES

- **PRODUCTO:** es la salida de una organización en la cual se puede producir sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.
- **SERVICIO:** salida de una organización con al menos una actividad necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

medidor si es necesario.
- **RESPORNSABLE:** secretaria, Fontanero.

6.5 FACTURACION Y RECAUDO.

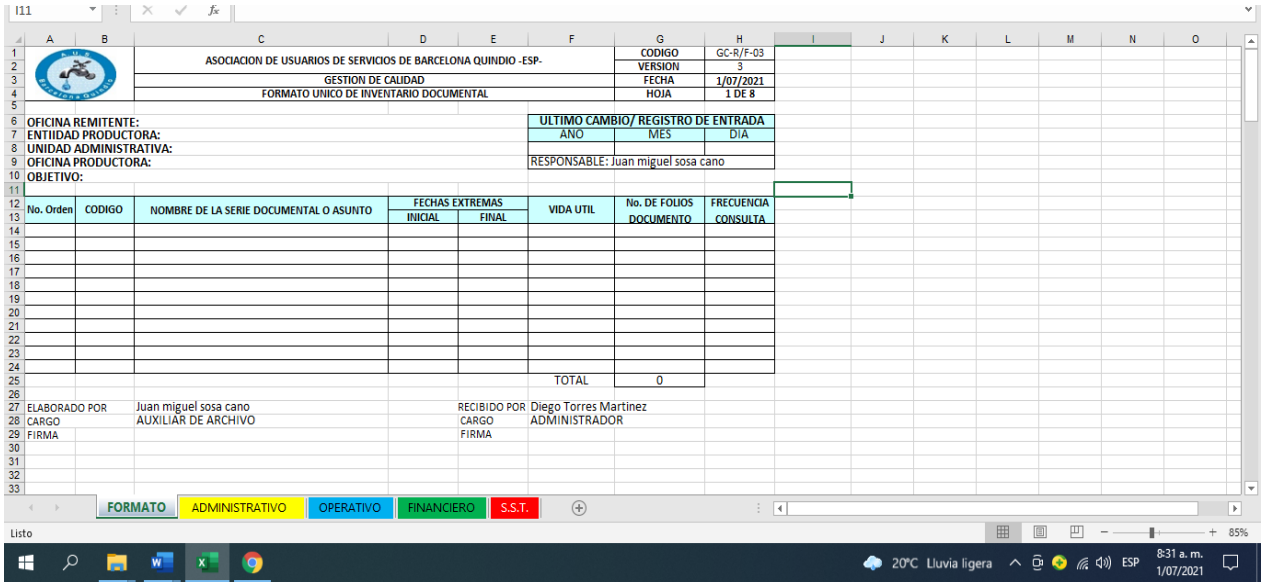
En el proceso de facturación y recaudo se pueden presenta en las siguientes causas:

A. ERRORES RELACIONADOS CON LA FACTURACIÓN.

- **POSIBLE CAUSA:** cargue errado de tarifas.
- **ACCIÓN A TOMAR:** (reproceso) corregir y reliquidar.
- **RESPONSABLE:** secretaria de recaudo.

SECCIÓN: 2 PÁGINA 21 DE 26 6749 PALABRAS ESPAÑOL (COLOMBIA) | SECCIÓN: 1 PÁGINA 8 DE 9 2271 PALABRAS ESPAÑOL (ESPAÑA)

ESP 4:46 p. m. 30/06/2021



ASOCIACION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDIO -ESP-		CODIGO	GC-R/F-03
		VERSION	3
GESTION DE CALIDAD		FECHA	1/07/2021
FORMATO UNICO DE INVENTARIO DOCUMENTAL		HOJA	1 DE 8

OFICINA REMITENTE:
ENTIIDAD PRproductora:
UNIDAD ADMINISTRATIVA:
OFICINA PRODUCTORA:
OBJETIVO:

ULTIMO CAMBIO/ REGISTRO DE ENTRADA		
AÑO	MES	DIA

RESPONSABLE: Juan miguel sosa cano

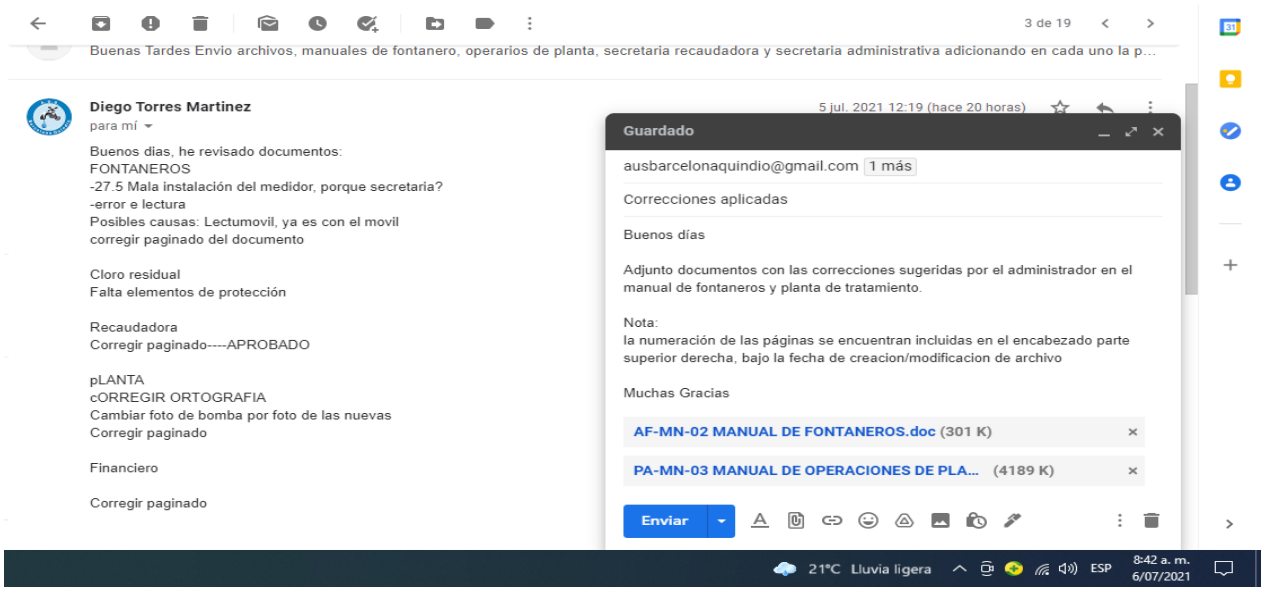
No. Orden	CODIGO	NOMBRE DE LA SERIE DOCUMENTAL O ASUNTO	FECHAS EXTREMAS		VIDA UTIL	No. DE FOLIOS DOCUMENTO	FRECUENCIA CONSULTA
			INICIAL	FINAL			
					TOTAL	0	

ELABORADO POR	Juan miguel sosa cano	RECIBIDO POR	Diego Torres Martinez
CARGO	AUXILIAR DE ARCHIVO	CARGO	ADMINISTRADOR
FIRMA		FIRMA	

FORMATO | ADMINISTRATIVO | OPERATIVO | FINANCIERO | S.S.T.

Listo 85%

20°C Lluvia ligera ESP 8:31 a. m. 1/07/2021



3 de 19

Buenas Tardes Envio archivos, manuales de fontanero, operarios de planta, secretaria recaudadora y secretaria administrativa adicionando en cada uno la p...

Diego Torres Martinez
para mí

5 jul. 2021 12:19 (hace 20 horas)

Buenos dias, he revisado documentos:
FONTANEROS
-27.5 Mala instalación del medidor, porque secretaria?
-error e lectura
Posibles causas: Lectumovil, ya es con el movil
corregir paginado del documento

Cloro residual
Falta elementos de protección

Recaudadora
Corregir paginado----APROBADO

pLANTA
cORREGIR ORTOGRAFIA
Cambiar foto de bomba por foto de las nuevas
Corregir paginado

Financiero

Corregir paginado

Guardado

ausbarcelonaquindio@gmail.com 1 más

Correcciones aplicadas

Buenos días

Adjunto documentos con las correcciones sugeridas por el administrador en el manual de fontaneros y planta de tratamiento.

Nota:
la numeración de las páginas se encuentran incluidas en el encabezado parte superior derecha, bajo la fecha de creacion/modificacion de archivo

Muchas Gracias

AF-MN-02 MANUAL DE FONTANEROS.doc (301 K)

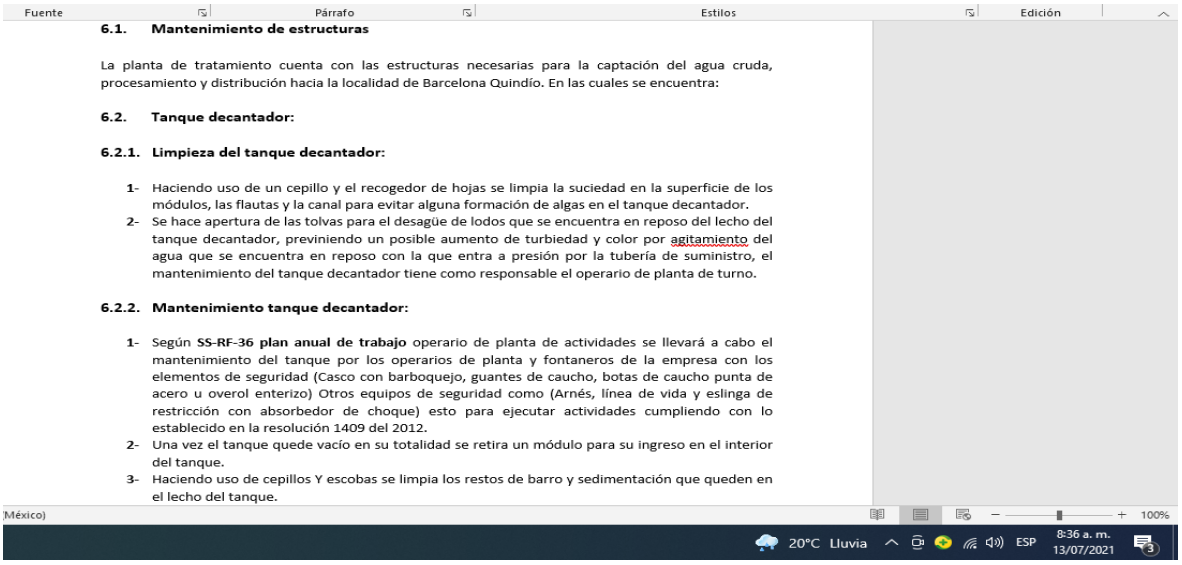
PA-MN-03 MANUAL DE OPERACIONES DE PLA... (4189 K)

Enviar

21°C Lluvia ligera ESP 8:42 a. m. 6/07/2021

SEMANA 6 DEL 12 AL 17 DE JULIO DEL 2021

- Ingreso de datos y actualización de información al exógena de los meses de Marzo, Abril, Mayo y Junio
- Actualización del Informe de Tesorería y Anexos del mes de Junio.
- Actualización del manual de mantenimientos de los operarios de planta.
- Actualización del Manual de Bioseguridad en el nivel de Riesgo Biológico del laboratorio fisicoquímico y microbiológico de la Asociación.
- Agregar datos de indicadores de gestión en la matriz de objetivos, de las PQRS generadas y de la satisfacción al cliente.
- Actualización de Información de cambios en el listado maestro.



Fuente Párrafo Estilos Edición

6.1. Mantenimiento de estructuras

La planta de tratamiento cuenta con las estructuras necesarias para la captación del agua cruda, procesamiento y distribución hacia la localidad de Barcelona Quindío. En las cuales se encuentra:

6.2. Tanque decantador:

6.2.1. Limpieza del tanque decantador:

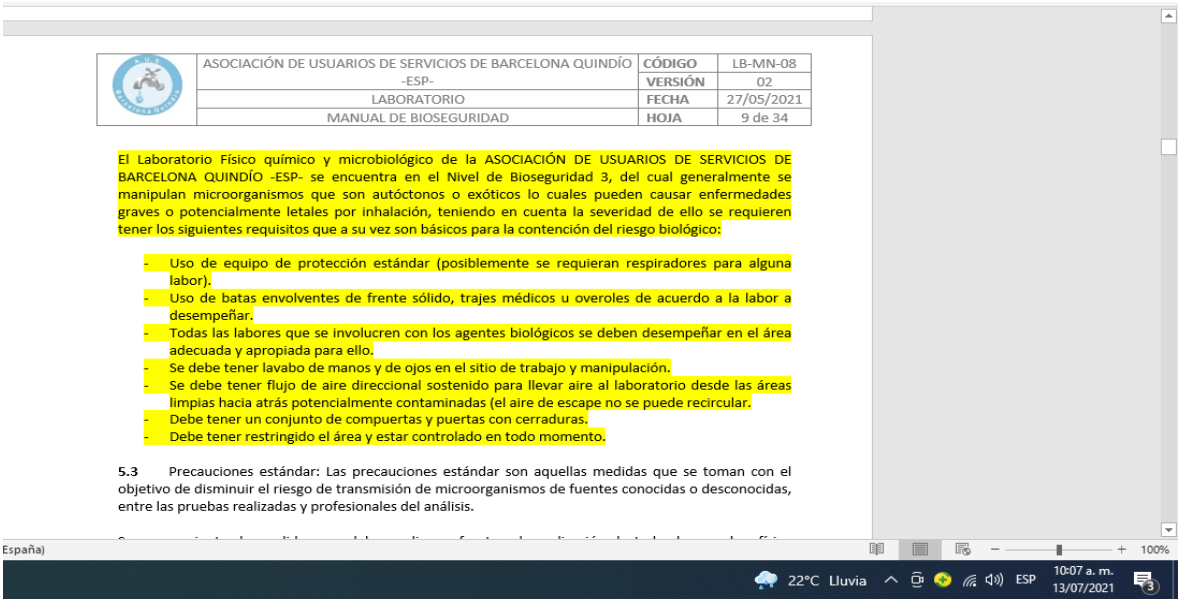
1- Haciendo uso de un cepillo y el recogedor de hojas se limpia la suciedad en la superficie de los módulos, las flautas y la canal para evitar alguna formación de algas en el tanque decantador.
2- Se hace apertura de las tolvas para el desagüe de lodos que se encuentra en reposo del lecho del tanque decantador, previniendo un posible aumento de turbiedad y color por agitamiento del agua que se encuentra en reposo con la que entra a presión por la tubería de suministro, el mantenimiento del tanque decantador tiene como responsable el operario de planta de turno.

6.2.2. Mantenimiento tanque decantador:

1- Según **SS-RF-36 plan anual de trabajo** operario de planta de actividades se llevará a cabo el mantenimiento del tanque por los operarios de planta y fontaneros de la empresa con los elementos de seguridad (Casco con barboquejo, guantes de caucho, botas de caucho punta de acero u overol enterizo) Otros equipos de seguridad como (Arnés, línea de vida y eslinga de restricción con absorbedor de choque) esto para ejecutar actividades cumpliendo con lo establecido en la resolución 1409 del 2012.
2- Una vez el tanque quede vacío en su totalidad se retira un módulo para su ingreso en el interior del tanque.
3- Haciendo uso de cepillos Y escobas se limpia los restos de barro y sedimentación que queden en el lecho del tanque.

México) 100%

20°C Lluvia ESP 8:36 a. m. 13/07/2021



ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-	CÓDIGO	LB-MN-08
	VERSIÓN	02
LABORATORIO	FECHA	27/05/2021
MANUAL DE BIOSEGURIDAD	HOJA	9 de 34

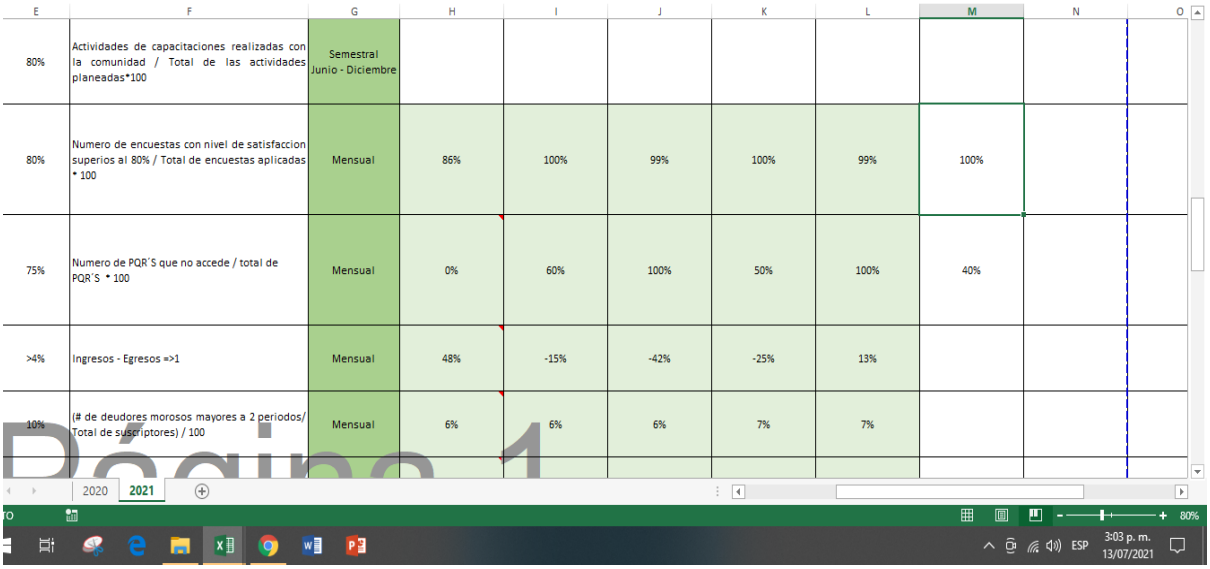
El Laboratorio Físico químico y microbiológico de la ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP- se encuentra en el Nivel de Bioseguridad 3, del cual generalmente se manipulan microorganismos que son autóctonos o exóticos lo cuales pueden causar enfermedades graves o potencialmente letales por inhalación, teniendo en cuenta la severidad de ello se requieren tener los siguientes requisitos que a su vez son básicos para la contención del riesgo biológico:

- Uso de equipo de protección estándar (posiblemente se requieran respiradores para alguna labor).
- Uso de batas envolventes de frente sólido, trajes médicos u overoles de acuerdo a la labor a desempeñar.
- Todas las labores que se involucren con los agentes biológicos se deben desempeñar en el área adecuada y apropiada para ello.
- Se debe tener lavabo de manos y de ojos en el sitio de trabajo y manipulación.
- Se debe tener flujo de aire direccional sostenido para llevar aire al laboratorio desde las áreas limpias hacia atrás potencialmente contaminadas (el aire de escape no se puede recircular.
- Debe tener un conjunto de compuertas y puertas con cerraduras.
- Debe tener restringido el área y estar controlado en todo momento.

5.3 Precauciones estándar: Las precauciones estándar son aquellas medidas que se toman con el objetivo de disminuir el riesgo de transmisión de microorganismos de fuentes conocidas o desconocidas, entre las pruebas realizadas y profesionales del análisis.

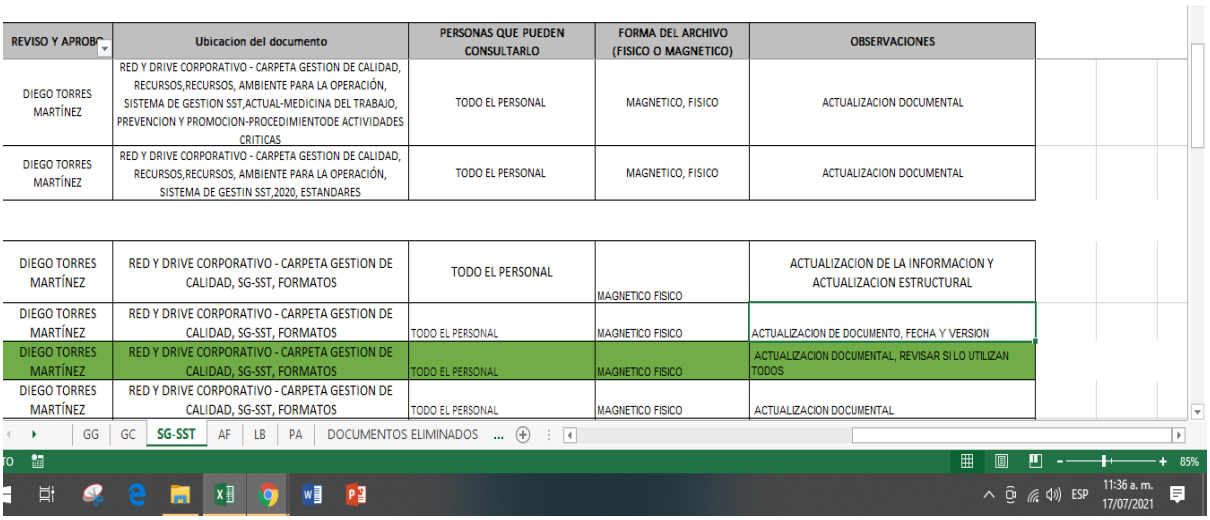
España) 100%

22°C Lluvia ESP 10:07 a. m. 13/07/2021



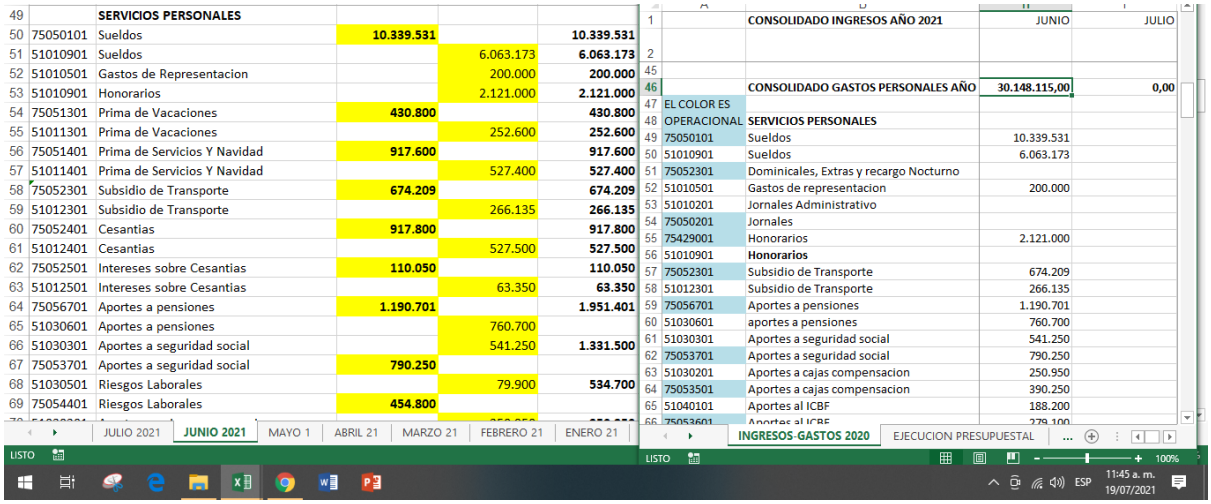
80%	Actividades de capacitaciones realizadas con la comunidad / Total de las actividades planeadas*100	Semestral Junio - Diciembre								
80%	Numero de encuestas con nivel de satisfaccion superios al 80% / Total de encuestas aplicadas * 100	Mensual	86%	100%	99%	100%	99%	100%		
75%	Numero de PQR´S que no accede / total de PQR´S * 100	Mensual	0%	60%	100%	50%	100%	40%		
>4%	Ingresos - Egresos =>1	Mensual	48%	-15%	-42%	-25%	13%			
10%	(# de deudores morosos mayores a 2 periodos/ Total de suscriptores) / 100	Mensual	6%	6%	6%	7%	7%			

Página 1



REVISO Y APROBÓ	Ubicacion del documento	PERSONAS QUE PUEDEN CONSULTARLO	FORMA DEL ARCHIVO (FISICO O MAGNETICO)	OBSERVACIONES
DIEGO TORRES MARTÍNEZ	RED Y DRIVE CORPORATIVO - CARPETA GESTION DE CALIDAD, RECURSOS,RECURSOS, AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN, SISTEMA DE GESTION SST,ACTUAL-MEDICINA DEL TRABAJO, PREVENCION Y PROMOCION-PROCEDIMIENTODE ACTIVIDADES CRITICAS	TODO EL PERSONAL	MAGNETICO, FISICO	ACTUALIZACION DOCUMENTAL
DIEGO TORRES MARTÍNEZ	RED Y DRIVE CORPORATIVO - CARPETA GESTION DE CALIDAD, RECURSOS,RECURSOS, AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN, SISTEMA DE GESTIN SST,2020, ESTANDARES	TODO EL PERSONAL	MAGNETICO, FISICO	ACTUALIZACION DOCUMENTAL
DIEGO TORRES MARTÍNEZ	RED Y DRIVE CORPORATIVO - CARPETA GESTION DE CALIDAD, SG-SST, FORMATOS	TODO EL PERSONAL	MAGNETICO FISICO	ACTUALIZACION DE LA INFORMACION Y ACTUALIZACION ESTRUCTURAL
DIEGO TORRES MARTÍNEZ	RED Y DRIVE CORPORATIVO - CARPETA GESTION DE CALIDAD, SG-SST, FORMATOS	TODO EL PERSONAL	MAGNETICO FISICO	ACTUALIZACION DE DOCUMENTO, FECHA Y VERSION
DIEGO TORRES MARTÍNEZ	RED Y DRIVE CORPORATIVO - CARPETA GESTION DE CALIDAD, SG-SST, FORMATOS	TODO EL PERSONAL	MAGNETICO FISICO	ACTUALIZACION DOCUMENTAL, REVISAR SI LO UTILIZAN TODOS
DIEGO TORRES MARTÍNEZ	RED Y DRIVE CORPORATIVO - CARPETA GESTION DE CALIDAD, SG-SST, FORMATOS	TODO EL PERSONAL	MAGNETICO FISICO	ACTUALIZACION DOCUMENTAL

- **SEMANA 7 DEL 19 DE JULIO AL 24**
- Actualización del consolidado de ingresos y egresos del año 2021 para el mes de junio con relación al informe de tesorería.
- Conversión, modificación y carga al drive de documentación del sistema de gestión de calidad aprobada por parte del administrador para su eventual divulgación.
- Divulgación de los cambios que se han realizado a los documentos del sistema de gestión de calidad mediante drive de google.
- Actualización de la caja menor con relación al mes de Julio.
- Actualización de los indicadores de gestión para el mes de junio.



49		**SERVICIOS PERSONALES**			
50	75050101	Sueldos	**10.339.531**		**10.339.531**
51	51010901	Sueldos		6.063.173	**6.063.173**
52	51010501	Gastos de Representacion		200.000	**200.000**
53	51010901	Honorarios		2.121.000	**2.121.000**
54	75051301	Prima de Vacaciones	**430.800**		**430.800**
55	51011301	Prima de Vacaciones		252.600	**252.600**
56	75051401	Prima de Servicios Y Navidad	**917.600**		**917.600**
57	51011401	Prima de Servicios Y Navidad		527.400	**527.400**
58	75052301	Subsidio de Transporte	**674.209**		**674.209**
59	51012301	Subsidio de Transporte		266.135	**266.135**
60	75052401	Cesantias	**917.800**		**917.800**
61	51012401	Cesantias		527.500	**527.500**
62	75052501	Intereses sobre Cesantias	**110.050**		**110.050**
63	51012501	Intereses sobre Cesantias		63.350	**63.350**
64	75056701	Aportes a pensiones	**1.190.701**		**1.951.401**
65	51030601	Aportes a pensiones		760.700	
66	51030301	Aportes a seguridad social		541.250	**1.331.500**
67	75053701	Aportes a seguridad social	**790.250**		
68	51030501	Riesgos Laborales		79.900	**534.700**
69	75054401	Riesgos Laborales	**454.800**		

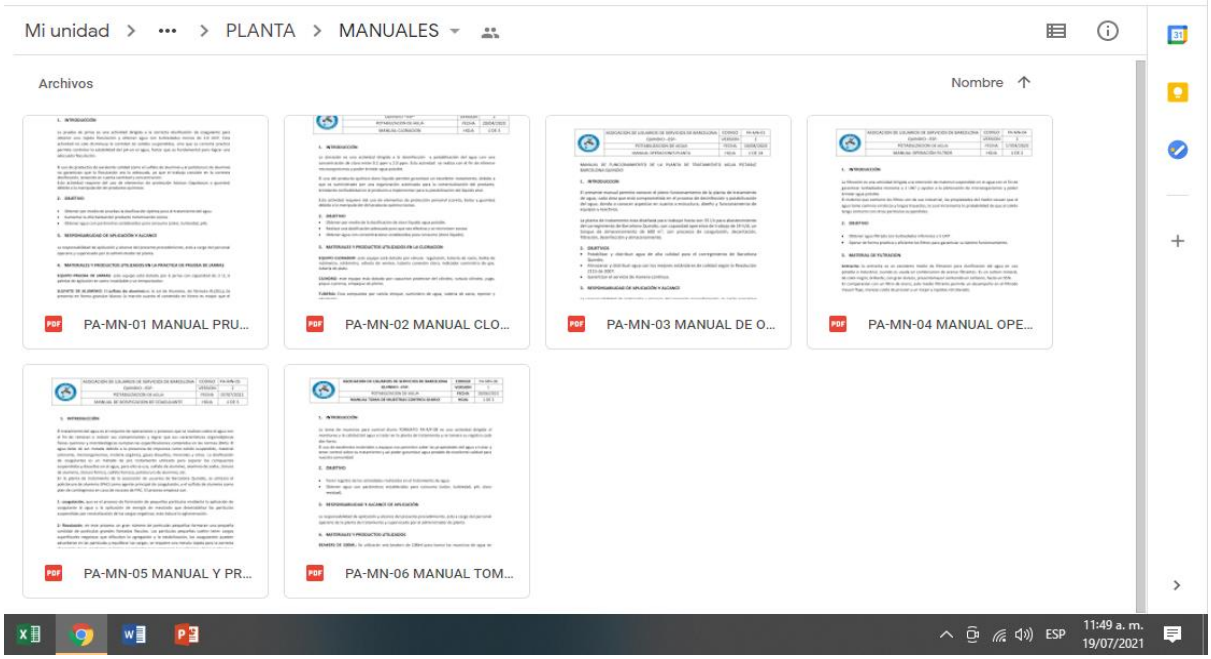
JULIO 2021 | JUNIO 2021 | MAYO 1 | ABRIL 21 | MARZO 21 | FEBRERO 21 | ENERO 21

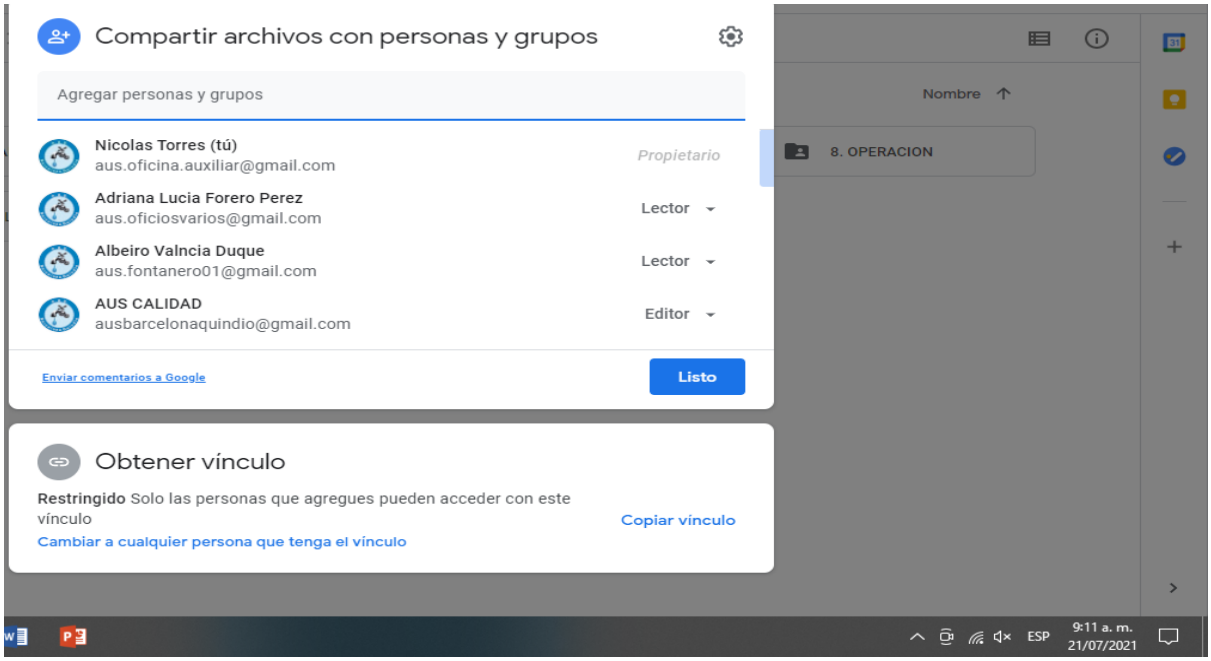
1		**CONSOLIDADO INGRESOS AÑO 2021**	JUNIO	JULIO
2				
45				
46		**CONSOLIDADO GASTOS PERSONALES AÑO**	**30.148.115,00**	**0,00**
47	EL COLOR ES			
48	OPERACIONAL	**SERVICIOS PERSONALES**		
49	75050101	Sueldos	10.339.531	
50	51010901	Sueldos	6.063.173	
51	75052301	Dominicales, Extras y recargo Nocturno		
52	51010501	Gastos de representacion	200.000	
53	51010201	Jornales Administrativo		
54	75050201	Jornales		
55	75429001	Honorarios	2.121.000	
56	51010901	**Honorarios**		
57	75052301	Subsidio de Transporte	674.209	
58	51012301	Subsidio de Transporte	266.135	
59	75056701	Aportes a pensiones	1.190.701	
60	51030601	aportes a pensiones	760.700	
61	51030301	Aportes a seguridad social	541.250	
62	75053701	Aportes a seguridad social	790.250	
63	51030201	Aportes a cajas compensacion	250.950	
64	75053501	Aportes a cajas compensacion	390.250	
65	51040101	Aportes al ICBF	188.200	
66	75053601	Aportes al ICBF	279.100	

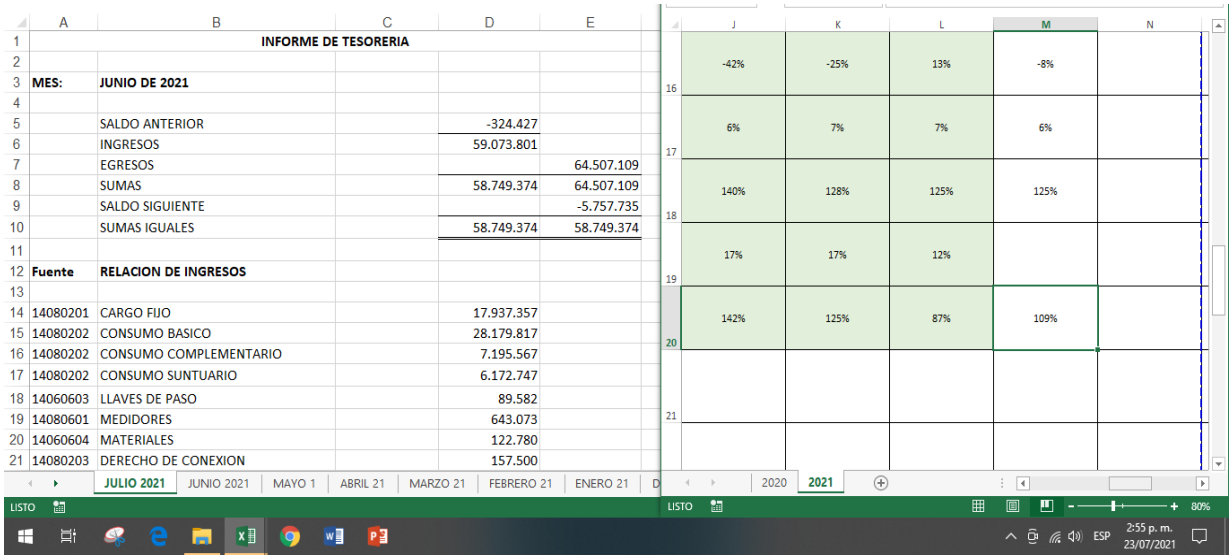
INGRESOS-GASTOS 2020 | EJECUCION PRESUPUESTAL

LISTO 100%

ESP 11:45 a. m. 19/07/2021





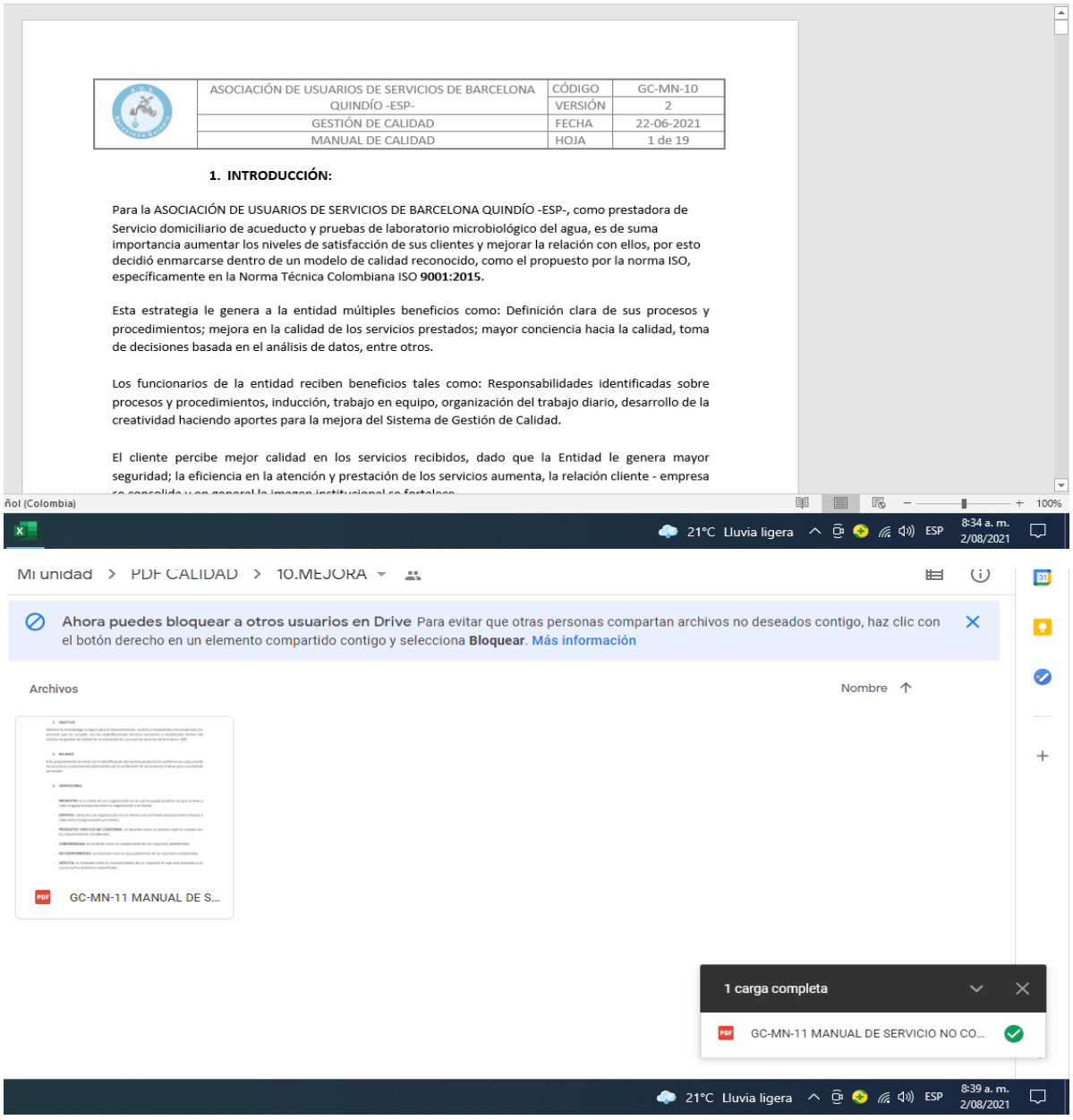


	A	B	C	D	E
1		INFORME DE TESORERIA			
2					
3	MES:	JUNIO DE 2021			
4					
5		SALDO ANTERIOR		-324.427	
6		INGRESOS		59.073.801	
7		EGRESOS			64.507.109
8		SUMAS		58.749.374	64.507.109
9		SALDO SIGUIENTE			-5.757.735
10		SUMAS IGUALES		58.749.374	58.749.374
11					
12	Fuente	RELACION DE INGRESOS			
13					
14	14080201	CARGO FIJO		17.937.357	
15	14080202	CONSUMO BASICO		28.179.817	
16	14080202	CONSUMO COMPLEMENTARIO		7.195.567	
17	14080202	CONSUMO SUNTUARIO		6.172.747	
18	14060603	LLAVES DE PASO		89.582	
19	14080601	MEDIDORES		643.073	
20	14060604	MATERIALES		122.780	
21	14080203	DERECHO DE CONEXION		157.500	

	J	K	L	M	N
16	-42%	-25%	13%	-8%	
17	6%	7%	7%	6%	
18	140%	128%	125%	125%	
19	17%	17%	12%		
20	142%	125%	87%	109%	
21					

SEMANA 8 DEL 02 DE AGOSTO AL 6 DE AGOSTO DEL 2021

- Creación de documento del manual de servicio no conforme.
- Divulgación del manual de servicio no conforme.
- Análisis y Descarga de la Encuesta de Satisfacción del cliente del mes de Julio
- Actualización Documental del Formato de Acciones Preventivas, Correctivas y de mejora.



	ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-	CÓDIGO	GC-MN-10
		VERSIÓN	2
	GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA	22-06-2021
	MANUAL DE CALIDAD	HOJA	1 de 19

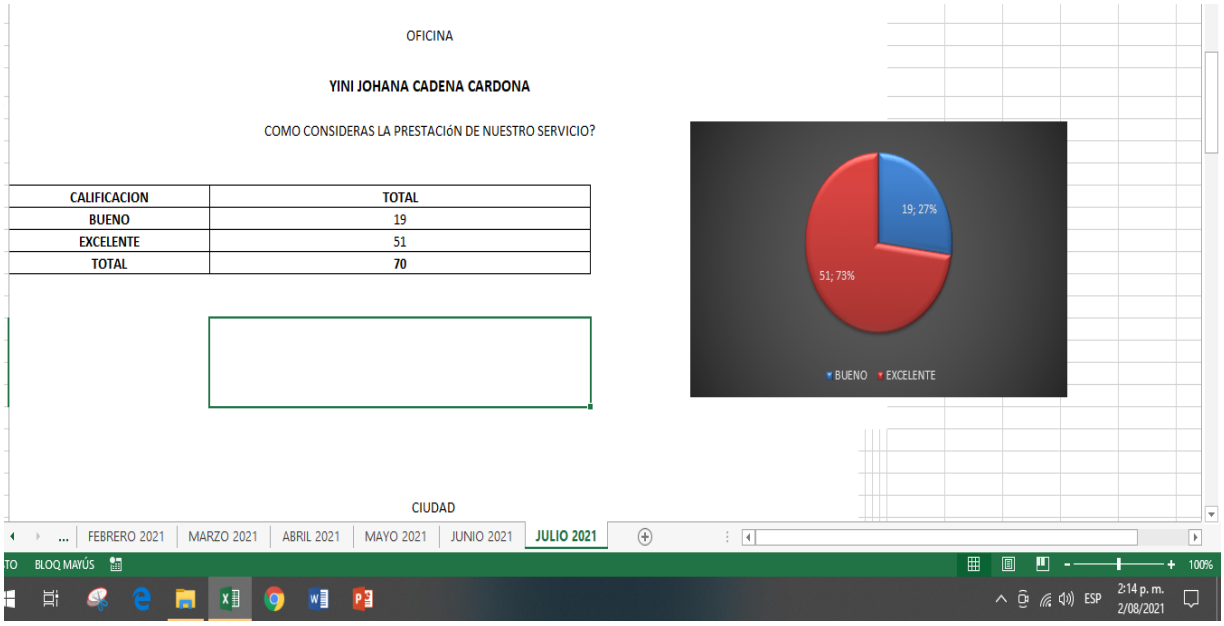
1. INTRODUCCIÓN:

Para la ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-, como prestadora de Servicio domiciliario de acueducto y pruebas de laboratorio microbiológico del agua, es de suma importancia aumentar los niveles de satisfacción de sus clientes y mejorar la relación con ellos, por esto decidió enmarcarse dentro de un modelo de calidad reconocido, como el propuesto por la norma ISO, específicamente en la Norma Técnica Colombiana ISO **9001:2015**.

Esta estrategia le genera a la entidad múltiples beneficios como: Definición clara de sus procesos y procedimientos; mejora en la calidad de los servicios prestados; mayor conciencia hacia la calidad, toma de decisiones basada en el análisis de datos, entre otros.

Los funcionarios de la entidad reciben beneficios tales como: Responsabilidades identificadas sobre procesos y procedimientos, inducción, trabajo en equipo, organización del trabajo diario, desarrollo de la creatividad haciendo aportes para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

El cliente percibe mejor calidad en los servicios recibidos, dado que la Entidad le genera mayor seguridad; la eficiencia en la atención y prestación de los servicios aumenta, la relación cliente - empresa



OFICINA

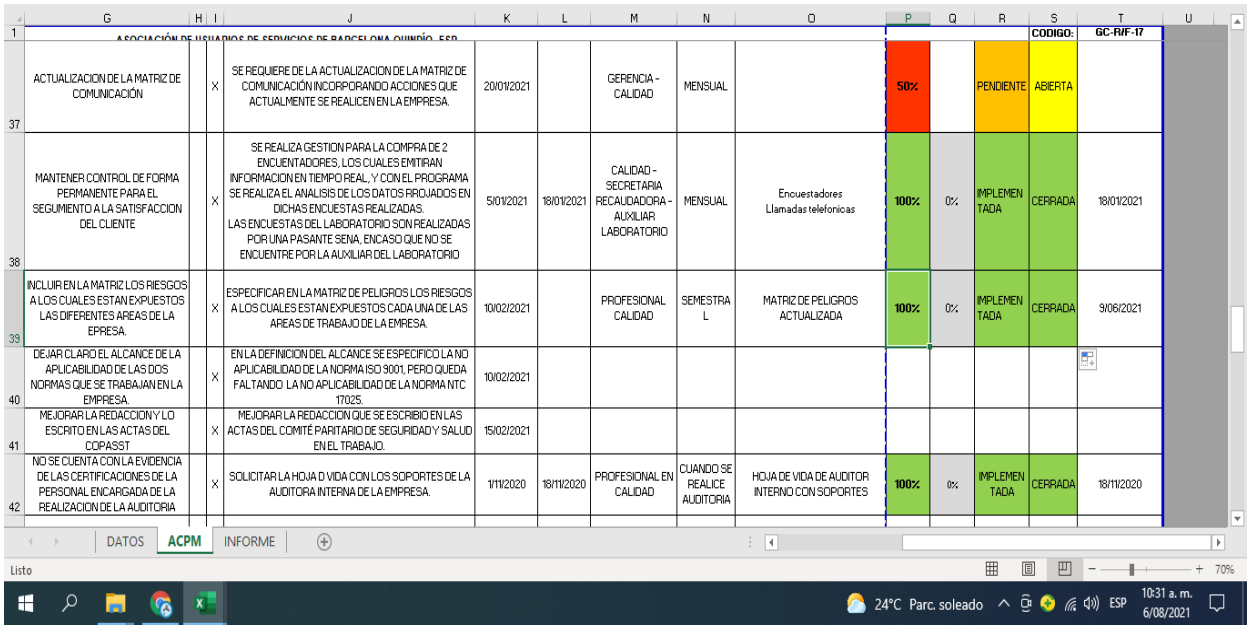
YINI JOHANA CADENA CARDONA

COMO CONSIDERAS LA PRESTACIÓN DE NUESTRO SERVICIO?

CALIFICACION	TOTAL
BUENO	19
EXCELENTE	51
TOTAL	70

CIUDAD

FEBRERO 2021 | MARZO 2021 | ABRIL 2021 | MAYO 2021 | JUNIO 2021 | JULIO 2021



														CODIGO:	GC-RIF-17
37	ACTUALIZACION DE LA MATRIZ DE COMUNICACIÓN		X	SE REQUIERE DE LA ACTUALIZACION DE LA MATRIZ DE COMUNICACIÓN INCORPORANDO ACCIONES QUE ACTUALMENTE SE REALICEN EN LA EMPRESA.	20/01/2021		GERENCIA - CALIDAD	MENSUAL		50%		PENDIENTE	ABIERTA	
38	MANTENER CONTROL DE FORMA PERMANENTE PARA EL SEGUIMIENTO A LA SATISFACCION DEL CLIENTE		X	SE REALIZA GESTION PARA LA COMPRA DE 2 ENCUENTADORES, LOS CUALES EMITIRAN INFORMACION EN TIEMPO REAL, Y CON EL PROGRAMA SE REALIZA EL ANALISIS DE LOS DATOS ARROJADOS EN DICHAS ENCUESTAS REALIZADAS. LAS ENCUESTAS DEL LABORATORIO SON REALIZADAS POR UNA PASANTE SENA, ENCASO QUE NO SE ENCUENTRE POR LA AUXILIAR DEL LABORATORIO	5/01/2021	18/01/2021	CALIDAD - SECRETARIA RECAUDADORA - AUXILIAR LABORATORIO	MENSUAL	Encuestadores Llamadas telefonicas	100%	0%	IMPLEMENTADA	CERRADA	18/01/2021
39	INCLUIR EN LA MATRIZ LOS RIESGOS A LOS CUALES ESTAN EXPUESTOS LAS DIFERENTES AREAS DE LA EPRESA.		X	ESPECIFICAR EN LA MATRIZ DE PELIGROS LOS RIESGOS A LOS CUALES ESTAN EXPUESTOS CADA UNA DE LAS AREAS DE TRABAJO DE LA EMPRESA.	10/02/2021		PROFESIONAL CALIDAD	SEMESTRAL	MATRIZ DE PELIGROS ACTUALIZADA	100%	0%	IMPLEMENTADA	CERRADA	9/06/2021
40	DEJAR CLARO EL ALCANCE DE LA APLICABILIDAD DE LAS DOS NORMAS QUE SE TRABAJAN EN LA EMPRESA.		X	EN LA DEFINICION DEL ALCANCE SE ESPECIFICO LA NO APLICABILIDAD DE LA NORMA ISO 9001, PERO QUEDA FALTANDO LA NO APLICABILIDAD DE LA NORMA NTC 17025.	10/02/2021									
41	MEJORAR LA REDACCION Y LO ESCRITO EN LAS ACTAS DEL COPASST		X	MEJORAR LA REDACCION QUE SE ESCRIBIO EN LAS ACTAS DEL COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.	15/02/2021									
42	NO SE CUENTA CON LA EVIDENCIA DE LAS CERTIFICACIONES DE LA PERSONAL ENCARGADA DE LA REALIZACION DE LA AUDITORIA		X	SOLICITAR LA HOJA D VIDA CON LOS SOPORTES DE LA AUDITORA INTERNA DE LA EMPRESA.	1/11/2020	18/11/2020	PROFESIONAL EN CALIDAD	CUANDO SE REALICE AUDITORIA	HOJA DE VIDA DE AUDITOR INTERNO CON SOPORTES	100%	0%	IMPLEMENTADA	CERRADA	18/11/2020

DATOS | ACPM | INFORME

SEMANA 9 DEL 9 DE AGOSTO AL 14 DEL 2021

- Actualización y revisión documental sobre auditoría de secretaria de salud departamental al laboratorio de la Asociación



Buscar en el correo electrónico

18 de 64

Fwd: Fw: NOTIFICACIÓN ETAPA 1 VERIFICACIÓN ESTÁNDARES RESOLUCIÓN 1619 DE 2015.

Recibidos ×

AUS CALIDAD
para mí

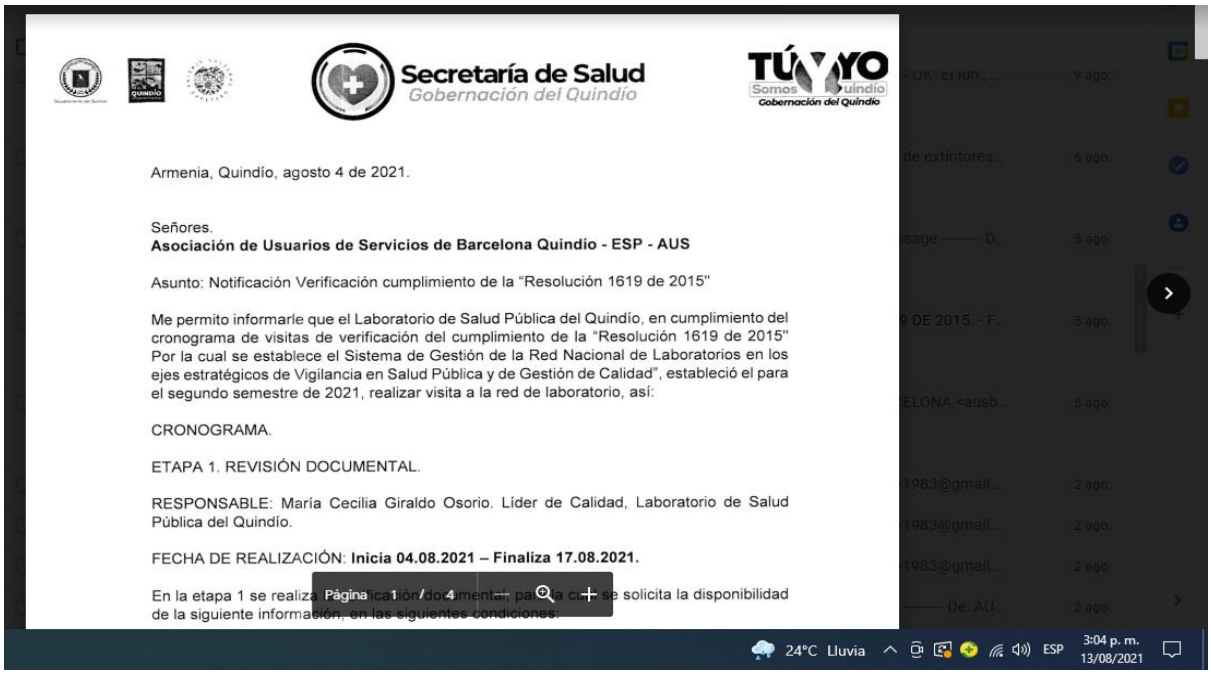
jue, 5 ago. 09:55 (hace 8 días)

FYI

---------- Forwarded message ---------
De: **AUS BARCELONA** <ausbarcelona@yahoo.com>
Date: jue, 5 ago 2021 a las 9:48
Subject: Fw: NOTIFICACIÓN ETAPA 1 VERIFICACIÓN ESTÁNDARES RESOLUCIÓN 1619 DE 2015.
To: AUS CALIDAD <ausbarcelonaquindio@gmail.com>, Planta Tratamiento A. U. S. <plantaus2018@hotmail.com>

DIEGO TORRES MARTINEZ
Administrador
Teléfono 3206880141 - 7656540
Asociación Usuarios de Servicios de Barcelona Quindío -ESP-
NIT 800222655-9

24°C Lluvia ESP 3:03 p. m. 13/08/2021



Secretaría de Salud
Gobernación del Quindío

TÚ Y YO Somos Quindío
Gobernación del Quindío

Armenia, Quindío, agosto 4 de 2021.

Señores.
Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona Quindío - ESP - AUS

Asunto: Notificación Verificación cumplimiento de la "Resolución 1619 de 2015"

Me permito informarle que el Laboratorio de Salud Pública del Quindío, en cumplimiento del cronograma de visitas de verificación del cumplimiento de la "Resolución 1619 de 2015" Por la cual se establece el Sistema de Gestión de la Red Nacional de Laboratorios en los ejes estratégicos de Vigilancia en Salud Pública y de Gestión de Calidad", estableció el para el segundo semestre de 2021, realizar visita a la red de laboratorio, así:

CRONOGRAMA.

ETAPA 1. REVISIÓN DOCUMENTAL.

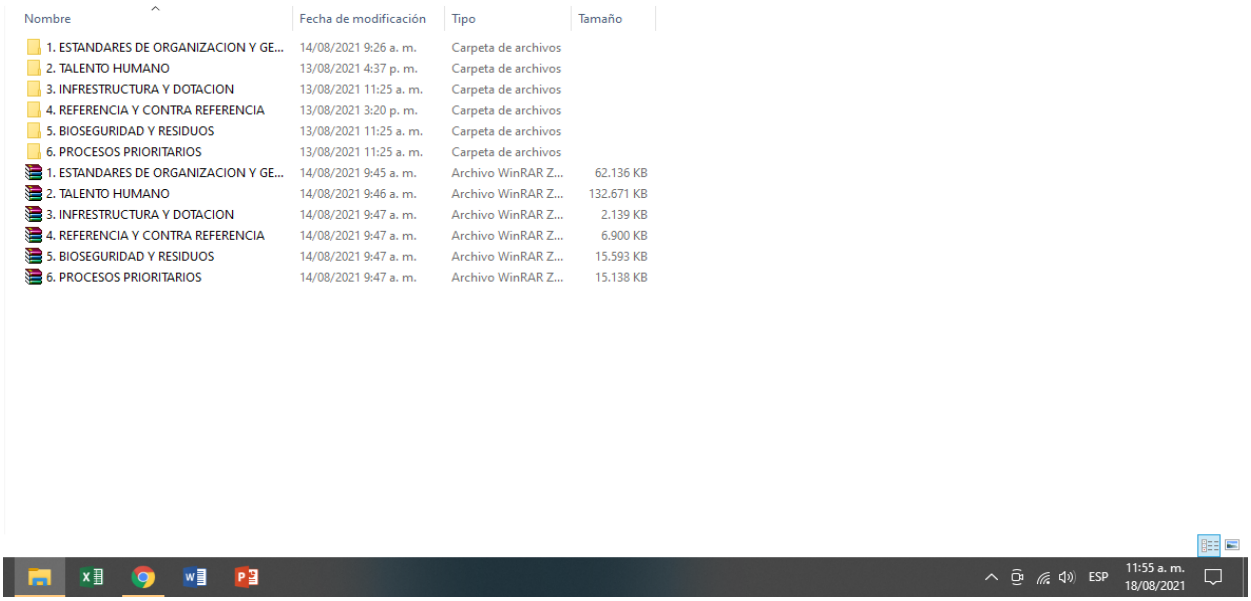
RESPONSABLE: María Cecilia Giraldo Osorio. Líder de Calidad, Laboratorio de Salud Pública del Quindío.

FECHA DE REALIZACIÓN: **Inicia 04.08.2021 – Finaliza 17.08.2021.**

En la etapa 1 se realiza [illegible] documental, para la cual se solicita la disponibilidad de la siguiente información, en las siguientes condiciones:

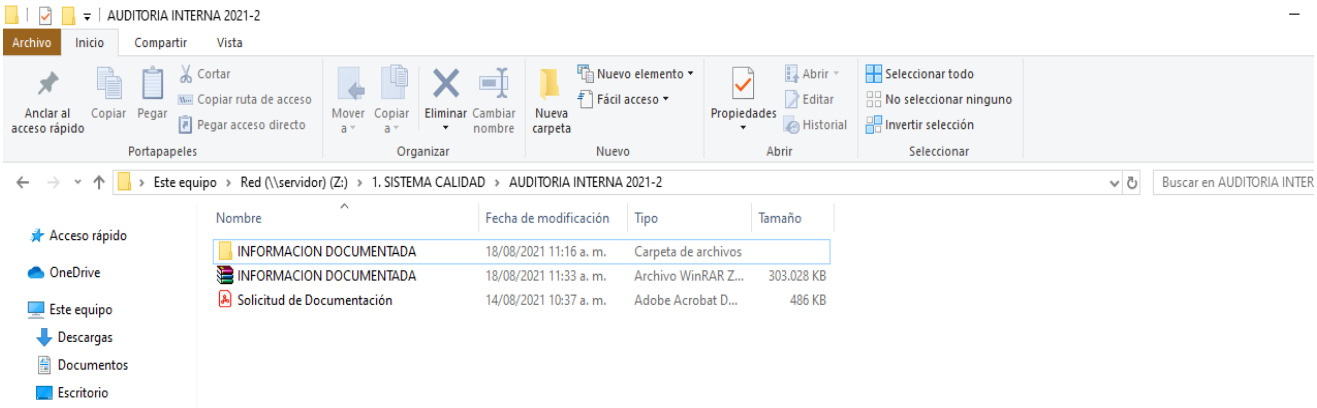
Página 1 / 4

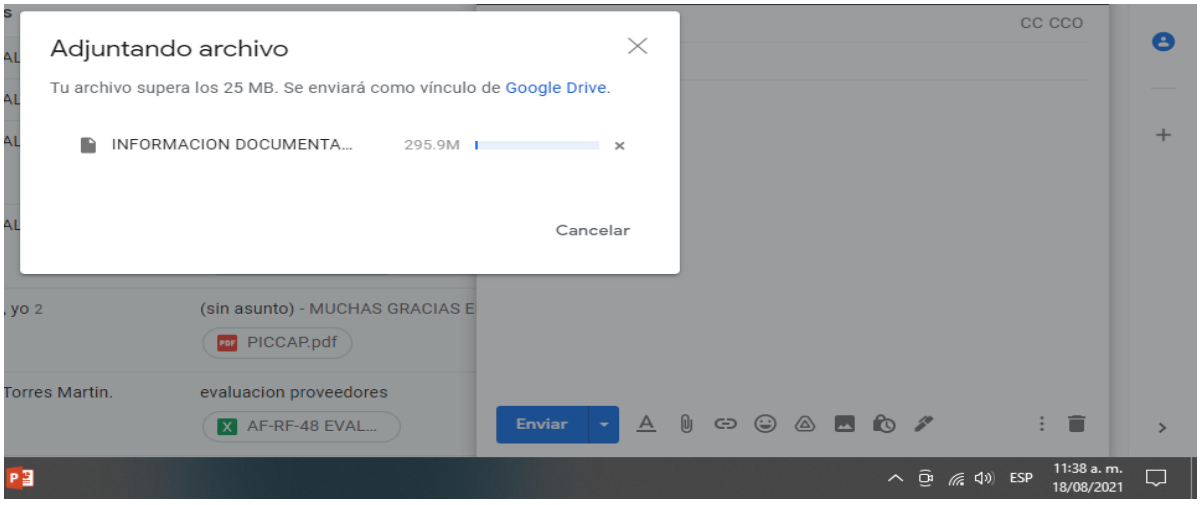
24°C Lluvia ESP 3:04 p. m. 13/08/2021



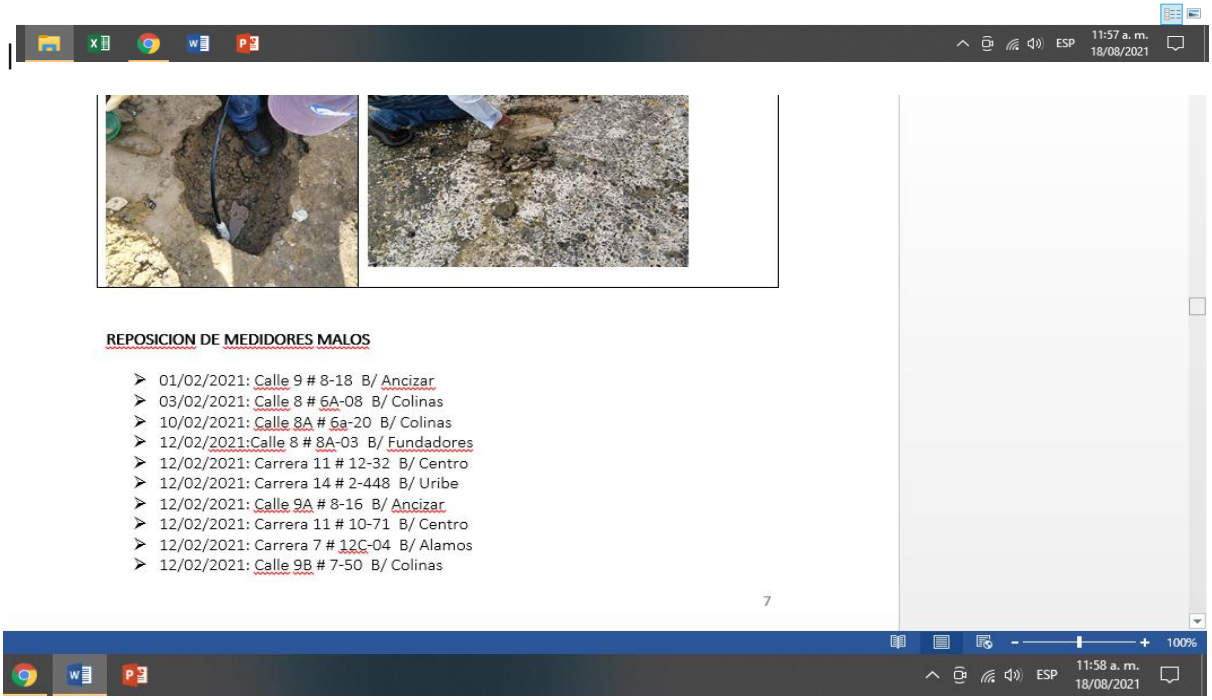
SEMANA 10 DEL 17 DE AGOSTO AL 21 DEL 2021

- Recolección de Información Documentada Auditoría Interna, en la parte documental.
- Envío de Información documental para el proceso de revisión de auditoría interna
- Actualización de los informes trimestrales sobre el programa de Uso y Ahorro Eficiente del Agua de la Asociación de Usuarios.
- Ingreso de Información Facturas de Caja menor mes de Agosto.
- Actualización Documento de la Compra de Reactivos Anual de Laboratorio 2021
- Actualización Documento Compra de Materiales y Accesorios Anuales 2021
- Actualización de Archivo sobre matrículas/suscriptores nuevos del servicio de acueducto.
- Foliación de Archivo, Órdenes de pago 2020





Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
REPARACIÓN DE FUGAS 1 TRIMESTRE 2021	17/08/2021 3:08 p. m.	Documento de Mi...	119.444 KB
REPARACIÓN DE FUGAS 2 TRIMESTRE 2021	17/08/2021 5:05 p. m.	Documento de Mi...	139.997 KB
REPARACIÓN DE FUGAS 3 TRIMESTRE 2021	11/08/2021 4:37 p. m.	Documento de Mi...	74 KB



REPOSICION DE MEDIDORES MALOS

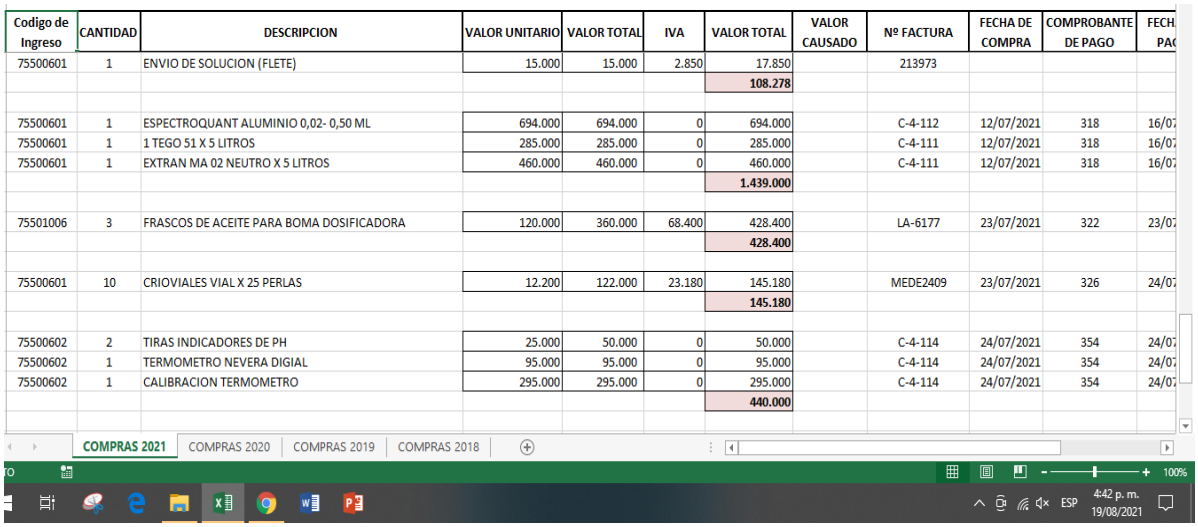
- 01/02/2021: Calle 9 # 8-18 B/ Ancizar
- 03/02/2021: Calle 8 # 6A-08 B/ Colinas
- 10/02/2021: Calle 8A # 6a-20 B/ Colinas
- 12/02/2021:Calle 8 # 8A-03 B/ Fundadores
- 12/02/2021: Carrera 11 # 12-32 B/ Centro
- 12/02/2021: Carrera 14 # 2-448 B/ Uribe
- 12/02/2021: Calle 9A # 8-16 B/ Ancizar
- 12/02/2021: Carrera 11 # 10-71 B/ Centro
- 12/02/2021: Carrera 7 # 12C-04 B/ Alamos
- 12/02/2021: Calle 9B # 7-50 B/ Colinas

7



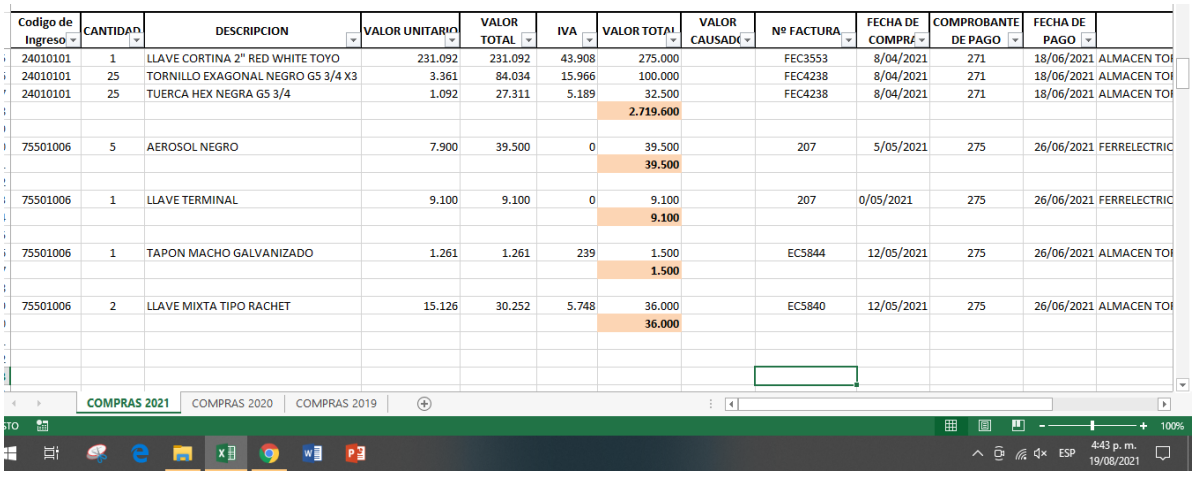
1	75501006	Materiales y sumir	2/08/2020	Nicolas Lopez - Agroc	1.034.283.713	Multuplaza Barceone	1 Numetrin 200 EC		10.200	1.483.793	51111501	Proyecto Laboratorio
2	75501006	Materiales y sumir	10/08/2021	Amelia Gomez Diaz	66.851.508	Cra 11 Nro 9-02 Barc	5 Paladas de Arena		3.000	1.480.793	51111502	Proyecto sede AUS
3	51119001	Otros Gastos Gene	10/08/2021	Guillermo Cortes Mu	9.438.973	11 Nro 12-10 Barcel	10 Refrigerios para Integran		25.000	1.455.793	51111701	Servicios Publicos Administrativos
4	51113301	SG-SST	1/08/2021	Mauricio Giraldo - D	18.395.526	Cra 11 Nro 11-49	1 jeringa 10 ml		1.500	1.454.293		
5	75501006	Materiales y sumir	10/08/2021	Jhon A. Mendoza- Fer	70.142.449	cra 11 # 12-24	1 Llave Terminal		24.600	1.429.693		
6	75501006	Materiales y sumir	11/08/2021	Fabio Casas - ECK Pis	1.104.721.026	Cra 18 # 11-12 Armer	1 Perfil # 8		17.000	1.412.693	51111901	Viaticos y gastos de Viaje
7	51119001	Otros Gastos Gene	12/08/2021	Servientrega S.A.S	860512330-3		Envio documentación Renva		11.050	1.401.643	51112301	Comunicación y transporte - Servicio
8	75103701	Fletes	12/08/2021	Juan Guillermo Torre	1.094.908.096	Barrio el Remanso	4 fletes con transporte de he		10.000	1.391.643	51112601	Gastos Emergencia Sanitaria
9	51119001	Otros Gastos Gene	12/08/2021	Rubiel Muñoz Palacio	94.279.579	Barcelona, Quindio	Registro Fotografico Enmarc		155.000	1.236.643	51113301	SG-SST
10	51111701	Servicios Publicos	12/08/2021	Mutiproposito de Cal	801004102-7	Cra 24 # 39-54 T.B Pis	Servicio Alcantarillado Ofic		55.236	1.181.407	51113701	Eventos Culturales
11	75450501	Servicios publicos	12/08/2021	Mutiproposito de Cal	801004102-7	Cra 24 # 39-54 T.B Pis	Servicio Alcantarillado plar		15.896	1.165.511	51115501	elementos de aseo y cafeteria
12	75501006	Materiales y sumir	13/08/2021	William Delgado - fe	16.771.134	Cra 11 #11-19	1 Silicona		5.500	1.160.011	51119001	Otros Gastos Generales
13	75450501	Servicios publicos	13/08/2021	Asosiacion de Usuari	800222655-9	Cra 11 # 11 -25	Servicio Acuedcuto Planta		15.100	1.144.911	75050201	Jornales
14	51111701	Servicios Publicos	13/08/2021	Asosiacion de Usuari	800222655-9	Cra 11 # 11 -25	Servicio Acuedcuto Oficina		17.400	1.127.511	75053001	capacitacion bienestar social
15	51111501	Mantenimiento	13/08/2021	Jhon Fabio Vega Ruiz	18.395.003	Calle 10A # 9-25	2 Tapas para cielo raso para		50.000	1.077.511	75053101	Dotacion operativo
16	51119001	Otros Gastos Gene	13/08/2021	Yerly Galeano	1.005.133.617	Cra 11 Barcelona	10 empanadas para regrigerios grupo de			1.077.511	75054101	Costos Medicos
17	75400102	Mantenimiento ins	13/08/2021	Carlos Alberto Restre	18.396.668	Cra 10 # 8-30 Fundac	1 Mantenimiento prados pla		120.000	957.511	75101901	Viaticos y gastos de Viaje
18	51119001	Otros Gastos Gene	13/08/2021	Heladeria Deli Sabor	89.001.559	Calle 11 # 10-64	2 Jarras de Jugo, Refrigerio E		10.000	947.511	75103602	SG-SST
19	75501006	Materiales y sumir	11/08/2021	Nathalia Marcela Pa	41.962.317	Calle 10# 11-40	Triple 15 kg		12.000	935.511	75103701	Fletes
20	75501006	Materiales y sumir	17/08/2021	Folleco e Hijos S.A.S-	900735022-1	Barcelona, Quindio	Gasolina Planta Electrica		47.010	888.501	75301001	CONCECION CRQ
21	51119001	Otros Gastos Gene	17/08/2021	Guillermo Cortes Mu	9.438.973	11 Nro 12-10 Barcel	Torta de Cumleaños Pasante		27.000	861.501	75400102	Mantenimiento Inst Planta
22	51119001	Otros Gastos Gene	9/08/2021	Heladeria Deli Sabor	89.001.559	Calle 11 # 10-64	Refrigerios superintendencia		10.600	850.901	75409001	Redes de Aduccion (Emergencia)
23										850.901	75450501	Servicios publicos Operativos

AGOSTO | JULIO | JUNIO | mayo | ABRIL | marzo | FEBRERO 2021 | ENERO 2021



Codigo de Ingreso	CANTIDAD	DESCRIPCION	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	IVA	VALOR TOTAL	VALOR CAUSADO	Nº FACTURA	FECHA DE COMPRA	COMPROBANTE DE PAGO	FECH PA
75500601	1	ENVIO DE SOLUCION (FLETE)	15.000	15.000	2.850	17.850		213973			
						108.278					
75500601	1	ESPECTROQUANT ALUMINIO 0,02- 0,50 ML	694.000	694.000	0	694.000		C-4-112	12/07/2021	318	16/07
75500601	1	1 TEGO 51 X 5 LITROS	285.000	285.000	0	285.000		C-4-111	12/07/2021	318	16/07
75500601	1	EXTRAN MA 02 NEUTRO X 5 LITROS	460.000	460.000	0	460.000		C-4-111	12/07/2021	318	16/07
						1.439.000					
75501006	3	FRASCOS DE ACEITE PARA BOMA DOSIFICADORA	120.000	360.000	68.400	428.400		LA-6177	23/07/2021	322	23/07
						428.400					
75500601	10	CRIOVIALES VIAL X 25 PERLAS	12.200	122.000	23.180	145.180		MEDE2409	23/07/2021	326	24/07
						145.180					
75500602	2	TIRAS INDICADORES DE PH	25.000	50.000	0	50.000		C-4-114	24/07/2021	354	24/07
75500602	1	TERMOMETRO NEVERA DIGIAL	95.000	95.000	0	95.000		C-4-114	24/07/2021	354	24/07
75500602	1	CALIBRACION TERMOMETRO	295.000	295.000	0	295.000		C-4-114	24/07/2021	354	24/07
						440.000					

COMPRAS 2021 | COMPRAS 2020 | COMPRAS 2019 | COMPRAS 2018

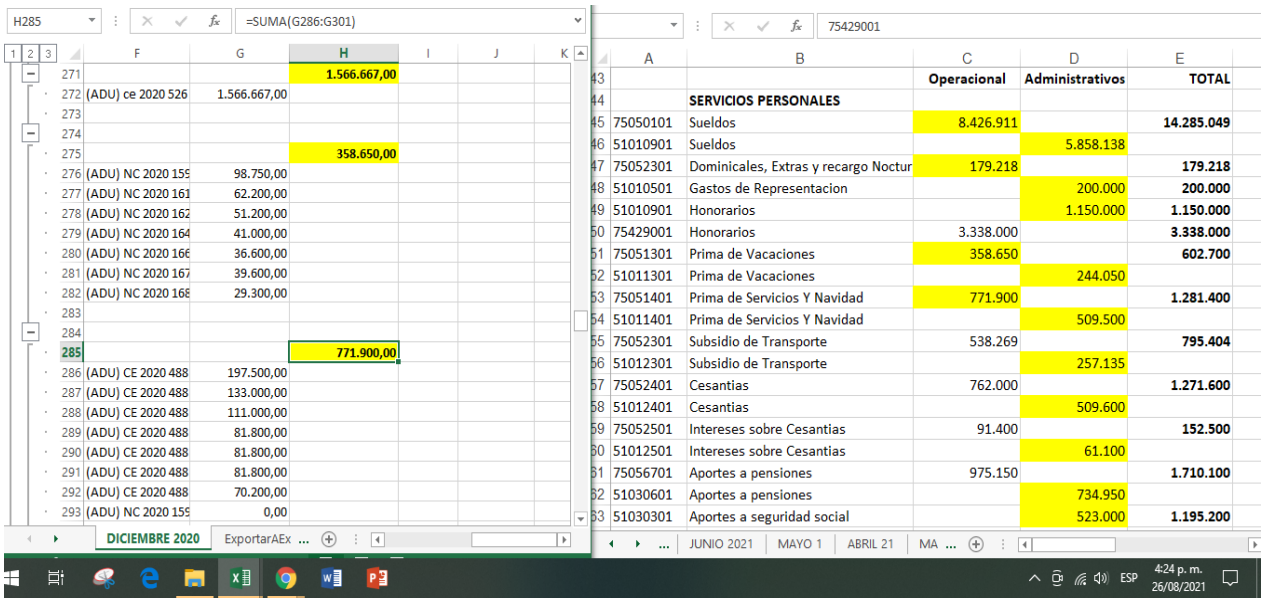


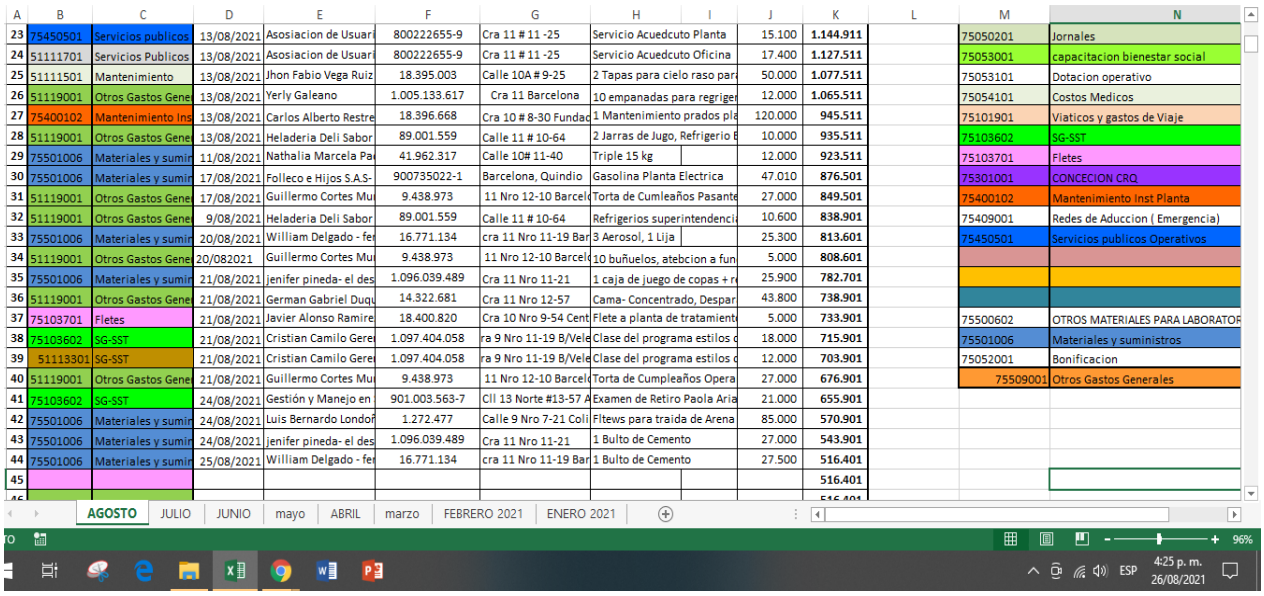
Codigo de Ingreso	CANTIDAD	DESCRIPCION	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	IVA	VALOR TOTAL	VALOR CAUSADO	Nº FACTURA	FECHA DE COMPRA	COMPROBANTE DE PAGO	FECHA DE PAGO	
24010101	1	LLAVE CORTINA 2" RED WHITE TOYO	231.092	231.092	43.908	275.000		FEC3553	8/04/2021	271	18/06/2021	ALMACEN TOI
24010101	25	TORNILLO EXAGONAL NEGRO G5 3/4 X3	3.361	84.034	15.966	100.000		FEC4238	8/04/2021	271	18/06/2021	ALMACEN TOI
24010101	25	TUERCA HEX NEGRA G5 3/4	1.092	27.311	5.189	32.500		FEC4238	8/04/2021	271	18/06/2021	ALMACEN TOI
						2.719.600						
75501006	5	AEROSOL NEGRO	7.900	39.500	0	39.500		207	5/05/2021	275	26/06/2021	FERRELECTRIC
						39.500						
75501006	1	LLAVE TERMINAL	9.100	9.100	0	9.100		207	0/05/2021	275	26/06/2021	FERRELECTRIC
						9.100						
75501006	1	TAPON MACHO GALVANIZADO	1.261	1.261	239	1.500		EC5844	12/05/2021	275	26/06/2021	ALMACEN TOI
						1.500						
75501006	2	LLAVE MIXTA TIPO RACHET	15.126	30.252	5.748	36.000		EC5840	12/05/2021	275	26/06/2021	ALMACEN TOI
						36.000						

COMPRAS 2021 | COMPRAS 2020 | COMPRAS 2019

SEMANA 11 DEL 23 DE AGOSTO AL 28 DEL 2021

- Actualización y Acomodación de hojas de vida en el sistema y en carpetas.
- Actualizaciones informes de tesorería con relación a word office de los meses de febrero, marzo del 2021 y diciembre 2020.
- Foliación de carpetas de archivo órdenes de pago 2021.
- Actualización de la caja mejor mes de agosto.
- Actualización de Información en el drive de divulgación del SGC





AF-MN-01 MANUAL DE COMPRAS	26/07/2021 9:12 a. m.	Adobe Acrobat D...	703 KB
AF-MN-02 MANUAL DE FONTANEROS	12/08/2021 7:18 a. m.	Adobe Acrobat D...	389 KB
AF-MN-03 MANUAL SECRETARIA AUXILIAR - RECAUDADORA	26/08/2021 2:54 p. m.	Adobe Acrobat D...	1.249 KB
AF-MN-04 MANUAL FINANCIERO	21/07/2021 8:43 a. m.	Adobe Acrobat D...	10.139 KB
AF-RF-48 EVALUACION DE PROVEEDORES 2020 -2 y 2021-1	13/08/2021 7:45 a. m.	Hoja de cálculo d...	131 KB
GC-MN-10 MANUAL DE CALIDAD	2/08/2021 11:43 a. m.	Adobe Acrobat D...	650 KB
GG-MN-01 MANUAL FUNCIONES	26/07/2021 7:19 a. m.	Adobe Acrobat D...	922 KB
GG-MN-03 MANUAL GERENCIA	26/08/2021 3:02 p. m.	Adobe Acrobat D...	739 KB
GG-OT-O1 MAPA DE PROCESOS	22/07/2021 7:15 a. m.	Adobe Acrobat D...	446 KB
LB-MN-16 MANUAL DE LABORATORIO GENERAL	26/08/2021 3:13 p. m.	Adobe Acrobat D...	695 KB
PA-MN-03 MANUAL DE OPERACIONES DE PLANTA	2/08/2021 9:38 a. m.	Adobe Acrobat D...	672 KB
Politica Gestion Integral	28/06/2021 10:31 a. m.	Adobe Acrobat D...	271 KB

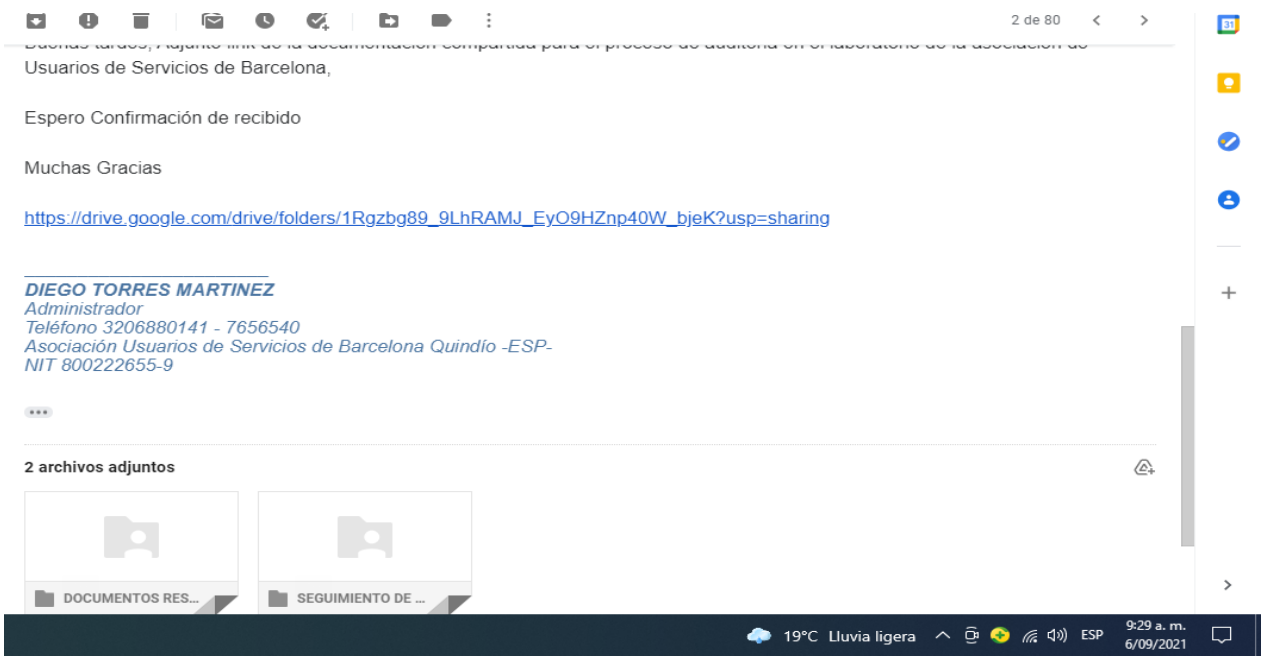


SEMANA 12 DEL 30 DE AGOSTO AL 04 DE SEPTIEMBRE DEL 2021

- Actualización de la documentación requerida para cambios en la auditoría de secretaria de salud.
- Divulgación formato cambiado de trabajo/servicio no conforme.
- Actualización de Caja menor agosto.
- Cargue de Archivos rectificados para secretaria de salud.

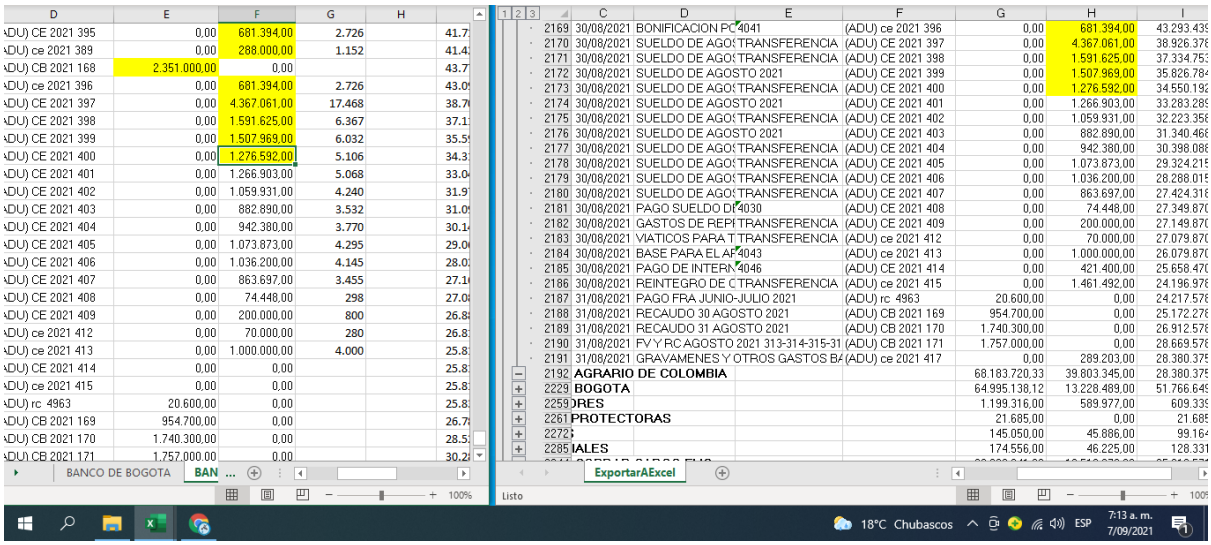
1.6 ACTAS DE CALIDAD	4/09/2021 8:42 a. m.	Carpeta de archivos	
1.7 RESPONSABILIAD LABORATORIO EN CALIDAD	4/09/2021 9:58 a. m.	Carpeta de archivos	
1.12 MATRIZ DE RIESGO	2/09/2021 4:51 p. m.	Carpeta de archivos	
1.16 TRABAJO NO CONFORME	4/09/2021 10:01 a. m.	Carpeta de archivos	
1.17 PLAN DE CONTINGENCIA	4/09/2021 10:32 a. m.	Carpeta de archivos	
1.18 AVAL JURIDICO COMPROMISO DE CONFIDENCI...	3/09/2021 2:49 p. m.	Carpeta de archivos	
2.4 ACTUALIZACION DEL MANUAL DE FUNCIONES	4/09/2021 10:08 a. m.	Carpeta de archivos	
2.7 ACTUALIZACION GESTOR AMBIENTAL	4/09/2021 10:06 a. m.	Carpeta de archivos	
2.8 MANUAL DE INDUCCION TECNICA	4/09/2021 10:09 a. m.	Carpeta de archivos	
2.9 PERSONAL ASEO Y VIGILANCIA	4/09/2021 10:19 a. m.	Carpeta de archivos	
2.10 EFICACIA Y CAPACITACIONES	3/09/2021 3:15 p. m.	Carpeta de archivos	
3.1 CERTIFICADO SISMO RESISTENCIA	6/09/2021 7:18 a. m.	Carpeta de archivos	
4.1 EMISION DE RESULTADOS (HABILES)	4/09/2021 10:24 a. m.	Carpeta de archivos	
4.3 REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA	4/09/2021 10:26 a. m.	Carpeta de archivos	
4.4 ACTAS COMPLETOS	3/09/2021 8:35 a. m.	Carpeta de archivos	
5.2 BIOSEGURIDAD	4/09/2021 10:28 a. m.	Carpeta de archivos	
GG-MN-01 MANUAL FUNCIONES	4/09/2021 9:47 a. m.	Documento de Mi...	172 KB

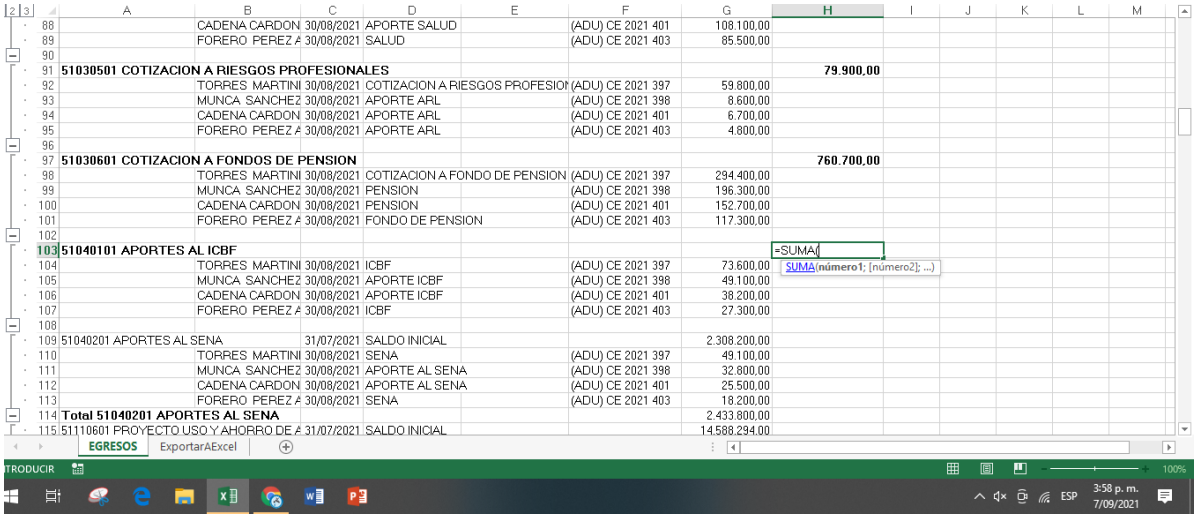




SEMANA 13 DEL 06 DE SEPTIEMBRE AL 11 DEL 2021

- Actualización retención en la fuente mes de Agosto.
- Archivo Órdenes de pago mes de Agosto.
- Escaneo los oficios recibidos.
- Relación Bancaria del mes de Agosto.
- Actualización Anexos Agosto 2021.
- Actualización del Manual de la Información Documentada.
- Actualización indicadores de gestión mes de julio y agosto.
- divulgación y socialización del formato de trabajo- servicio no conforme





	A	B	C	D	E	F	G	H
88		CADENA CARDON	30/08/2021	APORTE SALUD		(ADU) CE 2021 401	108.100,00	
89		FORERO PEREZ A	30/08/2021	SALUD		(ADU) CE 2021 403	85.500,00	
90								
91	**51030501 COTIZACION A RIESGOS PROFESIONALES**							**79.900,00**
92		TORRES MARTINI	30/08/2021	COTIZACION A RIESGOS PROFESIOI		(ADU) CE 2021 397	59.800,00	
93		MUNCA SANCHEZ	30/08/2021	APORTE ARL		(ADU) CE 2021 398	8.600,00	
94		CADENA CARDON	30/08/2021	APORTE ARL		(ADU) CE 2021 401	6.700,00	
95		FORERO PEREZ A	30/08/2021	APORTE ARL		(ADU) CE 2021 403	4.800,00	
96								
97	**51030601 COTIZACION A FONDOS DE PENSION**							**760.700,00**
98		TORRES MARTINI	30/08/2021	COTIZACION A FONDO DE PENSION		(ADU) CE 2021 397	294.400,00	
99		MUNCA SANCHEZ	30/08/2021	PENSION		(ADU) CE 2021 398	196.300,00	
100		CADENA CARDON	30/08/2021	PENSION		(ADU) CE 2021 401	152.700,00	
101		FORERO PEREZ A	30/08/2021	FONDO DE PENSION		(ADU) CE 2021 403	117.300,00	
102								
103	**51040101 APORTES AL ICBF**							=SUMA(
104		TORRES MARTINI	30/08/2021	ICBF		(ADU) CE 2021 397	73.600,00	
105		MUNCA SANCHEZ	30/08/2021	APORTE ICBF		(ADU) CE 2021 398	49.100,00	
106		CADENA CARDON	30/08/2021	APORTE ICBF		(ADU) CE 2021 401	38.200,00	
107		FORERO PEREZ A	30/08/2021	ICBF		(ADU) CE 2021 403	27.300,00	
108								
109	51040201 APORTES AL SENA		31/07/2021	SALDO INICIAL			2.308.200,00	
110		TORRES MARTINI	30/08/2021	SENA		(ADU) CE 2021 397	49.100,00	
111		MUNCA SANCHEZ	30/08/2021	APORTE AL SENA		(ADU) CE 2021 398	32.800,00	
112		CADENA CARDON	30/08/2021	APORTE AL SENA		(ADU) CE 2021 401	25.500,00	
113		FORERO PEREZ A	30/08/2021	SENA		(ADU) CE 2021 403	18.200,00	
114	**Total 51040201 APORTES AL SENA**						2.433.800,00	
115	51110601 PROYECTO USO Y AHORRO DE A		31/07/2021	SALDO INICIAL			14.588.294,00	

SUMA(**número1**; [número2]; ...)

EGRESOS | ExportarAExcel

TRODUCIR

ESP 3:58 p. m. 7/09/2021

- **Registro:** Documento que contiene información o datos recopilados a través de un formato.
- **Formato:** Documento que obedece a un patrón determinado y es útil para registrar datos e información en general.
- **Registro Externo:** Son los registros suministrados por entes o personas externas a la empresa, por ejemplo, puede ser un cliente, un proveedor

	ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-	CÓDIGO	GC-MN-03
		VERSIÓN	4
	GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA	30/08/2021
	PROCEDIMIENTO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	HOJA	2 de 7

5.1 ASPECTOS GENERALES

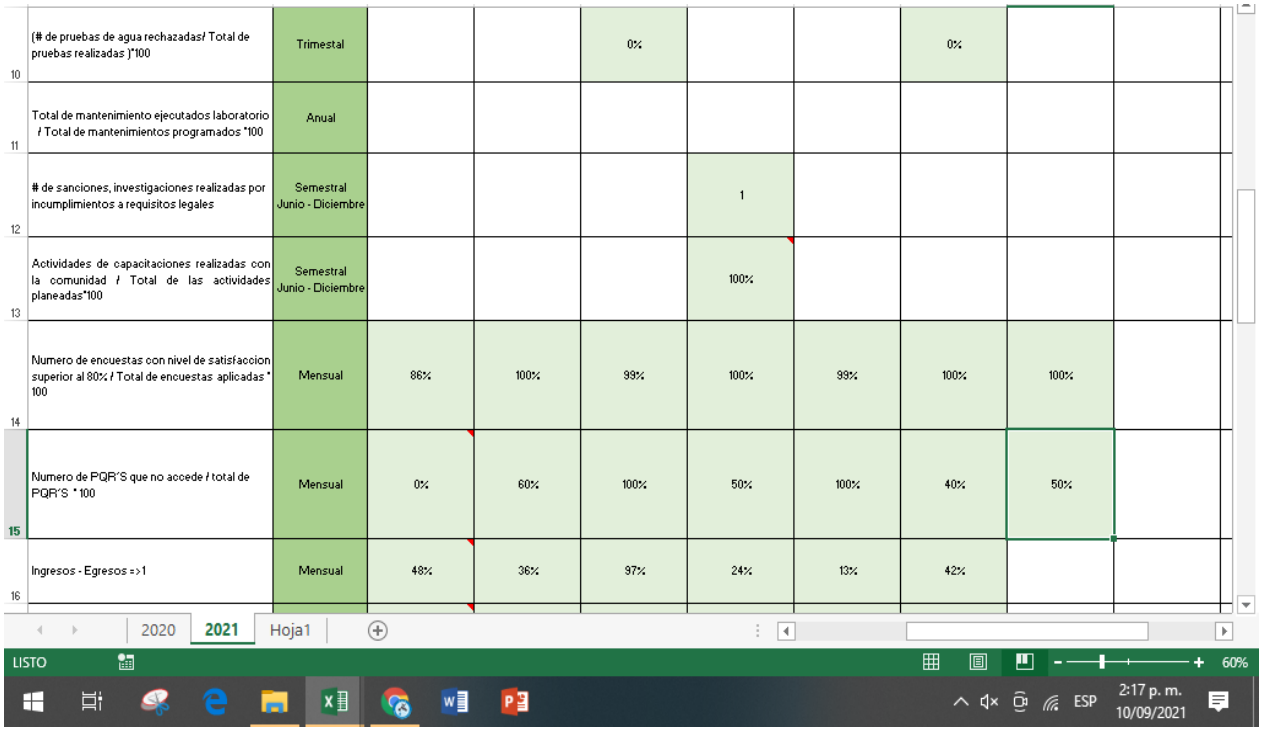
La información documentada del sistema de gestión de calidad

6. PROCEDIMIENTO:

a) Forma de los documentos

ESPAÑOL (ESPAÑA) 100%

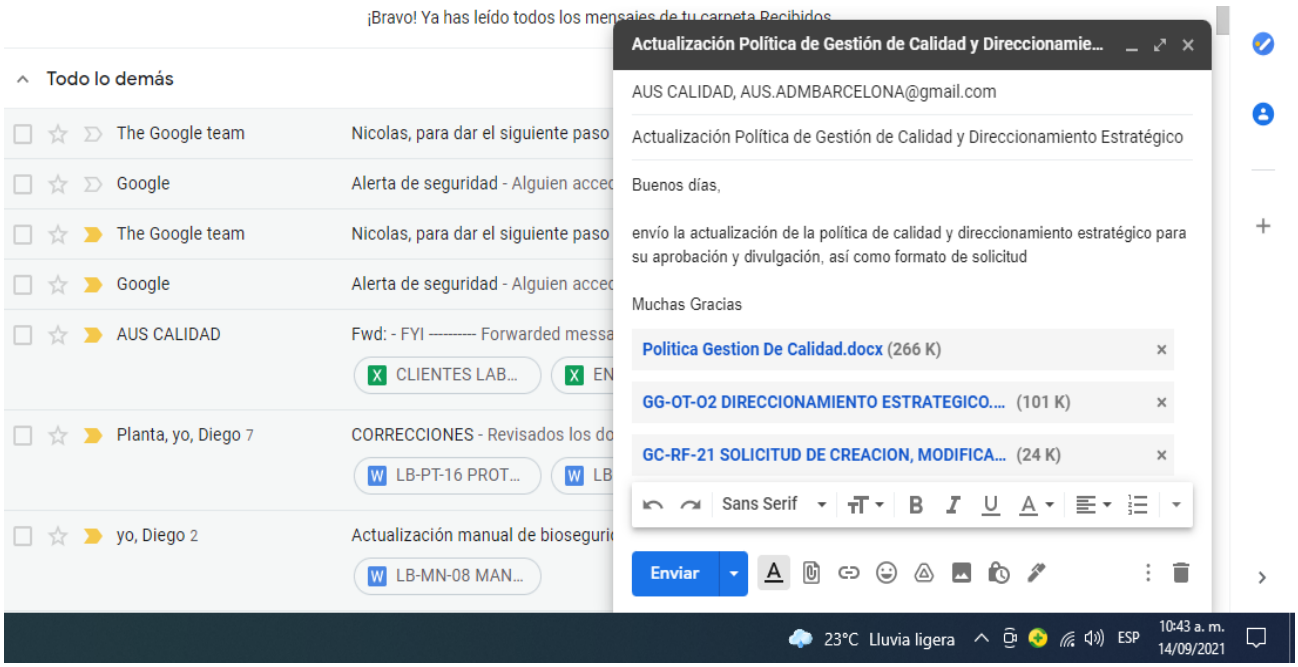
ESP 3:50 p. m. 8/09/2021

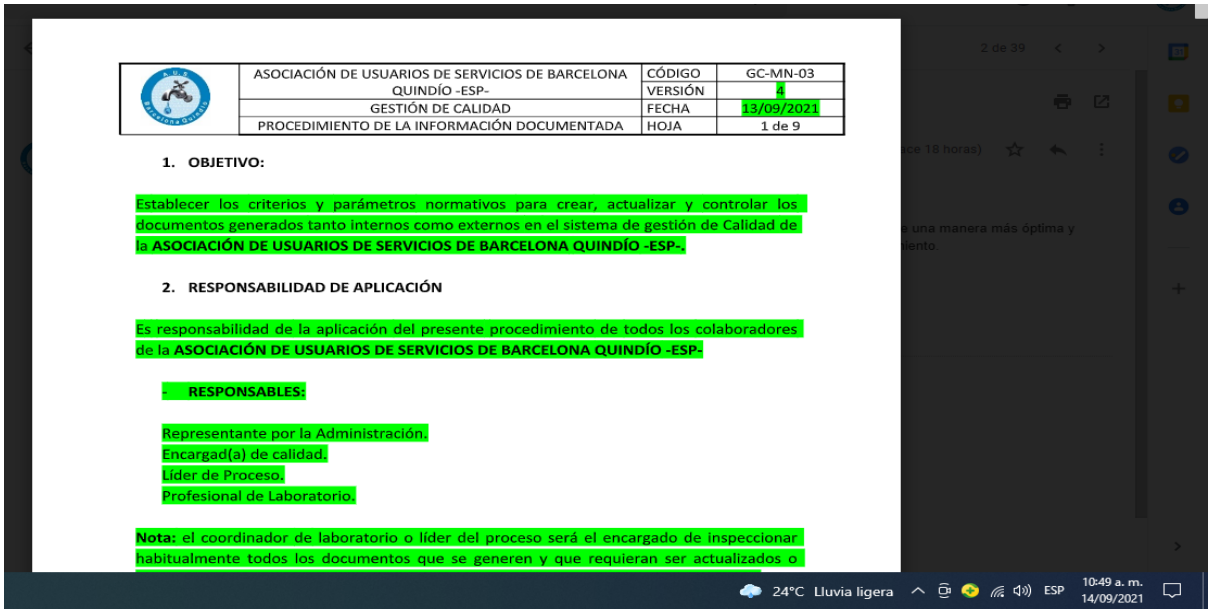


(# de pruebas de agua rechazadas/ Total de pruebas realizadas)*100	Trimestal			0%			0%		
Total de mantenimiento ejecutados laboratorio / Total de mantenimientos programados *100	Anual								
# de sanciones, investigaciones realizadas por incumplimientos a requisitos legales	Semestral Junio - Diciembre				1				
Actividades de capacitaciones realizadas con la comunidad / Total de las actividades planeadas*100	Semestral Junio - Diciembre				100%				
Numero de encuestas con nivel de satisfaccion superior al 80% / Total de encuestas aplicadas * 100	Mensual	86%	100%	99%	100%	99%	100%	100%	
Numero de PQR'S que no accede / total de PQR'S * 100	Mensual	0%	60%	100%	50%	100%	40%	50%	
Ingresos - Egresos =>1	Mensual	48%	36%	97%	24%	13%	42%		

SEMANA 14 DEL 13 DE SEPTIEMBRE AL 18 DEL 2021

- Actualización documentación del sistema de Gestión de Calidad y envío a aprobación.
- Actualización del procedimiento de la información documentada.
- Actualización Caja menor mes de septiembre.
- Relación mes de agosto, Informe de tesorería con consolidado año 2021.





	ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-	CÓDIGO	GC-MN-03
		VERSIÓN	4
	GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA	13/09/2021
	PROCEDIMIENTO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	HOJA	1 de 9

1. OBJETIVO:

Establecer los criterios y parámetros normativos para crear, actualizar y controlar los documentos generados tanto internos como externos en el sistema de gestión de Calidad de la **ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-.**

2. RESPONSABILIDAD DE APLICACIÓN

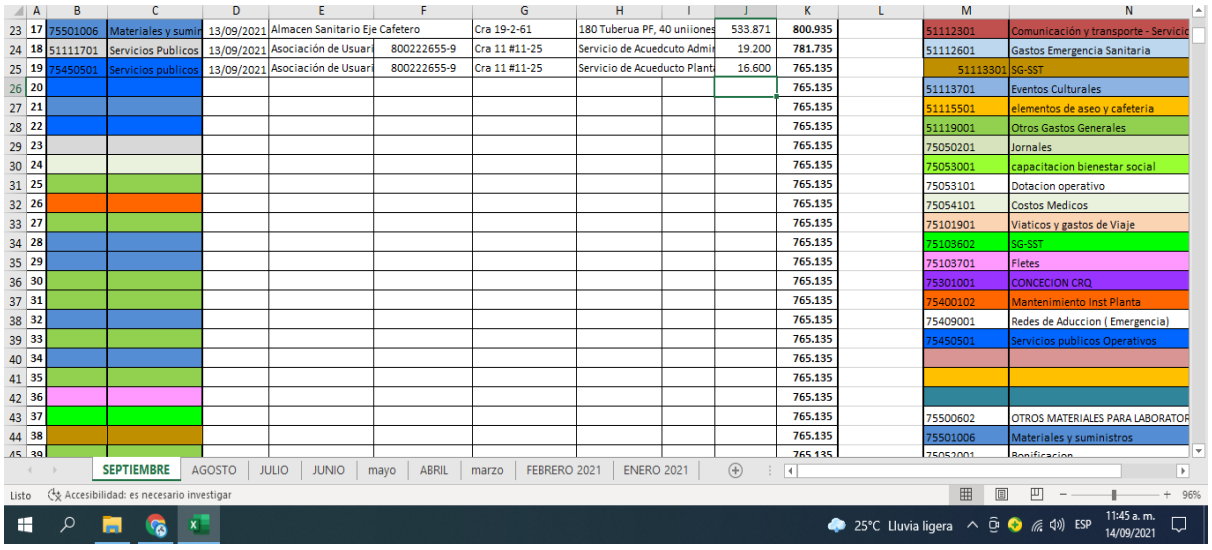
Es responsabilidad de la aplicación del presente procedimiento de todos los colaboradores de la **ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-**

- **RESPONSABLES:**

Representante por la Administración.
Encargad(a) de calidad.
Líder de Proceso.
Profesional de Laboratorio.

Nota: el coordinador de laboratorio o líder del proceso será el encargado de inspeccionar habitualmente todos los documentos que se generen y que requieran ser actualizados o

24°C Lluvia ligera ESP 10:49 a. m. 14/09/2021

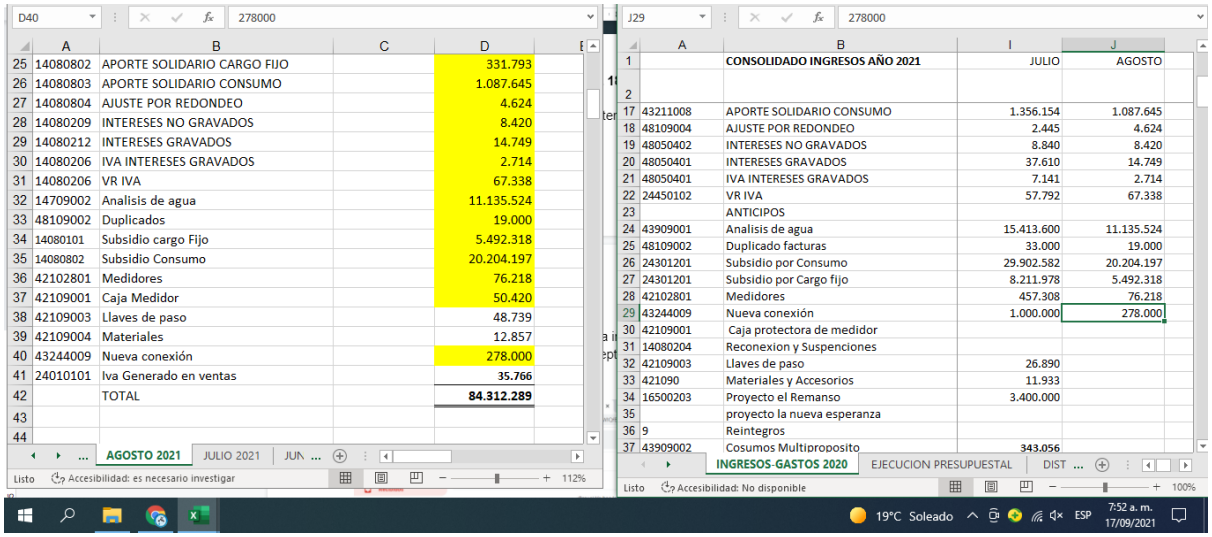


23	17	75501006	Materiales y sumin	13/09/2021	Almacen Sanitario Eje Cafetero		Cra 19-2-61	180 Tuberua PF, 40 uniiones	533.871	800.935		51112301	Comunicación y transporte - Servicio
24	18	51111701	Servicios Publicos	13/09/2021	Asociación de Usuari	800222655-9	Cra 11 #11-25	Servicio de Acuedcuto Admi	19.200	781.735		51112601	Gastos Emergencia Sanitaria
25	19	75450501	Servicios publicos	13/09/2021	Asociación de Usuari	800222655-9	Cra 11 #11-25	Servicio de Acueducto Plant	16.600	765.135		51113301	SG-SST
26	20									765.135		51113701	Eventos Culturales
27	21									765.135		51115501	elementos de aseo y cafeteria
28	22									765.135		51119001	Otros Gastos Generales
29	23									765.135		75050201	Jornales
30	24									765.135		75053001	capacitacion bienestar social
31	25									765.135		75053101	Dotacion operativo
32	26									765.135		75054101	Costos Medicos
33	27									765.135		75101901	Viaticos y gastos de Viaje
34	28									765.135		75103602	SG-SST
35	29									765.135		75103701	Fletes
36	30									765.135		75301001	CONCECION CRQ
37	31									765.135		75400102	Mantenimiento Inst Planta
38	32									765.135		75409001	Redes de Aduccion (Emergencia)
39	33									765.135		75450501	Servicios publicos Operativos
40	34									765.135			
41	35									765.135			
42	36									765.135			
43	37									765.135		75500602	OTROS MATERIALES PARA LABORATOR
44	38									765.135		75501006	Materiales y suministros
45	39									765.135		75052001	Bonificacion

SEPTIEMBRE | AGOSTO | JULIO | JUNIO | mayo | ABRIL | marzo | FEBRERO 2021 | ENERO 2021

Listo Accesibilidad: es necesario investigar 96%

25°C Lluvia ligera ESP 11:45 a. m. 14/09/2021



D40 278000

	A	B	C	D
25	14080802	APORTE SOLIDARIO CARGO FIJO		331.793
26	14080803	APORTE SOLIDARIO CONSUMO		1.087.645
27	14080804	AJUSTE POR REDONDEO		4.624
28	14080209	INTERESES NO GRAVADOS		8.420
29	14080212	INTERESES GRAVADOS		14.749
30	14080206	IVA INTERESES GRAVADOS		2.714
31	14080206	VR IVA		67.338
32	14709002	Analisis de agua		11.135.524
33	48109002	Duplicados		19.000
34	14080101	Subsidio cargo Fijo		5.492.318
35	14080802	Subsidio Consumo		20.204.197
36	42102801	Medidores		76.218
37	42109001	Caja Medidor		50.420
38	42109003	Llaves de paso		48.739
39	42109004	Materiales		12.857
40	43244009	Nueva conexión		278.000
41	24010101	Iva Generado en ventas		35.766
42		TOTAL		84.312.289
43				
44				

AGOSTO 2021 | JULIO 2021 | JUN ...

Listo Accesibilidad: es necesario investigar 112%

J29 278000

	A	B	I	J
1		CONSOLIDADO INGRESOS AÑO 2021	JULIO	AGOSTO
2				
17	43211008	APORTE SOLIDARIO CONSUMO	1.356.154	1.087.645
18	48109004	AJUSTE POR REDONDEO	2.445	4.624
19	48050402	INTERESES NO GRAVADOS	8.840	8.420
20	48050401	INTERESES GRAVADOS	37.610	14.749
21	48050401	IVA INTERESES GRAVADOS	7.141	2.714
22	24450102	VR IVA	57.792	67.338
23		ANTICIPOS		
24	43909001	Analisis de agua	15.413.600	11.135.524
25	48109002	Duplicado facturas	33.000	19.000
26	24301201	Subsidio por Consumo	29.902.582	20.204.197
27	24301201	Subsidio por Cargo fijo	8.211.978	5.492.318
28	42102801	Medidores	457.308	76.218
29	43244009	Nueva conexión	1.000.000	278.000
30	42109001	Caja protectora de medidor		
31	14080204	Reconexion y Suspenciones		
32	42109003	Llaves de paso	26.890	
33	421090	Materiales y Accesorios	11.933	
34	16500203	Proyecto el Remanso	3.400.000	
35		proyecto la nueva esperanza		
36	9	Reintegros		
37	43909002	Cosumos Multiproposito	343.056	

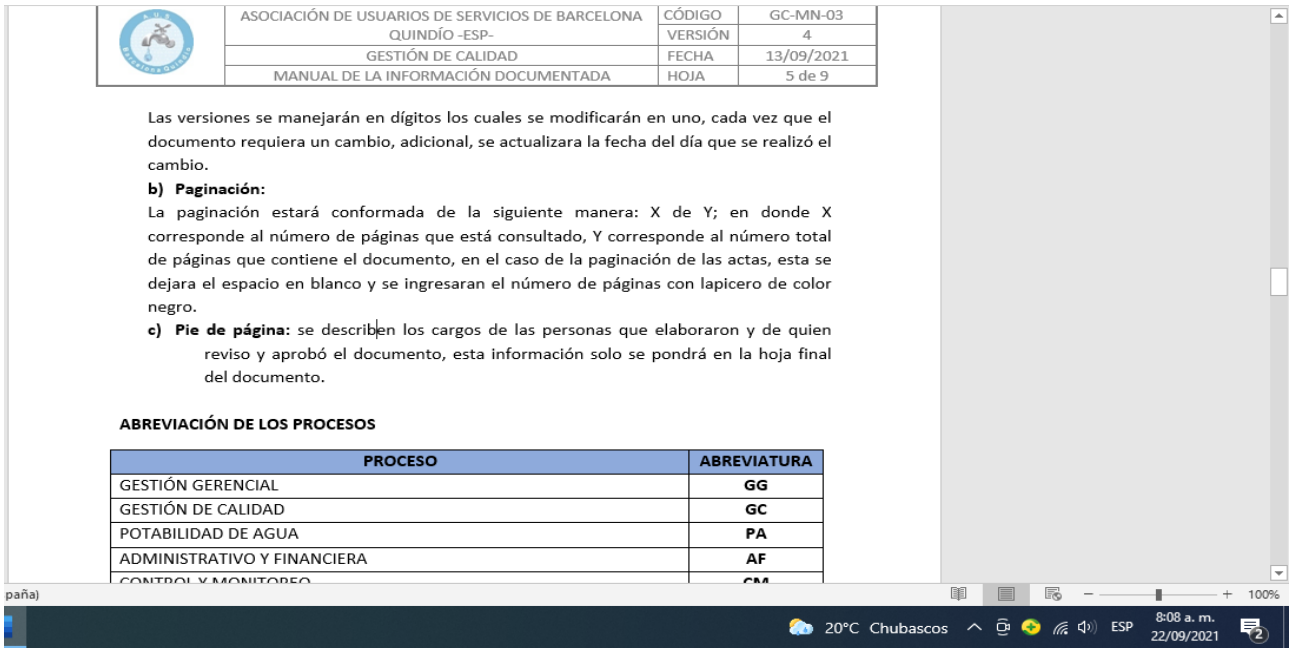
INGRESOS-GASTOS 2020 | EJECUCION PRESUPUESTAL | DIST ...

Listo Accesibilidad: No disponible 100%

19°C Soleado ESP 7:52 a. m. 17/09/2021

SEMANA 15 DEL 20 DE SEPTIEMBRE AL 25 DEL 2021

- Modificación del manual de la información documentada para reducir procesos, estructura y delegar responsabilidades.
- Creación planes de acción de la matriz DOFA y de las ACPM anteriores.
- Actualización caja menor mes de septiembre.
- Actualización y divulgación de documentos del sistema de gestión de calidad.
- Modificación al manual de la información documentada.
- Modificación a la política de calidad para que sea más acorde a los objetivos establecidos en la empresa.
- Modificación del formato de trabajo no conforme.
- Actualización del formato de planificación de cambios, con los cambios requeridos y de relevancia por el sistema de gestión de calidad de la empresa.
- Actualización matriz de riesgos por procesos agregando riesgos del sistema de calidad y de fontanería.
- Socialización y divulgación a cambios de los manuales de información documentada, manual de funciones y otros.



ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-	CÓDIGO	GC-MN-03
	VERSIÓN	4
GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA	13/09/2021
MANUAL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	HOJA	5 de 9

Las versiones se manejarán en dígitos los cuales se modificarán en uno, cada vez que el documento requiera un cambio, adicional, se actualizara la fecha del día que se realizó el cambio.

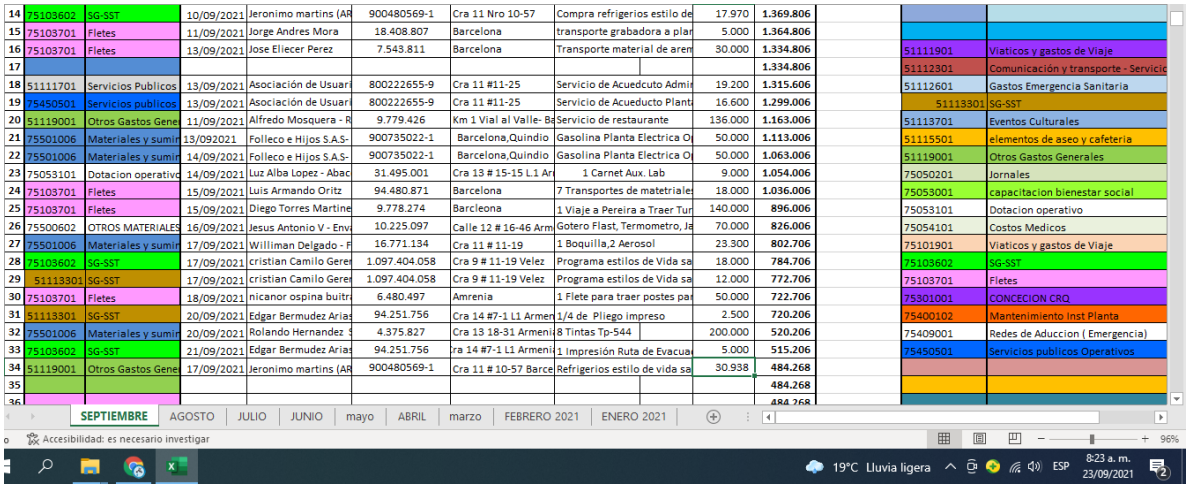
b) Paginación:

La paginación estará conformada de la siguiente manera: X de Y; en donde X corresponde al número de páginas que está consultado, Y corresponde al número total de páginas que contiene el documento, en el caso de la paginación de las actas, esta se dejara el espacio en blanco y se ingresaran el número de páginas con lapicero de color negro.

c) Pie de página: se describen los cargos de las personas que elaboraron y de quien reviso y aprobó el documento, esta información solo se pondrá en la hoja final del documento.

ABREVIACIÓN DE LOS PROCESOS

PROCESO	ABREVIATURA
GESTIÓN GERENCIAL	**GG**
GESTIÓN DE CALIDAD	**GC**
POTABILIDAD DE AGUA	**PA**
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERA	**AF**
CONTROL Y MONITOREO	**CM**

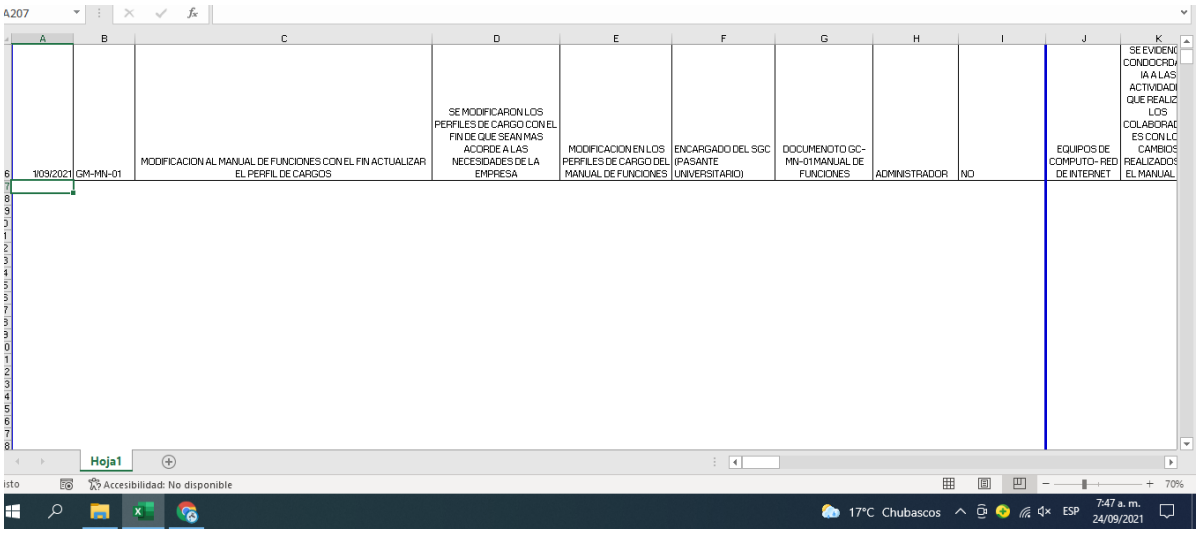


14	75103602	SG-SST	10/09/2021	Jeronimo martins (AR	900480569-1	Cra 11 Nro 10-57	Compra refrigerios estilo de	17.970	1.369.806			
15	75103701	Fletes	11/09/2021	Jorge Andres Mora	18.408.807	Barcelona	transporte grabadora a plar	5.000	1.364.806			
16	75103701	Fletes	13/09/2021	Jose Eliecer Perez	7.543.811	Barcelona	Transporte material de aren	30.000	1.334.806	51111901	Viaticos y gastos de Viaje	
17									1.334.806	51112301	Comunicación y transporte - Servicio	
18	51111701	Servicios Publicos	13/09/2021	Asociación de Usuari	800222655-9	Cra 11 #11-25	Servicio de Acuedcuto Admir	19.200	1.315.606	51112601	Gastos Emergencia Sanitaria	
19	75450501	Servicios publicos	13/09/2021	Asociación de Usuari	800222655-9	Cra 11 #11-25	Servicio de Acueducto Planti	16.600	1.299.006	51113301	SG-SST	
20	51119001	Otros Gastos Gene	11/09/2021	Alfredo Mosquera - R	9.779.426	Km 1 Vial al Valle- Ba	Servicio de restaurante	136.000	1.163.006	51113701	Eventos Culturales	
21	75501006	Materiales y sumir	13/092021	Folleco e Hijos S.A.S-	900735022-1	Barcelona,Quindio	Gasolina Planta Electrica O	50.000	1.113.006	51115501	elementos de aseo y cafeteria	
22	75501006	Materiales y sumir	14/09/2021	Folleco e Hijos S.A.S-	900735022-1	Barcelona,Quindio	Gasolina Planta Electrica O	50.000	1.063.006	51119001	Otros Gastos Generales	
23	75053101	Dotacion operativo	14/09/2021	Luz Alba Lopez - Abac	31.495.001	Cra 13 # 15-15 L.1 Ar	1 Carnet Aux. Lab	9.000	1.054.006	75050201	Jornales	
24	75103701	Fletes	15/09/2021	Luis Armando Oritz	94.480.871	Barcelona	7 Transportes de matetriales	18.000	1.036.006	75053001	capacitacion bienestar social	
25	75103701	Fletes	15/09/2021	Diego Torres Martine	9.778.274	Barcleona	1 Viaje a Pereira a Traer Tur	140.000	896.006	75053101	Dotacion operativo	
26	75500602	OTROS MATERIALES	16/09/2021	Jesus Antonio V - Envi	10.225.097	Calle 12 # 16-46 Arm	Gotero Flast, Termometro, Ja	70.000	826.006	75054101	Costos Medicos	
27	75501006	Materiales y sumir	17/09/2021	Williman Delgado - F	16.771.134	Cra 11 # 11-19	1 Boquilla,2 Aerosol	23.300	802.706	75101901	Viaticos y gastos de Viaje	
28	75103602	SG-SST	17/09/2021	cristian Camilo Gere	1.097.404.058	Cra 9 # 11-19 Velez	Programa estilos de Vida sa	18.000	784.706	75103602	SG-SST	
29	51113301	SG-SST	17/09/2021	cristian Camilo Gere	1.097.404.058	Cra 9 # 11-19 Velez	Programa estilos de Vida sa	12.000	772.706	75103701	Fletes	
30	75103701	Fletes	18/09/2021	nicanor ospina buitr	6.480.497	Amrenia	1 Flete para traer postes par	50.000	722.706	75301001	CONCECION CRQ	
31	51113301	SG-SST	20/09/2021	Edgar Bermudez Arias	94.251.756	Cra 14 #7-1 L1 Armen	1/4 de Pliego impreso	2.500	720.206	75400102	Mantenimiento Inst Planta	
32	75501006	Materiales y sumir	20/09/2021	Rolando Hernandez S	4.375.827	Cra 13 18-31 Armenia	8 Tintas Tp-544	200.000	520.206	75409001	Redes de Aduccion (Emergencia)	
33	75103602	SG-SST	21/09/2021	Edgar Bermudez Arias	94.251.756	ra 14 #7-1 L1 Armenia	1 Impresión Ruta de Evacua	5.000	515.206	75450501	Servicios publicos Operativos	
34	51119001	Otros Gastos Gene	17/09/2021	Jeronimo martins (AR	900480569-1	Cra 11 # 10-57 Barce	Refrigerios estilo de vida sa	30.938	484.268			
35									484.268			
36									484.268			

SEPTIEMBRE | AGOSTO | JULIO | JUNIO | mayo | ABRIL | marzo | FEBRERO 2021 | ENERO 2021

Accesibilidad: es necesario investigar

19°C Lluvia ligera ESP 8:23 a. m. 23/09/2021

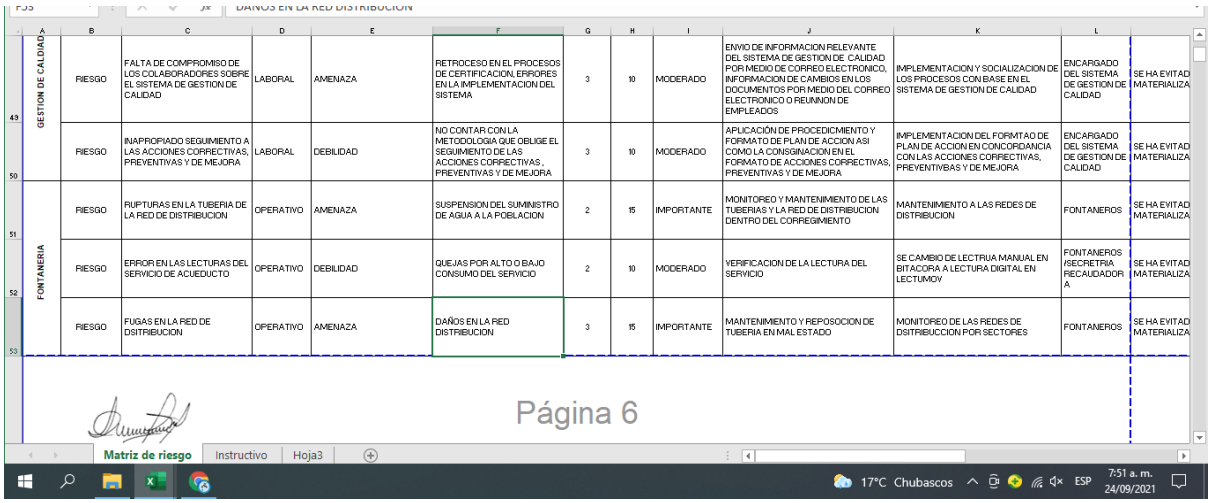


	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
6	1/09/2021	GM-MN-01	MODIFICACION AL MANUAL DE FUNCIONES CON EL FIN ACTUALIZAR EL PERFIL DE CARGOS	SE MODIFICARON LOS PERFILES DE CARGO CON EL FIN DE QUE SEAN MAS ACORDE A LAS NECESIDADES DE LA EMPRESA	MODIFICACION EN LOS PERFILES DE CARGO DEL MANUAL DE FUNCIONES	ENCARGADO DEL SGC (PASANTE UNIVERSITARIO)	DOCUMENOTO GC-MN-01MANUAL DE FUNCIONES	ADMINISTRADOR	NO	EQUIPOS DE COMPUTO- RED DE INTERNET	SE EVIDENC CONDICIONA A LAS ACTIVIDADI QUE REALIZ LOS COLABORAD ES CON LO CAMBIOS REALIZADOS EL MANUAL

Hoja1

Accesibilidad: No disponible

17°C Chubascos ESP 7:47 a. m. 24/09/2021



49	GESTION DE CALIDAD	RIESGO	FALTA DE COMPROMISO DE LOS COLABORADORES SOBRE EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	LABORAL	AMENAZA	RETROCESO EN EL PROCESOS DE CERTIFICACION, ERRORES EN LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA	3	10	MODERADO	ENVIO DE INFORMACION RELEVANTE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD POR MEDIO DE CORREO ELECTRONICO, INFORMACION DE CAMBIOS EN LOS DOCUMENTOS POR MEDIO DEL CORREO ELECTRONICO O REUNION DE EMPLEADOS	IMPLEMENTACION Y SOCIALIZACION DE LOS PROCESOS CON BASE EN EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	ENCARGADO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	SE HA EVITAD MATERIALIZA
50		RIESGO	INAPROPIADO SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	LABORAL	DEBILIDAD	NO CONTAR CON LA METODOLOGIA QUE OBLIGE EL SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS , PREVENTIVAS Y DE MEJORA	3	10	MODERADO	APLICACIÓN DE PROCEDICMIENTO Y FORMATO DE PLAN DE ACCION ASI COMO LA CONSGINACION EN EL FORMATO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	IMPLEMENTACION DEL FORMTAO DE PLAN DE ACCION EN CONCORDANCIA CON LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVBAS Y DE MEJORA	ENCARGADO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	SE HA EVITAD MATERIALIZA
51	FONTANERIA	RIESGO	RUPTURAS EN LA TUBERIA DE LA RED DE DISTRIBUCION	OPERATIVO	AMENAZA	SUSPENSION DEL SUMINISTRO DE AGUA A LA POBLACION	2	15	IMPORTANTE	MONITOREO Y MANTENIMIENTO DE LAS TUBERIAS Y LA RED DE DISTRIBUCION DENTRO DEL CORREGIMIENTO	MANTENIMIENTO A LAS REDES DE DISTRIBUCION	FONTANEROS	SE HA EVITAD MATERIALIZA
52		RIESGO	ERROR EN LAS LECTURAS DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO	OPERATIVO	DEBILIDAD	QUEJAS POR ALTO O BAJO CONSUMO DEL SERVICIO	2	10	MODERADO	VERIFICACION DE LA LECTURA DEL SERVICIO	SE CAMBIO DE LECTRUA MANUAL EN BITACORA A LECTURA DIGITAL EN LECTUMOV	FONTANEROS /SECRETRIA RECAUDADOR A	SE HA EVITAD MATERIALIZA
53		RIESGO	FUGAS EN LA RED DE DSITRIBUCION	OPERATIVO	AMENAZA	DAÑOS EN LA RED DISTRIBUCION	3	15	IMPORTANTE	MANTENIMIENTO Y REPOSOCION DE TUBERIA EN MAL ESTADO	MONITOREO DE LAS REDES DE DSITRIBUCCION POR SECTORES	FONTANEROS	SE HA EVITAD MATERIALIZA

Página 6

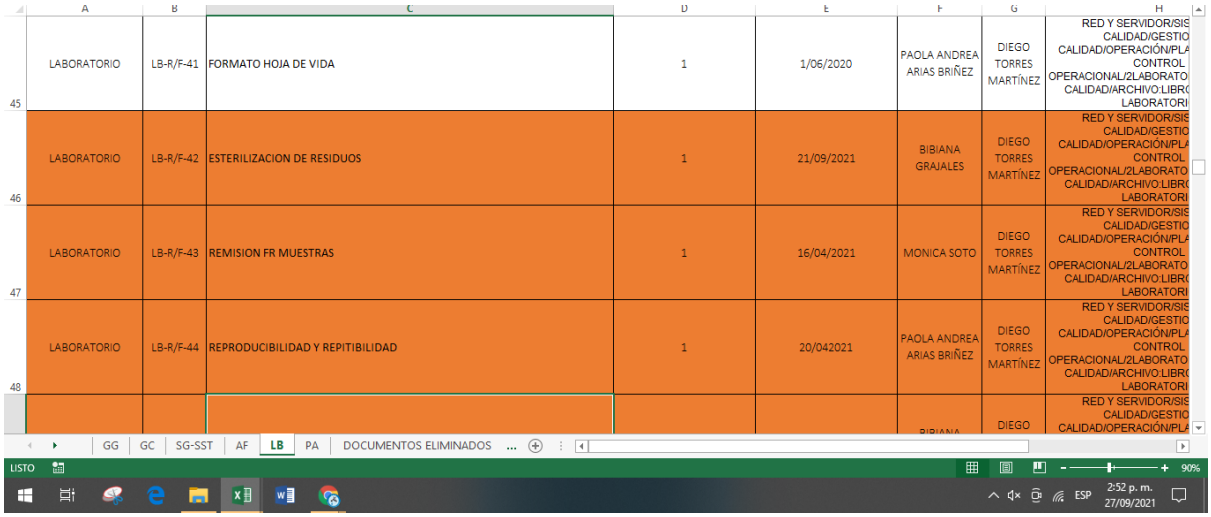
Matriz de riesgo | Instructivo | Hoja3

17°C Chubascos ESP 7:51 a. m. 24/09/2021

SEMANA 16 DEL 27 DE SEPTIEMBRE AL 02 DE OCTUBRE DEL 2021

- Actualización codificación de formatos del área de laboratorio en el documento y en el listado maestro de documentos.

- Gestión y proceso de cambio de servicio de internet para conexión de información entre la sede administrativa, planta de tratamiento y laboratorio.

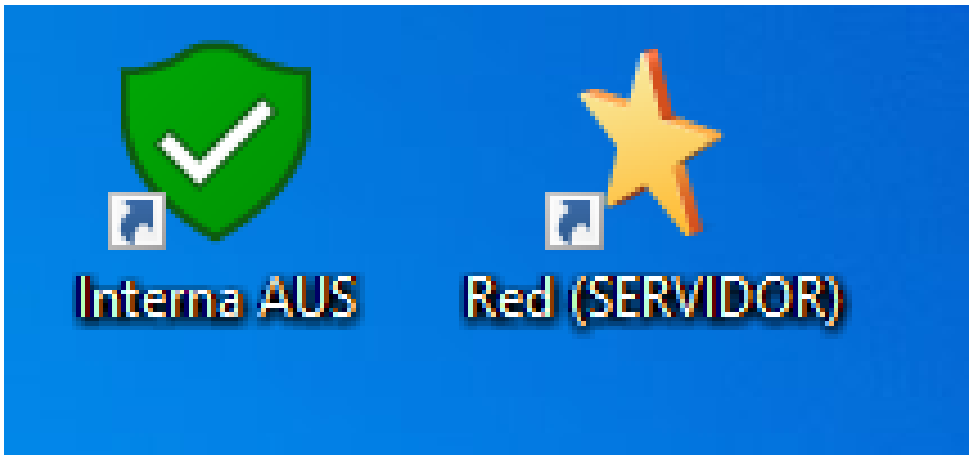


	A	B	C	D	E	F	G	H
45	LABORATORIO	LB-R/F-41	FORMATO HOJA DE VIDA	1	1/06/2020	PAOLA ANDREA ARIAS BRIÑEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ	RED Y SERVIDOR/SIS CALIDAD/GESTIO CALIDAD/OPERACIÓN/PLA CONTROL OPERACIONAL/2LABORATO CALIDAD/ARCHIVO:LIBR LABORATORI
46	LABORATORIO	LB-R/F-42	ESTERILIZACION DE RESIDUOS	1	21/09/2021	BIBIANA GRAJALES	DIEGO TORRES MARTÍNEZ	RED Y SERVIDOR/SIS CALIDAD/GESTIO CALIDAD/OPERACIÓN/PLA CONTROL OPERACIONAL/2LABORATO CALIDAD/ARCHIVO:LIBR LABORATORI
47	LABORATORIO	LB-R/F-43	REMISION FR MUESTRAS	1	16/04/2021	MONICA SOTO	DIEGO TORRES MARTÍNEZ	RED Y SERVIDOR/SIS CALIDAD/GESTIO CALIDAD/OPERACIÓN/PLA CONTROL OPERACIONAL/2LABORATO CALIDAD/ARCHIVO:LIBR LABORATORI
48	LABORATORIO	LB-R/F-44	REPRODUCIBILIDAD Y REPITIBILIDAD	1	20/042021	PAOLA ANDREA ARIAS BRIÑEZ	DIEGO TORRES MARTÍNEZ	RED Y SERVIDOR/SIS CALIDAD/GESTIO CALIDAD/OPERACIÓN/PLA CONTROL OPERACIONAL/2LABORATO CALIDAD/ARCHIVO:LIBR LABORATORI
							DIEGO	RED Y SERVIDOR/SIS CALIDAD/GESTIO CALIDAD/OPERACIÓN/PLA

GG | GC | SG-SST | AF | LB | PA | DOCUMENTOS ELIMINADOS ...

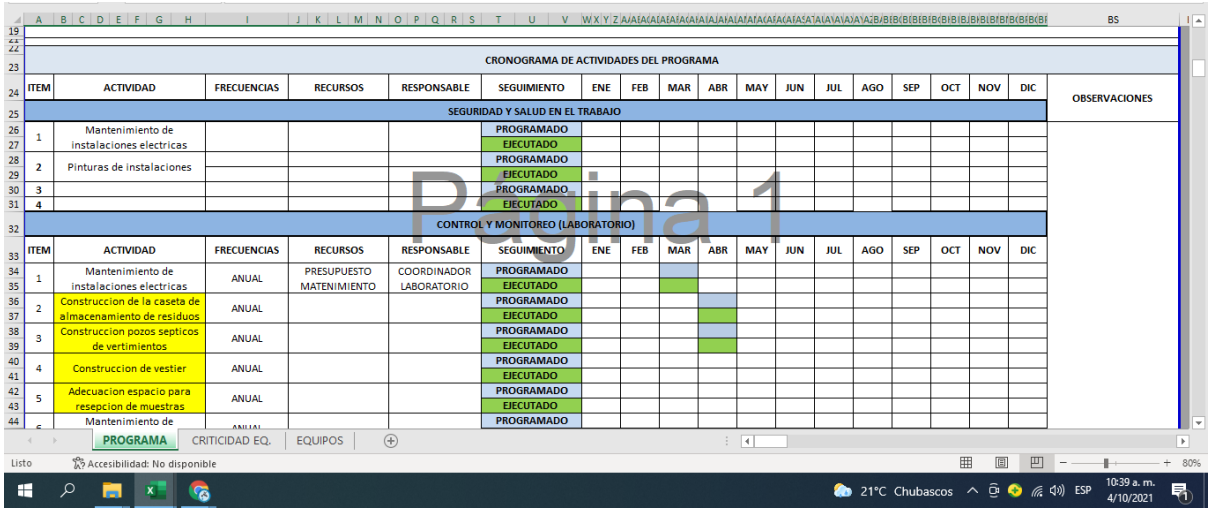
LISTO 90%

ESP 2:52 p. m. 27/09/2021



SEMANA 17 DEL 04 DE OCTUBRE AL 09 DE 2021

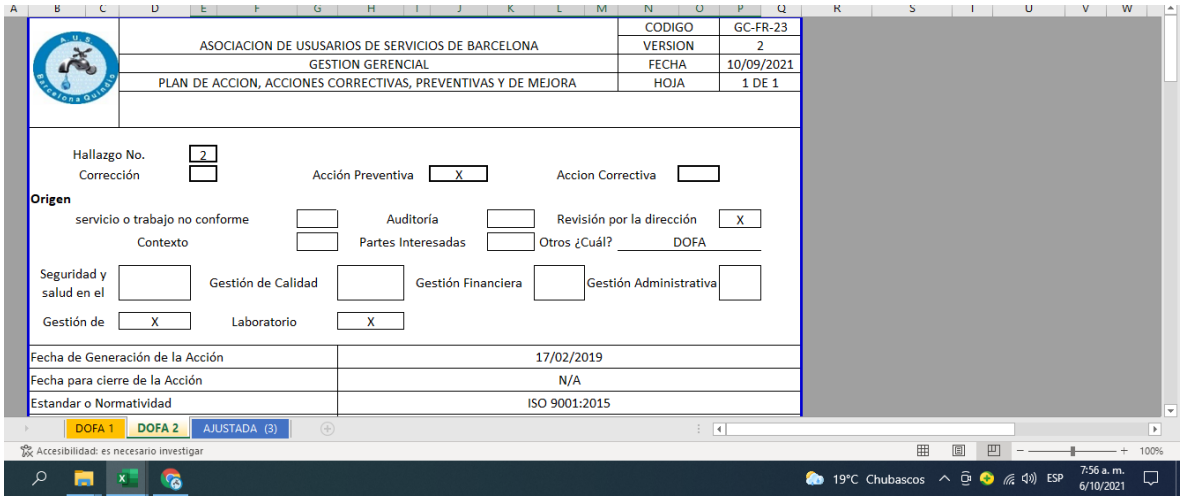
- Elaboración del cronograma de mantenimientos de todas las dependencias de la asociación.
- Actualización del Plan de Acción.
- Actualización del Manual de Lavado del laboratorio (LB-MN-06)
- Relación de cuentas del mes de septiembre en retenciones.
- Socialización y divulgación del formato de plan de acción con los cambios generados de las áreas.



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROGRAMA

ITEM	ACTIVIDAD	FRECUENCIAS	RECURSOS	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	OBSERVACIONES
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO																		
1	Mantenimiento de instalaciones electricas				PROGRAMADO													
					EJECUTADO													
2	Pinturas de instalaciones				PROGRAMADO													
					EJECUTADO													
3					PROGRAMADO													
4					EJECUTADO													
CONTROL Y MONITOREO (LABORATORIO)																		
ITEM	ACTIVIDAD	FRECUENCIAS	RECURSOS	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1	Mantenimiento de instalaciones electricas	ANUAL	PRESUPUESTO MATENIMIENTO	COORDINADOR LABORATORIO	PROGRAMADO													
					EJECUTADO													
2	Construccion de la caseta de almacenamiento de residuos	ANUAL			PROGRAMADO													
					EJECUTADO													
3	Construccion pozos septicos de vertimientos	ANUAL			PROGRAMADO													
					EJECUTADO													
4	Construccion de vestier	ANUAL			PROGRAMADO													
					EJECUTADO													
5	Adecuacion espacio para resepcion de muestras	ANUAL			PROGRAMADO													
					EJECUTADO													
6	Mantenimiento de	ANUAL			PROGRAMADO													

Página 1



ASOCIACION DE USUSARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA	CODIGO	GC-FR-23
GESTION GERENCIAL	VERSION	2
PLAN DE ACCION, ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	FECHA	10/09/2021
	HOJA	1 DE 1

Hallazgo No. 2

Corrección [ ] Acción Preventiva [X] Accion Correctiva [ ]

Origen

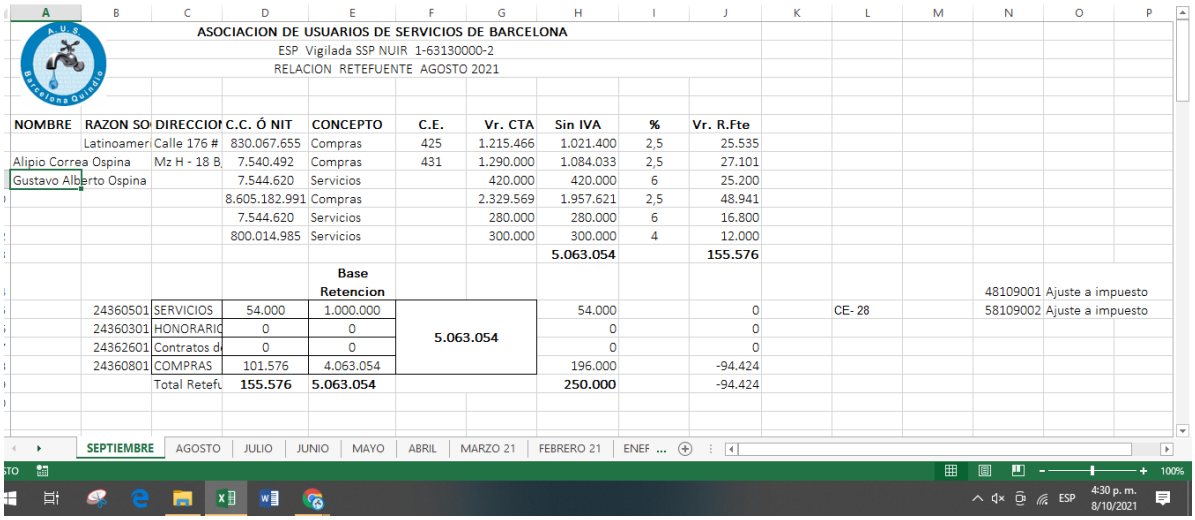
servicio o trabajo no conforme [ ] Auditoría [ ] Revisión por la dirección [X]

Contexto [ ] Partes Interesadas [ ] Otros ¿Cuál? DOFA

Seguridad y salud en el [ ] Gestión de Calidad [ ] Gestión Financiera [ ] Gestión Administrativa [ ]

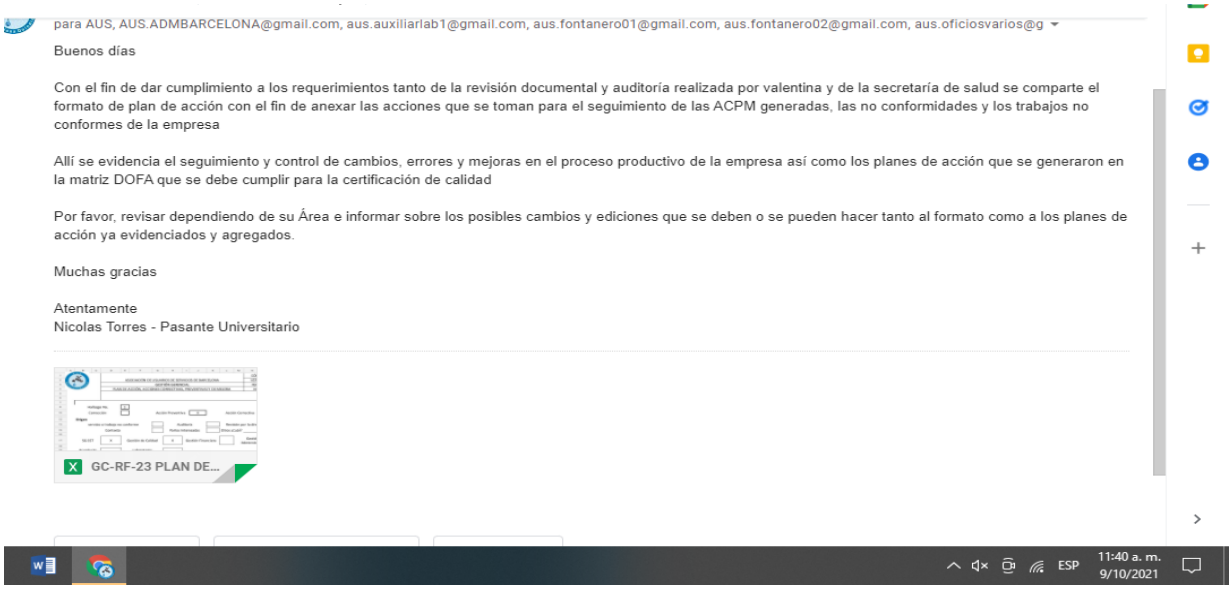
Gestión de [X] Laboratorio [X]

Fecha de Generación de la Acción	17/02/2019
Fecha para cierre de la Acción	N/A
Estandar o Normatividad	ISO 9001:2015



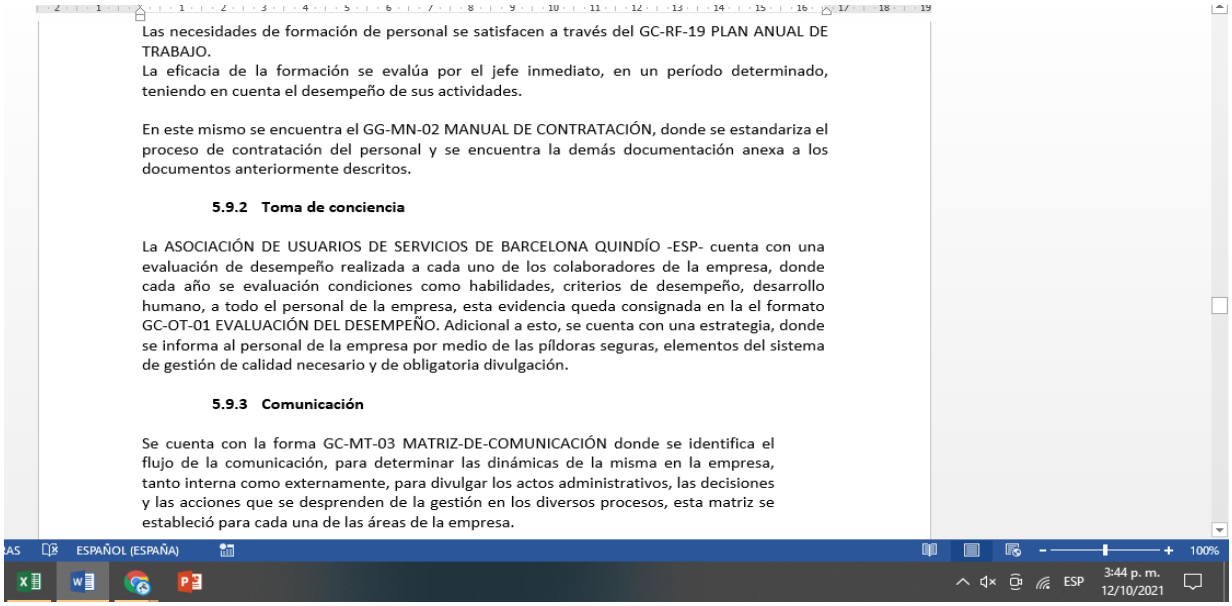
ASOCIACION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA
ESP Vigilada SSP NUIR 1-63130000-2
RELACION RETEFUENTE AGOSTO 2021

NOMBRE	RAZON SO	DIRECCIO	C.C. Ó NIT	CONCEPTO	C.E.	Vr. CTA	Sin IVA	%	Vr. R.Fte			
	Latinoamer	Calle 176 #	830.067.655	Compras	425	1.215.466	1.021.400	2,5	25.535			
Alipio Correa Ospina		Mz H - 18 B	7.540.492	Compras	431	1.290.000	1.084.033	2,5	27.101			
Gustavo Alberto Ospina			7.544.620	Servicios		420.000	420.000	6	25.200			
			8.605.182.991	Compras		2.329.569	1.957.621	2,5	48.941			
			7.544.620	Servicios		280.000	280.000	6	16.800			
			800.014.985	Servicios		300.000	300.000	4	12.000			
							5.063.054		**155.576**			
				Base Retencion								
	24360501	SERVICIOS	54.000	1.000.000			54.000		0		CE- 28	48109001 Ajuste a impuesto
	24360301	HONORARIO	0	0	**5.063.054**		0		0			58109002 Ajuste a impuesto
	24362601	Contratos d	0	0			0		0			
	24360801	COMPRAS	101.576	4.063.054			196.000		-94.424			
		Total Retefu	**155.576**	**5.063.054**			**250.000**		-94.424			



SEMANA 18 DEL 11 DE OCTUBRE AL 16 DE 2021

- Actualización del Manual de Calidad.
- Actualización de Manuales y Documentos del Área de Laboratorio en concordancia con el listado maestro de documentos.
- Actualización del Informe de Tesorería mes de septiembre.
- Actualización Objetivos de Calidad mes de Septiembre.
- Relación Informe de tesorería con ejecución presupuestal del mes de septiembre del 2021.


Las necesidades de formación de personal se satisfacen a través del GC-RF-19 PLAN ANUAL DE TRABAJO.
La eficacia de la formación se evalúa por el jefe inmediato, en un período determinado, teniendo en cuenta el desempeño de sus actividades.

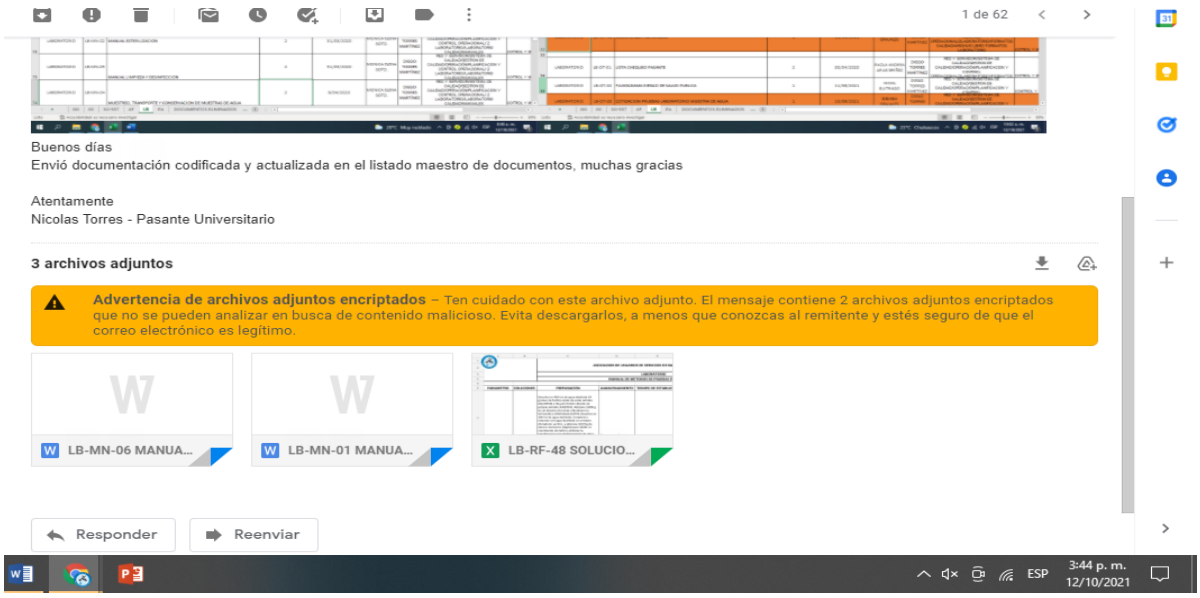
En este mismo se encuentra el GG-MN-02 MANUAL DE CONTRATACIÓN, donde se estandariza el proceso de contratación del personal y se encuentra la demás documentación anexa a los documentos anteriormente descritos.

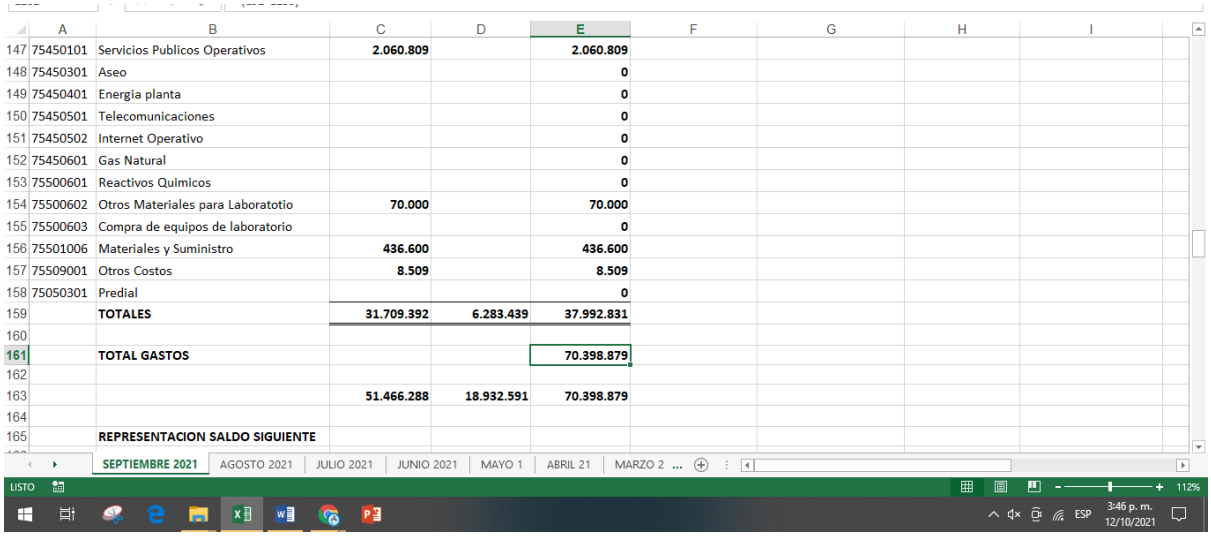
5.9.2 Toma de conciencia

La ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP- cuenta con una evaluación de desempeño realizada a cada uno de los colaboradores de la empresa, donde cada año se evaluación condiciones como habilidades, criterios de desempeño, desarrollo humano, a todo el personal de la empresa, esta evidencia queda consignada en la el formato GC-OT-01 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO. Adicional a esto, se cuenta con una estrategia, donde se informa al personal de la empresa por medio de las píldoras seguras, elementos del sistema de gestión de calidad necesario y de obligatoria divulgación.

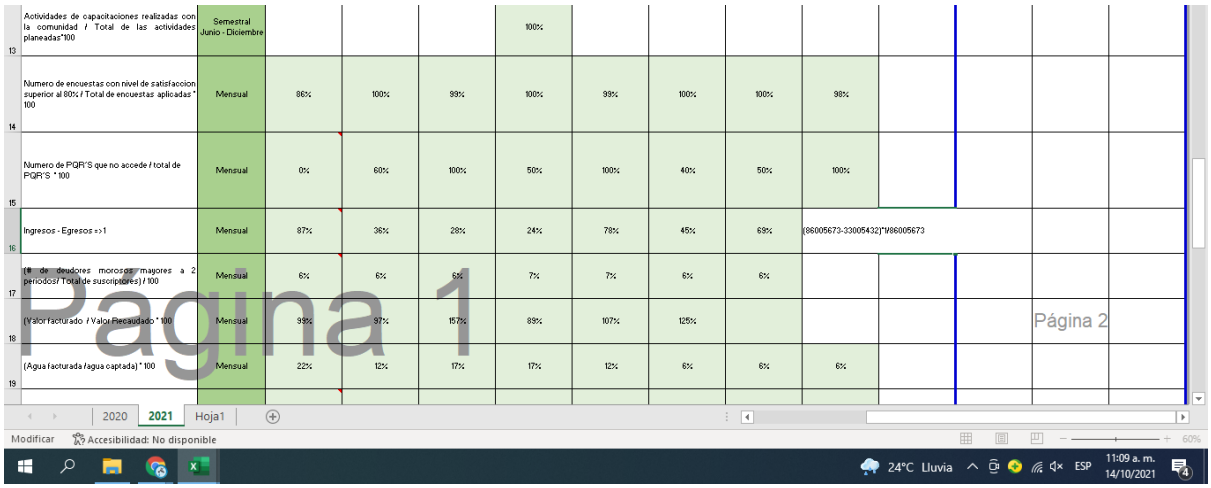
5.9.3 Comunicación

Se cuenta con la forma GC-MT-03 MATRIZ-DE-COMUNICACIÓN donde se identifica el flujo de la comunicación, para determinar las dinámicas de la misma en la empresa, tanto interna como externamente, para divulgar los actos administrativos, las decisiones y las acciones que se desprenden de la gestión en los diversos procesos, esta matriz se estableció para cada una de las áreas de la empresa.

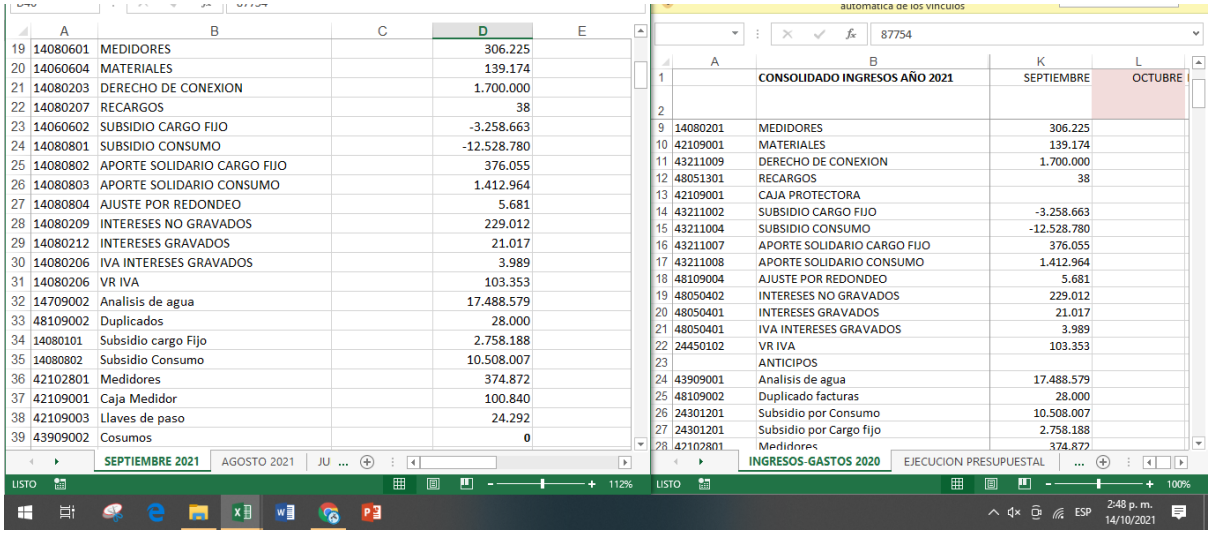




	A	B	C	D	E
147	75450101	Servicios Publicos Operativos	2.060.809		2.060.809
148	75450301	Aseo			0
149	75450401	Energia planta			0
150	75450501	Telecomunicaciones			0
151	75450502	Internet Operativo			0
152	75450601	Gas Natural			0
153	75500601	Reactivos Quimicos			0
154	75500602	Otros Materiales para Laboratotio	70.000		70.000
155	75500603	Compra de equipos de laboratorio			0
156	75501006	Materiales y Suministro	436.600		436.600
157	75509001	Otros Costos	8.509		8.509
158	75050301	Predial			0
159		**TOTALES**	31.709.392	6.283.439	37.992.831
160					
161		**TOTAL GASTOS**			70.398.879
162					
163			51.466.288	18.932.591	70.398.879
164					
165		**REPRESENTACION SALDO SIGUIENTE**			



13	Actividades de capacitaciones realizadas con la comunidad / Total de las actividades planeadas*100	Semestral Junio - Diciembre				100%							
14	Numero de encuestas con nivel de satisfaccion superior al 80% / Total de encuestas aplicadas * 100	Mensual	86%	100%	99%	100%	99%	100%	100%	98%			
15	Numero de PQR'S que no accede / total de PQR'S * 100	Mensual	0%	60%	100%	50%	100%	40%	50%	100%			
16	Ingresos - Egresos =>1	Mensual	87%	36%	28%	24%	78%	45%	69%	(86005673-33005432)*(86005673			
17	(# de deudores morosos mayores a 2 periodos/ Total de suscriptores) / 100	Mensual	6%	6%	6%	7%	7%	6%	6%				
18	(Valor facturado / Valor Recaudado * 100	Mensual	98%	97%	157%	89%	107%	125%					
19	(Agua facturada/agua captada) * 100	Mensual	22%	12%	17%	17%	12%	6%	6%	6%			



	A	B	C	D	E
19	14080601	MEDIDORES		306.225	
20	14060604	MATERIALES		139.174	
21	14080203	DERECHO DE CONEXION		1.700.000	
22	14080207	RECARGOS		38	
23	14060602	SUBSIDIO CARGO FIJO		-3.258.663	
24	14080801	SUBSIDIO CONSUMO		-12.528.780	
25	14080802	APORTE SOLIDARIO CARGO FIJO		376.055	
26	14080803	APORTE SOLIDARIO CONSUMO		1.412.964	
27	14080804	AJUSTE POR REDONDEO		5.681	
28	14080209	INTERESES NO GRAVADOS		229.012	
29	14080212	INTERESES GRAVADOS		21.017	
30	14080206	IVA INTERESES GRAVADOS		3.989	
31	14080206	VR IVA		103.353	
32	14709002	Analisis de agua		17.488.579	
33	48109002	Duplicados		28.000	
34	14080101	Subsidio cargo Fijo		2.758.188	
35	14080802	Subsidio Consumo		10.508.007	
36	42102801	Medidores		374.872	
37	42109001	Caja Medidor		100.840	
38	42109003	Llaves de paso		24.292	
39	43909002	Cosumos		0	

SEPTIEMBRE 2021 | AGOSTO 2021 | JU ...

	A	B	K	L
1		CONSOLIDADO INGRESOS AÑO 2021	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
2				
9	14080201	MEDIDORES	306.225	
10	42109001	MATERIALES	139.174	
11	43211009	DERECHO DE CONEXION	1.700.000	
12	48051301	RECARGOS	38	
13	42109001	CAJA PROTECTORA		
14	43211002	SUBSIDIO CARGO FIJO	-3.258.663	
15	43211004	SUBSIDIO CONSUMO	-12.528.780	
16	43211007	APORTE SOLIDARIO CARGO FIJO	376.055	
17	43211008	APORTE SOLIDARIO CONSUMO	1.412.964	
18	48109004	AJUSTE POR REDONDEO	5.681	
19	48050402	INTERESES NO GRAVADOS	229.012	
20	48050401	INTERESES GRAVADOS	21.017	
21	48050401	IVA INTERESES GRAVADOS	3.989	
22	24450102	VR IVA	103.353	
23		ANTICIPOS		
24	43909001	Analisis de agua	17.488.579	
25	48109002	Duplicado facturas	28.000	
26	24301201	Subsidio por Consumo	10.508.007	
27	24301201	Subsidio por Cargo fijo	2.758.188	
28	42102801	Medidores	374.872	

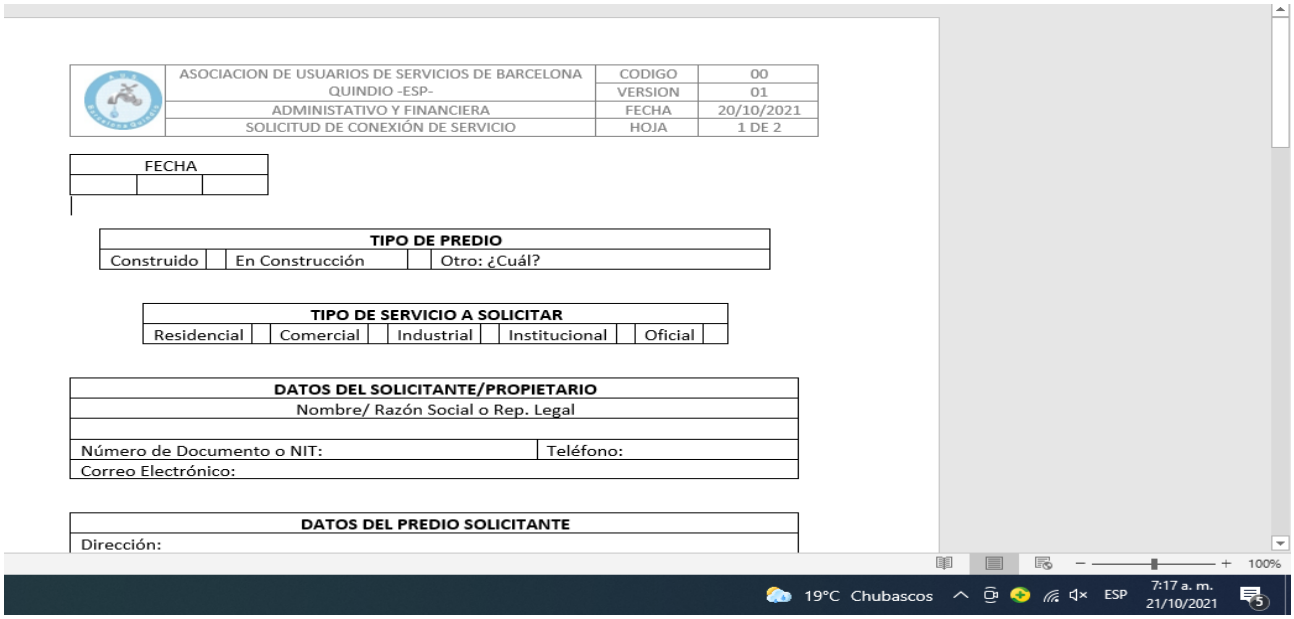
INGRESOS-GASTOS 2020 | EJECUCION PRESUPUESTAL

LISTO 112% LISTO 100%

ESP 2:48 p. m. 14/10/2021

SEMANA 19 DEL 18 DE OCTUBRE AL 23 DE 2021

- Creación del formato de solicitud de conexión del servicio de agua.
- Actualización de la base de datos del sistema de gestión de calidad con los cambios que realicen las áreas.
- Creación del Formato Solicitud de disponibilidad del servicio de acueducto



ASOCIACION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDIO -ESP-	CODIGO	00
	VERSION	01
ADMINISTATIVO Y FINANCIERA	FECHA	20/10/2021
SOLICITUD DE CONEXIÓN DE SERVICIO	HOJA	1 DE 2

FECHA		

TIPO DE PREDIO					
Construido		En Construcción		Otro: ¿Cuál?	

TIPO DE SERVICIO A SOLICITAR											
Residencial		Comercial		Industrial		Institucional		Oficial			

DATOS DEL SOLICITANTE/PROPIETARIO	
Nombre/ Razón Social o Rep. Legal	
Número de Documento o NIT:	Teléfono:
Correo Electrónico:	

DATOS DEL PREDIO SOLICITANTE
Dirección:

100%

19°C Chubascos ESP 7:17 a. m. 21/10/2021



(sin asunto) Recibidos ×

Planta Tratamiento A.U.S 20 oct. 2021 17:04 (hace 14 horas)
para mí

Cordial saludo

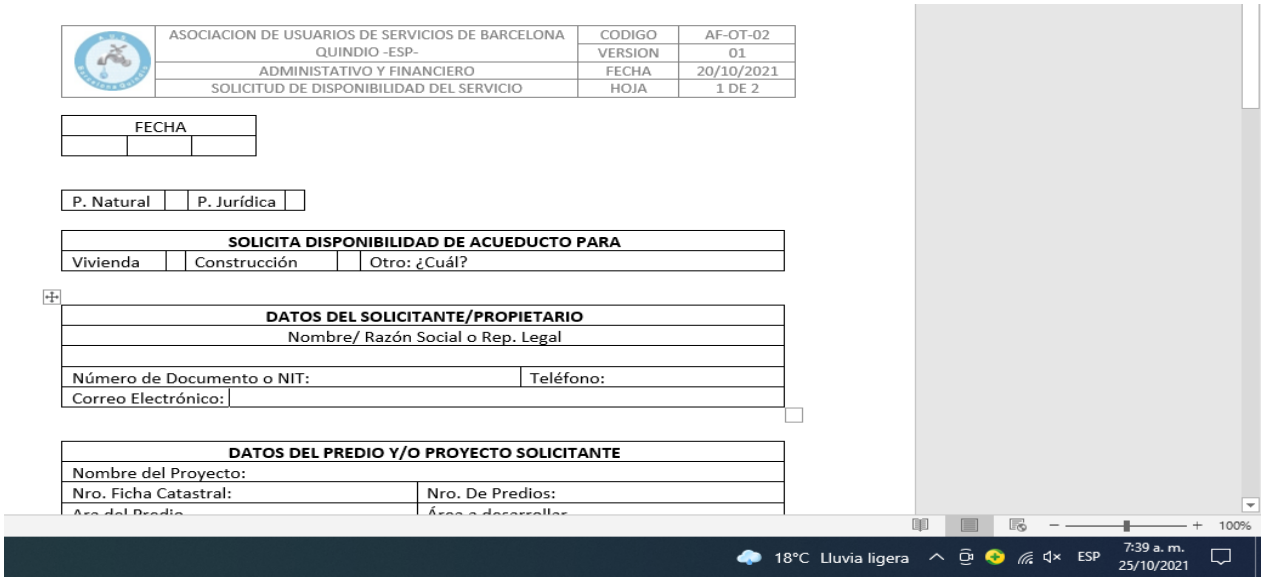
Se actualiza formato control de ambientes y superficies (LB-R/F-24 versión 3, fecha 13/10/2021)
Manual control de ambientes y superficies (se envía nueva versión y fecha, por favor revisar pie de página)
Manual de muestreo (se envía nueva versión y fecha, Revisar pie de página)

Con el fin de actualizar base de datos en el sistema de gestión de calidad.

Atentamente,

DIEGO TORRES MARTINEZ
Administrador A.U.S.
Barcelona Quindío
Cel 3206880140

19°C Chubascos ESP 7:18 a. m. 21/10/2021



	ASOCIACION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDIO -ESP-	CODIGO	AF-OT-02
		VERSION	01
	ADMINISTATIVO Y FINANCIERO	FECHA	20/10/2021
	SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	HOJA	1 DE 2

FECHA		

P. Natural		P. Jurídica	

SOLICITA DISPONIBILIDAD DE ACUEDUCTO PARA					
Vivienda		Construcción		Otro: ¿Cuál?	

DATOS DEL SOLICITANTE/PROPIETARIO	
Nombre/ Razón Social o Rep. Legal	
Número de Documento o NIT:	Teléfono:
Correo Electrónico:	

DATOS DEL PREDIO Y/O PROYECTO SOLICITANTE	
Nombre del Proyecto:	
Nro. Ficha Catastral:	Nro. De Predios:
Área del Predio	Área a desarrollar

100%

18°C Lluvia ligera ESP 7:39 a. m. 25/10/2021

SEMANA 20 DEL 25 DE OCTUBRE AL 30 DE 2021

- Actualización del manual de compras.
- Actualización de la matriz de riesgos.
- Caja menor mes de octubre.
- Actualización Matriz de Objetivos mes de septiembre- octubre
- Análisis de las encuestas de satisfacción del servicio de acueducto

	ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-	CÓDIGO	AF-MN-01
		VERSIÓN	3
	ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	FECHA	16-09-2021
	MANUAL DE COMPRAS	HOJA	1 DE 7

1. INTRODUCCIÓN

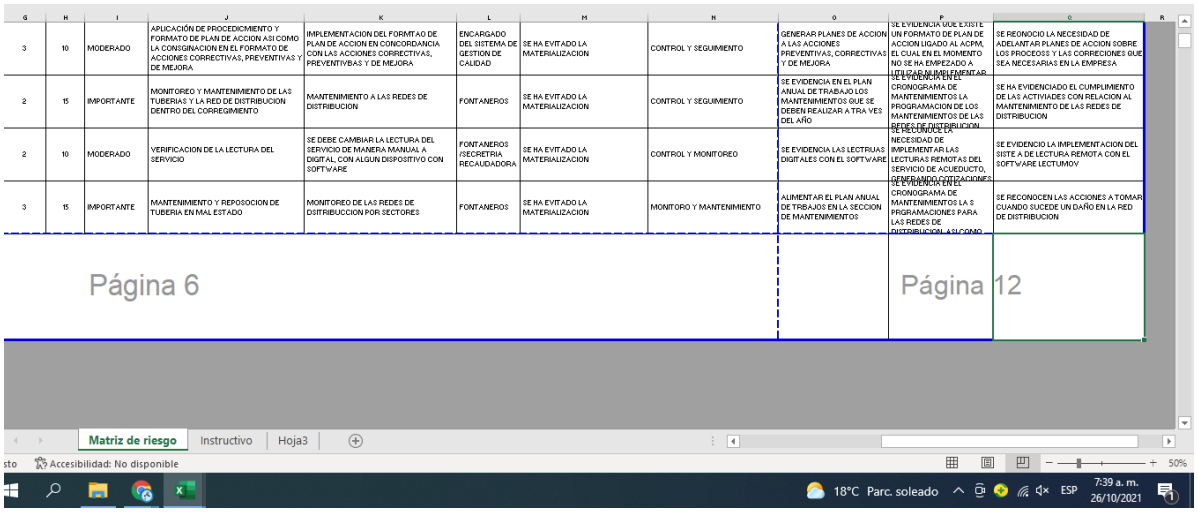
Teniendo en cuenta la importancia actual de los proveedores dentro de las organizaciones, se ha hecho necesario el establecer normas internas, las cuales permitan que los productos y/o servicios necesitados en la empresa cuenten con un grado de calidad más notoria y marcada, pues la labor que se desarrolla da la certeza de una optimización de procesos, observación y solución de fallas, facilitando el planteamiento de medidas oportunas de tal manera que contribuyen directamente a un proceso de mejora continua.

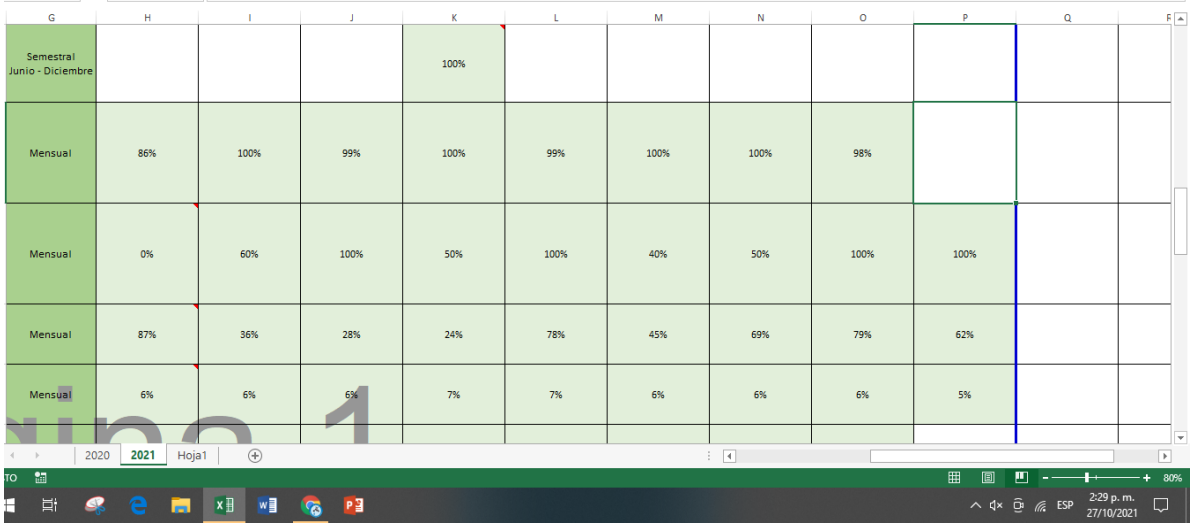
Por esta razón surge la necesidad de realizar un manual protocolario para el manejo, función y utilizar de manera óptima los procesos de compra de elementos e insumos necesarios, del manejo y control de los procedimientos sistemáticos de compra con calidad total de los mismos, teniendo como base la integridad del manejo de pedidos y recibo de estos, como también un requerimiento de las órdenes de compra, registros y todo tipo de documentación administrativa para obtener, continuar, evaluar y seleccionar las mejores ofertas de los proveedores con respecto a la calidad y precio, optimizando los recursos de la institución prestadora de servicios ofertados por la Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona Quindío -ESP- .

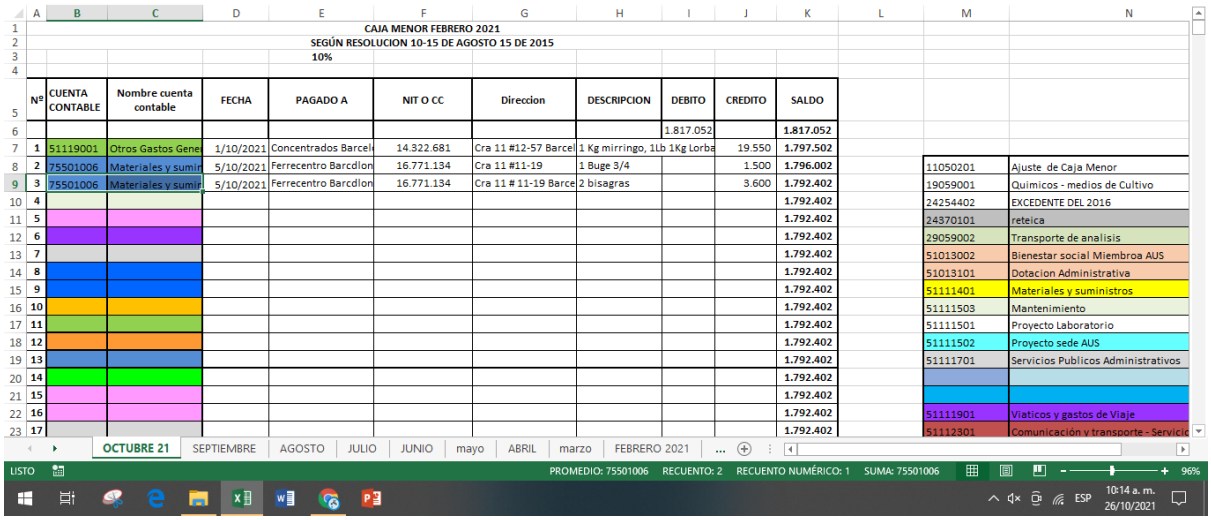
2. OBJETIVO

Normalizar el procedimiento de compra de los insumos simples y complejos que son necesarios para el normal desarrollo de las actividades de la Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona Quindío -ESP-









CAJA MENOR FEBRERO 2021
SEGÚN RESOLUCION 10-15 DE AGOSTO 15 DE 2015
10%

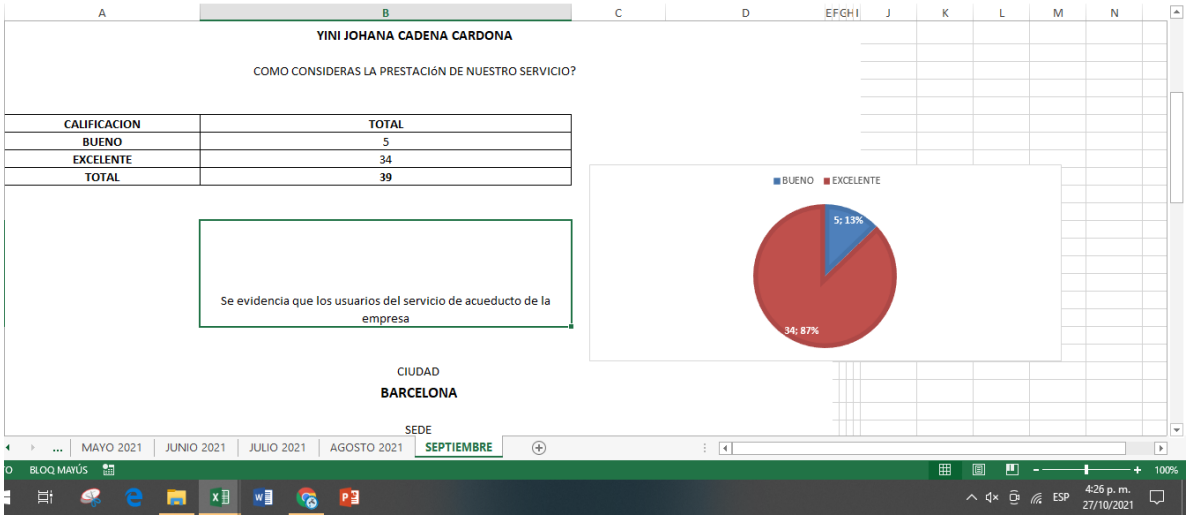
Nº	CUENTA CONTABLE	Nombre cuenta contable	FECHA	PAGADO A	NIT O CC	Direccion	DESCRIPCION	DEBITO	CREDITO	SALDO
								1.817.052		1.817.052
1	51119001	Otros Gastos Gene	1/10/2021	Concentrados Barcel	14.322.681	Cra 11 #12-57 Barcel	1 Kg mirringo, 1Lb 1Kg Lorba		19.550	1.797.502
2	75501006	Materiales y sumin	5/10/2021	Ferrecentro Barcdlon	16.771.134	Cra 11 #11-19	1 Buge 3/4		1.500	1.796.002
3	75501006	Materiales y sumin	5/10/2021	Ferrecentro Barcdlon	16.771.134	Cra 11 # 11-19 Barce	2 bisagras		3.600	1.792.402
4										1.792.402
5										1.792.402
6										1.792.402
7										1.792.402
8										1.792.402
9										1.792.402
10										1.792.402
11										1.792.402
12										1.792.402
13										1.792.402
14										1.792.402
15										1.792.402
16										1.792.402
17										1.792.402

11050201	Ajuste de Caja Menor
19059001	Quimicos - medios de Cultivo
24254402	EXCEDENTE DEL 2016
24370101	reteica
29059002	Transporte de analisis
51013002	Bienestar social Miembroa AUS
51013101	Dotacion Administrativa
51111401	Materiales y suministros
51111503	Mantenimiento
51111501	Proyecto Laboratorio
51111502	Proyecto sede AUS
51111701	Servicios Publicos Administrativos
51111901	Viaticos y gastos de Viaje
51112301	Comunicación y transporte - Servicio

OCTUBRE 21 | SEPTIEMBRE | AGOSTO | JULIO | JUNIO | mayo | ABRIL | marzo | FEBRERO 2021

LISTO — PROMEDIO: 75501006 RECUENTO: 2 RECUENTO NUMÉRICO: 1 SUMA: 75501006 — 96%

ESP 10:14 a. m. 26/10/2021



YINI JOHANA CADENA CARDONA

COMO CONSIDERAS LA PRESTACIÓN DE NUESTRO SERVICIO?

CALIFICACION	TOTAL
BUENO	5
EXCELENTE	34
TOTAL	39

Se evidencia que los usuarios del servicio de acueducto de la empresa

CIUDAD
BARCELONA

SEDE

MAYO 2021 | JUNIO 2021 | JULIO 2021 | AGOSTO 2021 | SEPTIEMBRE

BLOQ MAYÚS — 100%

ESP 4:26 p. m. 27/10/2021

SEMANA 21 DEL 29 DE OCTUBRE AL 06 DE NOVIEMBRE DE 2021

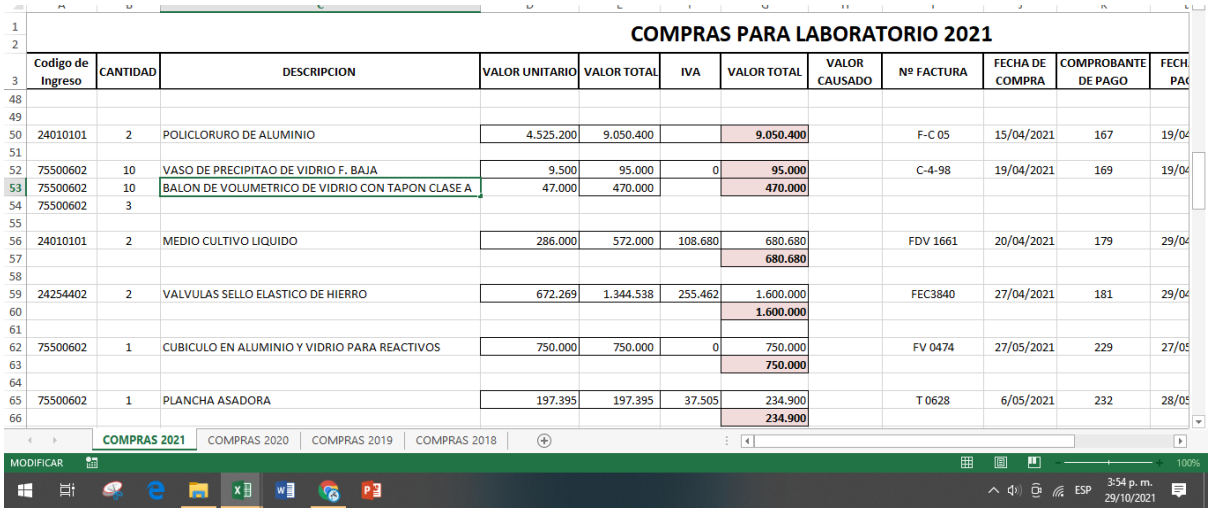
- Actualización de indicadores de gestión mes de septiembre
- Actualización de las compras del 2021.
- Revisión, Modificación y Actualización de la Documentación a presentar a secretaría de salud.
- Actualización del Plan Anual de Trabajo, Cronograma de Mantenimientos del Área de Laboratorio



Ingresos - Egresos =>1	Mensual	87%	36%	28%	24%	78%	45%	69%	78%	62%			
(# de deudores morosos mayores a 2 periodos/ Total de suscriptores) / 100	Mensual	6%	6%	6%	7%	7%	6%	6%	6%	5%			
(Valor facturado / Valor Recaudado) * 100	Mensual	99%	97%	157%	89%	107%	125%	81%	101%	105%			
(Agua facturada /agua captada) * 100	Mensual	22%	12%	17%	17%	12%	6%	6%	6%				
Obligaciones Financieras / Ventas Netas	Mensual	52%	64%	97%	76%	87%	55%	31%	21%				
Total de mantenimiento ejecutados planta/ Total de mantenimientos programados *100	Anual												
Personal que cumple perfil de cargos / total de personas que labora para la empresa * 100	Anual	93%											
Numero de evaluaciones del desempeño superior al 80% / Total de evaluaciones aplicadas *100	Anual												
Numero de proveedores con calificacion B y C/ Total de proveedores calificados *100	Semestral Junio - Diciembre						38%						

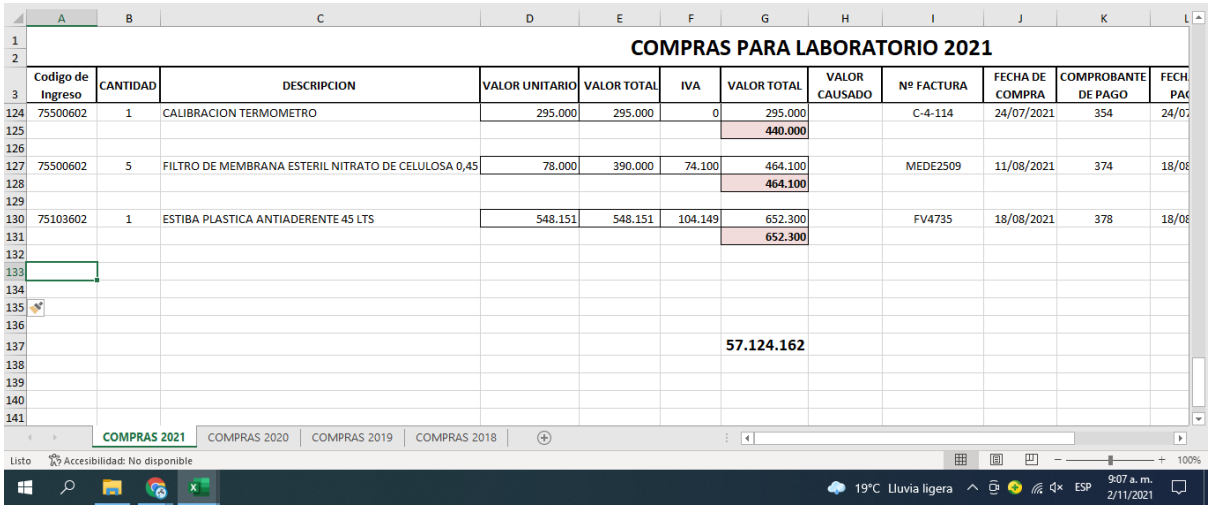
Pagina 1

Página 2



COMPRAS PARA LABORATORIO 2021

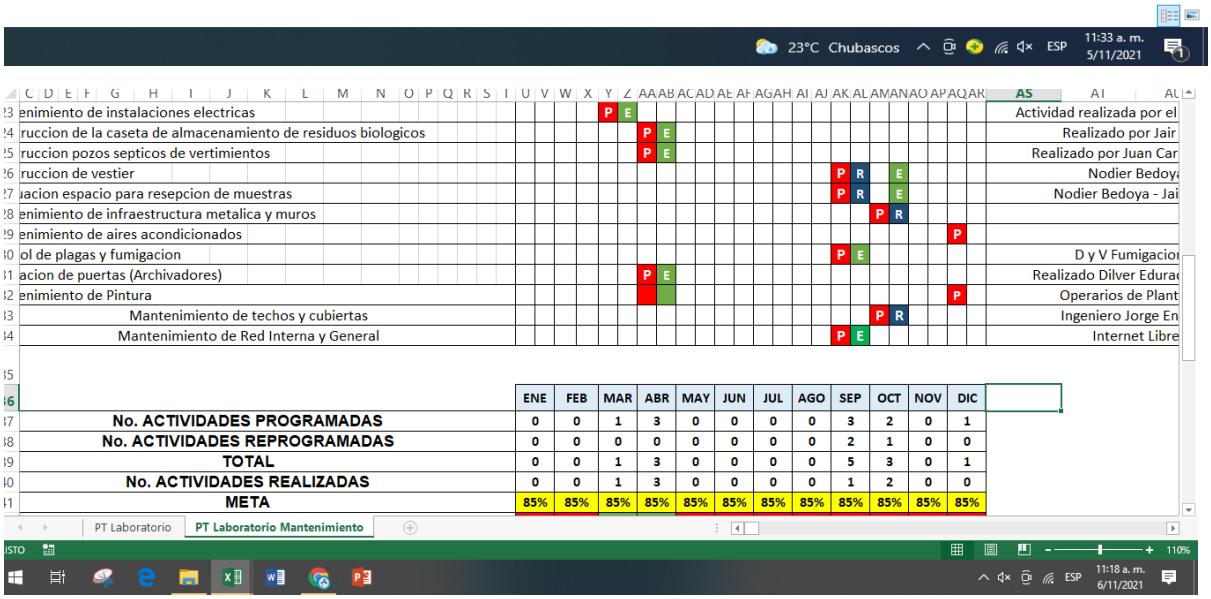
Codigo de Ingreso	CANTIDAD	DESCRIPCION	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	IVA	VALOR TOTAL	VALOR CAUSADO	Nº FACTURA	FECHA DE COMPRA	COMPROBANTE DE PAGO	FECH PAG
24010101	2	POLICLORURO DE ALUMINIO	4.525.200	9.050.400		9.050.400		F-C 05	15/04/2021	167	19/04
75500602	10	VASO DE PRECIPITAO DE VIDRIO F. BAJA	9.500	95.000	0	95.000		C-4-98	19/04/2021	169	19/04
75500602	10	BALON DE VOLUMETRICO DE VIDRIO CON TAPON CLASE A	47.000	470.000		470.000					
75500602	3										
24010101	2	MEDIO CULTIVO LIQUIDO	286.000	572.000	108.680	680.680		FDV 1661	20/04/2021	179	29/04
						680.680					
24254402	2	VALVULAS SELLO ELASTICO DE HIERRO	672.269	1.344.538	255.462	1.600.000		FEC3840	27/04/2021	181	29/04
						1.600.000					
75500602	1	CUBICULO EN ALUMINIO Y VIDRIO PARA REACTIVOS	750.000	750.000	0	750.000		FV 0474	27/05/2021	229	27/05
						750.000					
75500602	1	PLANCHA ASADORA	197.395	197.395	37.505	234.900		T 0628	6/05/2021	232	28/05
						234.900					



COMPRAS PARA LABORATORIO 2021

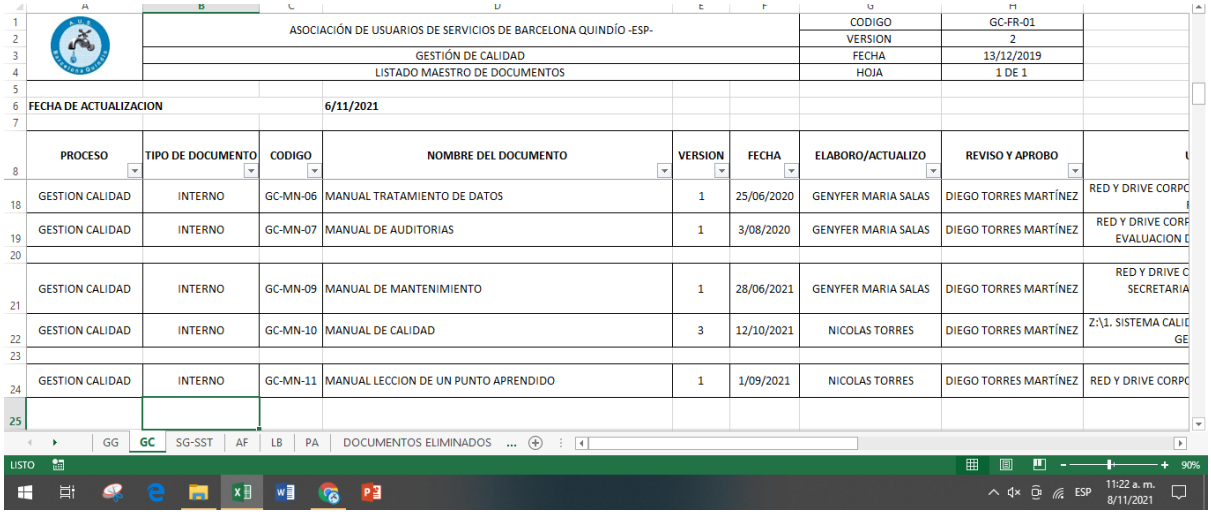
Codigo de Ingreso	CANTIDAD	DESCRIPCION	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	IVA	VALOR TOTAL	VALOR CAUSADO	Nº FACTURA	FECHA DE COMPRA	COMPROBANTE DE PAGO	FECH PAG
75500602	1	CALIBRACION TERMOMETRO	295.000	295.000	0	295.000		C-4-114	24/07/2021	354	24/07
						440.000					
75500602	5	FILTRO DE MEMBRANA ESTERIL NITRATO DE CELULOSA 0,45	78.000	390.000	74.100	464.100		MEDE2509	11/08/2021	374	18/08
						464.100					
75103602	1	ESTIBA PLASTICA ANTIADERENTE 45 LTS	548.151	548.151	104.149	652.300		FV4735	18/08/2021	378	18/08
						652.300					
						57.124.162					

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
PUNTO 1	4/11/2021 11:40 a. m.	Carpeta de archivos	
PUNTO 2	5/11/2021 11:29 a. m.	Carpeta de archivos	
PUNTO 3	4/11/2021 10:56 a. m.	Carpeta de archivos	
PUNTO 4	4/11/2021 11:40 a. m.	Carpeta de archivos	
PUNTO 5	5/11/2021 10:02 a. m.	Carpeta de archivos	



SEMANA 22 DEL 8 DE NOVIEMBRE AL 13 DE NOVIEMBRE DE 2021

- Actualización listado maestro de documentos con documentación nueva/ actualizada.
- Retención en la fuente mes de octubre.
- Acompañamiento Visita de auditoría de secretaria de Salud al Laboratorio
- Actualización de Documentos requeridos por la secretaria.
- Anexar en el formato de planificación de cambios, el que se generará por el cambio a nómina electrónica a word office



ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-	CODIGO	GC-FR-01
	VERSION	2
GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA	13/12/2019
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	HOJA	1 DE 1

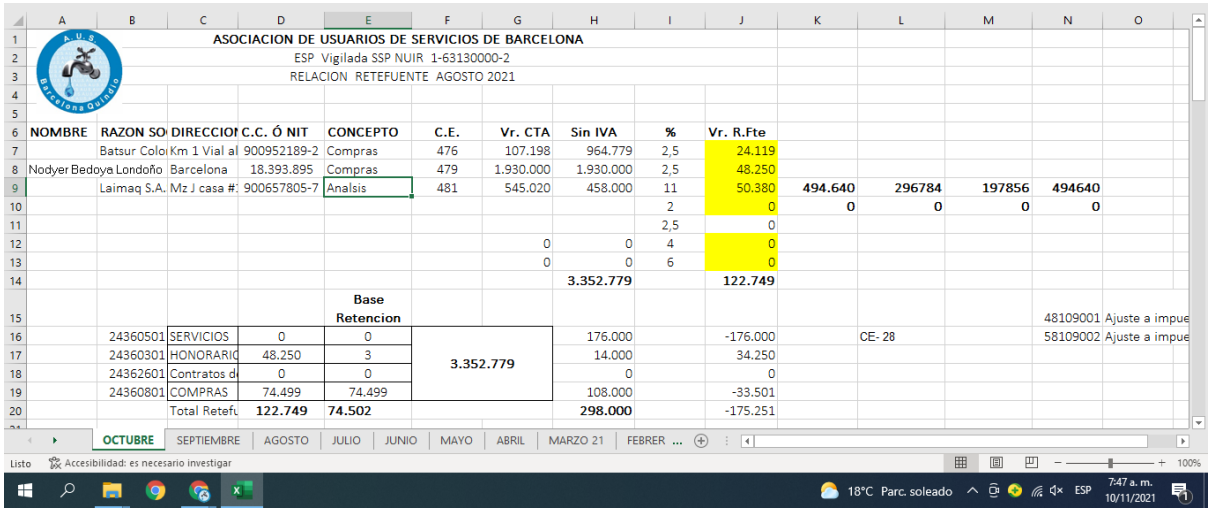
FECHA DE ACTUALIZACION 6/11/2021

PROCESO	TIPO DE DOCUMENTO	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSION	FECHA	ELABORO/ACTUALIZO	REVISO Y APROBO	U
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-MN-06	MANUAL TRATAMIENTO DE DATOS	1	25/06/2020	GENYFER MARIA SALAS	DIEGO TORRES MARTÍNEZ	RED Y DRIVE CORPO
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-MN-07	MANUAL DE AUDITORIAS	1	3/08/2020	GENYFER MARIA SALAS	DIEGO TORRES MARTÍNEZ	RED Y DRIVE CORP EVALUACION D
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-MN-09	MANUAL DE MANTENIMIENTO	1	28/06/2021	GENYFER MARIA SALAS	DIEGO TORRES MARTÍNEZ	RED Y DRIVE C SECRETARIA
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-MN-10	MANUAL DE CALIDAD	3	12/10/2021	NICOLAS TORRES	DIEGO TORRES MARTÍNEZ	Z:\1. SISTEMA CALID GE
GESTION CALIDAD	INTERNO	GC-MN-11	MANUAL LECCION DE UN PUNTO APRENDIDO	1	1/09/2021	NICOLAS TORRES	DIEGO TORRES MARTÍNEZ	RED Y DRIVE CORPO

GG | GC | SG-SST | AF | LB | PA | DOCUMENTOS ELIMINADOS ...

LISTO 90%

ESP 11:22 a. m. 8/11/2021



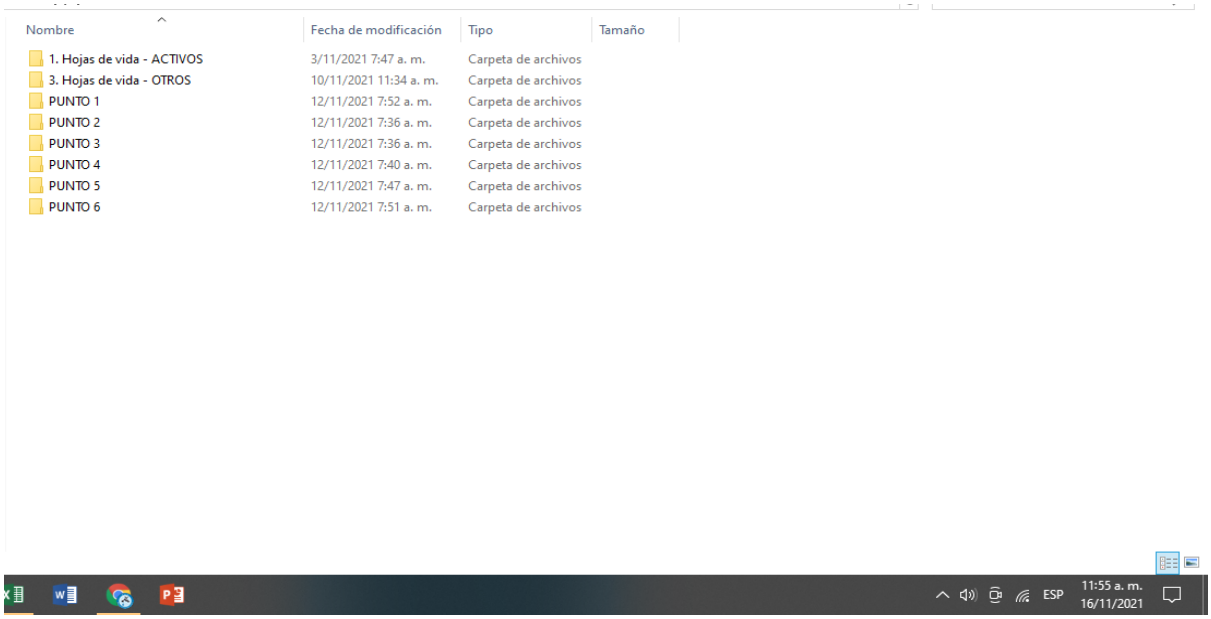
ASOCIACION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA
ESP Vigilada SSP NUIR 1-63130000-2
RELACION RETEFUENTE AGOSTO 2021

NOMBRE	RAZON SO	DIRECCIO	C.C. Ó NIT	CONCEPTO	C.E.	Vr. CTA	Sin IVA	%	Vr. R.Fte				
	Batsur Colo	Km 1 Vial al	900952189-2	Compras	476	107.198	964.779	2,5	24.119				
Nodyer Bedoya Londoño		Barcelona	18.393.895	Compras	479	1.930.000	1.930.000	2,5	48.250				
	Laimaq S.A.	Mz J casa #:	900657805-7	Analsis	481	545.020	458.000	11	50.380	494.640	296784	197856	494640
								2	0	0	0	0	0
								2,5	0				
						0	0	4	0				
						0	0	6	0				
							3.352.779		122.749				
				Base Retencion								48109001	Ajuste a impue
	24360501	SERVICIOS	0	0	3.352.779		176.000		-176.000		CE- 28	58109002	Ajuste a impue
	24360301	HONORARIO	48.250	3			14.000		34.250				
	24362601	Contratos d	0	0			0		0				
	24360801	COMPRAS	74.499	74.499			108.000		-33.501				
		Total Retefu	122.749	74.502			298.000		-175.251				

OCTUBRE | SEPTIEMBRE | AGOSTO | JULIO | JUNIO | MAYO | ABRIL | MARZO 21 | FEBRER ...

Listo Accesibilidad: es necesario investigar 100%

18°C Parc. soleado ESP 7:47 a. m. 10/11/2021

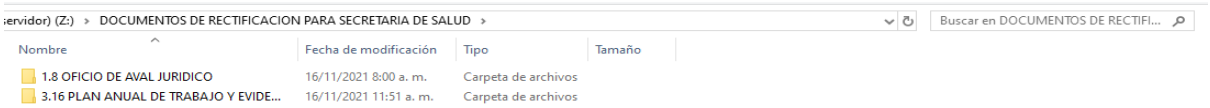


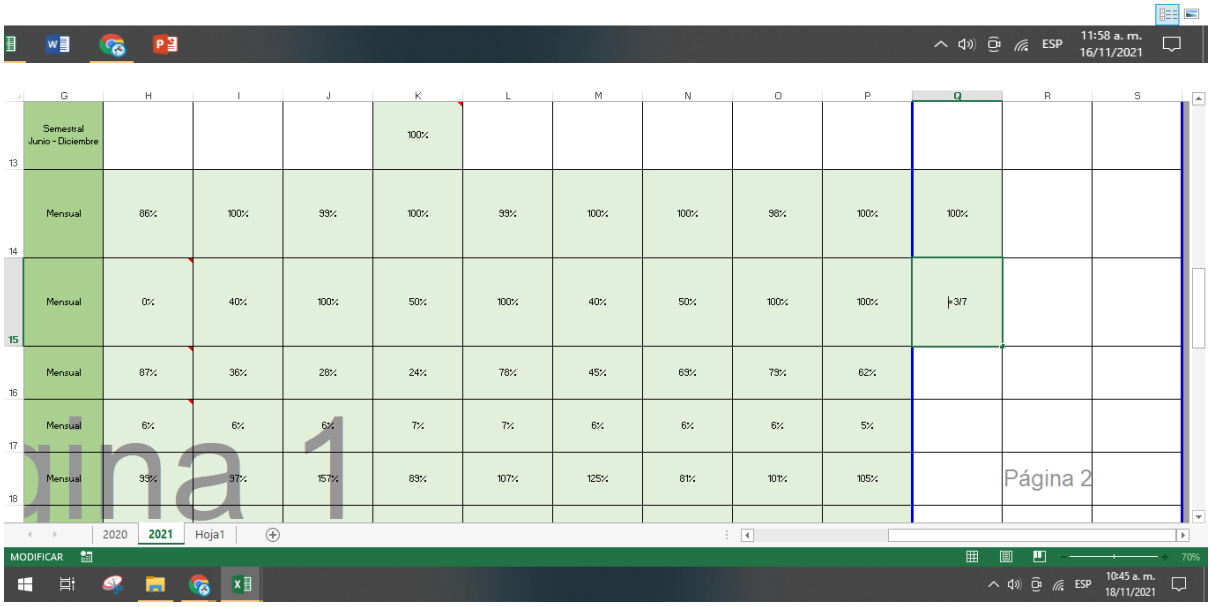
Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
1. Hojas de vida - ACTIVOS	3/11/2021 7:47 a. m.	Carpeta de archivos	
3. Hojas de vida - OTROS	10/11/2021 11:34 a. m.	Carpeta de archivos	
PUNTO 1	12/11/2021 7:52 a. m.	Carpeta de archivos	
PUNTO 2	12/11/2021 7:36 a. m.	Carpeta de archivos	
PUNTO 3	12/11/2021 7:36 a. m.	Carpeta de archivos	
PUNTO 4	12/11/2021 7:40 a. m.	Carpeta de archivos	
PUNTO 5	12/11/2021 7:47 a. m.	Carpeta de archivos	
PUNTO 6	12/11/2021 7:51 a. m.	Carpeta de archivos	

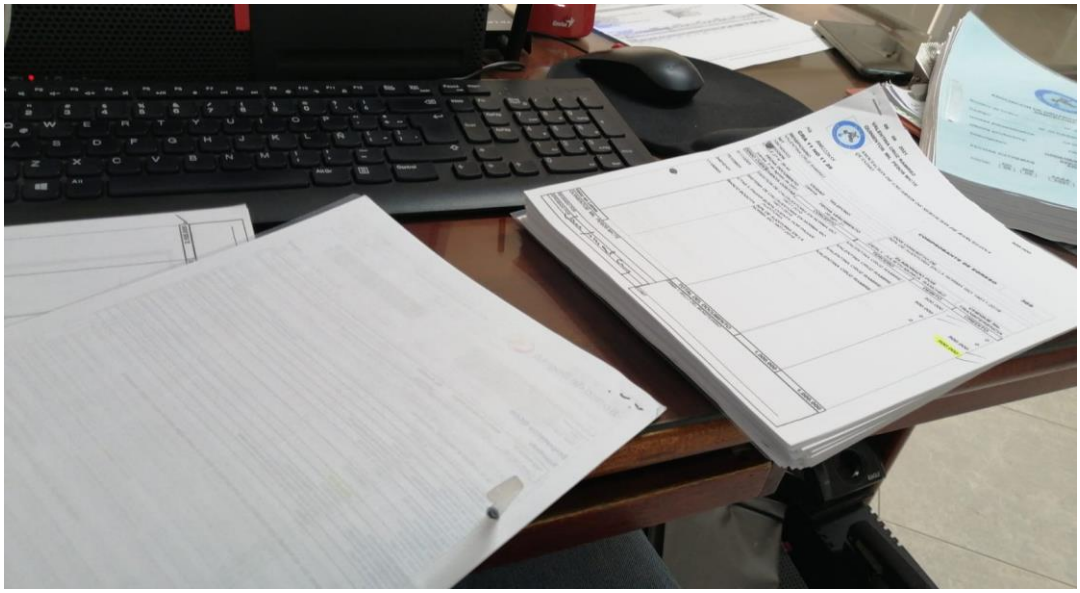
ESP 11:55 a. m. 16/11/2021

SEMANA 23 DEL 16 DE NOVIEMBRE AL 20 DE NOVIEMBRE DE 2021

- Actualización de los requerimientos hechos por la Secretaría de Salud.
- Actualización de Indicadores de gestión mes de octubre.
- Actualización de la matriz de riesgos por procesos según requerimientos de la secretaría de salud.
- Actualización caja menor mes de noviembre







	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
29	23	75050201	Jornales	9/11/2021	Ancizar Sanchez Valen	9.776.506	Calle 17 # 10-97	planta de tratamiento, dia		100.000	886.482		75050201	Jornales
30	24	75103701	Fletes	10/11/2021	Francisco Javier Casta	1.273.843	Calle 9 # 9-52	1 Flete a llevar materiales		4.000	882.482		75053001	capacitacion bienestar social
31	25	51111901	Viaticos y gastos de	10/11/2021	Jose Albeiro Duque Va	18.394.071	Barcelona, Quindio	Viaticos para llevar subsi		12.000	870.482		75053101	Dotacion operativo
32	26	51119001	Otros Gastos Gener	10/11/2021	William Delgado (Fer	16.771.134	Cra 11# 11-19 Barcelo	a, 1 broca 3/8, 1/1 bulto		24.300	846.182		75054101	Costos Medicos
33	27	51119001	Otros Gastos Gener	9/11/2021	Jhon Pareja (Terrasot	9.733.304	Cra 12 # 17-61	Platos, Bebidas		35.500	810.682		75101901	Viaticos y gastos de Viaje
34	28	75053101	Dotacion operativo	11/11/2021	VD el mundo a sus pie	830.513.134	Cra 14 # 17-22 Armen	Zapatos de Dotacion Axu.		89.951	720.731		75103602	SG-SST
35	29	51119001	Otros Gastos Gener	11/11/2021	Adela Gracia (Delicia	24.571.048	Cra 10 # 10-55 Centro	Almuerzo Mantenimiento		10.500	710.231		75103701	Fletes
36	30			14/11/2021	Francelina Duran (Pic	55.143.897	Vereda Rio verde	Servicio de Restaurante		60.000	650.231		75301001	CONCECION CRQ
37	31										650.231		75400102	Mantenimiento Inst Planta
38	32										650.231		75409001	Redes de Aduccion (Emergenc
39	33										650.231		75450501	Servicios publicos Operativos
40	34										650.231			
41	35										650.231			
42	36										650.231			
43	37										650.231		75500602	OTROS MATERIALES PARA LABC
44	38										650.231		75501006	Materiales y suministros
45	39										650.231		75052001	Bonificacion
46	40										650.231		75509001	Otros Gastos Generales
47	41										650.231			
48	42										650.231			
49	43										650.231			
50	44										650.231			

Noviembre | OCTUBRE 21 | SEPTIEMBRE | AGOSTO | JULIO | JUNIO | mayo | ABRIL | marzo | FE ...

LISTO 100%

ESP 11:08 a. m. 20/11/2021

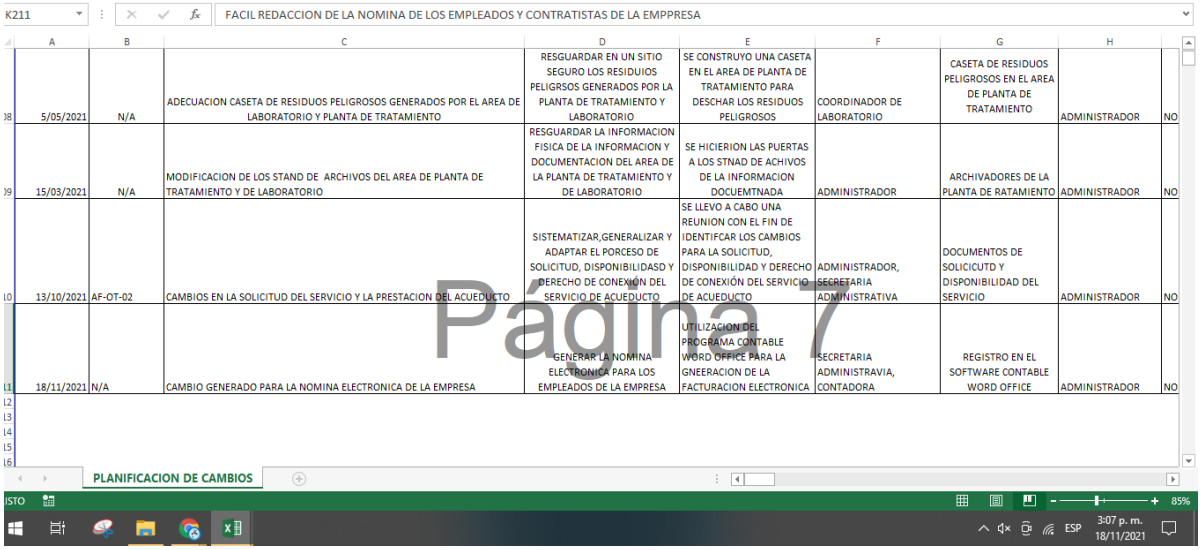
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
8						EFECTOS			OPORTUNIDAD		
9		RIESGO	PERDER EL PERMISO PARA LA UTILIZACION DE SUSTANCIAS CONTROLADAS	OPERATIVO	AMENAZA	REDUCCIÓN DE OFERTA EN EL SERVICIO PRESTADO, ANÁLISIS DE PRUEBAS FÍSICO QUÍMICAS.	2	20	IMPORTANTE	INSCRIPCIÓN AL SICOQ. SOLICITAR PERMISO PARA USO DE SUSTANCIA CONTROLADAS	ALIMENTAR LA PLATAFORM PERMANENTE CON INFORM CONSUMO.
10		RIESGO	INCUMPLIR CON LOS PROCEDIMIENTOS DE ESNAYOS	OPERATIVO	DEBILIDAD					CAPACITACIONES TEORICO PRACTICAS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ENSAYO SE CUENTA CON UN PRSUPUESTO ESTABLECIDO PARA CAPACITACIOENS DEL PERSONAL	
11	ITOREO	RIESGO	AMPLIACION DE SERVICIOS EN EL MERCADO	OPERATIVO	AMENAZA	PERDIDA ECONÓMICA	1	15	MODERADO	BUEN SERVICIO AL CLIENTE PUNTUALIDAD EN LA ENTREGA DE LOS RESULTADOS	CUMPLIMIENTO DE LA NOR

Página 1

Matriz de riesgo | Instructivo | Hoja3

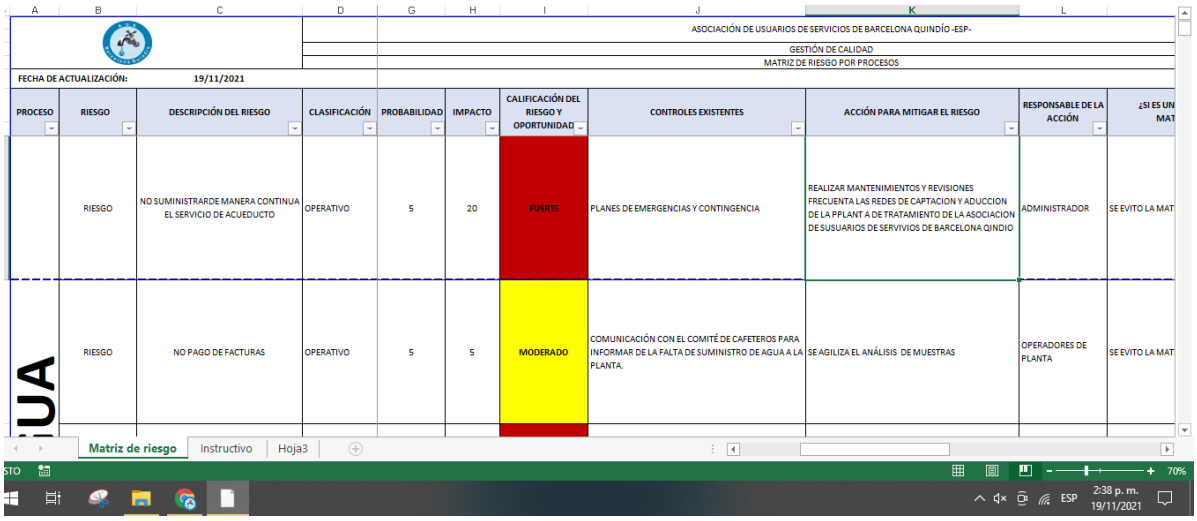
MODIFICAR 70%

ESP 2:15 p. m. 18/11/2021



5/05/2021	N/A	ADECUACION CASETA DE RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS POR EL AREA DE LABORATORIO Y PLANTA DE TRATAMIENTO	RESGUARDAR EN UN SITIO SEGURO LOS RESIDUIOS PELIGRSOS GENERADOS POR LA PLANTA DE TRATAMIENTO Y LABORATORIO	SE CONSTRUYO UNA CASETA EN EL AREA DE PLANTA DE TRATAMIENTO PARA DESCHAR LOS RESIDUOS PELIGROSOS	COORDINADOR DE LABORATORIO	CASETA DE RESIDUOS PELIGROSOS EN EL AREA DE PLANTA DE TRATAMIENTO	ADMINISTRADOR	NO
15/03/2021	N/A	MODIFICACION DE LOS STAND DE ARCHIVOS DEL AREA DE PLANTA DE TRATAMIENTO Y DE LABORATORIO	RESGUARDAR LA INFORMACION FISICA DE LA INFORMACION Y DOCUMENTACION DEL AREA DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO Y DE LABORATORIO	SE HICIERION LAS PUERTAS A LOS STNAD DE ACHIVOS DE LA INFORMACION DOCUEMTNADA	ADMINISTRADOR	ARCHIVADORES DE LA PLANTA DE RATAMIENTO	ADMINISTRADOR	NO
13/10/2021	AF-OT-02	CAMBIOS EN LA SOLICITUD DEL SERVICIO Y LA PRESTACION DEL ACUEDUCTO	SISTEMATIZAR,GENERALIZAR Y ADAPTAR EL PORCESO DE SOLICITUD, DISPONIBILIDASD Y DERECHO DE CONEXIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO	SE LLEVO A CABO UNA REUNION CON EL FIN DE IDENTIFCAR LOS CAMBIOS PARA LA SOLICITUD, DISPONIBILIDAD Y DERECHO DE CONEXIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO	ADMINISTRADOR, SECRETARIA ADMINISTRATIVA	DOCUMENTOS DE SOLICICUTD Y DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	ADMINISTRADOR	NO
18/11/2021	N/A	CAMBIO GENERADO PARA LA NOMINA ELECTRONICA DE LA EMPRESA	GENERAR LA NOMINA ELECTRONICA PARA LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA	UTILIZACION DEL PROGRAMA CONTABLE WORD OFFICE PARA LA GNEERACION DE LA FACTURACION ELECTRONICA	SECRETARIA ADMINISTRAVIA, CONTADORA	REGISTRO EN EL SOFTWARE CONTABLE WORD OFFICE	ADMINISTRADOR	NO

Página 7



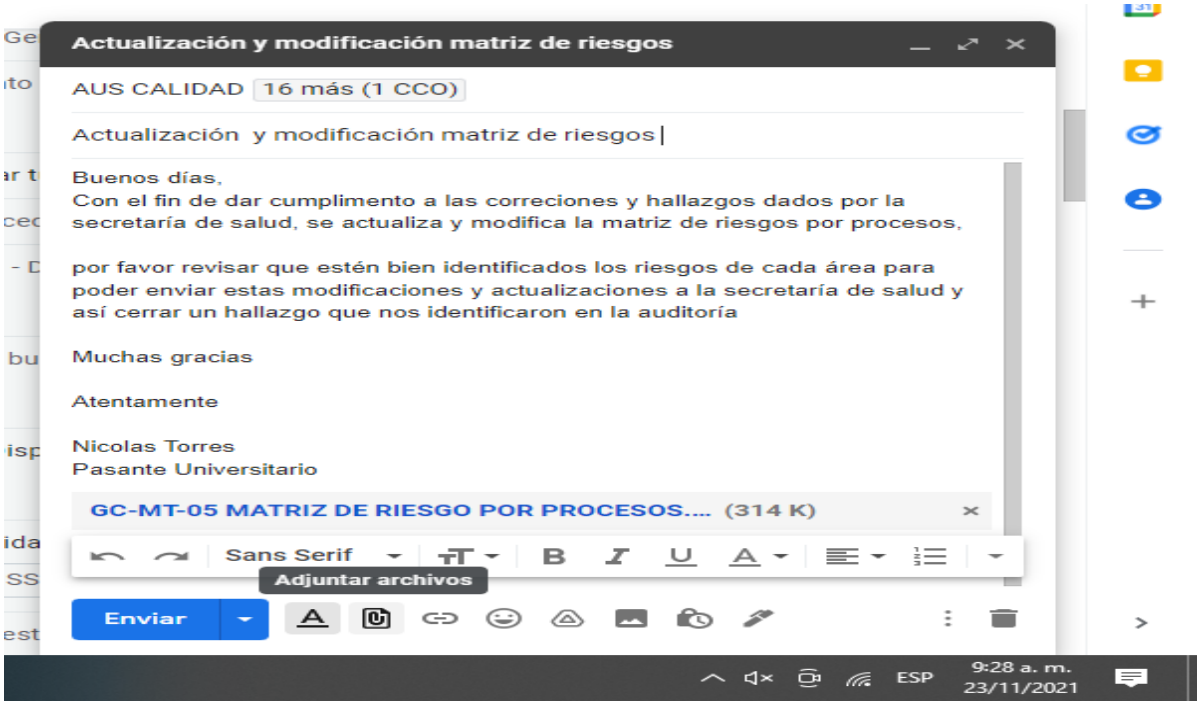
ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-
GESTIÓN DE CALIDAD
MATRIZ DE RIESGO POR PROCESOS

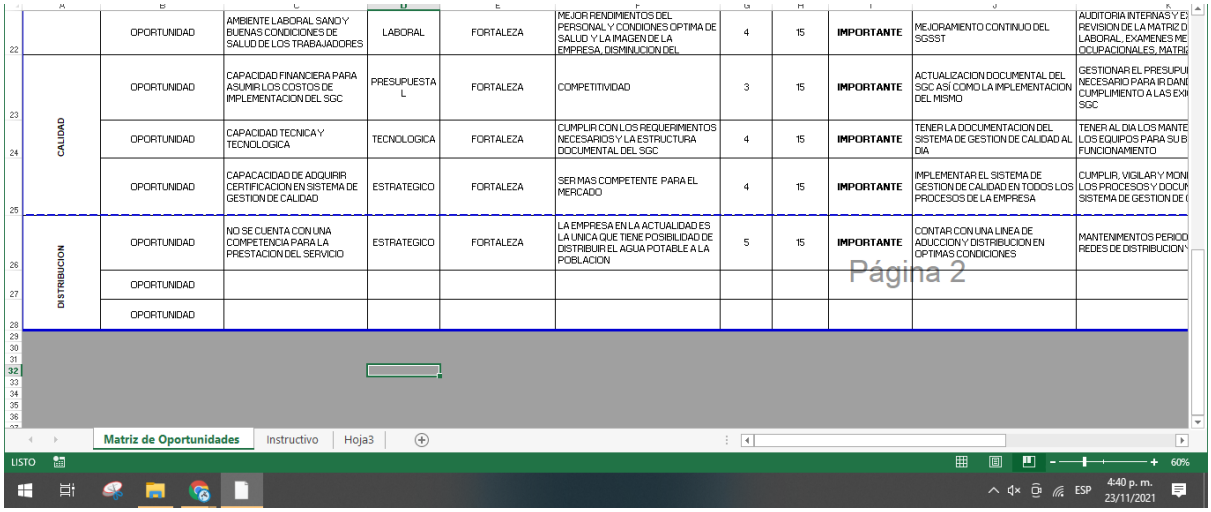
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 19/11/2021

PROCESO	RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CLASIFICACIÓN	PROBABILIDAD	IMPACTO	CALIFICACIÓN DEL RIESGO Y OPORTUNIDAD	CONTROLES EXISTENTES	ACCIÓN PARA MITIGAR EL RIESGO	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	¿SI ES UN MAT
	RIESGO	NO SUMINISTRARDE MANERA CONTINUA EL SERVICIO DE ACUEDUCTO	OPERATIVO	5	20	FUERTE	PLANES DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIA	REALIZAR MANTENIMIENTOS Y REVISIONES FRECUENTA LAS REDES DE CAPTACION Y ADUCCION DE LA PPLANT A DE TRATAMIENTO DE LA ASOCIACION DE SUSUARIOS DE SERVIVIOS DE BARCELONA QINDIO	ADMINISTRADOR	SE EVITO LA MAT
	RIESGO	NO PAGO DE FACTURAS	OPERATIVO	5	5	MODERADO	COMUNICACIÓN CON EL COMITÉ DE CAFETEROS PARA INFORMAR DE LA FALTA DE SUMINISTRO DE AGUA A LA PLANTA.	SE AGILIZA EL ANÁLISIS DE MUESTRAS	OPERADORES DE PLANTA	SE EVITO LA MAT

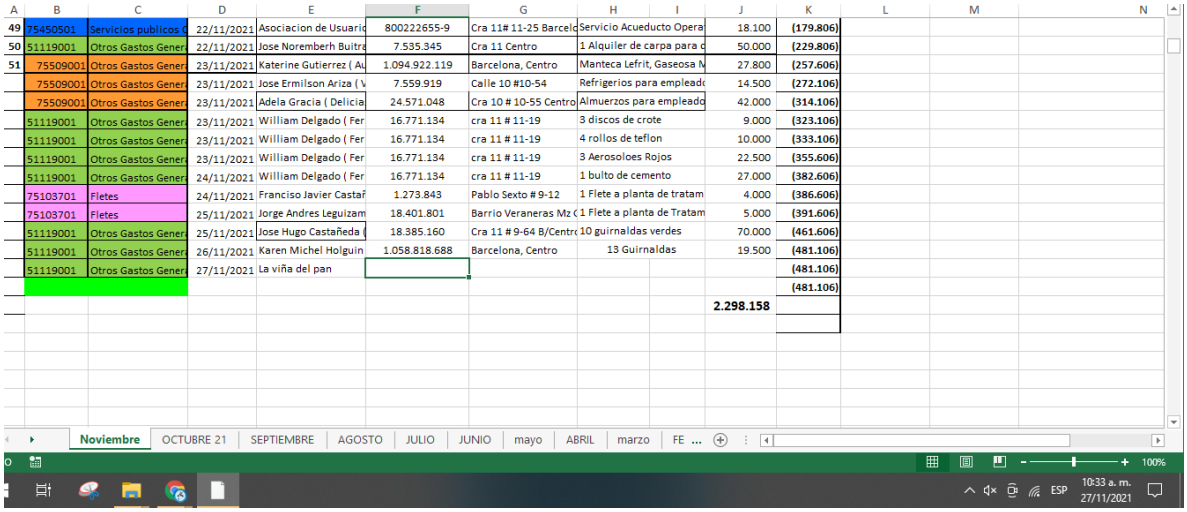
SEMANA 24 DEL 22 DE NOVIEMBRE AL 27 DE NOVIEMBRE DE 2021

- Socialización matriz de riesgos para enviar a secretaria de salud.
- Actualización de la matriz de oportunidades por procesos.
- Socialización de matriz de oportunidades
- Actualización compras de laboratorio- equipos y materiales.
- Actualización caja menor mes de noviembre





	OPORTUNIDAD	AMBIENTE LABORAL SANO Y BUENAS CONDICIONES DE SALUD DE LOS TRABAJADORES	LABORAL	FORTALEZA	MEJOR RENDIMIENTOS DEL PERSONAL Y CONDICIONES OPTIMA DE SALUD Y LA IMAGEN DE LA EMPRESA, DISMINUCION DEL	4	15	IMPORTANTE	MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SGSST	AUDITORIA INTERNAS Y EX REVISION DE LA MATRIZ D LABORAL, EXAMENES ME OCUPACIONALES, MATRIZ
CALIDAD	OPORTUNIDAD	CAPACIDAD FINANCIERA PARA ASUMIR LOS COSTOS DE IMPLEMENTACION DEL SGC	PRESUPUESTAL	FORTALEZA	COMPETITIVIDAD	3	15	IMPORTANTE	ACTUALIZACION DOCUMENTAL DEL SGC ASÍ COMO LA IMPLEMENTACION DEL MISMO	GESTIONAR EL PRESUPU NECESARIO PARA IR DANI CUMPLIMIENTO A LAS EXI SGC
	OPORTUNIDAD	CAPACIDAD TECNICA Y TECNOLOGICA	TECNOLOGICA	FORTALEZA	CUMPLIR CON LOS REQUERIMIENTOS NECESARIOS Y LA ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SGC	4	15	IMPORTANTE	TENER LA DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD AL DIA	TENER AL DIA LOS MANTE LOS EQUIPOS PARA SU B FUNCIONAMIENTO
	OPORTUNIDAD	CAPACACIDAD DE ADQUIRIR CERTIFICACION EN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	ESTRATEGICO	FORTALEZA	SER MAS COMPETENTE PARA EL MERCADO	4	15	IMPORTANTE	IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN TODOS LOS PROCESOS DE LA EMPRESA	CUMPLIR, VIGILAR Y MONI LOS PROCESOS Y DOCUM SISTEMA DE GESTION DE
DISTRIBUCION	OPORTUNIDAD	NO SE CUENTA CON UNA COMPETENCIA PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO	ESTRATEGICO	FORTALEZA	LA EMPRESA EN LA ACTUALIDAD ES LA UNICA QUE TIENE POSIBILIDAD DE DISTRIBUIR EL AGUA POTABLE A LA POBLACION	5	15	IMPORTANTE	CONTAR CON UNA LINEA DE ADUCCION Y DISTRIBUCION EN OPTIMAS CONDICIONES	MANTENIMIENTOS PERIOD REDES DE DISTRIBUCION
	OPORTUNIDAD									
	OPORTUNIDAD									

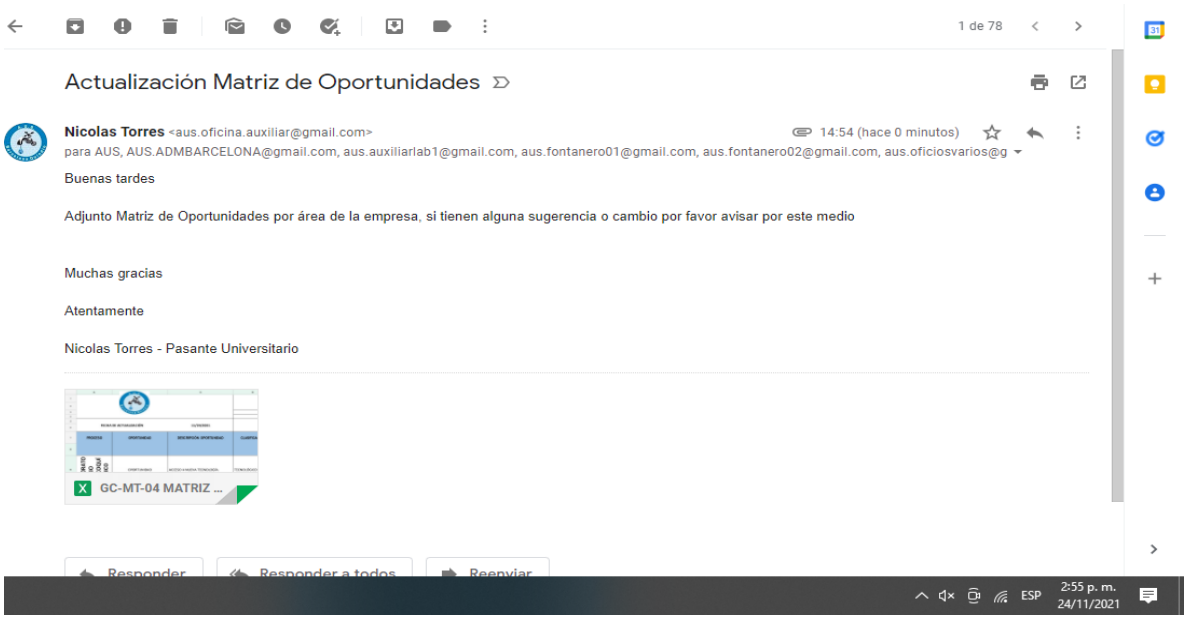


49	75450501	Servicios publicos C	22/11/2021	Asociacion de Usuario	800222655-9	Cra 11# 11-25 Barcelo	Servicio Acueducto Opera		18.100	(179.806)
50	51119001	Otros Gastos Gener	22/11/2021	Jose Noremberh Buitra	7.535.345	Cra 11 Centro	1 Alquiler de carpa para c		50.000	(229.806)
51	75509001	Otros Gastos Gener	23/11/2021	Katerine Gutierrez (Au	1.094.922.119	Barcelona, Centro	Manteca Lefrit, Gaseosa N		27.800	(257.606)
	75509001	Otros Gastos Gener	23/11/2021	Jose Ermilson Ariza (V	7.559.919	Calle 10 #10-54	Refrigerios para empleado		14.500	(272.106)
	75509001	Otros Gastos Gener	23/11/2021	Adela Gracia (Delicia	24.571.048	Cra 10 # 10-55 Centro	Almuerzos para empleado		42.000	(314.106)
	51119001	Otros Gastos Gener	23/11/2021	William Delgado (Fer	16.771.134	cra 11 # 11-19	3 discos de crote		9.000	(323.106)
	51119001	Otros Gastos Gener	23/11/2021	William Delgado (Fer	16.771.134	cra 11 # 11-19	4 rollos de teflon		10.000	(333.106)
	51119001	Otros Gastos Gener	23/11/2021	William Delgado (Fer	16.771.134	cra 11 # 11-19	3 Aerosoloes Rojos		22.500	(355.606)
	51119001	Otros Gastos Gener	24/11/2021	William Delgado (Fer	16.771.134	cra 11 # 11-19	1 bulto de cemento		27.000	(382.606)
	75103701	Fletes	24/11/2021	Franciso Javier Castañ	1.273.843	Pablo Sexto # 9-12	1 Flete a planta de tratam		4.000	(386.606)
	75103701	Fletes	25/11/2021	Jorge Andres Leguizam	18.401.801	Barrio Veraneras Mz (	1 Flete a planta de Tratam		5.000	(391.606)
	51119001	Otros Gastos Gener	25/11/2021	Jose Hugo Castañeda (	18.385.160	Cra 11 # 9-64 B/Centr	10 guirnaldas verdes		70.000	(461.606)
	51119001	Otros Gastos Gener	26/11/2021	Karen Michel Holguin	1.058.818.688	Barcelona, Centro	13 Guirnaldas		19.500	(481.106)
	51119001	Otros Gastos Gener	27/11/2021	La viña del pan						(481.106)
										(481.106)
									2.298.158	

Noviembre | OCTUBRE 21 | SEPTIEMBRE | AGOSTO | JULIO | JUNIO | mayo | ABRIL | marzo | FE ...

100%

ESP 10:33 a. m. 27/11/2021



1 de 78

Actualización Matriz de Oportunidades

Nicolas Torres <aus.oficina.auxiliar@gmail.com> 14:54 (hace 0 minutos)

para AUS, AUS.ADMBARCELONA@gmail.com, aus.auxiliarlab1@gmail.com, aus.fontanero01@gmail.com, aus.fontanero02@gmail.com, aus.oficiosvarios@g

Buenas tardes

Adjunto Matriz de Oportunidades por área de la empresa, si tienen alguna sugerencia o cambio por favor avisar por este medio

Muchas gracias

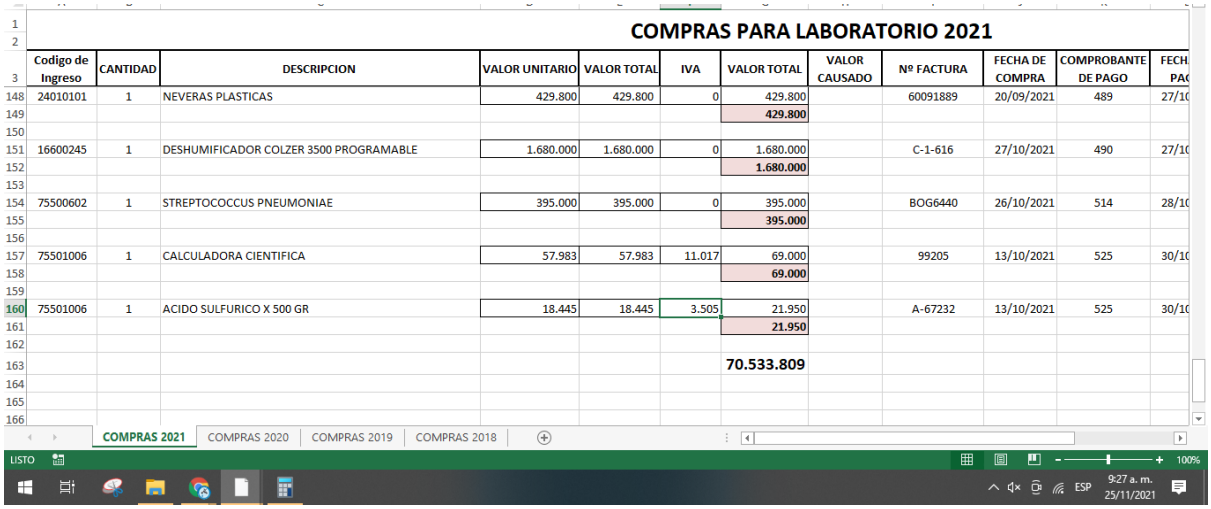
Atentamente

Nicolas Torres - Pasante Universitario

GC-MT-04 MATRIZ ...

Responder | Responder a todos | Reenviar

ESP 2:55 p. m. 24/11/2021



COMPRAS PARA LABORATORIO 2021

Codigo de Ingreso	CANTIDAD	DESCRIPCION	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	IVA	VALOR TOTAL	VALOR CAUSADO	Nº FACTURA	FECHA DE COMPRA	COMPROBANTE DE PAGO	FECH PAG
24010101	1	NEVERAS PLASTICAS	429.800	429.800	0	429.800		60091889	20/09/2021	489	27/10
						429.800					
16600245	1	DESHUMIFICADOR COLZER 3500 PROGRAMABLE	1.680.000	1.680.000	0	1.680.000		C-1-616	27/10/2021	490	27/10
						1.680.000					
75500602	1	STREPTOCOCCUS PNEUMONIAE	395.000	395.000	0	395.000		BOG6440	26/10/2021	514	28/10
						395.000					
75501006	1	CALCULADORA CIENTIFICA	57.983	57.983	11.017	69.000		99205	13/10/2021	525	30/10
						69.000					
75501006	1	ACIDO SULFURICO X 500 GR	18.445	18.445	3.505	21.950		A-67232	13/10/2021	525	30/10
						21.950					
						70.533.809					

COMPRAS 2021 | COMPRAS 2020 | COMPRAS 2019 | COMPRAS 2018

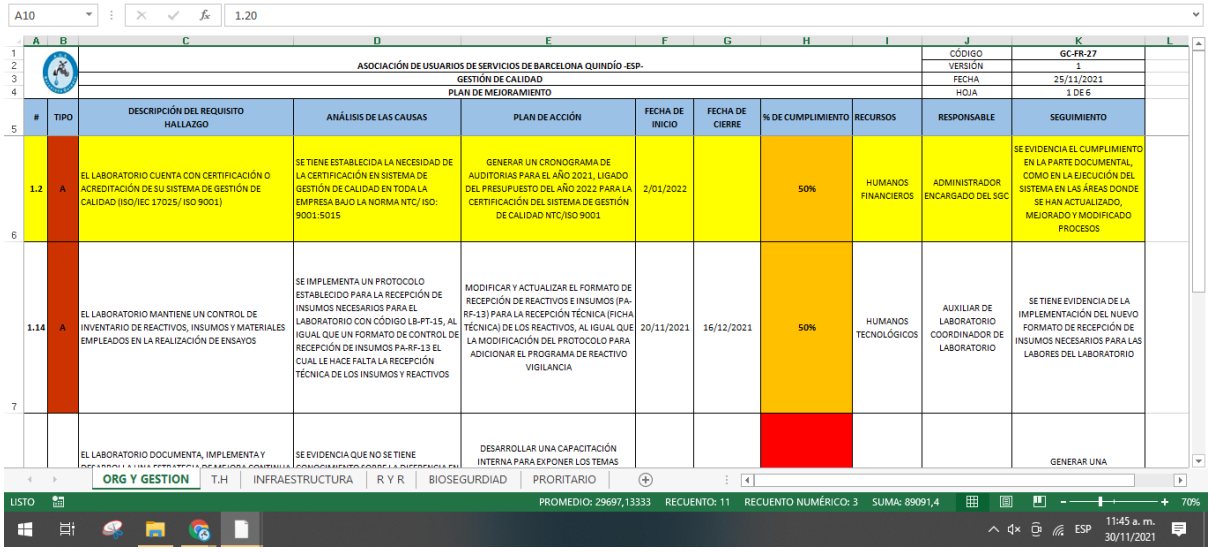
LISTO

100%

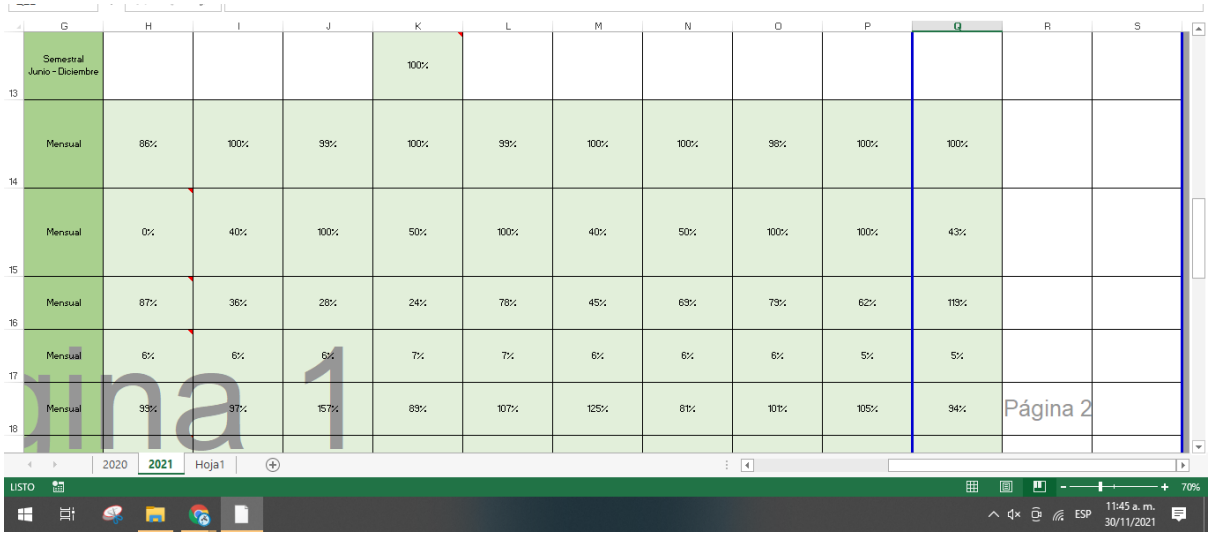
ESP 9:27 a. m. 25/11/2021

SEMANA 25 DEL 29 DE NOVIEMBRE AL 4 DE DICIEMBRE DE 2021

- Actualización indicadores de gestión mes de octubre.
- Creación formato plan de mejoramiento y diligenciamiento para presentar a secretaría de salud.



		ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BARCELONA QUINDÍO -ESP-							CÓDIGO	GC-FR-27
									VERSIÓN	1
		GESTIÓN DE CALIDAD							FECHA	25/11/2021
		PLAN DE MEJORAMIENTO							HOJA	1 DE 6
#	TIPO	DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO HALLAZGO	ANÁLISIS DE LAS CAUSAS	PLAN DE ACCIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE CIERRE	% DE CUMPLIMIENTO	RECURSOS	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO
1.2	A	EL LABORATORIO CUENTA CON CERTIFICACIÓN O ACREDITACIÓN DE SU SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (ISO/IEC 17025/ ISO 9001)	SE TIENE ESTABLECIDA LA NECESIDAD DE LA CERTIFICACIÓN EN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN TODA LA EMPRESA BAJO LA NORMA NTC/ ISO: 9001:5015	GENERAR UN CRONOGRAMA DE AUDITORIAS PARA EL AÑO 2021, LIGADO DEL PRESUPUESTO DEL AÑO 2022 PARA LA CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTC/ISO 9001	2/01/2022		50%	HUMANOS FINANCIEROS	ADMINISTRADOR ENCARGADO DEL SGC	SE EVIDENCIA EL CUMPLIMIENTO EN LA PARTE DOCUMENTAL, COMO EN LA EJECUCIÓN DEL SISTEMA EN LAS ÁREAS DONDE SE HAN ACTUALIZADO, MEJORADO Y MODIFICADO PROCESOS
1.14	A	EL LABORATORIO MANTIENE UN CONTROL DE INVENTARIO DE REACTIVOS, INSUMOS Y MATERIALES EMPLEADOS EN LA REALIZACIÓN DE ENSAYOS	SE IMPLEMENTA UN PROTOCOLO ESTABLECIDO PARA LA RECEPCIÓN DE INSUMOS NECESARIOS PARA EL LABORATORIO CON CÓDIGO LB-PT-15, AL IGUAL QUE UN FORMATO DE CONTROL DE RECEPCIÓN DE INSUMOS PA-RF-13 EL CUAL LE HACE FALTA LA RECEPCIÓN TÉCNICA DE LOS INSUMOS Y REACTIVOS	MODIFICAR Y ACTUALIZAR EL FORMATO DE RECEPCIÓN DE REACTIVOS E INSUMOS (PA-RF-13) PARA LA RECEPCIÓN TÉCNICA (FICHA TÉCNICA) DE LOS REACTIVOS, AL IGUAL QUE LA MODIFICACIÓN DEL PROTOCOLO PARA ADICIONAR EL PROGRAMA DE REACTIVO VIGILANCIA	20/11/2021	16/12/2021	50%	HUMANOS TECNOLÓGICOS	AUXILIAR DE LABORATORIO COORDINADOR DE LABORATORIO	SE TIENE EVIDENCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL NUEVO FORMATO DE RECEPCIÓN DE INSUMOS NECESARIOS PARA LAS LABORES DEL LABORATORIO
		EL LABORATORIO DOCUMENTA, IMPLEMENTA Y	SE EVIDENCIA QUE NO SE TIENE	DESARROLLAR UNA CAPACITACIÓN INTERNA PARA EXPONER LOS TEMAS						GENERAR UNA



Semestral Junio - Diciembre				100%								
Mensual	86%	100%	99%	100%	99%	100%	100%	98%	100%	100%		
Mensual	0%	40%	100%	50%	100%	40%	50%	100%	100%	43%		
Mensual	87%	36%	28%	24%	78%	45%	69%	79%	62%	119%		
Mensual	6%	6%	6%	7%	7%	6%	6%	6%	5%	5%		
Mensual	98%	97%	157%	89%	107%	125%	81%	101%	105%	94%		

Página 2

- **Anexo 7:** Acta Finalización de Pasantía

UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE CAICEDONIA

Carta de Terminación de Práctica Profesional

Por medio de la presente el que suscribe, Responsable de la Práctica Profesional del (la) **Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona Quindío –ESP-** , hace constar que: **Nicolas Alejandro Torres Forero**, Estudiante de la **Universidad del Valle, Sede Caicedonia,** de la carrera de **Administración de Empresas**, ha cumplido satisfactoriamente con las actividades asignadas para la prestación de la Práctica Profesional en el proyecto **Plan Para la Implementación de la Norma ISO 9001:2015 en la Asociación de Usuarios de Servicios de Barcelona Quindío –ESP-** , en el periodo comprendido del día **01 de Junio del 2021** , al día **30 de Noviembre del 2021**, acumulando un total de 400 horas.

La presente se extiende a petición del interesado para los fines legales que a él convengan, en la ciudad de Barcelona, Calarcá, Quindío

Atentamente

Diego Torres Martínez

Administrador AUS.

Recibido

UNIVERSIDAD DEL VALLE
Sede Caicedonia
Nit 890 399 010-6
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
Cra 14 # 4-44 Caicedonia V. Tel. 602 216 0070