



Matriz de Objetivos del Sistema de Gestión de los Laboratorios

Documento Controlado

Código: GG-MA-002

Versión: 10

Fecha de Emisión: 24-04-10

Página: 1/4

Vigencia	Año 2024	LECA: Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua LCM: Laboratorio de Calibración de Medidores					
Objetivo	Medición		Fuente de datos para la medición	Responsabilidad quien		Meta	Frecuencia
	LECA	LCM		Hace la medición	Toma las decisiones		
<p>Asegurar el total cumplimiento de los requisitos de imparcialidad, ética y confidencialidad establecidos en la política de integridad, ética, confidencialidad e imparcialidad GG-D-011, el código de integridad, ética y confidencialidad GTH-D-006, en la Carta de Compromiso de integridad y ética GTH-R-033 y el Compromiso de Confidencialidad GTH-R-026, entre los trabajadores, Servidores, Proveedores, Contratistas, Subcontratistas, Auditores y Personal autorizado para acceder a la información.</p>	<p>No. de hallazgos confirmados por incumplimiento de los requisitos de integridad, ética, confidencialidad e imparcialidad por parte del personal relacionado</p>	<p>No. de hallazgos confirmados por incumplimiento de los requisitos de integridad, ética, confidencialidad e imparcialidad por parte del personal relacionado</p>	<ul style="list-style-type: none"> Reportes presentados al Tribunal de Ética Reportes de Control Disciplinario presentados directamente para investigación Reportes de interventoría. Reportes de evaluación de proveedores. Compromiso de Confidencialidad (GTH-R-026) Carta de compromiso de integridad y Ética (GTH-R-033) Declaración de imparcialidad Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua LECA (LECA-R-076) Matriz de conflictos de interés de los laboratorios GG-MA-001 	<p>Líder del Proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> Gerente General Tribunal de ética 	<p>0 (cero hallazgos)</p>	<p>Semestral (LCM) Semestral (LECA)</p>



Matriz de Objetivos del Sistema de Gestión de los Laboratorios

Documento Controlado

Código: GG-MA-002

Versión: 10

Fecha de Emisión: 24-04-10

Página: 2/4

Vigencia		Año 2024		LECA: Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua LCM: Laboratorio de Calibración de Medidores			
Objetivo	Medición		Fuente de datos para la medición	Responsabilidad quien		Meta	Frecuencia
	LECA	LCM		Hace la medición	Toma las decisiones		
Asegurar la competencia requerida para el personal que influye en las actividades de los laboratorios.	<p>(Calificación Total de la <u>evaluación técnica al personal que influyen en las actividades de los Laboratorios LECA-R-029</u> / Valor Total esperado) *100</p> <p>Resultados de seguimiento al desempeño del analista en (ensayos de aptitud)</p>	<p>-Resultados de evaluaciones técnicas del personal</p> <p>-Resultados de aseguramiento a la validez de resultados (prueba intra laboratorio)</p> <p>-Resultados de seguimiento al desempeño (prueba inter laboratorio o ensayos de aptitud)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación Técnica del Personal Laboratorio de Calibración de Medidores (LCM-R-030) Aseguramiento a la validez de resultados (LCM) Evaluación técnica personal LECA (LECA-R-029) Inducción, reintucción, entrenamiento, supervisión y seguimiento LECA-R-083 	Líderes de Proceso	<ul style="list-style-type: none"> Gerente General Líderes de Proceso 	<p>Evaluación Técnica del Personal con Resultado Satisfactorio ($\geq 4,0$ LCM) o Bueno (LECA)</p> <p>Aseguramiento o a la validez de resultados: Resultado del sistema medición con rango aceptable ($r\&R \leq 15$ LCM)</p> <p>Evaluación del desempeño con resultado satisfactorio ($En \leq 1,0$ LCM)</p> <p>Evaluación del desempeño con resultado Bueno LECA)</p>	Anual



Matriz de Objetivos del Sistema de Gestión de los Laboratorios

Documento Controlado

Código: GG-MA-002

Versión: 10

Fecha de Emisión: 24-04-10

Página: 3/4

Vigencia		Año 2024		LECA: Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua LCM: Laboratorio de Calibración de Medidores			
Objetivo	Medición		Fuente de datos para la medición	Responsabilidad quien		Meta	Frecuencia
	LECA	LCM		Hace la medición	Toma las decisiones		
Asegurar el cumplimiento de la calidad metrológica en las operaciones de los laboratorios	$\frac{\text{(Total parámetros con cumplimiento de DPR de 0-5 \% / Total de ensayos implementados en el Laboratorio con DPR)}}{\text{Total de operaciones realizadas}} * 100$	$\frac{\text{No. de trabajos no conformes confirmados} * 100}{\text{No. total de ensayos y/o medidores procesados (LCM)}}$	<ul style="list-style-type: none"> Reportes de calibración y Revisión Reportes de los ensayos Reportes de aseguramiento metrológico y de aseguramiento de la validez de resultados. Reportes de Trabajos No Conformes. Inventario y cronograma del Aseguramiento Metrológico (LECA-R-045) Reportes de Supervisión Control de correcciones a los datos ingresados al 	Líder de proceso	Líder de proceso	<p>< 5% LCM</p> <p>< 5% LECA</p>	<p>Trimestral (LCM)</p> <p>Mensual (LECA)</p>
Asegurar la identificación y adecuación de los requisitos para los productos y servicios suministrados externamente, para garantizar su cumplimiento dentro de las obligaciones contractuales de los proveedores.	$\frac{\text{Resultado de la evaluación GG-R-010 aplicada a los contratos de proveedores de Laboratorio}}{\text{Valor Total proveedores de Laboratorio}} * 100$	<p>Resultado de la evaluación del proveedor (Criterios y valoración según GG-R-010)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Registros de evaluación del proveedor por cada contrato. Evaluación y Reevaluación de Proveedores (GG-R-010) 	Líder de proceso	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia General Líder de proceso 	<p>LECA y LCM $\geq 80\%$ (bueno) - $>90\%$ (excelente)</p>	<p>Por contrato y/o Por proveedor (LCM)</p>



Matriz de Objetivos del Sistema de Gestión de los Laboratorios

Documento Controlado

Código: GG-MA-002

Versión: 10

Fecha de Emisión: 24-04-10

Página: 4/4

Vigencia	Año 2024	LECA: Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua LCM: Laboratorio de Calibración de Medidores						
Objetivo	Medición		Fuente de datos para la medición	Responsabilidad quien		Meta	Frecuencia	
	LECA	LCM		Hace la medición	Toma las decisiones			
Generar acciones eficaces que disminuyan el índice de reincidencia de quejas y/o reclamaciones.	<u>No. Quejas y/o reclamaciones reincidentes</u> / No. total, de quejas y/o reclamaciones tratadas por prestación de los servicios ofrecidos en LECA) *100		<u>(No. quejas y/o reclamaciones Reincidentes</u> No. quejas y/o reclamaciones tratadas) *100	<ul style="list-style-type: none"> Reportes de quejas y/o reclamaciones recibidas de cliente interno y cliente Externo Reportes de quejas y/o reclamaciones tratadas 	Líder de proceso Análisis y mejora Directores de Comercial y/o Planeación Corporativa	<ul style="list-style-type: none"> Líder de Proceso Gerencia General Director Comercial 	< 5%	Trimestre (LCM) mensual (LECA)
Dar cumplimiento a los requisitos y/o condiciones pactadas para la prestación de los servicios en los laboratorios (LCM) y/o (LECA) conforme a los lineamientos estratégicos y misionales de EPA ESP.	<u>(No total de ítems de ensayo a conformidad y/o autorizados por el cliente/ No. Total, de ítems ensayo recepcionados en LECA) * 100</u> <u>(No. de Ensayos en la caracterización del agua ejecutados a conformidad/ No. total, Ensayos realizados en la caracterización del agua) *100</u>		<u>(No. de trabajos y/o servicios ejecutados a conformidad</u> No. total de trabajos y/o servicios ejecutados) x100	<ul style="list-style-type: none"> Reportes de quejas del cliente interno de los laboratorios. Reportes de quejas del cliente Externo de los laboratorios. Evaluación de satisfacción del cliente 	Líder de Proceso director Comercial y/o Planeación corporativa	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia General Líder de proceso Director Comercial 	> 95% LCM > 83 % LECA	Trimestre (LCM) Mensual (LECA)
Nombre	Mauricio Javier Zapata Montealegre			Luisa Fernanda Lozano Muñoz				
Cargo	Profesional Especializado III (rol Director Técnico LCM)			Profesional Especializado I (rol Director Técnico LECA)				
Elaboró								
Nombre	Andrés Felipe Gómez Salazar			María Isabel López Martínez				
Cargo	Subgerente Técnico			Gerente General (E)				
	Revisó			Aprobó				