

NO CONFORMIDAD Y PLAN DE CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS - PCAC				N°	1 de 5
<b>CÓDIGO:</b>	09-LAC-20	<b>OEC:</b>	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP - SIGLA: EAAB - ESP	<b>FECHA:</b>	2022-09-30
<b>Descripción:</b>	Las actividades de laboratorio no se llevan a cabo de manera que cumplan los requisitos de las organizaciones que otorgan reconocimiento.				
<b>Requisito aplicable:</b>	ISO/ IEC 17025:2017	<b>Numeral:</b>	5.4; RAC 3.0-01 Versión 08, numeral 10.2, CEA-3.0-06 Versión 03 numeral 9.2		
<b>Evidencia objetiva:</b>	<p>El OEC no suministró para etapa 1 los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>los formatos del sistema de gestión requeridos en el Anexo D. Ejemplos: <ul style="list-style-type: none"> <li>MPMU0602F01 Estipulaciones técnicas y MPMU0602F04 Estipulaciones técnicas y condiciones de servicio, referenciados para dar respuesta a 4.2.1. y el F04 al 7.1.3</li> <li>Formato: MPEE0108F01 Planificación de cambios, referenciado para dar respuesta a 5.7.b)</li> <li>Procedimiento MPFD0801P Producción documental, referenciado para dar respuesta a 8.4.2</li> </ul> </li> <li>La nota sobre incertidumbre incluida en los certificados de calibración, emitidos por el Laboratorio de medidores, es diferente de la nota explicativa exigida en el CEA3.0-06 que dice: “La incertidumbre expandida de la medición reportada se establece como la incertidumbre estándar de medición multiplicada por el factor de cobertura “k” y la probabilidad de cobertura, la cual debe ser aproximada al 95% y no menor a este valor” Ejemplos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Certificado No. 2022006206-2022, fecha de Generación 2022-08-04, fecha de calibración 2022-08-04, medidor DN 15, serie: 13828140, R160;</li> <li>Certificado No. 2022007047-2022, fecha de expedición 2022-08-20, fecha de calibración 2022-08-020, medidor DN 15 , serie: A17FA152149, R315;</li> <li>Certificado No. 2022002012-2022, fecha de expedición 2022-05-09, fecha de calibración 2022-03-23, medidor DN 15 , serie: 031315, CLASE C;</li> <li>Certificado No. 2022001183-2022, fecha de expedición 2022-03-24, fecha de calibración 2022-03-24, medidor DN 15, serie: 15485, R160;</li> <li>Certificado No. 2022001277-2022, fecha de expedición 2022-03-29, fecha de calibración 2021-08-21, medidor DN 15, serie: 10223857, CLASE C;</li> <li>Certificado No. 2022002197-2022, fecha de expedición 2022-05-13, fecha de calibración 2022-05-13, medidor DN 15, serie: 6498595, R160;</li> </ul> </li> </ol>				
PLAN DE CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS DEL OEC					
Corrección (C):* Acción tomada para eliminar la No Conformidad	Fecha de implementación*	Evidencia de implementación*:			
<ol style="list-style-type: none"> <li>MPMU0602F01 “Estipulación técnica y condiciones de servicio de análisis de aguas cotizado” En evaluación se aclaró que este formato aplica para laboratorio de ensayos de aguas. <b>No aplica para calibración.</b>  MPMU0602F04 “Estipulaciones técnicas y condiciones de servicio” En evaluación se aclaró que este formato aplica para laboratorio de ensayos de Suelos y Materiales. <b>No aplica para calibración.</b>  Remitir a ONAC el formato MPEE0108F01 Planificación de cambios, aclarando que no se adjuntó para etapa 1.</li> </ol>	2022-10-31	<ol style="list-style-type: none"> <li>Comunicación dirigida a ONAC remitiendo el formato MPEE0108F01 Planificación de cambios, aclarando que no se adjuntó para etapa 1.</li> </ol>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>Tratamiento trabajo no conforme porque la nota sobre incertidumbre no corresponde textualmente a la nota definida en el CEA3.0-06</li> </ol>	2022-09-30	<ol style="list-style-type: none"> <li>MPCS0203F01 Trabajo de calibración no conforme.</li> </ol>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>Modificar los siguientes certificados citando la nota explicativa textualmente como lo exige el CEA3.0-06 “La incertidumbre expandida de la medición reportada se establece como la incertidumbre estándar de medición multiplicada por el factor de cobertura “k” y la probabilidad de cobertura, la cual debe ser aproximada al 95% y no menor a este valor”: - Certificado No. 2022006206-2022, medidor DN 15, serie: 13828140, R160; - Certificado No. 2022007047-2022, DN 15, serie: A17FA152149, R315;</li> </ol>	2022-11-30	<ol style="list-style-type: none"> <li>Certificados modificados con memorando de remisión al cliente</li> </ol>			

- Certificado No. 2022002012-2022, medidor DN 15, serie: 031315, CLASE C; - Certificado No. 2022001183-2022, medidor DN 15, serie: 15485, R160; - Certificado No. 2022001277-2022, medidor DN 15, serie: 10223857, CLASE C; - Certificado No. 2022002197-2022, medidor DN 15, serie: 6498595, R160;		
--	--	--

**Descripción de la(s) Causa(s) (CA)\***

5. No se realizó revisión antes de enviar la documentación al ONAC para ejecución de etapa 1. No se ha definido ni implementado un control para realizar dicha revisión.
2. Se realizó la actualización del formato MPFC0204F01 certificado de calibración, sin verificar que se cumplan los CEA.
3. No se revisa el cumplimiento de los CEA cada vez que se actualizan o crean los formatos del SG.

<b>Acción Correctiva (AC)*:</b> Acción tomada para eliminar la causa de la No Conformidad	<b>Fecha de implementación*</b>	<b>Evidencia de implementación *:</b>
---	---------------------------------	---------------------------------------

1. Definir responsable y control para realizar la revisión de la documentación antes de enviar al ONAC para ejecución de etapa 1 en evaluaciones.	2022-12-15	1.1 Matriz de responsabilidades y autoridades modificada  1.2 Evidencia de entrega de Matriz de responsabilidades y autoridades al responsable de revisión de documentación para entregar al ONAC.  1.3 Anexo 6 Manual Sistema Único de Gestión
2. Modificar el formato MPFC0204F01 certificado de calibración, registrando la nota textualmente sobre incertidumbre de forma tal que sea igual a la nota definida en el CEA3.0-06	2022-10-31	2.0 MPFC0204F01 certificado de calibración.
3. Establecer que cada vez que se modifique un formato se debe revisar el cumplimiento de los CEA del ONAC por parte del Responsable Técnico del Laboratorio y el Facilitador del SUG DST.	2022-12-15	3.0 Anexo 5 Manual Sistema Único de Gestión
4. Registrar en el aplicativo corporativo mapa de procesos en cada solicitud de modificación de formato la revisión y cumplimiento de los CEA para la nueva versión del documento.	2022-12-15	Registro fotográfico solicitud de modificación de formato tramitada por el aplicativo corporativo mapa de procesos
5. Divulgar los siguientes documentos modificados: -Matriz de responsabilidades y autoridades - Matriz de responsabilidades y autoridades modificada - MPFC0204F01 certificado de calibración. - Anexo 5 Manual Sistema Único de Gestión	2023-01-15	4.0 Lista de asistencia divulgación de documentos
6. Evaluar la eficacia de las AC tomadas	2023-01-16	5.0 Informe de evaluación de la eficacia de las AC tomadas

**APROBACIÓN DE PLAN DE CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS DEL OEC**

No. Revisión	Fecha	C	AC	OBSERVACIÓN	ACEPTADA	
					SI	NO
1	2022-10-07	X		-No se contempla la corrección de los certificados de calibración relacionados en la evidencia .- La corrección 2 corresponde a una acción correctiva		X
			X	No se contempla la divulgación de los documentos modificados y la respectiva evaluación de la eficacia de las AC tomadas		X

2	2022-10-27	X		Las correcciones y acciones correctivas propuestas se consideran adecuadas.	X	
<b>EVALUACIÓN COMPLEMENTARIA (Diligenciado equipo de evaluación)</b>						
Evidencias de implementación de correcciones y acciones correctivas					<b>ACEPTADA</b>	
					SI	NO
<b>Correcciones</b>						
1.						
2.						
<b>Acciones Correctivas</b>						
1.						
2.						
Conclusión:						
Fecha:	(Elija fecha)	Líder del equipo:		<b>Estado de la No Conformidad</b>		
Experto(s):				Resuelta:	SI	NO

<b>NO CONFORMIDAD Y PLAN DE CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS - PCAC</b>				N°	2 de 5
<b>CÓDIGO:</b>	09-LAC-20	<b>OEC:</b>	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP - SIGLA: EAAB - ESP	<b>FECHA:</b>	2022-09-30
<b>Descripción:</b>	El OEC no ha implementado las medidas, realiza el seguimiento de, ni revisa periódicamente todas las medidas para controlar la interferencia o influencias adversas en las actividades de laboratorio y la separación eficaz entre áreas en las cuales hay actividades de laboratorio incompatibles.				
<b>Requisito aplicable:</b>	ISO/ IEC 17025:2017	<b>Numeral:</b>	6.3.4		
<b>6Evidencia objetiva:</b>	Durante la visita al laboratorio de medidores se observa que, en la sala asignada para almacenar medidores nuevos (que van a ser calibrados, o que están listos para entrega) se almacenan también repuestos, bicicletas y se hace la recepción de los clientes que llegan a entregar o reclamar los medidores. No hay una separación de áreas ni control eficaz que permita asegurar la integridad del ítem de calibración.				
<b>PLAN DE CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS DEL OEC</b>					
<b>Corrección ©:* Acción tomada para eliminar la No Conformidad</b>	<b>Fecha de implementación*</b>	<b>Evidencia de implementación *:</b>			
1. Organizar la sala asignada para almacenar medidores nuevos (que van a ser calibrados, o que están listos para entrega) . Dar de baja los equipos fuera de servicio que se encuentran en el área . Sacar los elementos que no estén relacionados con el almacenamiento de medidores nuevos (repuestos, bicicletas).	2023-01-16	1. Registro fotográfico del área de almacenamiento de medidores.			
2. Señalar el área de almacenamiento indicando la prohibición de almacenamiento de elementos extraños (diferentes a medidores).	2023-01-16	2. Registro fotográfico del área de almacenamiento de medidores con señalización.			
3. Independizar el área de almacenamiento de medidores del área de atención al cliente que entrega o reclama medidores.	2023-01-16	3. Registro fotográfico del área de almacenamiento de medidores separada del área de atención al cliente.			
<b>Descripción de la(s) Causa(s) (CA)*</b>					
1. No se han definido las características de almacenamiento de medidores.					
2. No se ha establecido la responsabilidad para almacenamiento de medidores.					
3. No se ha limitado el acceso del personal al área de almacenamiento.					
4. No se verifica periódicamente el correcto almacenamiento de acuerdo a especificaciones definidas.					
<b>Acción Correctiva (AC)*: Acción tomada para eliminar la causa de la No Conformidad</b>	<b>Fecha de implementación*</b>	<b>Evidencia de implementación *:</b>			

1. Asignar la responsabilidad al personal para el correcto almacenamiento de medidores y definir los funcionarios que tendrán acceso al área.	2022-12-26	1.1 Matriz de responsabilidades y autoridades modificada 1.2 Comunicado del Director de Servicios Técnicos asignando la responsabilidad.
2. Establecer y documentar las buenas prácticas de almacenamiento de los medidores (incluye especificación de área para atender a clientes), las cuales serán supervisadas.	2022-12-26	2. MPFC0201P Recepción, Manipulación, Almacenamiento y Entrega de Medidores
3. Establecer la supervisión al personal designado como responsable de la recepción, almacenamiento y entrega de medidores.	2022-12-26	3. Registro de supervisión actividad de recepción, almacenamiento y entrega de medidores.
4. Evaluar los riesgos de no disponer de controles efectivos para asegurar la integridad de los medidores nuevos		4. (Si es necesario) Actualizar la matriz de riesgos por procesos <b>Nota del Evaluador Líder</b> <b>Matriz se riesgos actualizada (si aplica)</b>

**APROBACIÓN DE PLAN DE CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS DEL OEC**

No. Revisión	Fecha	C	AC	OBSERVACIÓN	ACEPTADA	
					SI	NO
1	2022-10-07	X		Las correcciones se consideran adecuadas	X	
			X	No se han evaluado los riesgos de no disponer de controles efectivos para asegurar la integridad de los medidores nuevos y si es necesario actualizar la matriz de riesgos y oportunidades		X
2	2022-10-27		x	Las AC se consideran adecuadas	X	

**EVALUACIÓN COMPLEMENTARIA (Diligenciado equipo de evaluación)**

Evidencias de implementación de correcciones y acciones correctivas					ACEPTADA	
					SI	NO
<b>Correcciones</b>						
1.						
2.						
<b>Acciones Correctivas</b>						
1.						
2.						
Conclusión:						
<b>Fecha:</b>	(Elija fecha)	<b>Líder del equipo:</b>		<b>Estado de la No Conformidad</b>		
<b>Experto(s):</b>				<b>Resuelta:</b>	SI	NO

**NO CONFORMIDAD Y PLAN DE CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS - PCAC**

				N°	3 de 5
<b>CÓDIGO:</b>	09-LAC-20	<b>OEC:</b>	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP - SIGLA: EAAB - ESP	<b>FECHA:</b>	2022-09-30
<b>Descripción:</b>	El OEC no asegura que todos los documentos se aprueban en cuanto a su adecuación antes de su emisión por personal autorizado se revisan periódicamente, y se actualizan, según sea necesario;				
<b>Requisito aplicable:</b>	ISO/ IEC 17025:2017	<b>Numeral:</b>	8.3.2 b)		
<b>Evidencia objetiva:</b>	No se evidencia que el laboratorio revise y de ser necesario, actualice sus documentos cada 2 años tal como se establece en el procedimiento: Documentación de Procesos MPFD0802P Versión: 07, política de				

operación 13: “Es responsabilidad del líder del proceso y del facilitador del SUG revisar y actualizar en caso de ser necesario, cada dos (2) años la documentación de su proceso, dejando evidencia de su revisión en formato MPFD0801F05 “Ayuda de memoria”. La contabilización de los dos años inicia desde la fecha de aprobación del documento vigente. Si producto de la revisión el documento no necesita actualización esta revisión quedará registrada en la ayuda de memoria respectiva y en el control de cambios del documento respectivo

En el listado maestro CHE. Csv se evidencia que algunos documentos tienen fecha de aprobación del 2018, 2019 o 2020 y no se presenta el registro MPFD 0801F05 “Ayuda de memoria” que permita verificar la revisión de los documentos. Ejemplos:

- Documento MPFCC Caracterización de proceso, no tiene fecha de aprobación. Cargue en el mapa de procesos 28/12/2018.
- Instructivo: MPFC0201I01 Versión: 02 Recepción, manipulación, almacenamiento y entrega medidores - Control de ingreso y supervisión en la calibración, tiene fecha de aprobación 2020-01-07

**PLAN DE CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS DEL OEC**

<p>1. Documentar en MPFD 0801F05 “Ayuda de memoria” la revisión realizada a MPFCC Caracterización de proceso.</p> <p>Revisar el Instructivo: MPFC0201I01 Versión: 02 Recepción, manipulación, almacenamiento y entrega medidores - Control de ingreso y supervisión en la calibración y en caso necesario modificarlo o de lo contrario documentar en MPFD 0801F05 “Ayuda de memoria” la revisión realizada</p>	<p align="center">2022-12-15</p>	<p>1.1 MPFD 0801F05 “Ayuda de memoria”</p> <p>1.2 Instructivo: MPFC0201I01 Versión: 02 Recepción, manipulación, almacenamiento y entrega medidores - Control de ingreso y supervisión en la calibración, modificado.</p>
<p>2. Revisar documentos identificando cuales superan el periodo de revisión establecido en el procedimiento Documentación de Procesos MPFD0802P y revisión de los mismos con registro en MPFD 0801F05 “Ayuda de memoria”</p>	<p align="center">2023-01-16</p>	<p>2.1 MPFD 0801F05 “Ayuda de memoria”</p> <p>2.2 Documentos actualizados (si aplica)</p> <p>2.3 Listado maestro CHE</p>

**Descripción de la(s) Causa(s) (CA)\***

1. El control para actualización de documentos en los periodos definidos se realiza de forma manual

<b>Acción Correctiva (AC)*:</b> Acción tomada para eliminar la causa de la No Conformidad	<b>Fecha de implementación*</b>	<b>Evidencia de implementación*:</b>
<p>1. Configurar un control mediante una herramienta informática que permita generar alarmas con 6 meses de anticipación al vencimiento de la frecuencia de revisión de cada documento.</p>	<p align="center">2023-01-16</p>	<p>1.0 Registro fotográfico de herramienta informática con generación de alarmas para documentos próximos a revisar</p>
<p>2. Establecer plan de actualización documental e ingresarlo en la herramienta informática creada.</p> <p>Implementar la revisión documental registrando la ejecución de la actividad en la herramienta informática definida.</p>	<p align="center">2023-01-16</p>	<p>2.1 Registro fotográfico de la actualización documental utilizando la herramienta informática definida:</p> <p>2.2 Registro fotográfico de herramienta informática evidenciando la metodología desde la generación de la alarma para revisión del documento hasta el cargue del documento modificado y registro de cumplimiento de la actividad de revisión</p>
<p>3 . Divulgar los siguientes documentos modificados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instructivo: MPFC0201I01 Versión: 02 Recepción, manipulación, almacenamiento y entrega medidores - Control de ingreso y supervisión en la calibración, modificado</li> <li>- Documentos actualizados (si aplica)</li> <li>- Metodología para el control de revisión de documentos</li> </ul>	<p align="center">2023-01-15</p>	<p>3. Lista de asistencia divulgación de documentos</p>

4. Evaluar la eficacia de las AC tomadas	2023-01-16	4. Informe de evaluación de la eficacia de las AC tomadas
--	------------	---

**APROBACIÓN DE PLAN DE CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS DEL OEC**

No. Revisión	Fecha	C	AC	OBSERVACIÓN	ACEPTADA	
					SI	NO
		X		Las correcciones se consideran adecuadas	X	
1	2022-10-07		X	1. La evidencia de la AC 2 no es coherente con la AC propuesta 2. La AC 3 no es clara. ¿Cuál es el alcance de la implementación? Esta actividad debe corresponder a la ejecución de la AC 2 3. No se contempla la divulgación de los documentos modificados y la respectiva evaluación de la eficacia de las AC tomadas		X
2	2022-10-27		X	Las AC se consideran adecuadas	X	

**EVALUACIÓN COMPLEMENTARIA (Diligenciado equipo de evaluación)**

Evidencias de implementación de correcciones y acciones correctivas				ACEPTADA	
				SI	NO
<b>Correcciones</b>					
1.					
2.					
<b>Acciones Correctivas</b>					
1.					
2.					
Conclusión:					
<b>Fecha:</b>	(Elija fecha)	<b>Líder del equipo:</b>		<b>Estado de la No Conformidad</b>	
<b>Experto(s):</b>				<b>Resuelta:</b>	SI NO

NO CONFORMIDAD Y PLAN DE CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS - PCAC				N°	4 de 5
<b>CÓDIGO:</b>	09-LAC-20	<b>OEC:</b>	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP - SIGLA: EAAB - ESP	<b>FECHA:</b>	2022-09-30
<b>Descripción:</b>	No en todos los casos el OEC asegura que las desviaciones a los métodos para todas las actividades de laboratorio, solamente se suceden si la desviación ha sido documentada, justificada técnicamente, autorizada y aceptada por el cliente.				
<b>Requisito aplicable:</b>	ISO/ IEC 17025:2017	<b>Numeral:</b>	7.2.1.7		
<b>Evidencia objetiva:</b>	Durante la testificación del medidor DN 25, VOLUMÉTRICO serie: 16014112 R160. se evidenció que en el Q3, al momento del cierre de la válvula al final de cada repetición, no todo el volumen de agua que pasa por el medidor es recolectado en el RVM dado que parte de este cae al piso y parte a la base de la báscula del banco BG-03, hecho que representa un incumpliendo del método de calibración NTC/ISO 4064-2: 2016 que exige la recolección del 100% del agua que pasa por el medidor.				

**PLAN DE CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS DEL OEC**

Corrección (C):* Acción tomada para eliminar la No Conformidad	Fecha de implementación*	Evidencia de implementación*:
1. Tratamiento trabajo no conforme porque no todo el volumen de agua que pasa por el medidor es recolectado en el RVM dado que parte de este cae al piso y parte a la base de la báscula del banco BG-03.	2022-09-30	1. MPC0203F01 Trabajo de calibración no conforme.
2. Eliminar los embudos plásticos y adecuar la tubería para que llegue directamente al recipiente metálico, garantizando la recolección del 100% del agua que pasa por el medidor.	2022-10-17	2. Video de calibración (evidencia de cambio

		realizado en bancos y calibración de medidor de 1")
<b>Descripción de la(s) Causa(s) (CA)*</b>		
1. No se realizaron pruebas de funcionamiento del banco para Q3 de 1" ya que la demanda de calibración en este diámetro es baja.		
2. No se ha establecido que las verificaciones del método se deben realizar en los extremos del alcance de forma que se asegure que el método se aplica correctamente en todo el intervalo de calibración.		
<b>Acción Correctiva (AC)*:</b> Acción tomada para eliminar la causa de la No Conformidad	<b>Fecha de implementación*</b>	<b>Evidencia de implementación*:</b>
1. Modificar el MPFC0206P procedimiento verificación de Métodos del Laboratorio de Medidores, establecido que las verificaciones del método se deben realizar en los extremos del alcance.	2023-01-05	1. MPFC0206P procedimiento verificación de Métodos del Laboratorio de Medidores
2. Actualizar la verificación del método incluyendo la calibración de un medidor de 1"	2023-01-15	2. Informe de verificación de método
3. Revisar el alcance acreditado, según el resultado de la AC2	2023-01-16	3. Alcance de acreditado ajustado para actualización (Si aplica)
3. Evaluar los riesgos de no hacer pruebas de funcionamiento de los bancos nuevos	2023-01-15	4. (Si es necesario) Actualizar la matriz de riesgos por procesos <b>Nota del evaluador líder</b> Matriz de riesgos actualizada (si aplica)
4. Divulgar la modificación del MPFC0206P procedimiento verificación de Métodos del Laboratorio de Medidores	2023-01-15	5. Lista de asistencia divulgación de documentos
5. Evaluar la eficacia de las AC tomadas	2023-01-16	6. Informe de evaluación de la eficacia de las AC tomadas

**APROBACIÓN DE PLAN DE CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS DEL OEC**

No. Revisión	Fecha	C	AC	OBSERVACIÓN	ACEPTADA	
					SI	NO
2022-10-05	2022-10-07	X		Las correcciones propuestas se consideran adecuadas	X	
			X	5. No se han evaluado los riesgos de no hacer pruebas de funcionamiento de los bancos nuevos y si es necesario actualizar la matriz de riesgos y oportunidades 6. No se contempla la revisión del alcance acreditado, según el resultado de la AC2 7. No se contempla la divulgación de los documentos modificados y la respectiva evaluación de la eficacia de las AC tomadas		X
2	2022-10-27	X		Las acciones correctivas propuestas se consideran adecuadas	X	

**EVALUACIÓN COMPLEMENTARIA (Diligenciado equipo de evaluación)**

Evidencias de implementación de correcciones y acciones correctivas	ACEPTADA	
	SI	NO
<b>Correcciones</b>		
1.		
2.		
<b>Acciones Correctivas</b>		
1.		
2.		
Conclusión:		

<b>Fecha:</b>	(Elija fecha)	<b>Líder del equipo:</b>		<b>Estado de la No Conformidad</b>			
<b>Experto(s):</b>				<b>Resuelta:</b>	SI		NO

NO CONFORMIDAD Y PLAN DE CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS - PCAC				N°	5 de 5
<b>CÓDIGO:</b>	09-LAC-20	<b>OE:</b>	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP - SIGLA: EAAB - ESP	<b>FECHA:</b>	2022-09-30
<b>Descripción:</b>	El Laboratorio no asegura la implementación del procedimiento para la revisión de solicitudes, ofertas y contratos				
<b>Requisito aplicable:</b>	ISO/ IEC 17025:2017	<b>Numeral:</b>	7.1.1		
<b>Evidencia objetiva:</b>	No se presenta evidencia objetiva de que el laboratorio envíe al cliente el documento MPMU0602F02 Información de servicios de calibración del laboratorio de medidores junto con las cotizaciones, tal como se establece en el procedimiento MPMU0602P Venta Servicios de la Dirección Servicios Técnicos, Versión: 04, actividad. 3.2. Ejemplos: e-mails correspondientes al envío de las cotizaciones 20134745 de fecha 2022-05-03, 20135107 de fecha 2022-05-03 y 20134272 de fecha 2022-05-03. Las cotizaciones solo incluyen el precio de los servicios.				

**PLAN DE CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS DEL OE**

<b>Corrección (C):*</b> Acción tomada para eliminar la No Conformidad	<b>Fecha de implementación*</b>	<b>Evidencia de implementación*:</b>
1. Entregar al cliente de las cotizaciones 20134745 de fecha 2022-05-03, 20135107 de fecha 2022-05-03 y 20134272 de fecha 2022-05-03. Con condiciones del servicio ofrecido	2022-11-30	1. Correos de remisión de cotizaciones con condiciones del servicio al cliente, entregados al cliente.

**Descripción de la(s) Causa(s) (CA)\***

- No se verifica periódicamente que se envíen correctamente las cotizaciones de servicio a los clientes.
- 

<b>Acción Correctiva (AC):*</b> Acción tomada para eliminar la causa de la No Conformidad	<b>Fecha de implementación*</b>	<b>Evidencia de implementación*:</b>
1. Actualización del procedimiento MPMU0602P Venta Servicios de la Dirección Servicios Técnicos, especificando la actividad y responsabilidad para enviar al cliente el documento MPMU0602F02 Información del servicio de calibración del laboratorio de medidores, junto con las cotizaciones y que previo al envío de dicho documento el responsable técnico del laboratorio debe revisarlo y firmarlo.	2022-11-15	1. Procedimiento MPMU0602P Venta Servicios de la Dirección Servicios Técnicos
2. Reentrenamiento en el procedimiento MPMU0602P Venta Servicios de la Dirección Servicios Técnicos	2022-11-15	2.1 Lista de asistencia 2.2 Registro de evaluación
3. Establecer la supervisión de la actividad de venta de servicios para verificar periódicamente que junto a la cotización se anexa el documento MPMU0602F02 Información del servicio de calibración del laboratorio de medidores	2022-12-15	3.0 MPEH0502I01 Instructivo Inducción, Entrenamiento y Autorización específico en el cargo, Dirección Servicios Técnicos
4. Implementar la supervisión de la actividad de venta de servicios	2022-12-23	4.0 Registro de supervisión
5. Evaluar los riesgos de no enviar a los clientes la información completa de las condiciones del servicio	2022-01-15	5.0 (Si es necesario) Actualizar la matriz de riesgos por procesos <b>Nota del evaluador líder</b> Matriz de riesgos actualizada (si aplica)

**APROBACIÓN DE PLAN DE CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS DEL OE**

No. Revisión	Fecha	C	AC	OBSERVACIÓN	ACEPTADA	
					SI	NO

1	2022-10-07	X		- Las correcciones propuestas son acciones correctivas. No se definen acciones que impliquen la entrega de las cotizaciones con condiciones del servicio ofrecido		X
			X	- No se han evaluado los riesgos de no enviar a los clientes la información completa de las condiciones del servicio y si es necesario actualizar la matriz de riesgos y oportunidades - Es necesario revisar las AC acorde con la observación realizada a las acciones de corrección		X
2	2022-10-27	X	X	Las correcciones y AC se consideran adecuadas	X	
<b>EVALUACIÓN COMPLEMENTARIA (Diligenciado equipo de evaluación)</b>						
<b>Evidencias de implementación de correcciones y acciones correctivas</b>					<b>ACEPTADA</b>	
					SI	NO
<b>Correcciones</b>						
1.						
2.						
<b>Acciones Correctivas</b>						
1.						
2.						
Conclusión:						
<b>Fecha:</b>	(Elija fecha)	<b>Líder del equipo:</b>		<b>Estado de la No Conformidad</b>		
<b>Experto(s):</b>				<b>Resuelta:</b>	SI	NO