

	<b>MANUAL</b>	<b>Código</b> : GPMA004
	<b>Gestión de Calidad de los Laboratorios de Ensayo – GPDP</b>	<b>Revisión</b> : 02 <b>Aprobado</b> : GG <b>Fecha</b> : 2015.07.07 <b>Página</b> : 1 de 21

La Gerencia General de SEDAPAL a fin de demostrar que los laboratorios de la Gerencia de Producción y Distribución Primaria operan un sistema de gestión, con personal técnicamente competente y capaz de generar resultados técnicamente válidos, aprueba el presente

## **MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS LABORATORIOS DE ENSAYO – GPDP**

Marco Vargas Medina  
Gerente General (e)

	<b>MANUAL</b>	<b>Código</b> : GPMA004
	<b>Gestión de Calidad de los Laboratorios de Ensayo – GPDP</b>	<b>Revisión</b> : 02 <b>Aprobado</b> : GG <b>Fecha</b> : 2015.07.07 <b>Página</b> : 2 de 21

## 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

- 1.1** El presente Manual describe el Sistema de Gestión para las actividades administrativas y técnicas de los Laboratorios de Ensayo de Agua de la Gerencia de Producción y Distribución Primaria, diseñados para cumplir con los requisitos de la Norma Técnica Peruana NTP ISO/IEC 17025:2006 "Requisitos Generales para La Competencia de Laboratorios de Ensayo y Calibración".
- 1.2** El Sistema de Gestión de Calidad de los Laboratorios se suma al Sistema de Gestión Integrado (SGI): Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad de la Información, basado en las Normas ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO/IEC 27001 respectivamente, siendo parte de la mejora continua.
- 1.3** El alcance de la acreditación con INDECOPI aplica a los ensayos de Primera Parte del Equipo Evaluación de Calidad:  
Dirección : Av. Ramiro Prialé N° 210 El Agustino, Lima - Perú  
Ubicación : Detrás del Reservoirio Vicentelo 5
- 1.4** Los Laboratorios de Análisis de Agua utilizan métodos de ensayos normalizados y los desarrollados por los laboratorios, cuyos campos de ensayo se encuentran definidos en:
- GPDA003 Memoria Descriptiva del Laboratorio de Biología y Desinfección del Equipo Gestión Integral de Plantas.
  - GPDA004 Memoria Descriptiva del Laboratorio Físicoquímico del Equipo Gestión Integral de Plantas.
  - GPDA018 Memoria Descriptiva del Área de Evaluación Biológica del Equipo Evaluación de Calidad.
  - GPDA017 Memoria Descriptiva del Área de Evaluación Físicoquímica del Equipo Evaluación de Calidad.

## 2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Durante el desarrollo del Sistema de Gestión de los Laboratorios de Ensayo de Agua se han considerado los siguientes documentos:

- Norma ISO 9000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.
- Norma Internacional ISO 9001. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- NTP-ISO/IEC 17025. Requisitos Generales para la Competencia de Laboratorios de Ensayo y Calibración.
- Manual de Organización y Responsabilidades Generales - MORG.
- Manual de Organización y Responsabilidades Específicas - MORE.
- Reglamento General de Acreditación de INDECOPI.
- Lineamientos vigentes de INDECOPI dirigidos a los laboratorios de ensayo.

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 3.1** Para el propósito del Sistema de Gestión de los Laboratorios de Ensayo de Agua, son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000. Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.
- 3.2** Cuando se mencione alguna norma o guía, ya sea la ISO 9001, la NTP-ISO/IEC 17025 o cualquier otra nacional o internacional, se entenderá que se refiere a la versión vigente de las mismas.
- 3.3** Los siguientes términos y definiciones se tomarán en cuenta en el presente manual y en los procedimientos relacionados:

- SGI** : Sistema de Gestión Integrado
- RAD** : Representante de la Alta Dirección
- C-SGI** : Coordinador del Sistema de Gestión Integrado

	<b>MANUAL</b>	<b>Código</b> : GPMA004 <b>Revisión</b> : 02 <b>Aprobado</b> : GG <b>Fecha</b> : 2015.07.07 <b>Página</b> : 3 de 21
	<b>Gestión de Calidad de los Laboratorios de Ensayo – GPDP</b>	

<b>CCL-EEC</b>	: Coordinador de Calidad Laboratorios ISO 17025 - EEC
<b>CCL-EGIP</b>	: Coordinador de Calidad Laboratorios ISO 17025 - EGIP
<b>CTL-EEC</b>	: Coordinador Técnico Laboratorios ISO 17025 - EEC
<b>CTL-EGIP</b>	: Coordinador Técnico Laboratorios ISO 17025 – EGIP
<b>EGIP</b>	: Equipo Gestión Integral de Plantas
<b>EEC</b>	: Equipo Evaluación de Calidad
<b>EOMR-C</b>	: Equipo Operación y Mantenimiento Redes Comas
<b>EOMR-Ca</b>	: Equipo Operación y Mantenimiento Redes Callao
<b>EOMR-B</b>	: Equipo Operación y Mantenimiento Redes Breña
<b>EOMR-AV</b>	: Equipo Operación y Mantenimiento Redes Ate Vitarte
<b>EOMR-VES</b>	: Equipo Operación y Mantenimiento Redes Villa El Salvador
<b>EOMR-SJL</b>	: Equipo Operación y Mantenimiento Redes San Juan de Lurigancho
<b>EOMR-S</b>	: Equipo Operación y Mantenimiento Redes Surquillo
<b>EASu</b>	: Equipo Aguas Subterráneas

**Evaluación de la conformidad:** Demostración de que se cumplen los requisitos especificados relativos a un producto, proceso, sistema, persona u organismos.

**Actividad de evaluación de la conformidad de primera parte:** Actividad de la evaluación de la conformidad que lleva a cabo una persona u organización que provee el objeto y también de los intereses del usuario de dicho objeto.

**Organismo de evaluación de la conformidad:** Organismo que realiza servicio de evaluación de la conformidad.

**Organismo de acreditación:** Organismo con autoridad que lleva a cabo la acreditación.

**Sistema de evaluación de la conformidad:** Reglas, procedimientos y gestión para realizar la evaluación de la conformidad.

**Requisito especificado:** Necesidad o expectativa establecida.

**Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Producto:** Resultado de un proceso.

**Muestreo:** Obtención de una muestra representativa del objeto de evaluación de la conformidad, de acuerdo con un procedimiento.

**Ensayo/prueba:** Determinación de una o más características de un objeto de evaluación de la calidad, de acuerdo a un procedimiento.

**Inspección:** Examen del diseño de un producto, del producto, proceso o instalación y determinación de su conformidad con requisitos específicos o, sobre la base del juicio profesional con requisitos generales.

**Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener registros, declaraciones de hechos u otra información pertinente y evaluarlos objetivamente para determinar en qué medida se cumplen los requisitos especificados.

**Confirmación metrológica:** Conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición cumple con los requisitos para su uso previsto.

**Medio de medición:** Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

**Característica metrológica:** Rasgo distintivo que puede influir sobre los resultados de la medición.

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

**Calibración:** Conjunto de operaciones que establecen, bajo condiciones especificadas, la relación entre los valores de magnitudes indicados por un instrumento o sistema de medición, o valores representados por una medida materializada o un material de referencia y los correspondientes valores reportados por patrones.

**Trazabilidad:** Propiedad del resultado de una medición o el valor de un patrón, por el cual puede ser relacionado con los patrones de referencia, usualmente patrones nacionales o

	<b>MANUAL</b>	<b>Código</b> : GPMA004
	<b>Gestión de Calidad de los Laboratorios de Ensayo – GPDP</b>	<b>Revisión</b> : 02 <b>Aprobado</b> : GG <b>Fecha</b> : 2015.07.07 <b>Página</b> : 4 de 21

internacionales, a través de una cadena ininterrumpida de comparaciones, teniendo establecidas las incertidumbres.

**Incertidumbre de la medición:** Parámetro, asociado al resultado de una medición, que caracteriza la dispersión de los valores que pudieran ser razonablemente atribuidos a la magnitud a medir.

#### 4. REQUISITOS RELATIVOS A LA GESTIÓN

##### 4.1. Organización

**4.1.1** El Equipo Evaluación de Calidad y el Equipo Gestión Integral de Plantas forman parte de la Gerencia de Producción y Distribución Primaria de SEDAPAL, Empresa Estatal Pública organizada bajo la modalidad de Sociedad Anónima. Se rige por lo establecido en su estatuto, en la Ley General de Sociedades y en las disposiciones aplicables a las empresas del Estado.

**4.1.2** Los Laboratorios de Ensayo de Agua de la Gerencia de Producción y Distribución Primaria, realizan actividades de ensayo bajo los requisitos de la NTP-ISO/IEC 17025 para satisfacer las necesidades de los clientes y autoridades reglamentarias.

**4.1.3** El Sistema de Gestión de los Laboratorios de Ensayo de Agua de la Gerencia de Producción y Distribución Primaria comprende el trabajo de ensayos realizados en las instalaciones permanentes de los laboratorios.

**4.1.4** Los Laboratorios de Ensayo de Agua de la Gerencia de Producción y Distribución Primaria son parte de una organización mayor que, además, desarrolla actividades distintas a las de ensayos, es por ello que:

- Se ha identificado y definido responsabilidades del personal clave de la organización que participa o influye en las actividades de ensayo descritas en el Anexo N° 01, y líneas de autoridad según el Organigrama de los Laboratorios de la Gerencia de Producción y Distribución Primaria mostrado en el ítem 4.1.5e, en el cual se evidencia que el personal de laboratorio no depende de otras áreas relacionadas con la producción, compras, o alguna otra que pueda influir sobre sus actividades.
- Se ha establecido lineamientos para evitar los potenciales conflictos de interés con otras áreas de la organización mediante la Declaración de Evaluación de Potenciales Conflictos de Interés, en el que se detallan las acciones a tomar frente a estas potenciales situaciones.

**4.1.5** El laboratorio cumple lo siguiente:

- a. Los laboratorios cuentan con personal que tiene, independientemente de toda otra responsabilidad, la autoridad y los recursos necesarios para desempeñar sus tareas, incluida la implementación, el mantenimiento y la mejora del sistema de gestión, así como iniciar acciones destinadas a prevenir o minimizar los desvíos que se presentasen. Las funciones y responsabilidad del Jefe de Equipo, Coordinadores de Calidad y Coordinadores Técnico, están descritas en el Anexo N° 01, así como, en el MORE y Perfil de Puesto, en los cuales se definen las responsabilidades y funciones del personal técnico operativo como son los analistas, técnicos, etc. quienes, además son autorizados, según sus competencias requeridas para la ejecución de sus actividades, según el GPPR087 Procedimiento Evaluar la Competencia Técnica y Autorizar al Personal de los Laboratorios.
- b. Los laboratorios de Ensayo de Agua de la Gerencia de Producción y Distribución Primaria aseguran que la Dirección y el personal del laboratorio de ensayo estén libres de cualquier presión, interna o externa, comercial, financiera o de otro tipo, que puedan afectar la calidad de su trabajo.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código</b> : GPMA004
	<b>Gestión de Calidad de los Laboratorios de Ensayo – GPDP</b>	<b>Revisión</b> : 02 <b>Aprobado</b> : GG <b>Fecha</b> : 2015.07.07 <b>Página</b> : 5 de 21

c. Los laboratorios han implementado la siguiente Política:

*"Los Laboratorios de Ensayos de Agua de la Gerencia de Producción y Distribución Primaria aseguran proteger la información de sus clientes y los derechos de propiedad de los mismos de manera confidencial, mediante la firma de una declaración jurada por parte del personal, tanto propio como subcontratado, así como mecanismos de salvaguardia en el acceso a dicha información".*

Los laboratorios han implementado el GDIPR005 Procedimiento Generación de Carpetas Backup para Respaldo de Información, y asegurar la protección de la información confidencial y los derechos de propiedad de sus clientes. Así mismo, han implementado el procedimiento para la protección de almacenamiento y la transmisión electrónica de los resultados: GPPR088 Procedimiento Control de Datos de los Laboratorios GPDP.

d. Los laboratorios de Ensayo de Agua de la Gerencia de Producción y Distribución Primaria, evitan intervenir en cualquier actividad que pueda disminuir la confianza en su competencia, imparcialidad, juicio o integridad operativa, según la siguiente Política:

*"Los Laboratorios de la Gerencia de Producción y Distribución Primaria tienen una administración autónoma, libre de cualquier disposición que pueda disminuir la confianza en su competencia técnica, imparcialidad, juicio e integridad operacional. Por lo cual establece disposiciones para garantizar que los directivos y personal de los laboratorios estén libres de cualquier presión interna y/o externa indebida y de otras presiones que pudieran afectar adversamente la calidad de su trabajo".*

Estas disposiciones comprenden:

- No pertenecer ni depender directamente de alguna área o proceso con la cual pueda presentarse conflicto de intereses como producción y distribución del agua.
- No participar en ninguna decisión respecto a la producción y distribución del agua.
- No prestar asesoría o consultoría a los potenciales usuarios de los resultados (áreas de producción, distribución, SUNASS, entre otros).
- No proporcionar cualquier otro producto o servicio que pudiera comprometer la objetividad, imparcialidad, juicio o integridad operativa del proceso de ensayo.
- Llevar a cabo las actividades relacionadas a los ensayos ejerciendo sus competencias y ética profesional.

Para tal fin, el laboratorio cuenta con el GPPR087 Procedimiento Evaluar la Competencia Técnica y Autorizar al Personal del Laboratorio, en el cual se establece las disposiciones relacionadas a la competencia técnica, confidencialidad, imparcialidad, juicio e integridad operacional del personal de laboratorio, incluyendo la firma de Declaraciones Juradas como evidencia de su compromiso de asumir dichas disposiciones en el desarrollo de sus actividades.

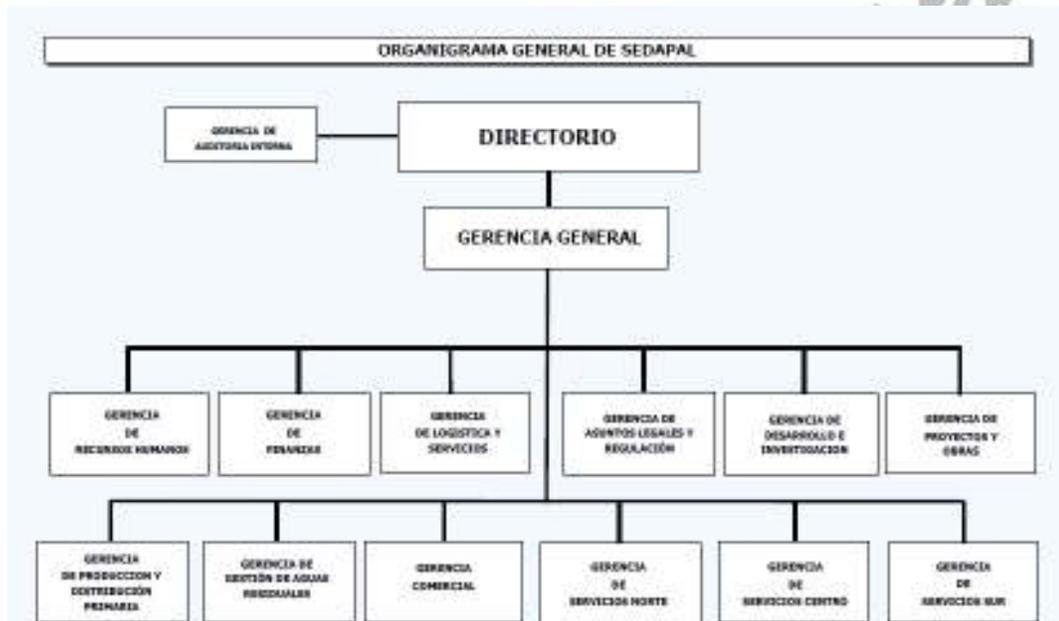
e. La organización y la estructura de gestión de los laboratorios está definida según el Organigrama General de SEDAPAL y de la Gerencia de Producción y Distribución Primaria.



# MANUAL

Gestión de Calidad de los Laboratorios de  
Ensayo – GPDP

Código : GPMA004  
Revisión : 02  
Aprobado : GG  
Fecha : 2015.07.07  
Página : 6 de 21



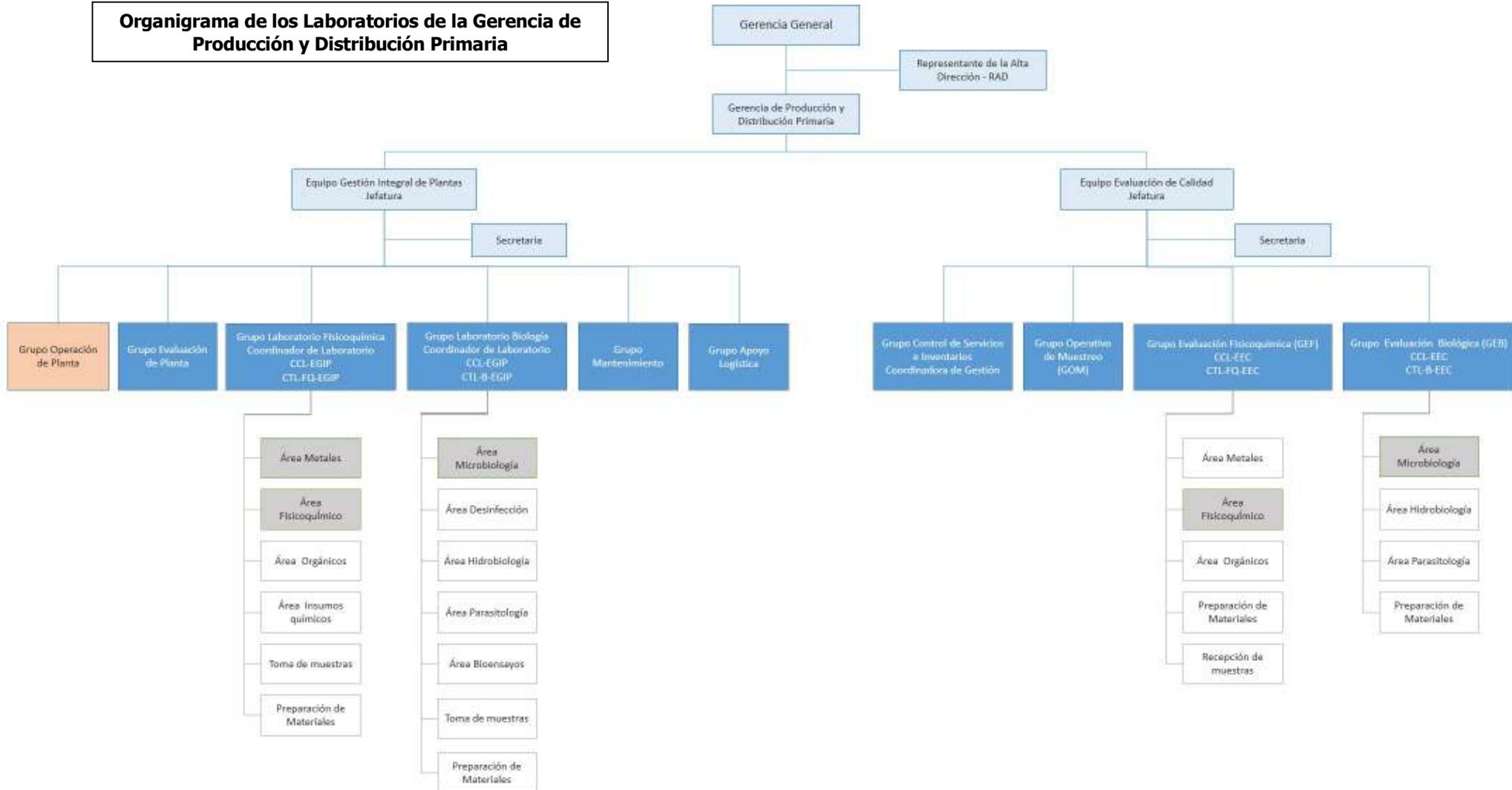


# MANUAL

Gestión de Calidad de los Laboratorios de  
Ensayo – GPPD

Código : GPMA004  
Revisión : 02  
Aprobado : GG  
Fecha : 2015.07.07  
Página : 7 de 21

## Organigrama de los Laboratorios de la Gerencia de Producción y Distribución Primaria



	<b>MANUAL</b>	<b>Código</b> : GPMA004
	<b>Gestión de Calidad de los Laboratorios de Ensayo – GPDP</b>	<b>Revisión</b> : 02 <b>Aprobado</b> : GG <b>Fecha</b> : 2015.07.07 <b>Página</b> : 8 de 21

- f. La responsabilidad, autoridad e interrelación de todo el personal que dirige, realiza o verifica el trabajo que afecta a la calidad de los ensayos o calibraciones, están definidas en los siguientes documentos: GRHPR001 Procedimiento Capacitación y Competencia Profesional, MORE y Perfil del Puesto del personal de los laboratorios, así como, en el Anexo N° 01.
- g. Los Coordinadores Técnicos asumen la responsabilidad de proporcionar adecuada supervisión al personal encargado de los ensayos, incluido el personal en formación, personas familiarizadas con los métodos y procedimientos, el objetivo de los ensayos y con la evaluación de los resultados de ensayos; además es responsable de las decisiones técnicas, las cuales no pueden ser modificadas por decisiones de tipo administrativo.
- h. Los Coordinadores Técnicos de los laboratorios tienen la responsabilidad\* por las operaciones técnicas y el Jefe de Equipo como parte de sus actividades gestiona la provisión de los recursos necesarios identificados por los Coordinadores Técnicos para asegurar la calidad requerida de las operaciones del laboratorio.
- i. La Gerencia General es responsable del Sistema de Gestión Integrado (SGI) que incluye el alcance de las Normas ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 17025; quien tiene la responsabilidad y autoridad para asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad de los Laboratorios sean implementado y mantenido en todo momento.

Asimismo, ha designado al Representante de la Alta Dirección (RAD) para asegurar que los requisitos del SGI sean implementados y mantenidos en concordancia con las Normas ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 17025, y a los Coordinadores de Calidad de los laboratorios ISO/IEC 17025 con las funciones indicadas en el Anexo N° 01.

- j. Los suplentes de los puestos claves para la gestión de los laboratorios son indicados en el Anexo N° 01, siendo éstos comunicados mediante Memorando u otro mecanismo formal.
- k. Los laboratorios de ensayo de agua de la Gerencia de Producción y Distribución Primaria, aseguran que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de la manera como contribuyen al logro de los objetivos del sistema de gestión conociendo sus funciones a través del perfil de puestos, resoluciones, procedimientos, instrucciones, declaraciones, objetivos, metas, indicadores, entre otros.

**4.1.6** La Alta Dirección asegura de que se han establecido los procesos de comunicación apropiados dentro del laboratorio. Las comunicaciones se realizan a través de paneles informativos, correos electrónicos, memorandos, reuniones periódicas, acta de reunión de los laboratorios, entre otros. DGMPR007 Procedimiento Comunicación Interna y Externa del Sistema de Gestión Integrado.

## **4.2. Sistema de Gestión**

**4.2.1** El laboratorio ha establecido, implementado y mantiene un sistema de gestión apropiado al alcance de sus actividades. El Manual presenta las bases del Sistema de Gestión de los laboratorios de ensayos de agua, el cual se complementa con las normas, procedimientos e instrucciones que detallan las actividades necesarias para asegurar la calidad de los resultados de los ensayos.

**4.2.2** La Política de la Calidad del Sistema de Gestión de los Laboratorios de Ensayos de Agua de la Gerencia de Producción y Distribución Primaria es la siguiente:

	<b>MANUAL</b>	<b>Código</b> : GPMA004 <b>Revisión</b> : 02 <b>Aprobado</b> : GG <b>Fecha</b> : 2015.07.07 <b>Página</b> : 9 de 21
	<b>Gestión de Calidad de los Laboratorios de Ensayo – GPDP</b>	

“La Alta Dirección está comprometida con el Sistema de Gestión en relación con la Calidad manteniendo clientes satisfechos mediante la prestación de servicios de ensayos de agua de manera confidencial, confiable, eficaz e imparcial, cumpliendo las buenas prácticas profesionales; para este fin nuestro personal se mantiene al nivel de las exigencias del servicio y los requisitos de la NTP-ISO/IEC 17025, así como la mejora continua de los procesos”.

*Versión 01*

*2015.06.23*

Los objetivos de la calidad se han establecido y aprobado por la Alta Dirección en el GPOC001 Objetivos de Calidad de los Laboratorios de la GPDP.

**4.2.3** La Alta Dirección evidencia su compromiso con el desarrollo y la implementación del sistema de gestión y con la mejora continua de su eficacia mediante la emisión de la Política de la Calidad del Sistema de Gestión de los Laboratorios de Ensayos de Agua, la aprobación de los Objetivos de la Calidad, la conducción de la revisión del sistema de gestión y la asignación de los recursos necesarios, por ejemplo, la capacitación, la participación en comparaciones interlaboratorios, entre otros.

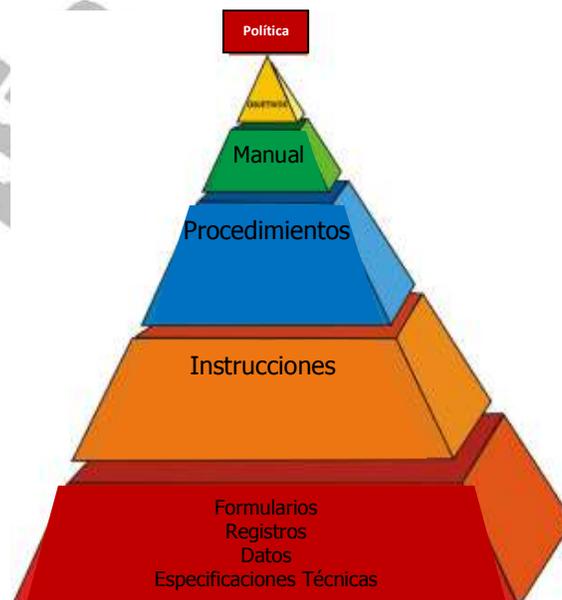
**4.2.4** La Alta Dirección gestiona a través del SGI, que se satisfagan y se comuniquen los requisitos del cliente así como los requisitos legales y reglamentarios. La comunicación interna se lleva a través de comunicaciones escritas, intranet y reuniones de personal en las cuales se comunican temas relacionados con la gestión de los laboratorios, cambios que lo afectan, acciones correctivas y/o preventivas llevadas a cabo o por ser implementadas, según:

DGMPR012 Procedimiento Satisfacción de cliente

GPPR072 Procedimiento Atención de Quejas de los Laboratorios de la GPDP

DGMPR007 Procedimiento Comunicación Interna y Externa del Sistema de Gestión Integrado

**4.2.5** El Manual de la Calidad contiene y hace referencia a los procedimientos de apoyo y técnicos, describe además la estructura documentaria utilizada en el sistema de gestión.



	<b>MANUAL</b>	<b>Código</b> : GPMA004 <b>Revisión</b> : 02 <b>Aprobado</b> : GG <b>Fecha</b> : 2015.07.07 <b>Página</b> : 10 de 21
	<b>Gestión de Calidad de los Laboratorios de Ensayo – GPDP</b>	

**4.2.6** En el Manual de la Calidad de los laboratorios de ensayo describen las funciones y responsabilidades del Representante de la Alta Dirección (RAD), Coordinador SGI, Coordinadores de Calidad y Coordinadores Técnicos. (Ver Anexo N° 1)

**4.2.7** La Alta Dirección asegura la integridad del sistema de gestión de los laboratorios cuando se planifican e implementan cambios en éste, los cuales son analizados en las revisiones por parte de la Alta Dirección.

#### **4.3. Control de documentos**

##### **4.3.1 Generalidades**

Los criterios para identificar, aprobar, revisar, actualizar, distribuir, identificar y retirar documentos obsoletos, identificar y controlar documentos externos, se realizan según el DGMPR001 Procedimiento Control de Documentos del Sistema de Gestión Integrado y en el caso de documentación electrónica de los laboratorios se cuenta con el GPPR088 Procedimiento Control de Datos de los Laboratorios del EEC.

#### **4.4. Revisión de solicitudes y contratos**

**4.4.1** Los Laboratorios de Ensayo de Agua han establecido procedimientos donde se definen los lineamientos para la revisión de las solicitudes de ensayo, las ofertas y contratos, según su Política:

*"Garantizar que se hayan definido, documentado y comprendido los requisitos solicitados por el cliente, incluyendo la adecuada selección del método que cumpla con dichos requisitos, así como asegurar que el laboratorio tiene la capacidad y recursos para cumplir con estos requisitos".*

Los laboratorios aseguran que se conserven los registros de las revisiones, incluidas todas las modificaciones significativas, se conserven los registros de las conversaciones mantenidas con los clientes relacionados con sus requisitos o con los resultados del trabajo realizado durante el periodo de ejecución del Plan Anual de Laboratorios y/o Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) y ante cualquier desviación en el mismo, se establece el contacto con el cliente respectivo para informarle y solicitar su aprobación de ser necesaria, a través de los procedimientos:

- GPPR066 Procedimiento Revisión de Solicitudes, Ofertas y Contratos de Servicios de Análisis del EEC
- GPPR001 Procedimiento Elaboración, Revisión y Modificación de los Acuerdos de Nivel de Servicio.
- GPPR051 Procedimiento para la Revisión de los Pedidos, Ofertas y Contratos del EGIP.

#### **4.5 Subcontratación**

La subcontratación de servicios se efectúa solo a métodos de ensayo que no se encuentran dentro del alcance de la acreditación.

#### **4.6. Compras**

Los laboratorios se comprometen a cumplir la política de compras:

*"Los Laboratorios de Ensayos de Agua de la Gerencia de Producción y Distribución Primaria, contratan servicios y adquieren suministros que permitan la realización de los ensayos sin afectar la calidad de los mismos, a proveedores evaluados y aprobados, verificando en todo momento que el servicio o el bien adquirido estén conformes con las especificaciones normalizadas o los requisitos definidos en los ensayos"*

	<b>MANUAL</b>	<b>Código</b> : GPMA004
	<b>Gestión de Calidad de los Laboratorios de Ensayo – GPDP</b>	<b>Revisión</b> : 02 <b>Aprobado</b> : GG <b>Fecha</b> : 2015.07.07 <b>Página</b> : 11 de 21

- 4.6.1** Los Laboratorios de Ensayo de Agua aseguran que los productos comprados cumplan con los requisitos especificados, según:  
 GLSPR001 Procedimiento Recepción, almacenamiento y despacho de bienes, materiales y suministros.  
 Directriz SNA-acr-12D Criterios de trazabilidad de las mediciones.

Asimismo, los Laboratorios Ensayo de Agua evalúan y seleccionan a los proveedores de productos consumibles, suministros y servicios críticos que afectan a la calidad de los ensayos, según:

GLSPR004 Procedimiento Adquisición de Bienes y Suministros.  
 GPPR093 Procedimiento Evaluación de Proveedores de Laboratorio.

#### **4.7. Servicio al Cliente**

- 4.7.1** Los Laboratorios de Ensayo de Agua brindan asistencia a sus clientes sobre los servicios ofrecidos y el desempeño del Laboratorio en relación con el trabajo realizado, garantizando la confidencialidad de los clientes y satisfacción de los mismos.  
 Con autorización de los Coordinadores Técnicos de los laboratorios se permite el acceso del cliente a las zonas pertinentes de los laboratorios para presenciar los ensayos efectuados para el cliente. Según lo indicado en el ítem 4.4.1 del presente documento.

Los laboratorios han definido el DGMPR012 Procedimiento Satisfacción del Cliente, donde se especifica la realización de encuestas a los clientes.

#### **4.8. Quejas**

- 4.8.1** Los Laboratorios de Ensayo de Agua han establecido como Política:

*"Atender y absolver todas las quejas y reclamos de nuestros clientes y otras partes, incluyendo usuarios de los informes de ensayo, según el procedimiento elaborado para este fin; de igual manera, atender las solicitudes adicionales al servicio".*

Las quejas recibidas de los clientes o de otras partes son atendidas de acuerdo al procedimiento:  
 GPPR072 Procedimiento Atención de Quejas de los Laboratorios de la GPDP.

#### **4.9 Control del trabajo de ensayo no conforme**

Se establece como política:

*"Los Laboratorios de Ensayos de Agua de la Gerencia de Producción y Distribución Primaria toman acciones inmediatas cuando existe inseguridad en los resultados de los ensayos y cuando en el proceso de los mismos no se ha cumplido con los procedimientos establecidos de Aseguramiento de la Calidad y Buenas Prácticas de Laboratorio".*

- 4.9.1** Todo servicio de ensayo es debidamente controlado para asegurar la calidad de los resultados entregados a los clientes, cuando cualquier aspecto del trabajo de ensayo no estén conformes con los procedimientos establecidos o con los requisitos acordados con el cliente, aplica:  
 GPPR086 Procedimiento Trabajo de Ensayo No Conforme de los Laboratorios.

Cuando la evaluación indique que el trabajo no conforme podría volver a producirse o que exista duda sobre el cumplimiento de las operaciones del laboratorio con sus políticas y procedimientos, se siguen los lineamientos presentados en el:

	<b>MANUAL</b>	<b>Código</b> : GPMA004
	<b>Gestión de Calidad de los Laboratorios de Ensayo – GDPDP</b>	<b>Revisión</b> : 02 <b>Aprobado</b> : GG <b>Fecha</b> : 2015.07.07 <b>Página</b> : 12 de 21

GNCPR001 Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas.

#### 4.10 Mejora

Los Laboratorios de Ensayo de Agua mejoran continuamente la eficacia de su sistema de gestión mediante:

- la aplicación de la Política de Calidad del Sistema de Gestión de los Laboratorios de Ensayos de Agua,
- el cumplimiento de los Objetivos de la Calidad,
- los resultados de las auditorías,
- el análisis de los datos, el aseguramiento de la calidad de los resultados de los ensayos
- y las acciones correctivas y preventivas lo cual es tratado en la Revisión del Sistema de Gestión, donde también se establecen las recomendaciones para la mejora del sistema.
- Quejas y resultados de la evaluación de los clientes.

#### 4.11/4.12 Acciones Correctivas y Preventivas

Se establece como Política:

*"Generar la solicitud de acción correctiva y preventiva oportunamente cuando se detecte trabajos no conformes o desviaciones al sistema, lo que conllevará al análisis de causas, implementación de las acciones correctivas/preventiva, hasta el cierre de la solicitud de acción correctiva/preventiva".*

##### 4.11.1 Los laboratorios cuentan con el procedimiento:

GNCPR001 Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas.

##### 4.11.2 El personal de los Laboratorios de Ensayo de Agua, generan la solicitud de acción correctiva/preventiva oportunamente cuando se detecte trabajos no conformes o potenciales desviaciones al sistema, lo que conllevará al análisis de causas.

##### 4.11.3 Cuando sea necesaria una acción correctiva/preventiva, el Coordinador de Calidad y/o el Coordinador Técnico de los laboratorios, conjuntamente con el personal a su cargo, una vez analizadas las causas, formulan e implementan las acciones correctivas/preventivas.

##### 4.11.4 El Coordinador de Calidad de los laboratorios realiza el seguimiento de los resultados de las acciones correctivas implementadas para asegurar que han sido efectivas.

##### 4.11.5 Cuando la identificación de trabajos de ensayo no conformes o desviaciones conduzcan a dudas sobre el cumplimiento del laboratorio con sus políticas y procedimientos propios o de la Norma Técnica Peruana, las áreas involucradas serán auditadas de acuerdo a lo establecido en el AIPR001 Procedimiento Auditorías Internas del Sistema de Gestión Integrado.

##### 4.11.6 Todas estas actividades se llevan a cabo según:

GNCPR001 Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas

AIPR001 Procedimiento Auditorías Internas del Sistema de Gestión Integrado.

#### 4.12 Control de los Registros

##### 4.13.1 Generalidades

Los Laboratorios de Ensayo de Agua realizan el control de registros, que contemplan la identificación, codificación, acceso, archivo, tiempo de conservación de los registros del sistema

	<b>MANUAL</b>	<b>Código</b> : GPMA004
	<b>Gestión de Calidad de los Laboratorios de Ensayo – GPDP</b>	<b>Revisión</b> : 02 <b>Aprobado</b> : GG <b>Fecha</b> : 2015.07.07 <b>Página</b> : 13 de 21

de gestión, que incluyen los informes de auditorías internas, revisiones del sistema de gestión y los registros de las acciones correctivas y preventivas, etc., según el procedimiento: DGMPR002 Procedimiento Control de Registros.

#### **4.13.2 Registros técnicos**

Los Laboratorios de Ensayo de Agua mantiene los registros correspondientes a los servicios de ensayo, incluyendo observaciones originales, datos derivados, información relacionada con la trazabilidad del servicio, registro de calibraciones y las verificaciones, así como una copia de cada informe de ensayo emitido con la información necesaria para su trazabilidad, que permita que el ensayo sea repetido bajo condiciones similares a las originales, identificando los factores que influyan en la incertidumbre. Así mismo identifican a los analistas que ejecutaron el ensayo y al responsable del laboratorio que verificó los resultados, según corresponda.

**4.13.2.1** El Equipo Evaluación y Proyección mantiene los registros del personal de los laboratorios.

**4.13.2.2** Las observaciones, datos, cálculos se registran en el momento que se realizan, identificándose la orden y/o programa que las originan.

#### **4.14 Auditorías internas**

Los laboratorios han establecido el procedimiento:  
AIPR001 Procedimiento Auditorías Internas del Sistema de Gestión Integrado

Además se cuentan con los registros AIFO001 Formulario Programa Anual de Auditorías Internas y el AIFO002 Formulario Plan de Auditorías Internas. Las auditorías internas se realizarán por lo menos una vez al año.

Cuando los hallazgos de las auditorías pongan en duda la eficacia de las operaciones o la exactitud o validez de los resultados de los ensayos, se debe tomar las acciones correctivas oportunas y, si las investigaciones revelaran que los resultados del laboratorio pueden haber sido afectados, se notificará por escrito al cliente.

#### **4.15 Revisiones por la dirección**

La Alta Dirección efectúa la revisión del Sistema de Gestión Integrado, incluyendo las actividades de ensayo del Laboratorio, para asegurarse de que se mantienen constantemente adecuados y eficaces; además, introduce los cambios o mejoras necesarias, según el procedimiento:  
DGMPR004 Procedimiento Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión Integrado.

### **5. REQUISITOS TÉCNICOS**

#### **5.1. Generalidades**

**5.1.1** Los Laboratorios de Ensayos de Agua han considerado los siguientes factores al desarrollar los métodos y procedimientos de ensayo y en la formación y calificación del personal, así como en la selección y calibración de los equipos utilizados:

Personal (Capítulo 5.2)

Instalaciones y condiciones ambientales (Capítulo 5.3)

Métodos de ensayos y, en caso sea aplicable, validación de métodos (Capítulo 5.4)

Equipos (Capítulo 5.5)

	<b>MANUAL</b>	<b>Código</b> : GPMA004
	<b>Gestión de Calidad de los Laboratorios de Ensayo – GPDP</b>	<b>Revisión</b> : 02 <b>Aprobado</b> : GG <b>Fecha</b> : 2015.07.07 <b>Página</b> : 14 de 21

Trazabilidad de la medición (Capítulo 5.6)  
Muestreo (Capítulo 5.7)  
Manipulación de muestras (Capítulo 5.8)

## 5.2 Personal

Se tiene como política:

*"Los Laboratorios de Ensayos de Agua de la GPDP identifican las necesidades de formación de su personal en base a las actividades presentes y futuras de los laboratorios, los requisitos de los métodos de ensayo, de sus clientes, actuales y potenciales, y/o de lo establecido\* en sus diversas directivas por el ente acreditador. Una vez identificadas dichas necesidades, la Gerencia General destina los recursos necesarios para que se logre la competencia esperada del personal involucrado".*

- 5.2.1** Los Laboratorios de Ensayos de Agua cuentan con personal competente que opera equipos específicos, realiza ensayos, evalúan los resultados y firman los informes de ensayo. El personal que realiza tareas específicas está calificado sobre la base de educación, formación, experiencia apropiadas y de habilidades demostradas, según el MORE. Se cuenta con el procedimiento:  
GRHPR001 Procedimiento Capacitación y Competencia Profesional

Donde se especifican la elaboración del Plan Anual de Fortalecimiento de Capacidades con respecto a la capacitación, entrenamiento y habilidades del personal del laboratorio, así como la evaluación de la eficacia de las acciones de formación implementadas.

- 5.2.2** Cuando se utilice personal contratado eventualmente, personal técnico adicional y personal de apoyo clave, el laboratorio se asegura que tal persona sea competente y esté supervisado adecuadamente por personal competente, así como el mismo trabajo bajo los lineamientos del sistema de gestión integrado.
- 5.2.3** Los laboratorios han establecido y mantiene actualizado su Manual de Organización y Responsabilidades Específicas (MORE) donde se presenta la descripción de cargos para el personal directivo, técnico y personal de apoyo involucrado en los ensayos o calibraciones. Los Coordinadores Técnicos actualizan los perfiles de los puestos de trabajo con respecto a la educación, formación, habilidades y experiencia del personal en el Manual de Organización y Responsabilidades Específicas (MORE) y en el Perfil de Puestos.
- 5.2.4** Los Coordinadores Técnicos son responsables de la emisión de los Informes de Ensayo, así mismo identifica y mantiene el registro del personal autorizado para la ejecución de los ensayos, uso de equipos y las firmas de los Informes de Ensayo. Los lineamientos para las autorizaciones se mencionan en el procedimiento;  
GPPR087 Procedimiento Evaluar la Competencia Técnica y Autorizar al Personal del Laboratorio.
- 5.2.5** Cada laboratorio mantiene actualizado su registro de personal con las competencias técnicas, autorizaciones, calificaciones educativas y profesionales, entrenamiento, habilidades y experiencia de todo el personal técnico, incluyendo el personal contratado.

## 5.3 Instalaciones y condiciones ambientales

Las instalaciones de los laboratorios de ensayo de agua dan la facilidad para la realización correcta de los ensayos y aseguran las condiciones ambientales mediante medidas para

	<b>MANUAL</b>	<b>Código</b> : GPMA004 <b>Revisión</b> : 02 <b>Aprobado</b> : GG <b>Fecha</b> : 2015.07.07 <b>Página</b> : 15 de 21
	<b>Gestión de Calidad de los Laboratorios de Ensayo – GPDP</b>	

disponer de áreas separadas para la realización de actividades incompatibles y prevenir la contaminación cruzada.

Los requisitos técnicos para las instalaciones y las condiciones ambientales que pueden afectar a los resultados de los ensayos y de las calibraciones se encuentran documentados según los documentos:

- GPPR033 Procedimiento Aseguramiento de la Calidad de los Ensayos Biológicos de la GPDP.
- GPPR098 Procedimiento Aseguramiento de calidad de los resultados de los laboratorios Físicoquímicos del EEC-EGIP.
- GPIN145 Instrucción Instalaciones y Condiciones Ambientales del Laboratorio Físicoquímico.

Cuando las condiciones ambientales comprometan los resultados de los ensayos o de las calibraciones, estos son interrumpidos con conocimiento del Coordinador Técnico.

## **5.4 Métodos de ensayo**

### **5.4.1 Generalidades**

El alcance de los métodos de ensayos acreditados se detalla en la Memoria Descriptiva de los Laboratorios de Ensayo de Aguas los mismos que se desarrollan siguiendo lo indicado en cada método. Los métodos incluyen, según sea el caso, la manipulación, transporte, almacenamiento, preparación de muestras a ensayar, estimación de la incertidumbre de la medición y técnicas estadísticas para el análisis de datos.

Los Laboratorios de Ensayo de Aguas cuentan con instrucciones de trabajo necesarios para el uso y funcionamiento de todos los equipos y para la preparación de las muestras a ensayar. Los Laboratorios de Ensayo de Aguas mantienen disponibles las normas, instrucciones, procedimientos y manuales para el usuario en ediciones actualizadas, tal como lo indican los procedimientos:

- DGMPR001 Procedimiento Control de Documentos del Sistema de Gestión Integrado.
- DGMPR002 Procedimiento Control de Registros.

Así mismo, cuenta con procedimientos para la estimación de la incertidumbre de las mediciones de los ensayos bajo los requerimientos de la reglamentación del INDECOPI.

Las desviaciones a un método de ensayo sólo pueden ser autorizadas por los Coordinadores Técnicos en base a un informe técnico que sustente su viabilidad y, de ser necesario, con la autorización respectiva del cliente.

### **5.4.2 Selección del método**

Los Laboratorios de Ensayo de Aguas utilizan métodos apropiados para los ensayos, los que son indicados en su Memoria Descriptiva del Laboratorio de Ensayo. Sólo utiliza métodos de ensayos vigentes, salvo exista un requerimiento específico del cliente. En los casos aplicables, el método de ensayo se complementa con instrucciones de trabajo para asegurar su aplicación coherente.

El método de ensayo seleccionado se indica en la solicitud de servicios de ensayo para conocimiento del cliente. Los métodos de ensayos que figuran en la Memoria Descriptiva vigente son operados adecuadamente y, en caso se detecten anomalías en el desarrollo del método, el Coordinador técnico suspenderá el uso temporal del método o solicita su retiro de la acreditación.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código</b> : GPMA004
	<b>Gestión de Calidad de los Laboratorios de Ensayo – GDPD</b>	<b>Revisión</b> : 02 <b>Aprobado</b> : GG <b>Fecha</b> : 2015.07.07 <b>Página</b> : 16 de 21

### 5.4.3 Estimación de la incertidumbre de la medición

5.4.3.1 Los Laboratorios de Ensayo de Aguas de la Gerencia de Producción y Distribución Primaria contratan los servicios de calibración, solicitando a sus proveedores que estimen la incertidumbre de la medición en los equipos calibrados.

5.4.3.2 Los Laboratorios de Ensayo de Aguas de la Gerencia de Producción y distribución Primaria cuentan y aplican los procedimientos:  
 GPPR084 Estimación de la incertidumbre en ensayos microbiológicos.  
 GPPR085 Estimación de la incertidumbre de la medición para ensayos Físicoquímicos.  
 Para estimar y expresar la incertidumbre de las mediciones de los ensayos se aplican los lineamientos establecidos por INDECOPI CRT-acr-09-D Directriz, habiendo identificado los componentes de la incertidumbre, su estimación y una manera apropiada de reportar.

### 5.4.4 Control de los datos

5.4.4.1 Los cálculos y transferencia de datos están sujetos a verificaciones sistemáticas periódicas a cargo del Coordinador Técnico en los diferentes niveles del servicio. Se realizara de acuerdo a los procedimientos:  
 GPPR088 Procedimiento Control de Datos de los Laboratorios GDPD.

5.4.4.2 Cuando Los Laboratorios de Ensayos de Aguas utilice computadoras para la captura, registro, procesamiento, registro, reporte, almacenamiento y/o recuperación de datos de ensayo, dispondrá de:

- Software documentado y validado para su uso
- DGMPR001 Procedimiento Control de Documentos del Sistema de Gestión Integrado y DGMPR002 Procedimiento Control de Registros para proteger y asegurar la integridad y confidencialidad de los datos.
- Mantenimiento preventivo para su funcionamiento apropiado.

## 5.5 Equipos

**5.5.1** En el caso que el equipo salga de las instalaciones con fines de mantenimiento y calibración, se verifica el funcionamiento y calibración antes de aceptar la conformidad del servicio.

Se ha establecido programas de calibración para las magnitudes, cuando dichos resultados puedan afectar significativamente a los resultados. Los equipos son verificados antes de ser usados.

**5.5.2** Los equipos son operados por personal autorizado del laboratorio, las instrucciones y los manuales sobre el uso, transporte, almacenamiento y mantenimiento de los equipos están fácilmente disponibles para el uso del personal del laboratorio.

**5.5.3** Los elementos del equipo y su software que son significativos para el resultado son identificados en forma única.

Los laboratorios cuentan con los lineamientos para el manejo en general de los equipos de seguimiento y medición con el fin de asegurar el funcionamiento correcto y de prevenir la contaminación o el deterioro según lo establecido en el procedimiento:  
 DGMPR008 Procedimiento Dispositivos de Seguimiento y Medición.

Para la manipulación segura, el transporte, almacenamiento, el uso y el mantenimiento planificado de los equipos de medición.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código</b> : GPMA004
	<b>Gestión de Calidad de los Laboratorios de Ensayo – GPDP</b>	<b>Revisión</b> : 02 <b>Aprobado</b> : GG <b>Fecha</b> : 2015.07.07 <b>Página</b> : 17 de 21

## **5.6 Trazabilidad de las mediciones**

### **5.6.1 Generalidades**

Los equipos y medios de medición de Los laboratorios de Ensayo de Agua tienen efecto significativo sobre la exactitud o en la validez del resultado del ensayo se calibran antes de ser puestos en servicio. Para ello, cada laboratorio ha establecido un Programa Anual de Calibración y el DGMPR008 Procedimiento Dispositivos de Seguimiento y Medición.

Los laboratorios implementan y mantienen los elementos que caracterizan la trazabilidad de las mediciones, así como la calibración y/o verificación de sus equipos, tal como lo establece la Directriz SNA-acr-12D Criterios para la Trazabilidad de las Mediciones.

### **5.6.2 Requisitos específicos**

#### **5.6.2.1 Calibración**

Todos los equipos que intervienen en los procesos de ensayo son calibrados por proveedores especializados y si lo consideran necesario podrían realizar auditorías a proveedores de servicios de calibración para asegurar que el proveedor cumpla con los requisitos de la NTP ISO/IEC 17025 y la trazabilidad al Sistema Internacional de Unidades (SI).

#### **5.6.2.2 Ensayos**

5.6.2.2.1 Los equipos utilizados en los servicios de ensayo disponen de medidas con trazabilidad al SI. Se asegura que la calibración de los equipos sean trazables al SI.

5.6.2.2.2 Si la trazabilidad al SI no es posible, los Laboratorios de Ensayo de Agua emplean de materiales de referencia certificados para asegurar la validez de respuesta.

### **5.6.3 Patrones de referencia y materiales de referencia**

#### **5.6.3.1 Patrones de referencia**

En los casos que se utilicen patrones de referencia, estos son considerados dentro del Programa Anual de Calibración de acuerdo al DGMPR008 Procedimiento Dispositivos de Seguimiento y Medición.

#### **5.6.3.2 Materiales de referencia**

Los Laboratorios de Ensayo de Agua utilizan materiales de referencia trazables a las unidades de medida SI o a materiales de referencia certificados. El uso y frecuencia de estos materiales de referencia está establecido en los procedimientos:

GPDR046 Procedimiento Manipulación y Uso de Cepas de Referencia.

GPDR095 Procedimiento Aseguramiento de la Trazabilidad en el Manejo de Patrones de Referencia y Material de Referencia en los Laboratorios.

#### **5.6.3.3 Verificaciones Intermedias**

Los Laboratorios de Ensayo de Agua realizan verificaciones intermedias del estado de la calibración de los patrones de referencia de acuerdo a lo indicado en el procedimiento: DGMPR008 Procedimiento Dispositivos de Seguimiento y Medición.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código</b> : GPMA004
	<b>Gestión de Calidad de los Laboratorios de Ensayo – GDPDP</b>	<b>Revisión</b> : 02 <b>Aprobado</b> : GG <b>Fecha</b> : 2015.07.07 <b>Página</b> : 18 de 21

#### 5.6.3.4 Transporte y almacenamiento

Los Laboratorios de Ensayo de Agua cuentan con instrucciones y los manuales de seguridad de los laboratorios de trabajo para la manipulación segura, transporte, almacenamiento y uso de patrones de referencia y materiales de referencia para prevenir su contaminación o deterioro y proteger su integridad, tal como hace referencia las instrucciones de los procedimientos:

- GPPR046 Procedimiento Manipulación y Uso de Cepas de Referencia.
- GPPR095 Procedimiento Aseguramiento de la Trazabilidad en el Manejo de Patrones de Referencia y Material de Referencia en los Laboratorios.

### 5.7 Muestreo

\*No se encuentra dentro del alcance de acreditación.

### 5.8 Manipulación de los ítems de ensayo

**5.8.1** Los Laboratorios de Ensayo de Agua cuenta con procedimientos e instrucciones para el transporte, la recepción, la manipulación, la protección, el almacenamiento, la conservación o la disposición final de los ítems de ensayo, incluidas las disposiciones necesarias para proteger la integridad del ítem de ensayo, así como los intereses del Laboratorio y del cliente:

- GPPR047 Procedimiento Recepción, Almacenamiento, Manipulación, Preservación y Disposición Final de Muestras del Laboratorio Físicoquímico
- GPPR097 Procedimiento Recepción, Almacenamiento, Manipulación, Preservación y Disposición Final de Muestras del Laboratorio Físicoquímico EEC.
- GPPR048 Procedimiento Manipulación de los ítems de ensayo para Biología – EGIP.
- GPPR054 Procedimiento Manipulación de los Objetos de Ensayo.

**5.8.2** Los Laboratorios de Ensayo de Agua tienen un sistema para la identificación de las muestras de ensayo, de tal modo que los ítem no puedan ser confundidos físicamente ni cuando se hace referencia a ellas en los registros.

**5.8.3.** Los Laboratorios de Ensayo de Agua registran las anomalías o los desvíos en relación el método de ensayo correspondiente, que se evidencien en las muestras para ensayo. Cuando exista duda respecto a la adecuación de la muestra para ensayo o ésta no cumpla la descripción prevista, los Laboratorios lo comunican al cliente a fin de solicitarle instrucciones adicionales antes de proceder y mantiene registro de lo tratado según lo indicado en los procedimientos:

- GPPR047 Procedimiento Recepción, Almacenamiento, Manipulación, Preservación y Disposición Final de Muestras del Laboratorio Físicoquímico
- GPPR097 Procedimiento Recepción, Almacenamiento, Manipulación, Preservación y Disposición Final de Muestras del Laboratorio Físicoquímico EEC.
- GPPR048 Procedimiento Manipulación de los ítems de ensayo para Biología – EGIP.
- GPPR054 Procedimiento Manipulación de los Objetos de Ensayo

**5.8.4.** Se cuentan con procedimientos e instalaciones apropiadas para evitar el deterioro, la pérdida o daño de la muestra de ensayo, durante el almacenamiento, la manipulación y la preparación. Los Laboratorios de ensayo, cuenta con infraestructura y condiciones ambientales adecuadas de conservación por tipo de muestra y, cuando corresponda. El Coordinador Técnico monitorea y registra dichas condiciones. Cuando se requieran condiciones especiales de seguridad, el Coordinador Técnico brinda lineamientos para dicha conservación en función al tipo de muestra a analizar.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código</b> : GPMA004 <b>Revisión</b> : 02 <b>Aprobado</b> : GG <b>Fecha</b> : 2015.07.07 <b>Página</b> : 19 de 21
	<b>Gestión de Calidad de los Laboratorios de Ensayo – GPDP</b>	

## **5.9 Aseguramiento de la calidad de los resultados de ensayos**

**5.9.1.** Los Laboratorios de ensayo de agua, tienen procedimientos de Aseguramiento de la Calidad para realizar el seguimiento de la validez de los ensayos:

GPPR033 Procedimiento Aseguramiento de la Calidad de los Ensayos Biológicos de la GPDP.

GPPR098 Procedimiento Aseguramiento de calidad de los resultados de los laboratorios Físicoquímicos del EEC-EGIP.

**5.9.2** Los datos del aseguramiento de la calidad son analizados y, si no satisfacen los criterios predefinidos, se toman las acciones correctivas planificadas para corregir el problema y evitar consignar resultados incorrectos.

## **5.10. Informe de los resultados**

**5.10.1** El laboratorio asegura que, cuando los clientes requieren la transmisión de los resultados por teléfono u otro medio electrónico, el personal cuidará la seguridad y la confiabilidad de la información.

**5.10.2** El laboratorio presta especial atención y cuidado con el orden del Informe de Ensayo, especialmente en lo que se refiere a la presentación de los datos de ensayo y a la facilidad de asimilación por parte del lector. El Informe será diseñado cuidadosamente y específicamente para cada tipo de ensayo.

**5.10.3** Las enmiendas a un informe de ensayo después de su emisión deben efectuarse en la forma de documento adicional, incluyendo la declaración: "Suplemento al Informe de Ensayo..."  
Dichas correcciones deben cumplir con todos los requisitos de esta NTP ISO/IEC 17025.  
Cuando sea necesario emitir un nuevo informe de ensayo completo, éste será unívocamente identificado y contendrá una referencia al original al cual reemplaza.

La elaboración de los informes de ensayo de los Laboratorios, siguen los lineamientos indicados en:

GPIN183 Instrucción Informe de Ensayo de los laboratorios de la GPDP

SNA-acr06D Directriz para la Acreditación de los Laboratorios de Ensayo y de Calibración.

Copia no controlada

	<b>MANUAL</b>	<b>Código</b> : GPMA004
	<b>Gestión de Calidad de los Laboratorios de Ensayo – GPDP</b>	<b>Revisión</b> : 02 <b>Aprobado</b> : GG <b>Fecha</b> : 2015.07.07 <b>Página</b> : 20 de 21

## Anexo N° 01

### **Funciones y Responsabilidades del Gerente General (Alta Dirección)**

- Asegurar la implementación, mantenimiento y desarrollo de los procesos que forman parte del alcance del Sistema de Gestión Integrado de SEDAPAL.
- Toma de decisiones sobre recursos, personal y solución de controversias.
- La responsabilidad del Gerente General en su ausencia es cubierta por el Gerente General Alternativo para los fines y objetivos de la gestión de los laboratorios.

### **Funciones y Responsabilidades del Gerente de Producción y Distribución Primaria**

- Asegurar la implementación, mantenimiento y desarrollo de los procesos de su gerencia que forman parte del alcance del Sistema de Gestión Integrado de SEDAPAL.
- La responsabilidad del Gerente de Producción y Distribución Primaria en su ausencia es cubierta por el personal encargado designado, para los fines y objetivos de la gestión de los laboratorios.

### **Funciones y Responsabilidades del Representante de la Alta Dirección (RAD)**

- Asegurar que los requisitos del SGI sean implementados y mantenidos en concordancia con las Normas ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 17025; asimismo, que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- Informar a la Alta Dirección del desempeño del SGI para su revisión y como base para su mejora.
- Coordinar con las Gerencias y Jefes de Equipo los aspectos relacionados con el desempeño del SGI.
- Dirigir y coordinar el avance y eficacia del SGI en función a resultados de objetivos, metas y Auditorías Internas.
- La responsabilidad del RAD en su ausencia es cubierta por el Jefe del Equipo Gestión Institucional encargado, para los fines y objetivos de la gestión de los laboratorios

### **Funciones y Responsabilidades del Coordinador SGI (C-SGI)**

- Coordinar con el Representante de la Alta Dirección los aspectos relacionados con el desempeño del SGI, para su seguimiento y mejora.
- Ejecutar los procedimientos del SGI que estén bajo su responsabilidad.
- Asegurar que el sistema de gestión de calidad de los Laboratorios sean implementado y mantenido en todo momento.
- La responsabilidad del C-SGI en su ausencia es cubierta por un integrante del Comité de Coordinadores del SGI.

### **Funciones y Responsabilidades del Jefe del Equipo EEC**

- Implementar, mantener y desarrollar los procesos del Equipo que forman parte del alcance del Sistema de Gestión Integrado.
- Participar activamente en la implementación del Sistema de Calidad ISO 17025.
- Gestionar la provisión de los recursos necesarios para asegurar la implementación del Sistema de Calidad ISO 17025
- La responsabilidad del Jefe del Equipo, en su ausencia, es cubierta por el Jefe encargado.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código</b> : GPMA004 <b>Revisión</b> : 02 <b>Aprobado</b> : GG <b>Fecha</b> : 2015.07.07 <b>Página</b> : 21 de 21
	<b>Gestión de Calidad de los Laboratorios de Ensayo – GPDP</b>	

### **Funciones y Responsabilidades del Coordinador de la Calidad**

- Mantener el desarrollo de las actividades relacionadas con la implementación y mantenimiento del Sistema de Calidad de los Laboratorios.
- Preparar el Informe de la Revisión por la Dirección del Sistema de Calidad - NTP-ISO/IEC 17025 y presentarlo al C-SGI.
- Tiene la responsabilidad de coordinar y gestionar el control de documentos de los laboratorios, en particular la redacción, modificación, revisión, aprobación, actualización y distribución de los manuales, procedimientos, instrucciones y registros de la calidad.
- Participa en la elaboración del Programa Anual de las Auditorías Internas de los laboratorios.
- Tiene la responsabilidad de realizar el seguimiento a la implementación efectiva de acciones correctivas, derivadas de quejas de los clientes, auditorías internas, revisiones u otros, que aseguren la efectividad. Asimismo, es responsable por implementar las acciones correctivas que se generen como resultado de sus propias actividades.
- La responsabilidad del Coordinador de Calidad, en su ausencia, es cubierta por un personal designado.

### **Funciones y Responsabilidades del Coordinador Técnico**

- Ser responsable de planificar, organizar, dirigir y supervisar el desarrollo de las actividades técnicas y administrativas del laboratorio a su cargo.
- Identificar las necesidades de los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades del laboratorio a su cargo.
- Participar en la Revisión por la Dirección, así como ser responsable por la implantación de las acciones correctivas y preventivas derivadas de ésta y de las auditorías internas.
- Ser responsable de los documentos de su respectivo laboratorio, incluyendo: manuales, procedimientos, instrucciones y registros de la calidad.
- Propone al Jefe de Equipo las necesidades de capacitación del personal de laboratorio, y mantiene los registros del mismo.
- La responsabilidad del Coordinador Técnico, en su ausencia, es cubierta por el personal designado con las competencias requeridas.