



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA
TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DE
TÍTULO DE INGENIERA EN FINANZAS, CONTADORA
PÚBLICA- AUDITORA**

**TEMA: AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA
UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES DE
DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA
DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO- QUITO, BASADO EN LA
NORMA ISO 9001: 2008; EN LAS INSTRUCCIONES DE TRABAJO
PARA LAS OPERACIONES DE LAS LÍNEAS DE TRANSMISIÓN
E IMPULSIÓN DE AGUA POTABLE Y LAS INSTRUCCIONES DE
TRABAJO PARA OPERACIÓN Y ALMACENAMIENTO EN LOS
TANQUES DE DISTRIBUCIÓN Y ESTACIONES DE BOMBEO.**

AUTOR: LOMAS PROAÑO, MAYRA GABRIELA.

DIRECTOR: PAZMIÑO, HENRY PATRICIO

SANGOLQUÍ

2015



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
DE COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, “**AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES DE DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO- QUITO, BASADO EN LA NORMA ISO 9001: 2008; EN LAS INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA LAS OPERACIONES DE LAS LÍNEAS DE TRANSMISIÓN E IMPULSIÓN DE AGUA POTABLE Y LAS INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA OPERACIÓN Y ALMACENAMIENTO EN LOS TANQUES DE DISTRIBUCIÓN Y ESTACIONES DE BOMBEO**” realizado por el señorita **LOMAS PROAÑO MAYRA GABRIELA**, ha sido revisado en su totalidad y analizado por el software anti-plagio, el mismo cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, por lo tanto me permito acreditarlo y autorizar al señorita **LOMAS PROAÑO MAYRA GABRIELA** para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, agosto de 2015.

Ing. Henry Patricio Pazmiño

DIRECTOR



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
DE COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, **MAYRA GABRIELA LOMAS PROAÑO**, con cédula de identidad N° 1003559240; declaro que este trabajo de titulación “**AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES DE DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO- QUITO, BASADO EN LA NORMA ISO 9001: 2008; EN LAS INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA LAS OPERACIONES DE LAS LÍNEAS DE TRANSMISIÓN E IMPULSIÓN DE AGUA POTABLE Y LAS INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA OPERACIÓN Y ALMACENAMIENTO EN LOS TANQUES DE DISTRIBUCIÓN Y ESTACIONES DE BOMBEO**” ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas.

Consecuentemente declaro que este trabajo es de mi autoría, en virtud de ello me declaro responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Sangolquí, agosto de 2015

Mayra Gabriela Lomas Proaño.

C.C: 100355924-0



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
DE COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN

Yo, **MAYRA GABRIELA LOMAS PROAÑO**, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar en la biblioteca Virtual de la institución el presente trabajo de titulación **“AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES DE DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO- QUITO, BASADO EN LA NORMA ISO 9001: 2008; EN LAS INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA LAS OPERACIONES DE LAS LÍNEAS DE TRANSMISIÓN E IMPULSIÓN DE AGUA POTABLE Y LAS INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA OPERACIÓN Y ALMACENAMIENTO EN LOS TANQUES DE DISTRIBUCIÓN Y ESTACIONES DE BOMBEO”** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi autoría y responsabilidad.

Sangolquí, agosto de 2015

Mayra Gabriela Lomas Proaño.

100355924-0

DEDICATORIA

Dedico este presente trabajo a mi familia, quienes son los pilares fundamentales de los logros alcanzados en mi vida académica y personal, en especial a mi amada abuelita Inés persona intachable y llena de amor , a mi amado padre Román, a mi adorada madre Liliana por sus esfuerzos incalculables realizados a lo largo de mis años de formación, mis queridas hermanas por el inmenso apoyo Fernanda, Evelyn, Alejandro y quienes me han brindado su amor y sabiduría, sin duda sin ellos no hubiera alcanzado esta meta.

Mayra.

AGRADECIMIENTO

A Dios y a mi Virgencita del Quinche, por sus bendiciones al permitirme alcanzar esta meta, otorgándome la salud y vida.

A mi querida Familia, por ser el apoyo incondicional en todo momento, por ser el respaldo infalible en momentos difíciles y a pesar de la distancia brindarnos el amor incondicional que nos ha unido.

Al Ing. Henry Pazmiño, por compartir sus conocimientos y ser pilar fundamental durante el desarrollo del presente proyecto, guía invaluable.

A la Ing. Sandra Galarza, por todo el apoyo, paciencia y contribución para que este proyecto se haga realidad.

A mis queridos amigos, Ing. Jorge Córdova, y Sra. Elsa Pacheco quienes fueron parte fundamental para poder realizar el presente proyecto, por el aporte brindado en la realización de la Auditoría, y por toda su apertura, predisposición y gentileza.

A cada uno de los maestros, que aportaron en mi preparación académica impartiendo sus conocimientos y experiencias.

A mi amiga Carla por brindarme su apoyo a lo largo de estos años de estudio y por cada momento compartido.

A todos y cada una de las personas que contribuyeron en mi formación profesional y personal, eternamente agradecida.

Mayra.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN.....	ii
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	iii
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
CAPÍTULO I.....	1
1 DEFINICIÓN DEL PROYECTO.	1
1.1 Tema.....	1
1.2 Antecedentes.....	1
1.3 Planteamiento del problema	4
1.3.1 Institución beneficiaria del proyecto	4
1.3.2 Antecedentes.....	5
1.3.3 Descripción del problema.....	6
1.4 Justificación	7
1.5 Objetivos del proyecto.....	9
1.5.1 Objetivo General.....	9
1.5.2 Objetivos Específicos.....	10
1.6 Alcance	11
1.7 Metodología de Investigación.....	12
CAPÍTULO II	13
2 ASPECTOS GENERALES	13
2.1 Antecedentes.....	13
2.1.1 Reseña Histórica	13
2.2 Base Legal	16

2.2.1 Normativa Legal Interna:	17
2.2.2 Normativa Legal Externa.....	18
CAPÍTULO III	20
3 LA EMPRESA	20
3.1 Direccionamiento Estratégico.....	20
3.1.1 Misión.....	21
3.1.2 Visión	22
3.1.3 Objetivos Estratégicos.....	22
3.1.4 Políticas	23
3.1.5 Política de Calidad	25
3.1.6 Valores.....	28
3.1.7 Organigrama Institucional.	28
3.2 Unidad Operaciones Parroquias Suroriental	36
3.2.1 Ubicación Geográfica.....	36
3.2.2 Funciones de la UOPSO.....	37
3.2.3 Organigrama Estructural Propuesto a la UOPSO.	38
3.2.4 Organigrama Funcional de la UOPSO	40
3.2.5 Organigrama Personal de la UOPSO.	46
3.2.6 Descripción Situacional.....	48
3.2.7 Descripción de los procesos.....	65
CAPÍTULO IV	81
4 FUNDAMENTO TEÓRICO DE LA AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	81
4.1 Antecedentes.....	81

4.1.1 Enfoque basado en procesos.....	83
4.1.2 Normas ISO	85
4.2 Fundamento Teórico.	86
4.2.1 Sistemas de Gestión de la Calidad.	86
4.2.2 Auditoría de Sistemas de Gestión de la Calidad.....	88
4.2.3 Metodología.....	92
CAPITULO V	119
5 APLICACIÓN PRÁCTICA DE LA “AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES DE DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO- QUITO, BASADO EN LA NORMA ISO 9001: 2008; EN LAS INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA LAS OPERACIONES DE LAS LÍNEAS DE TRANSMISIÓN E IMPULSIÓN DE AGUA POTABLE Y LAS INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA OPERACIÓN Y ALMACENAMIENTO EN LOS TANQUES DE DISTRIBUCIÓN Y ESTACIONES DE BOMBEO.”	119
CAPÍTULO VI.....	260
6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	260
6.1 Conclusiones.....	260
6.2 Recomendaciones.....	261
Bibliografía	263

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Partes interesadas – ISO 9001:2008.</i>	8
Tabla 2 <i>Regulaciones y Procedimientos Internos Aplicables a la EPMAPS</i>	17
Tabla 3. <i>Base Legal de EPMAPS.</i>	18
Tabla 4 <i>Inflación anual del Ecuador</i>	59
Tabla 5 <i>Resumen nacional urbano de los indicadores del mercado laboral</i>	62
Tabla 6. <i>Listado maestro de documentos internos de SGC - UOPSO</i>	71
Tabla 7 <i>Instrucción de trabajo de Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.</i> ...	74
Tabla 8 <i>Instrucción de trabajo de Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.</i> ...	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Servicios que ofrece EPMAPS Servicios que ofrece EPMAPS.	5
Figura 2 Directorio de la EPMAPS.....	15
Figura 3 Misión de la EPMAPS.....	21
Figura 4 Visión de la EPMAPS.	22
Figura 5 Introducción de Política del Sistema Integrado de Gestión CASS.	25
Figura 6 Política del Sistema Integrado de Gestión CASS.	27
Figura 7 Organigrama Estructural de la EPMAPS	30
Figura 8. Organigrama Estructural de la Gerencia de Operaciones.....	31
Figura 9. Estructura Funcional de Gerencia de Operaciones	33
Figura 10 Estructura Funcional de Subgerencia de Agua Potable.....	34
Figura 11 Estructura Funcional de Gerencia de Operaciones.	35
Figura 12 Ubicación Geográfica UOPSO	36
Figura 13 Organigrama Estructural de la UOPSO.....	39
Figura 14 Organigrama personal de la UOPSO.....	47
Figura 15. Tasa de Variación Producto Interno Bruto	54
Figura 16 Valor Agregado Bruto Petrolero y No Petrolero.....	55
Figura 17. Contribuciones al Crecimiento.....	56
Figura 18 Inflación anual.....	57
Figura 19 Inflación mensual febrero 2015	58
Figura 20 Servicios que ofrece la UOPSO	64
Figura 21. Cadena de Valor de EPMAPS.	66
Figura 22. Macro-procesos agregadores de valor de la EPMAPS.....	68
Figura 23 Macro-proceso de gestión de agua potable.....	70
Figura 24. Padres de la calidad.	82
Figura 25. Bucle de la Calidad.....	84
Figura 26 Estructura de la familia de normas ISO 9000:2000	85
Figura 27 Compatibilidad con otra Normas	86

Figura 28. Elementos de un Sistema de Gestión de la calidad- SGC	87
Figura 29. Tipos de Auditoría de Calidad.	91
Figura 30 Formato del Programa de trabajo de visita previa.	93
Figura 31 Diagrama del flujo del proceso para un programa de auditoría.	94
Figura 32. Formato del Programa de auditoría.....	97
Figura 33. Visión global de las actividades típicas de auditoría.....	100
Figura. 34 Objetivos de auditoría.....	102
Figura 35. Formato de verificación de documentación para la visita previa.....	105
Figura 36. Requisitos del Plan de auditoría.....	106
Figura 37. Formato del plan de auditoría.	107
Figura 38. Formato Narrativa.	109
Figura 39. Formato Lista de verificación.	110
Figura 40 Clasificación de No Conformidades.....	113
Figura 41 Formato de hallazgos y oportunidades de mejora.....	114
Figura 42 Formato de Hoja de Hallazgos y solicitud de acciones correctivas	115
Figura 43 Formato de Informe de Auditoría	117

RESUMEN

Las empresas que han adoptado estándares internacionales como las normas ISO en sistemas de gestión, generando la incorporación de mercados internacionales, optimizar recursos, satisfacer necesidades y expectativas del cliente, mejora el desempeño y creando un valor agregado de calidad total. Entre estas organizaciones concientizadas respecto a los beneficios de la calidad, se encuentra la EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLES Y SANEAMIENTO – QUITO (EPMAPS), misma que ha decidido implantar un Sistema de Gestión de la Calidad en base a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2008. El estudio de la empresa mencionada en el párrafo anterior se encuentra enfocado en el desarrollo de una auditoría interna de primera partes al Sistema de Gestión de Calidad. La auditoría que se realizará en esta investigación, evaluará netamente el cumplimiento del sistema de gestión de calidad de la empresa de acuerdo a la norma ISO 9001:2008. La ejecución de la presente auditoría se realizará a los lineamientos establecidos en la norma ISO 19011:2002. Al finalizar el examen, se implantarán hallazgos, se encajará las respectivas oportunidades de mejora y acciones correctivas, misma la empresa podrá trabajar en las recomendaciones propuestas, con la finalidad de mejorar y continuar con las fases de cumplimiento de certificación.

PALABRAS CLAVES:

- **CERTIFICACIÓN ISO**
- **SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**
- **AUDITORÍA INTERNA**
- **MEJORA CONTINUA.**
- **HALLAZGOS DE AUDITORÍA**

ABSTRACT

The companies that have adopted international standards such as ISO management systems, generating incorporating international markets, optimize resources, meet customer needs and expectations, improving performance and creating added value for total quality. QUITO (EPMAPS), which he has decided to implement a quality management system based on the requirements of the standard - among these organizations made aware about the benefits of quality, public company METROPOLITAN DRINKING WATER AND SANITATION is ISO 9001; 2008. The study of the company mentioned in the previous paragraph is focused on the development of an internal audit of the first parts of the Quality Management System. The audit will be performed in this investigation, clearly assess compliance with the quality management system of the company according to the ISO 9001: 2008. The implementation of this audit will be conducted with the guidelines established in ISO 19011: 2002. Upon completion of the examination, findings will be implemented, the respective opportunities for improvement and corrective actions, same company can work on the proposed recommendations in order to improve and continue stages compliance certification fit.

KEYWORDS:

- **CERTIFICATION ISO**
- **MANAGEMENT SYSTEMS QUALITY**
- **INTERNAL AUDIT**
- **CONTINUOUS IMPROVEMENT.**
- **AUDIT FINDINGS**

CAPÍTULO I

1 DEFINICIÓN DEL PROYECTO.

1.1 Tema.

“Auditoría de Gestión de Calidad de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales de Distribución de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento-Quito, basado en la Norma ISO 9001: 2008; en las instrucciones de trabajo para las operaciones de las líneas de transmisión e impulsión de agua potable y las instrucciones de trabajo para operación y almacenamiento en los tanques de distribución y estaciones de bombeo.”

1.2 Antecedentes

Tomando en cuenta la implantación de los sistemas de calidad en la actualidad la sociedad solicita cambios rápidos y profundos, donde las organizaciones deben enfrentarse a verdaderas revoluciones en el mundo tecnológico e informático, en las formas de relación comercial con proveedores o clientes, en el reto del tratamiento del medio ambiente, en el trato de la motivación de los empleados, en la capacidad de dar respuestas a las necesidades de clientes finales, o en la capacidad de dar respuestas a las demandas de un mercado que está evolucionando de local a nivel global; mismos que en este contexto adquieren un papel relevante en los procesos de normalización ofertando formas de gestión empresarial que responde a tales necesidades pero al mismo tiempo ofrecen la flexibilidad necesaria para afrontar los cambios del periodo actual.

En un mercado cada vez más globalizado la existencia de normas pretende ser un modelo que asegure la economía, estableciendo puntos en común en la producción entre empresas, así como fomentar la creación de lazos internacionales e intersectoriales, la trasmisión de la cultura de la calidad de los países ricos a los países en vía de desarrollo,

promoviendo su desarrollo así como la defensa de la salud, la seguridad en el trabajo, y la protección al medio ambiente; ahorrar gastos, evitar el desempleo y garantizar el funcionamiento rentable de las empresas.

Sin duda, la manera de llevar a cabo la organización es buscar ventajas por medio de la implementación de un sistema de gestión de la calidad siendo así que la organización va tomado un giro de 180° debido a la adopción de las Normas Internacionales ISO, que se han convertido en el pilar de las organizaciones para garantizar eficacia y eficiencia en los sistemas de gestión de la calidad tomando como objetivo la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de las necesidades de los clientes y de otras partes interesadas, de este modo operará de una forma exitosa, implementando y manteniendo un sistema de gestión que este diseñado para mejorar continuamente, de forma sistemática y transparente, asegurando resultados para la continuidad y supervivencia en un mercado tan cambiante y exigente.

Al desarrollar e implementar un enfoque aplicativo al sistema de gestión de la calidad se determina:

1. Necesidades y expectativas de partes interesadas,
2. Establecer políticas y objetivos de la calidad de la organización,
3. Determinar recursos y responsables necesarios para el logro de objetivos de la calidad.
4. Establecer medios para prevenir no conformidades y eliminar causas.

Dichas actividades adoptan confianza en sus procesos y en la calidad de sus productos, proporcionando una mejora continua y ayudando a lograr el éxito sostenido en la organización, mostrando su identificación y gestión sistemática de los procesos empleados, y en particular las interacciones entre procesos conocida como “enfoque basado en procesos”, descrita en la Norma ISO 9000-2005.

Esta situación ha creado la necesidad que los sistemas de gestión de la calidad basada en procesos sean periódicamente valorados, debido a que el impacto en las organizaciones es de gran relevancia, al ser de interés de toda la estructura empresarial conociendo si existe una adecuada gestión, que permita la evaluación de la información para saber hasta

qué punto se han cumplido sus necesidades y expectativas cumpliendo con los requerimientos del negocio.

Por estas razones surge la iniciativa de establecer un marco a nivel internacional como una mejor práctica en materia de Normas para la gestión de la Calidad en las empresas.

La Organización Internacional de Estandarización, ISO, es una organización creada el 23 de Febrero de 1947 que promueve el desarrollo y la implementación de normas a nivel internacional, tanto de fabricación como de servicios. El objetivo de esta organización es brindar herramientas para facilitar las transacciones a nivel internacional tanto de objetos, bienes y servicios como de desarrollos científicos, creando normas prácticamente para todos los procesos, a excepción de los que estén vinculados con la electricidad y la electrónica.

La organización no tiene fines de lucro, también estas no son obligatorias, y su aplicación no es de corta duración, tienen como finalidad brindar una mejora continua a lo largo de sus procesos.

Con respecto a ISO se puede decir que es una organización compuesta por un conjunto de normas aprobadas y editadas por primera vez en 1987 por el Comité Técnico 176 para Gestión de la Calidad por departamentos de normas de más de 163 países, todos ellos coordinados por una secretaría central en Ginebra, Suiza.

La organización está asociada con la Comisión Electrónica Internacional (IEC), y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

La Estructura de la familia de normas ISO 9000 del año 2000.

1. ISO 9000:2005. Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario
2. ISO 9001:2008. Sistemas de gestión de la calidad- Requisitos
3. ISO 9004:2009. Gestión para el éxito sostenido de una organización – Enfoque de gestión de la calidad.

Existe también compatibilidad con otras Normas como son.

1. ISO 14001:2004. Sistema de Gestión Ambiental – Requisitos con orientación para su uso.
2. OSHAS 18001:2007. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.
3. ISO 1901:2011. Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión.

Al tener implantados y desarrollados los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) y tener la Certificación de Normas ISO que garantiza un proceso en un producto o servicio tendrá su debida supervisión, siendo así se determinara los resultados de la evaluación mediante esto se realizara auditorías internas que fijara el grado en que se ha alcanzado los requisitos del SGC, y los hallazgos o no conformidades de las auditorías se utilizan para evaluar la eficiencia e identificar oportunidades de mejora.

1.3 Planteamiento del problema

1.3.1 Institución beneficiaria del proyecto

Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS), la empresa es una persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, en el Distrito Metropolitano de Quito, encargada de prestar servicios de agua potable y saneamiento y pluvial, misma que su labor se realiza a través de la ejecución de obras, adquisición de equipos, operación y mantenimiento de sistemas de agua potable, gestión administrativa, comercial y financiera con el fin de abastecer al usuario. En forma complementaria, la EPMAPS aprovecha la velocidad del agua, por el diferencial de alturas entre las fuentes de captación y la ciudad, para generar energía eléctrica que se utiliza para las operaciones empresariales, el excedente se comercializa en el mercado mayorista de energía.

La EPMAPS ha implementado todos los procesos necesarios para abastecer a la ciudadanía de los servicios de agua potable y alcantarillado con calidad.

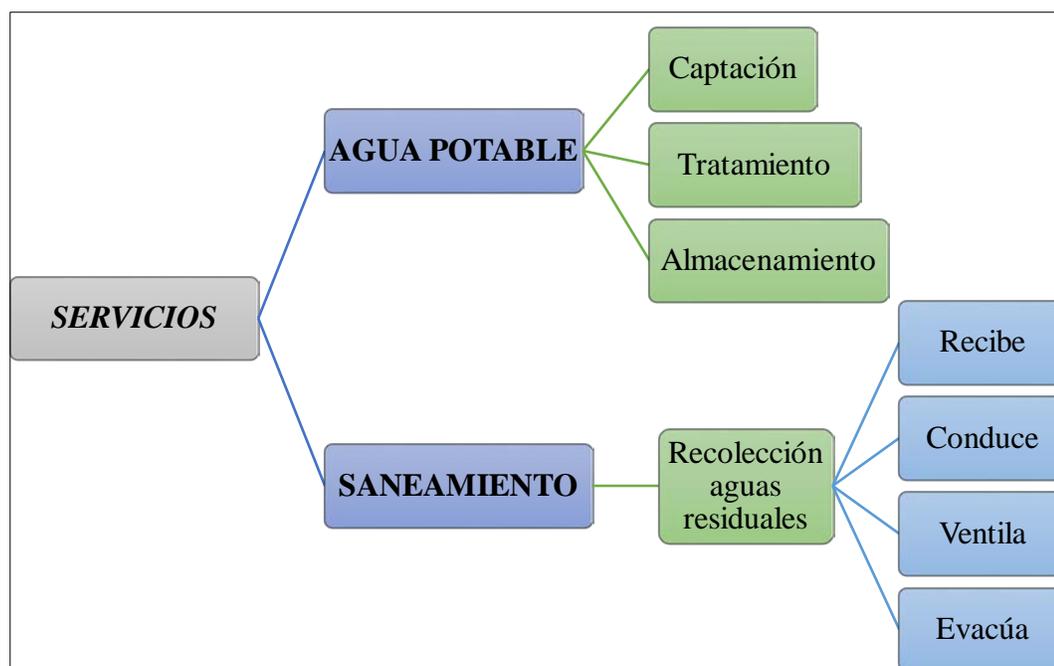


Figura 1 Servicios que ofrece EPMAPS Servicios que ofrece EPMAPS.

1.3.2 Antecedentes

La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS), es una institución pública, sus recursos y sus obligaciones sirven para consolidar al Distrito Metropolitano de Quito con espacio de defensa del Buen Vivir, el interés colectivo, y el manejo de certificaciones como Norma ISO 9001:2008, obtenida por primera vez en el 2001, cuyo objetivo es asegurar la satisfacción del cliente y la conformidad del producto que se oferta a la comunidad; mostrando calidad de servicios, respeto al ambiente y prevención de riesgos laborales son los pilares de gestión de la EPMAPS misma que será utilizada como base aplicativa del proyecto. Generándose así la documentación respectiva a los sistemas de gestión de la calidad que consta de:

1. Política de Calidad
2. Objetivos de la Calidad

3. Manual de la Calidad
4. Descripción de interacción de procesos
5. Control de documentación y registros.
6. Comunicación interna adecuada para realizar con eficiencia el sistema de gestión de calidad.

1.3.3 Descripción del problema.

Gran parte de las empresas han experimentado cambios importantes, los cuales han cambiado el rumbo de las organizaciones ya sea a su favor o en su contra; impactando directamente en nuevas condiciones, financieras, económicas, políticas y sobre todo en la imposición de rígidos estándares de calidad a nivel mundial. Estos cambios que son muy distintos a los que se tenían en años atrás, demandan una mejora continua a lo largo de toda la administración de las organizaciones por lo que una inadecuada gestión de los procesos agregadores de valor da como consecuencia pérdida de competitividad en el mercado. Recordemos, que la gestión de la calidad se ha convertido en una necesidad no obligatoria pero si imprescindible para medir la capacidad, responsabilidad y funcionamiento de la organización.

Sobre la base de lo expuesto y dentro del nuevo enfoque de gestión que propone la actual administración municipal, la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS) busca seguir implementando buenas prácticas, un buen gobierno corporativo, a través de una gestión ética y participativa con responsabilidad social, eficiencia y calidad. Por ende, es necesario cumplir con las mencionadas necesidades, manejando un sistema de gestión de la calidad basado en procesos eficientes al fin de transformar actividades que interactúen con las partes interesadas, satisfacer necesidades del cliente y ofrecer una mejora continua, la misma que ayuda al desarrollo de la organización.

Por esta razón es importante continuar con la mejora a través del proyecto de “Auditoría de Gestión de Calidad de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales de Distribución de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento- Quito, basado en la Norma ISO 9001: 2008; en las instrucciones de trabajo para las operaciones de las líneas de transmisión e impulsión de agua potable y las instrucciones de trabajo para operación y almacenamiento en los tanques de distribución y estaciones de bombeo.”, mismo que ayuda a determinar el grado de cumplimiento de los requerimientos que han alcanzado los requisitos del sistema de gestión de la calidad en base al contexto de los reportes de operación y mantenimiento de agua potable en la unidad a ser auditada, e identificar los principales problemas que se generan por procesos inadecuados o un incorrecto manejo de actividades, misma que nos permite una evaluación comparativa del desempeño de los procesos realizados en la empresa y los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008, y establecer diferencias; haciendo frente a modelos de excelencia con la finalidad de un apoyo a la mejora continua de los procesos que se encuentran habitualmente ejecutados, logrando un mejor desarrollo en los procesos operativos de la organización facilitando direccionamiento en la toma de decisiones.

1.4 Justificación

En la actualidad el desarrollo de un modelo de trabajo para el éxito sostenido de una organización se lo describe en base a un sistema de gestión eficaz, mismo que requiere de un seguimiento para evaluar y gestionar los riesgos relacionados con las partes interesadas y sus necesidades y expectativas cambiantes, por los que es necesario enfrentarse a regular el entorno de la organización y realizar un despliegue de intereses que se enfrentan día a día las organizaciones, como son:

Tabla 1.*Partes interesadas – ISO 9001:2008.*

PARTE INTERESADA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
Clientes	Calidad, precio y desempeño en la entrega del servicio.
Gerencias/ Direcciones	Rentabilidad sostenida Transparencia
Personas en la organización	Buen ambiente de trabajo Estabilidad laboral Reconocimiento y recompensa
Proveedores y Aliados	Beneficios mutuos y continuidad
Sociedad	Protección ambiental Comportamiento ético Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.

También hay que establecer de manera oportuna los planes y recurso necesarios para fortalecer demandas como:

Identificar y determinar las necesidades y expectativas de otras partes interesadas.

1. Realizar un seguimiento continuo y analizar regularmente el entorno de la organización incluyendo las necesidades y expectativas de sus clientes, una mayor utilización y confianza de la tecnología, cambios de política, las previsiones económicas a los factores sociológicos.
2. Evaluar sus capacidades de proceso y los recursos actuales.
3. Identificar futuras necesidades de recursos y de tecnología.

4. Identificar los resultados necesarios de manera oportuna, encontrando no conformidades en la auditoría de gestión y proporcionando planes y recursos necesarios para apoyarlos.

Las situaciones definidas, son una parte de las múltiples variables a las cuales están sujetas las organizaciones, debido al auge que ha tenido la globalización de los mercados y las operaciones, y los cambios de modelos de negocio, así como los impactos de una diversidad de necesidades.

De tal manera, es necesario que las organizaciones cuenten con sistemas de gestión de la calidad que construyan una base fundamental en las empresas, de ahí la importancia de su revisión y actualización según sea necesario.

Conjuntamente es necesario las evaluaciones de Sistemas de Gestión de Calidad, con el fin de garantizar la existencia de una comunicación continua y oportuna entre los interesados, que incluye mecanismos de retroalimentación y políticas esenciales para tratar los cambios en el entorno y asegurar el éxito sostenido de la organización por lo que es necesario conocer los recursos internos y externos para lograr objetivos a corto y largo plazo. Esta evaluación necesariamente debe ser realizada por una tercera parte, que mire de manera objetiva e independiente, el funcionamiento de los sistemas de Gestión de la Calidad y emita una opinión respecto a la situación, esta tercera persona es un auditor.

1.5 Objetivos del proyecto

1.5.1 Objetivo General

Realizar una “Auditoría de Gestión de Calidad de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales de Distribución de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS)- Quito basado en la Norma ISO-9001:2008; en las instrucciones de trabajo: para las operaciones de las líneas de transmisión e impulsión de agua potable

y, para la operación y almacenamiento en los tanques de distribución y estaciones de bombeo”, con el fin de evaluar los procesos asignados a la unidad referentes a al Sistema de Gestión de la Calidad y reportar a la Gerencia de Distribución y Jefatura de la Unidad los resultados obtenidos, como punto de mejora en el desarrollo administrativo.

1.5.2 Objetivos Específicos

1. Desarrollar un diagnóstico de la situación actual de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales, para conocer las fortalezas y debilidades de la organización que permitan desarrollar el programa de auditoría.
2. Verificar el grado de cumplimiento de los objetivos a fin de identificar las debilidades de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales para determinar los procedimientos aplicarse en la Auditoría de Gestión de la Calidad.
3. Diseñar y aplicar los procedimientos de auditoría direccionados a la recopilación, análisis y revisión de información con el fin de evaluar los procesos aplicados acorde la Norma ISO 9001:2008 para medir el desempeño y cumplimiento siendo así la prevención de los riesgos en la Unidad Operativa.
4. Emitir el Informe de Auditoría, que contendrá las conclusiones y recomendaciones que se obtuvieron en la identificación y manejo de los proceso de revisión, las cuales permitirán mejorar los Sistemas de Gestión de la Calidad basado en proceso referente a la norma ISO 9001:2008 manejados en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento, - Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.
5. Identificar las acciones en que se realiza el monitoreo y seguimiento de las acciones correctivas adoptadas para su mejoramiento, posterior a la emisión del informe de Auditoría de Gestión.

1.6 Alcance

El proyecto de tesis busca trasladar los conocimientos teóricos a la práctica, a través de la evaluación del cumplimiento del marco de trabajo con referencia a la norma ISO 9001:2008, en los instructivos de trabajo para las operaciones de las líneas de transmisión e impulsión de agua potable y en la operación y almacenamiento en los tanques de distribución y estaciones de bombeo, aplicada a la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales de distribución la Empresa Pública Metropolitana de Agua potable y Saneamiento (EPMAPS)- Quito; a través de la ejecución de una Auditoría a los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC). El proyecto de tesis incluirá la revisión de la norma ISO 9001:2008; donde se identificarán los principales conceptos y definiciones para la evaluación de los SGC de una organización.

Se realizará un diagnóstico situacional de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales, enfatizando en el área y midiendo sus riesgos asociados. Se llevará a cabo las tres etapas del proceso de Auditoría: planificación, ejecución y comunicación de resultados; mediante la metodología conocida (PHVA) “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar), donde se definirá también los riesgos de auditoría.

Finalmente, sobre la base de la evaluación realizada, se presentará los resultados en el respectivo informe de Auditoría, donde se sintetizarán las No conformidades encontradas y sus respectivas recomendaciones en busca de mejorar continuamente la SGC de la empresa auditada.

De esta manera que el proyecto de tesis busca contribuir tanto al desarrollo del aprendizaje académico propio, así como fortalecer la vinculación con la colectividad, aportando los conocimientos técnicos adquiridos a lo largo del estudio de la Ingeniería en Finanzas y Auditoría, en una institución administrativa del medio, fortaleciendo las competencias adquiridas y el compromiso con la sociedad.

1.7 Metodología de Investigación

Para la evaluación la Norma ISO 9001-2008 referente a los Sistemas de Gestión de la Calidad, se utilizará la investigación aplicada ya que ésta ayuda a fomentar la búsqueda de conocimientos, por el conocimiento mismo, más allá de sus posibles aplicaciones prácticas. Su objetivo consiste en ampliar y profundizar cada vez nuestro saber de la realidad, mismo que se orienta a resolver problemas de la vida cotidiana, en tanto este saber de la realidad nos ayuda a construir marcos teóricos fundamentados principalmente en la aplicación de conocimientos y casos empresariales

En relación al método de investigación aplicado, se utilizará el método deductivo, ya que es el proceso que inicia con la observación de hechos generales que tiene como propósito llegar a señalar situaciones particulares contenidas en la situación general, como lo afirma Bernal Torres, 2006, quien sostiene que el método deductivo permite “tomar conclusiones generales para explicaciones particulares”

Razón por la cual para este proyecto se va a utilizar el método Inductivo y deductivo, porque luego de analizar la Norma ISO 9001:2008 la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales de Distribución de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS)-Quito se aplicara varias técnicas de investigación de acuerdo a la necesidad y objetivos que se desarrollara a lo largo de la aplicación del Proyecto de Tesis.

CAPÍTULO II

2 ASPECTOS GENERALES

2.1 Antecedentes

La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento es la dependencia municipal encargada de la gestión del agua en el Distrito Metropolitano de Quito, desde la captación en las fuentes hasta el manejo de las aguas residuales urbanas pasando por todo el proceso de conducción, potabilización, distribución y recolección de las aguas servidas.

2.1.1 Reseña Histórica

(EPMAPS, 2014); Desde la época colonial se comienzan a establecer normas regulatorias sobre el manejo del agua en Quito. Es así que en el año de 1535, el Cabildo de Quito tuvo la potestad de legislar el uso de las aguas que descendían del Pichincha y las embalsadas en las lagunas para que no fueran utilizadas al azar ni al capricho de los dueños de las estancias.

En 1887, se contaba ya con el primer sistema de conducción del agua que se trataba de una acequia llamada posteriormente El Canal Municipal.

En 1902, el Congreso de la República inició la construcción de obras para el abastecimiento de agua potable, para lo cual gravó con 5 cts. al consumo de aguardiente y 2 cts. por cada kilo de cuero de exportación, con lo que se financió el estudio de aprovisionamiento de agua y canalización de Quito.

Entre 1925-1940 la ciudad creció y la demanda de agua potable se incrementó notablemente, la búsqueda de soluciones a este problema llevó a la Empresa a buscar más

fuentes para aumentar el caudal de ingreso a la planta de El Placer. Para 1947, se había construido ya el canal de Lloa brindando a la ciudad una solución adecuada a ese momento.

En junio de 1960 se creó la Empresa Municipal de Agua Potable y a partir de ese año se entregaron importantes obras para la ciudad:

- El Sistema Pita – Tambo que alimenta la planta de Puengasí y sirve al centro y sur de la ciudad.
- El proyecto la Mica - Quito Sur, cuyas aguas son potabilizadas en la planta de El Troje y sirve al sur de la ciudad
- El Sistema Integrado Papallacta, que lleva el agua cruda hasta la planta de Bellavista y sirve de abastecimiento al norte de la ciudad y los valles de Tumbaco y Cumbayá.

En 1970 se comenzó a lotizar casi todas las zonas suburbanas como Pomasqui, Cumbayá, Calderón, Checa y las parroquias del valle de Los Chillos, Guayllabamba, Puembo y Nayón, circunstancia que produjo el cambio del uso del suelo agrícola y que afectó directamente a la provisión de servicios básicos.

Estilo de Administración

El directorio de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS) – Quito, según ordenanza Metropolitana No. 301 del 4 de septiembre de 2009, en su artículo 8, norma la integración del Directorio de las empresas públicas metropolitanas.

En el Reglamento Orgánico Funcional de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento según Resolución No. 003-SD-2010, de 09 de junio de 2010, en el Art. 7 detalla la integración del Directorio, mismo que se integran 5 miembros.

- a) La Alcaldesa o el Alcalde Metropolitano o su delegado(a), que podrá ser concejala o concejal u otro funcionario designado para el efecto;
- b) Dos Concejales designados por el Concejo Metropolitano, o sus respectivos suplentes que deben ser concejales principales;
- c) La Secretaría General de Planificación del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, o su delegado(a) permanente.
- d) La Secretaría de Territorio, Hábitat y Vivienda, del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, o su delegado(a) permanente.
- e) Secretario del directorio- Gerente General de EPMAPS



Figura 2 Directorio de la EPMAPS

Fuente. Informe del Gobierno Corporativo de la EPMAPS

Elaborado: EPMAPS 2013

Creación de los Distritos.

(Benítez, 2014, pág. 327); La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS), analizaba la creación de una nueva estructura que posibilite la descentralización de los servicios de agua y alcantarillado en la ciudad de Quito. Dicho

proyecto denominado SIS (Sistema Integrado de Servicios) consideró la creación de 6 Distritos para la gestión del agua (3 en la ciudad y 3 en parroquias); y; 3 Distritos urbanos para la atención de los sistemas de alcantarillado.

En la actualidad la EPMAPS:

Después de Cincuenta y tres años de su creación la Empresa dota del servicio de agua potable al 98,2% de la población del distrito metropolitano y de alcantarillado al 92% del DMQ.

En la actualidad existen 2000 servidores. Hoy, tras cincuenta y tres años de mejora los sistemas de gestión y gobierno de la Empresa para renovar el compromiso de servicio y calidad.

2.2 Base Legal

El marco legal de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS) está formado por un conjunto de normas que se rige a la Ley, Orden Ejecutiva o Resoluciones que dispongan la creación, manejo y continuidad de la institución, mismas que se rige para empresas públicas o privadas constituidas en territorio ecuatoriano.

El marco legal de EPMAPS permitirá al auditor conocer los criterios que se determina en la legislación de la organización.

A continuación se expondrá la normativa interna y externa que rige la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento.

2.2.1 Normativa Legal Interna:

Tabla 2

Regulaciones y Procedimientos Internos Aplicables a la EPMAPS

REGULACIONES Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS APLICABLES A LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO		
RESOLUCIÓN QUE EXPIDE EL REGLAMENTO, INSTRUCTIVO O MANUAL	RESOLUCIÓN No.	FECHA DE LA RESOLUCIÓN
Comité Agua no Contabilizada	274	10-ago-11
Comité de Auditoría	004-SD-2012	02-abr-12
Comité Tecnología Informática	219	04-oct-13
Instructivo Cambios Sistemas Informáticos	342	27-oct-11
Instructivo Comercialización Energía Eléctrica	265	01-ago-11
Instructivo Del Fondo Caja Chica	180	25-may-11
Instructivo Del Fondo Rotativo	181	25-may-11
Instructivo Pago Mantenimiento Vehículos	89	07-ago-14
Instructivo para Supervisión de Seguridad, Salud, Ambiente, Riesgos Y Relaciones Comunitarias	322	18-oct-12
Instructivo para Ejecución Obras a través procedimiento contratación	97	23-abr-12
Instructivo del Fondo a rendir cuentas	179	25-may-11
Instructivo para la atención de trámites	244	10-sep-10
Instructivo para regular uso correo electrónico	29	18-feb-10
Instructivo para trámite Comisiones Servicio	197	28-ago-13
Instructivo uso De Internet	160	17-nov-14
Reglamento administración gestión documental archivos	70	19-mar-12
Reglamento Interno de Trabajo	0158-DRTQ-2012	31-ene-12
Reglamento internos de Recursos Humanos	003-SD-2011	20-abr-11
Reforma al Reglamento interno de Directorio	001-SD-2014	24-jul-14
Reglamento Orgánico funcional nivel superior	003-SD-2012	02-abr-12
Reglamento Orgánico funcional nivel dependientes	44	15-abr-14
Creación de la Unidad Corporativa de Negocios	224	12-jun-11
Código de Buen Gobierno Corporativo de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento	SD-2014-02	24-jul-14
Política corporativa de Gestión de Riesgos	299	28-sep-12
Instructivo para la reclasificación de puestos de las y los servidores de carrera.	33	14-feb-13

2.2.2 Normativa Legal Externa.

Tabla 3.

Base Legal de EPMAPS.

Base legal Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS		
NORMA JURÍDICA	TIPO DE LA NORMA	PUBLICACIÓN REGISTRO OFICIAL
Constitución de la República del Ecuador	Carta Magna	R.O. 449 de 20 de octubre de 2008 Última reforma : 30 de enero de 2012
Ley Orgánica de Empresas Públicas	Ley Orgánica	Ley s/n. Suplemento del R.O. 48 de 16 de octubre de 2009 Última reforma: 14 de octubre de 2013.
Ley Orgánica del Sistema Nacional de contratación Pública	Ley Orgánica	Ley s/n. Suplemento R.O. 395 de 4 de agosto de 2008. Última reforma: 14 de octubre de 2013.
Reglamento General de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de contratación Pública	Ley Orgánica	Ley 2004-34. Suplemento del R.O. 337 de 18 de mayo de 2004
Reglamento General a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Decreto Ejecutivo	Decreto Ejecutivo 2471. R.O 507 de 19 de enero de 2005 Última reforma: 11 de agosto de 2005
Ley Orgánica de regulación de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional	Ley Orgánica	Ley s/n. Segundo Suplemento del R.O. 52 de 22 de octubre de 2009. Última reforma: 25 de junio de 2013
Ley Orgánica de regulación y control del poder de mercado	Ley Orgánica	Ley s/n. Suplemento del R.O 555 de 13 de octubre de 2011
Reglamento para la aplicación de la ley orgánica de regulación y control del poder mercado	Decreto Ejecutivo	Decreto Ejecutivo 1152. R.O. 697 de 7 de mayo de 2012 Última reforma: 5 de noviembre de 2012
Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado	Ley Orgánica	Última Reforma: 10 de febrero del 2014.
SIGUIENTE PÁGINA		

Base legal Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento - EPMAPS		
NORMA JURÍDICA	TIPO DE LA NORMA	PUBLICACIÓN REGISTRO OFICIAL
Ley de aguas	Ley	Codificación 2004-016 R.O. 339 de 20 de mayo de 2004 Reforma : 27 de mayo de 2008
Ley de Gestión ambiental	Ley	Codificación 2004-019. Suplemento del R.O.418 de 10 de septiembre de 2004
Código Penal	Código	Suplemento del R.O. 147 de 22 de enero de 1971. última reforma:10 de febrero de 2014
Código del trabajo	Código	Codificación 2005-017. Suplemento R.O. 167 de 16 de diciembre de 2005 última Reforma: 26 de septiembre de 2012
Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas	Código	Segundo Suplemento del R.O. 306 de 22 de octubre de 2010.
Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito.	Ordenanza	Ordenanza 001. R.O. 186 de 5 de mayo de 2010.
Ordenanza Metropolitana de Creación de Empresas Públicas Metropolitanas	Ordenanza	Ordenanza 309. R.O. 186 de 5 de mayo de 2010
Normas de control Interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos	Acuerdo de la contraloría General del Estado	Acuerdo N° 039 – CG. Suplemento del R.O. 87 de 14 de diciembre de 2009 Última Reforma: 6 de febrero de 2014
Ley del Régimen Tributario	Ley	Ley 99-41 R.O. 321 S 18 de noviembre de 1999 Última Reforma: 10 de diciembre de 2012
Ley de Seguridad Social	Ley	Ley R.O. 465 de 30 de noviembre de 2001 Última Reforma: 11 de mayo de 2009.

CAPÍTULO III

3 LA EMPRESA

La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento, ha determinado su plan estratégico para el periodo 2013-2017. En cual se trazan los lineamientos y directrices a seguir por parte de toda la organización, el cual se describe a continuación:

3.1 Direccionamiento Estratégico

La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento en el folleto de Direccionamiento y Planificación Estratégica – Revisión anual del Plan Estratégico 2013-2017, pág 7; menciona.

La Planificación Estratégica de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS) está basada en el modelo de gestión de la estrategia EXECUTION PREMIUM, de los Drs. Kaplan y Norton, el cual es un referente internacional de buenas prácticas para gestionar la estrategia empresarial.

Este sistema de gestión de la estrategia integra los niveles estratégicos y operativos y permite de una manera sistemática, lógica, y coherente, implementar la planificación y gestión de una empresa como la EPMAPS, en los niveles estratégico y operativo. El Sistema de Gestión de la Estrategia EXECUTION PREMIUM está constituido por seis etapas, todas ellas con diferente nivel de madurez en la EPMAPS y que al ser implementadas en una entidad permiten lograr excelencia en la ejecución de la estrategia. Estas etapas que se constituyen en un círculo virtuoso son:

- Formular la estrategia.
- Traducir la estrategia

- Alinear la organización
- Planear las operaciones
- Monitorear y aprender
- Probar y adaptar la estrategia

Para materializar el Modelo de Gestión de la EPMAPS se ha formulado la planificación para el período 2013-2017, planteándose la Misión y Visión de la EPMAPS que se indican a continuación:

3.1.1 Misión

Concepto:

Según el autor William Cuevas en su web blog, 2003 dice, Es la razón de ser de la empresa, el motivo por el cual existe. Así mismo es la determinación de las funciones básicas que la empresa va a desempeñar en un entorno determinado para conseguir tal misión (Cuevas, 2013).

En la misión se define: la necesidad a satisfacer, los clientes a alcanzar, productos y servicios a ofertar. (Cuevas, 2013)

MISIÓN DE EPMAPS

“Proveer servicios de agua potable y saneamiento con eficiencia y responsabilidad social y ambiental”.

Figura 3 Misión de la EPMAPS

Fuente: Direccionamiento y Planificación Estratégica- Plan Estratégico 2013- 2017

3.1.2 Visión

Según el autor William Cuevas en su web blog, 2003 se refiere, a lo que la empresa quiere crear, la imagen futura de la organización. (Cuevas, 2013).

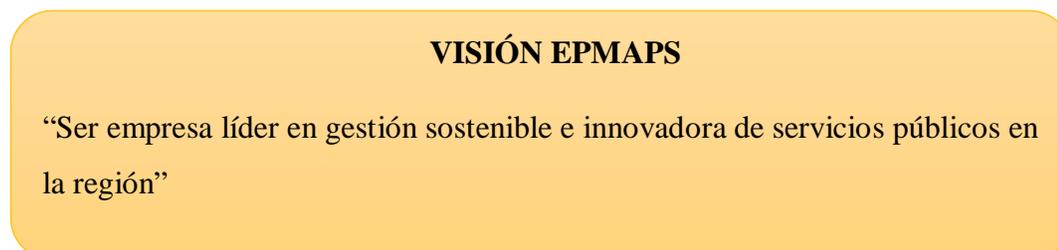


Figura 4 Visión de la EPMAPS.

Fuente: Direccionamiento y Planificación Estratégica- Plan Estratégico 2013- 2017

3.1.3 Objetivos Estratégicos

Según el Plan Estratégico 2013-2017 del Direccionamiento y Planificación Estratégica de EPMAPS, (pág. 10-11) define, para lograr la consecución de la Visión se han formulado objetivos estratégicos que abarquen los aspectos considerados en ésta y en la Misión y que están orientados a garantizar el acceso, disponibilidad y calidad de los servicios de agua potable y saneamiento a la ciudadanía del Distrito Metropolitano de Quito y alcanzar; y, mantener la sostenibilidad de los servicios de agua potable y saneamiento con equidad social.

Con base en la metodología del Balanced Scorecard, los objetivos estratégicos son los siguientes:

De la comunidad:

- Mejorar la satisfacción de la comunidad superando estándares regionales de servicio.

- Mejorar la disponibilidad de los servicios.
- Disminuir el impacto de desastres naturales.

Financiera:

- Alcanzar la sostenibilidad de la Empresa con Equidad Social

Procesos internos:

- Mejorar la recaudación.
- Mejorar los procesos empresarial y la eficiencia laboral
- Mejorar la atención al cliente.
- Solucionar reclamos y quejas.
- Focalizar y transparentar los subsidios.

Formación y crecimiento:

- Mejorar las competencias del talento humano.
- Mejorar el clima laboral. Implementar una cultura de seguridad y salud ocupacional.
- Promover una cultura de gestión organizacional alineada a la estrategia

3.1.4 Políticas

En el Plan Estratégico 2013-2017 del Direccionamiento y Planificación Estratégica de EPMAPS (pág., 8), menciona las siguientes políticas:

- **DESARROLLAR UNA GESTIÓN CONFIABLE Y EFICIENTE AL SERVICIO DE LA CIUDADANÍA**

Enfoque de servicio a nuestro cliente para lograr que la ciudadanía identifique a la Empresa como un proveedor confiable y eficaz de los servicios de agua potable, alcantarillado y descontaminación.

- **DESARROLLAR UNA GESTIÓN EXIGIBLE, VERIFICABLE Y OBSERVABLE**

La Empresa fundamenta su gestión en la transparencia de su accionar, estableciéndose metas y compromisos realistas, con lo cual la ciudadanía pueda ejercer su derecho a la rendición de cuentas y exigibilidad de la gestión pública.

- **PROMOVER LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

La Empresa incorpora en su organización la participación ciudadana a través de ciudadanizando su gestión, contribuyendo al empoderamiento de los quiteños en el desarrollo de su ciudad.

- **ENMARCAR LA GESTIÓN EN LA OPTIMIZACIÓN Y USO RESPONSABLE DE RECURSOS PÚBLICOS**

Potenciar la conciencia de gestionar los recursos públicos con criterios de austeridad y eficiencia, orientando sus esfuerzos a brindar servicios a costos eficientes, con compromiso social.

- **RESPETAR LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS**

De conformidad con la Constitución, la Empresa garantiza los derechos de todos quienes habitan el Distrito Metropolitano de Quito a tener servicios de calidad.

- **PROMOVER LA PARTICIPACIÓN EFECTIVA Y EL COMPROMISO DEL PERSONAL**

Incentivar la integración y participación activa de nuestro personal para que, con entusiasmo y responsabilidad, se comprometan con la misión institucional, potenciando su desarrollo personal y profesional.

3.1.5 Política de Calidad

Concepto:

En la Norma ISO 9000: 2005, numeral 2.5 (pág. 3) establece “La política de la calidad y los objetivos de la calidad se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización. Ambos determinan los resultados deseados y ayudan a la organización a aplicar sus recursos para alcanzar dichos resultados.”

POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CASS DE LA EPMAPS

Mediante memorando N°. GP-811-2011, de 15 de noviembre de 2011, Gerencia de Planificación y Desarrollo, señala que dentro de la Política del Sistema Integrado de Gestión vigente, se ha determinado la necesidad de realizar una actualización en su contenido, desde las observaciones de los sistemas de calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional, y desde las recomendaciones de la evaluación de riesgos del trabajo.

El Sistema Integrado de Gestión CASS, hace referencia a los sistemas de Calidad (ISO 9001), Ambiental (ISO 14001) de Seguridad y Salud Ocupacional (OHSAS 18001) y de Laboratorios (ISO 17025); son normas de control que ratifican a la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS) en las políticas de calidad, el respeto al ambiente y la prevención de riesgos laborales.

Figura 5 Introducción de Política del Sistema Integrado de Gestión CASS.

Fuente. Página Web corporativa de la EPMAPS (Intranet).

Introducción:

Proveemos servicios de agua potable y de saneamiento con responsabilidad social y ambiental, enfocados en un modelo de gestión sostenible y de calidad.

Los objetivos estratégicos de nuestra gestión son:

- Garantizar el acceso, disponibilidad y calidad de los servicios de Agua Potable y saneamiento a los ciudadanos del Distrito Metropolitano de Quito.
- Alcanzar y mantener la sostenibilidad de la Empresa con Equidad social.
- Alcanzar la eficiencia de los procesos institucionales con transparencia, responsabilidad social y ambiental y participación ciudadana.
- Potenciar el desarrollo y cuidado del talento humano, la gestión del conocimiento y soporte tecnológico.

Sus compromisos son:

- Satisfacer a nuestros clientes, atendiendo oportunamente sus requerimientos y mejorando el desempeño de nuestros procesos y sistemas.
- Garantizar el bienestar de nuestro talento humano, a través de la prevención de lesiones y enfermedades ocupacionales, gestionando los riesgos significativos de seguridad y salud
- Reducir y mitigar los impactos ambientales significativos generados por nuestras actividades y servicios
- Cumplir los requisitos legales y los compromisos de la organización, relacionados con la provisión de nuestros servicios, el medio ambiente y la seguridad y salud del talento humano de la institución y de terceros.

La alta dirección de la empresa se compromete a asignar los recursos para la aplicación de esta política. Estos compromisos se aplican según los lineamientos específicos para Calidad, Ambiente y Seguridad.



POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CASS DG-CASS-001

La EPMAPS satisface la demanda de servicios de agua potable y saneamiento de la población del Distrito Metropolitano de Quito, asumiendo los siguientes compromisos:

1. Satisfacer a nuestros clientes atendiendo oportunamente sus requerimientos y asegurando la disponibilidad y el acceso a los servicios.
2. Garantizar el bienestar de nuestro talento humano, a través de la prevención de lesiones y enfermedades ocupacionales, gestionando los riesgos significativos de Seguridad y Salud.
3. Reducir o mitigar los impactos ambientales significativos generados por nuestras actividades y servicios.
4. Cumplir los requisitos legales y los compromisos de la organización, relacionados con la provisión de nuestros servicios, la protección del ambiente y la seguridad y salud del talento humano de la institución y de terceros relacionados con nuestras actividades.
5. Mejorar continuamente el desempeño del Sistema Integrado de Gestión CASS (Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud).

La alta dirección de la empresa se compromete a asignar los recursos para la aplicación de esta política la cual será revisada periódicamente.


Marco Antonio Cevallos Varea
GERENTE GENERAL
EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA
DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO –EPMAPS–

Figura 6 Política del Sistema Integrado de Gestión CASS.

Fuente. Página Web Corporativa de la EPMAPS.

3.1.6 Valores

- **Equidad.** La Empresa promulga en su accionar el acceso universal a sus servicios por parte de la ciudadanía promoviendo la inclusión social.
- **Honestidad.** La EPMAPS encuentra en la verdad su máxima expresión. Todas sus actuaciones se desenvuelven en un ambiente de ética, honorabilidad, confianza y armonía, garantizando respaldo, seguridad y credibilidad.
- **Respeto.** La EPMAPS respeta a través de sus acciones, a la ciudadanía, su personal, proveedores de servicios y medio ambiente, valorando sus intereses y necesidades.
- **Responsabilidad.** La Empresa asume un compromiso solidario con la ciudadanía del DMQ; considerando a sus clientes como personas con derecho a los servicios aportando al buen vivir.
- **Transparencia.** La EPMAPS actúa con claridad y promueve el pleno ejercicio del derecho de los ciudadanos de estar informados en el desempeño y accionar de su Empresa.

3.1.7 Organigrama Institucional.

Concepto

“El organigrama es esencialmente una representación gráfica de la estructura de una empresa, con sus servicios, órganos y puestos de trabajo y de sus distintas relaciones de autoridad y responsabilidad” (Vásquez, 2007, pág. 232).

3.1.7.1 Organigrama Estructural

Concepto.

“Representa el esquema básico de una organización, lo cual permite conocer de una manera objetiva sus partes integrantes, es decir, sus unidades administrativas y la relación de dependencia que existe entre ellas” (Vásquez, 2007, pág. 262).

El organigrama de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS) por su magnitud se realizó un extracto del organigrama general, con la finalidad de identificar las principales interrelaciones expresadas desde el grado de centralización en cuanto a emisión de órdenes y toma de decisiones se refiere con la Gerencia, Subgerencia y Departamento (Gerencia de Operaciones, la Subgerencia de Agua Potable y el Departamento de Distribución) correspondientes para conocer la estructura de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales y el cumplimiento a los procesos de calidad mencionados.

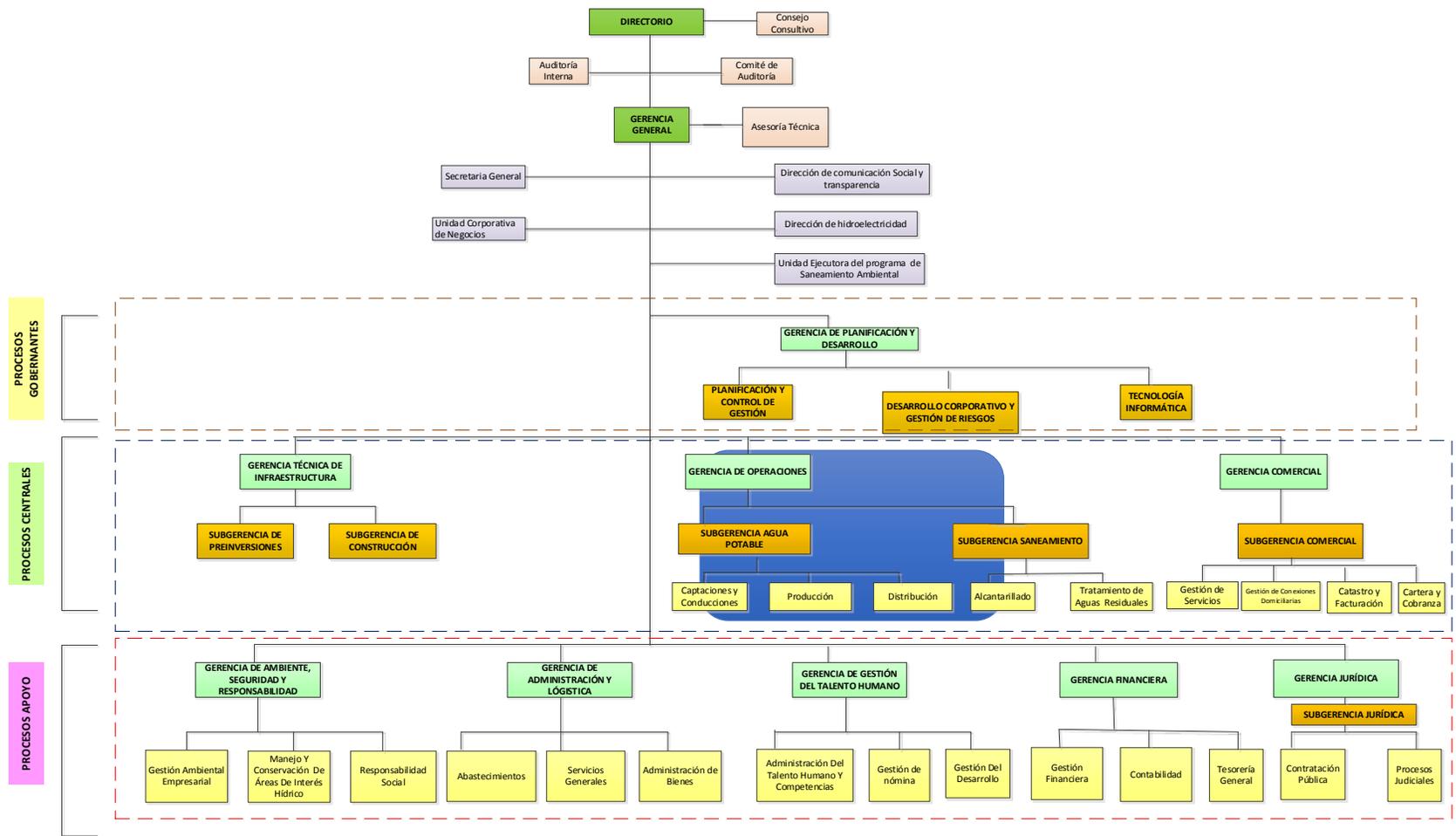


Figura 7 Organigrama Estructural de la EPMAPS

Fuente. Gerencia de Planificación y Desarrollo.

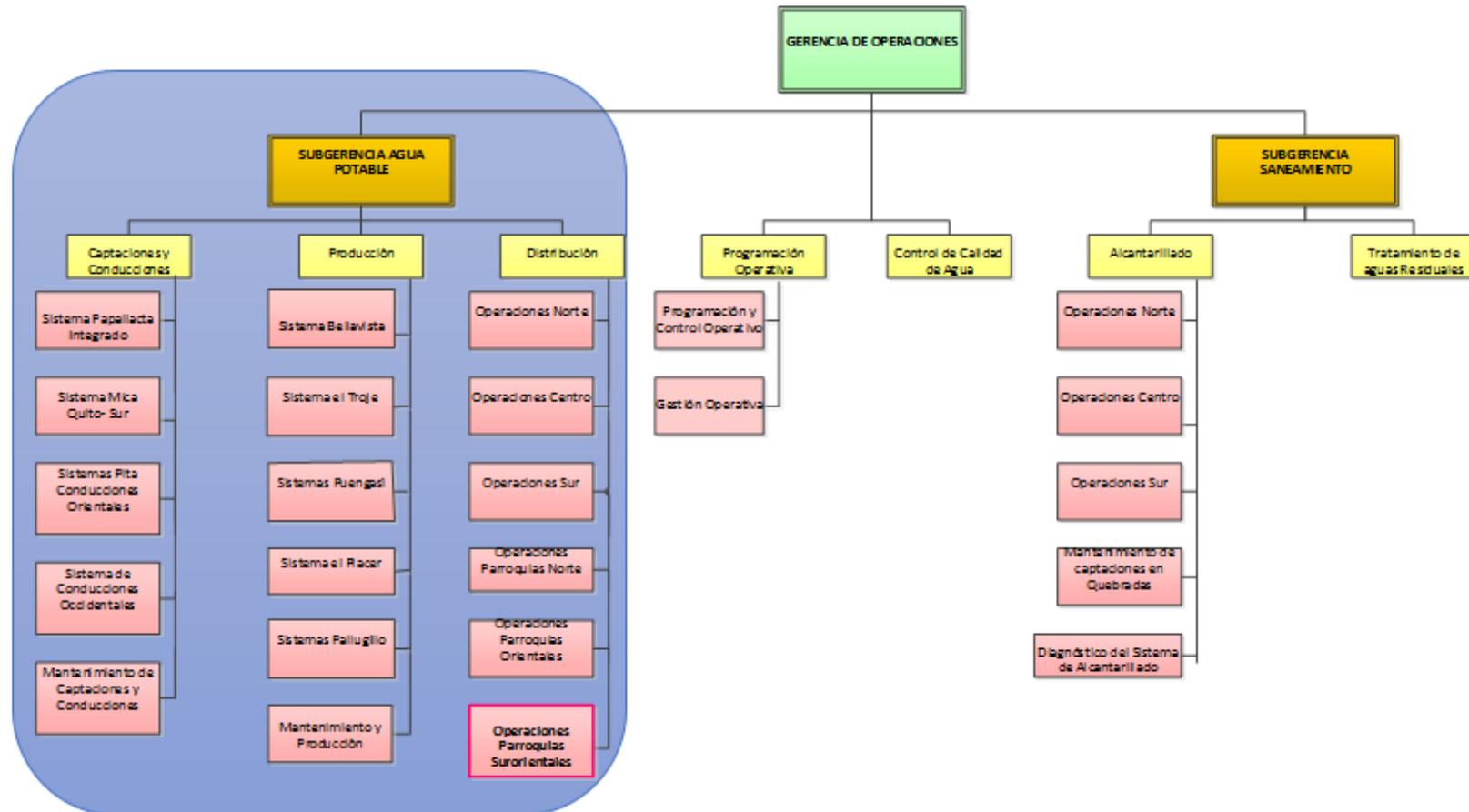


Figura 8. Organigrama Estructural de la Gerencia de Operaciones de la EPMAPS.

3.1.7.2 Organigrama funcional

Concepto:

Es una representación gráfica que detalla las principales funciones básicas. Al detallar las funciones se inicia por las más importantes y luego se registran aquellas de menor trascendencia. En este tipo de organigramas se determina qué es lo que se hace, pero no cómo se hace. (Vásquez, 2007, pág. 263).

La utilidad del Organigrama Funcional son las siguientes:

- a. Los niveles jerárquicos.
- b. Las líneas de autoridad y responsabilidad.
- c. Los jefes de cada grupo de empleados, trabajadores, etc.
- d. La relaciones que existen entre los diversos puestos de la empresa en cada departamento o sección de la misma.
- e. Para la Comunicación Interna de la Empresa. (Ferrer Consultor,2011).

▪ **GERENCIA DE OPERACIONES**



Figura 9. Estructura Funcional de Gerencia de Operaciones

Fuente: Resolución No. 044- SD- 2014 Reglamento Orgánico Funcional Nivel Dependientes.

Según la Resolución N° 044- SD- 2014 Reglamento Orgánico Funcional Nivel Dependencia menciona las funciones de la Gerencia de Operaciones misma que daremos a conocer de manera general ya que se vincula con proyecto propuesto. (Gerencia de Planificación y Desarrollo de EPMAPS, 2014)

Funciones Específicas:

Planificar y supervisar la ejecución de la operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable, saneamiento y generación de energía eléctrica, a través de procesos operativos adecuados que permitan un desempeño eficiente y eficaz.

Participar con la Gerencia General y las funciones de Planificación y Desarrollo y Técnica de Infraestructura en la definición de objetivos, estrategias y recurso necesarios para la extensión de la cobertura de servicios así como la optimización de la capacidad

de producción, conducción y distribución de agua potable y de la recolección, tratamiento y disposición final para aguas servidas.

- **SUBGERENCIA AGUA POTABLE**

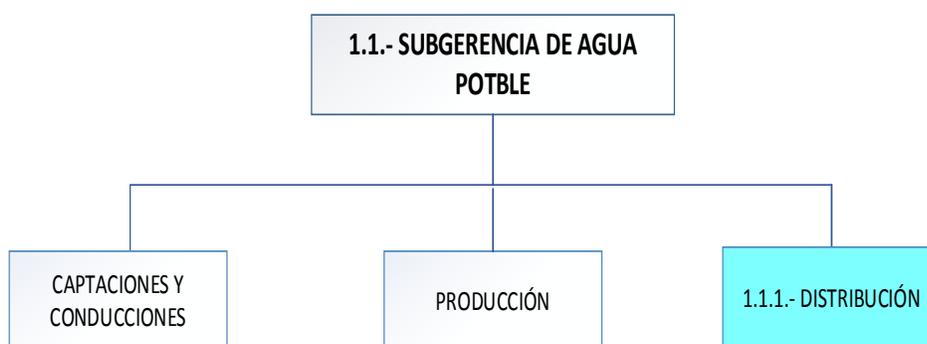


Figura 10 Estructura Funcional de Subgerencia de Agua Potable

Fuente: Resolución No. 044- SD- 2014 Reglamento Orgánico Funcional Nivel Dependientes.

El Departamento que se describe a continuación es el Departamento de Distribución ya que en este se encuentra operando las 6 unidades de mantenimiento de Agua Potable en el Distrito Metropolitano de Quito.

▪ **DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN**

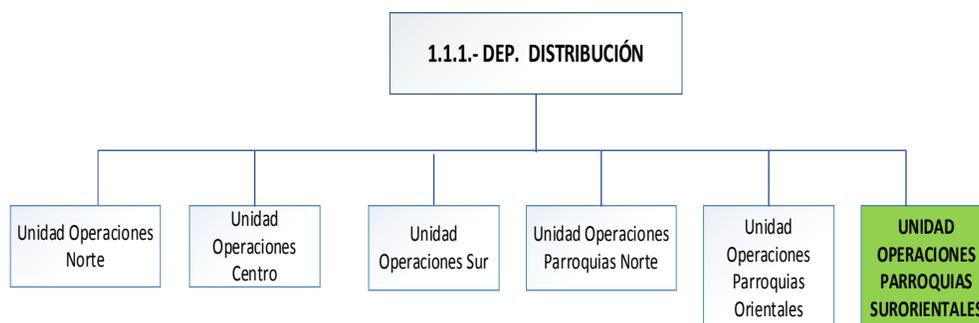


Figura 11 Estructura Funcional de Gerencia de Operaciones.

Fuente: Resolución No. 044- SD-2014 Reglamento Orgánico Funcional Nivel de Dependencia.

Funciones Específicas:

- a) Planificar, coordinar, controlar y evaluar con la subgerencia Agua Potable y la Gerencia de Operaciones y las otras áreas de la Empresa, las actividades de operación y mantenimiento de los sistemas de distribución.
- b) Supervisar el cumplimiento oportuno de la atención de solicitudes de clientes externos e internos relacionados al sistema de distribución de agua potable;
- c) Supervisar el cumplimiento oportuno de las órdenes de trabajo emitidas para la función Distribución.
- d) Disponer la instalación o mantenimiento de tuberías, piezas especiales o partes de los sistemas de distribución,
- e) Coordinar el monitoreo de calidad de agua y control de los pozos existentes en el DMQ, y análisis de la información.
- f) Supervisar el mantenimiento de cloro gas y la construcción de piezas especiales, trabajos realizados por contratistas.

3.2 Unidad Operaciones Parroquias Suroriental de Distribución de la EPMAPS.

3.2.1 Ubicación Geográfica

La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento, posee una importante presencia en todo el Distrito Metropolitano de Quito, la matriz está ubicada en la Mariana de Jesús y Alemania.

El Departamento de distribución cuenta con 6 unidades de operación y mantenimiento en gestión de agua potable, siendo una de estas la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales, ubicada en el Valle de los Chillos, específicamente en el Barrio de San Carlos, calle San Juan de Dios y Los Cisnes.



Figura 12 Ubicación Geográfica Unidad Operaciones Parroquias Surorientales

Fuente: Archivo magnético de la Unidad

La Unidad de Operaciones Parroquias Surorientales tiene asignado para la operación y mantenimiento los sectores de Alangasí, La Merced, Pintag, Guangopolo, Conocoto, Amaguaña.

3.2.2 Funciones de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.

La Unidad de Operaciones Parroquias Surorientales tiene las siguientes funciones de acuerdo a la Resolución No. 044- SD-2014 Reglamento Orgánico Funcional Nivel de Dependencia. Pág. 47.

- Planificar, ejecutar y controlar el programa anual de operación y mantenimiento de los sistemas de distribución.
- Ejecutar el mantenimiento, cambio y extensión de redes de agua potable por administración directa o a través de contrato generadas por requerimientos operativos y de sectorización.
- Realizar las inspecciones de Factibilidad Técnica para conexiones para conexiones domiciliarias de agua potable de ¾” en adelante y ejecutar las conexiones domiciliarias de agua potable (cambio de diámetro , instalaciones nuevas) desde 2” en adelante,
- Coordinar y ejecutar los trabajos de sectorización, investigación de fugas y pérdidas operaciones,
- Coordinar y recibir la obras hidráulicas y civiles ejecutados por contratistas de las diferentes áreas de la EPMAPS relacionadas con el sistema de distribución ;
- Realizar turnos semanales y nocturnos para la atención de la operación y mantenimiento de los sistemas de distribución de agua potable de ciudad y parroquias rurales;
- Detectar y comunicar las necesidades al Departamento para mejorar la infraestructura de los sistemas de distribución de la Unidad;
- Ejecutar mediciones e investigaciones de campo en sectores y subsectores para determinar las causas de agua no contabilizada, reportando al Departamento Distribución.
- Realizar campañas de mediciones de presión y caudal a diferentes horas, en puntos críticos o importantes de la red, e informar al Departamento de Distribución.

- Reparar las fugas visibles y no visibles de agua potable en las líneas de transmisión y redes de distribución;
- Coordinar con la Unidad Mantenimiento Electromecánica de Distribución las actividades de operación y mantenimiento para evitar desórdenes en los tanques de almacenamiento;
- Elaborar y presentar informes mensuales y anuales de la Unidad correspondiente a fin de informar al Jefe de Distribución el presupuesto de gastos, avance de actividades y proyectos, obteniendo índices de gestión.

3.2.3 Organigrama Estructural Propuesto a la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.

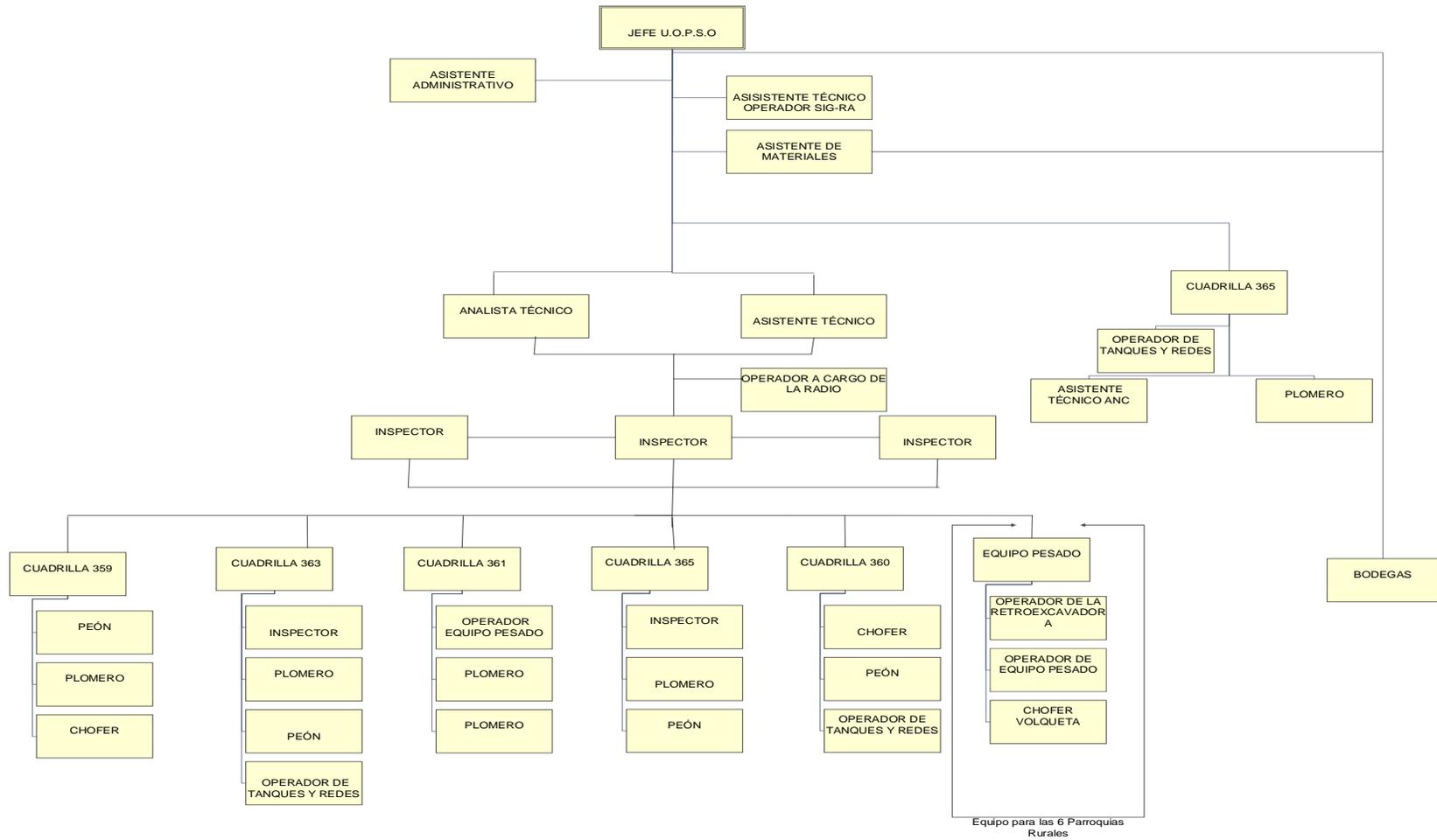


Figura 13 Organigrama Estructural de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.

3.2.4 Organigrama Funcional de la Unidad Operaciones Parroquias Suroriental de Distribución de la EPMAPS.

En la Unidad de Operaciones Parroquias Surorientales trabajan 37 empleados que ejercen sus responsabilidades, mismo que a continuación se describe las actividades a los puestos asignados:

- **Jefe de la Unidad Operaciones Parroquias Suroriental**
 - Planificar, ejecutar y controlar el programa anual de operación y mantenimiento de los sistemas de distribución;
 - Ejecutar el mantenimiento, cambio y extensión de redes de agua potable por administración directa o a través de contrato generadas por requerimientos operativos y de sectorización;
 - Realizar las inspecciones de Factibilidad Técnica para conexiones domiciliarias de agua potable de 3/4" en adelante y ejecutar las conexiones domiciliarias de agua potable (cambio de diámetro, instalaciones nuevas) desde 2" en adelante;
 - Coordinar y ejecutar los trabajos de sectorización, investigación de fugas y pérdidas operacionales;
 - Coordinar y recibir las obras hidráulicas y civiles ejecutadas por contratistas, de las diferentes áreas de la EPMAPS relacionadas con el sistema de distribución;
 - Elaborar informes de índices de gestión en los que se detallan las actividades realizadas y recursos empleados; a fin de aportar con la información técnica al Departamento Distribución;
 - Realizar turnos semanales y nocturnos para la atención de la operación y mantenimiento de los sistemas de distribución de agua potable de ciudad y parroquias rurales;
 - Detectar y comunicar las necesidades al Departamento para mejorar la infraestructura de los sistemas de distribución de la Unidad;

- Ejecutar mediciones e investigaciones de campo en sectores y subsectores para determinar las causas de agua no contabilizada, reportando al Departamento Distribución;
 - Realizar campañas de mediciones de presión y caudal a diferentes horas, en puntos críticos o importantes de la red, e informar al Departamento Distribución;
 - Reparar las fugas visibles y no visibles de agua potable en las líneas de transmisión y redes de distribución;
 - Coordinar con la Unidad Mantenimiento Electromecánico de Distribución las actividades de operación y mantenimiento para evitar desbordes en los tanques de almacenamiento.
 - Elaborar y presentar informes mensuales y anuales de la Unidad correspondiente; a fin de informar al Jefe de Distribución el presupuesto de gastos, avance de actividades y proyectos, obteniendo índices de gestión;
 - Actualizar el catastro técnico de agua potable en ciudad y parroquias rurales, en coordinación con unidades y departamentos de esta Gerencia de Operaciones
 - Soluciona problemas presentados, por el cliente interno y externo.
 - Realiza toma de decisiones y dirige en las actividades a realizarse en la Unidad Operaciones Parroquias Sur Orientales.
 - Realiza turnos semanales y nocturnos para la operación y mantenimiento de los Sistemas de Distribución de Agua Potable de la ciudad y parroquias rurales.
 - Es responsable de toda la documentación emitida en la Unidad.
- **Asistente administrativo**
- Ingreso y egreso de documentos a clientes internos de la EPMAPS.
 - Elaborar memorandos, oficios, actas y otros que se ejecutan en la Unidad.
 - Atención del cliente interno y externo vía del teléfono.
 - Atención del cliente interno y externo de forma personal.

- Manejo del Prosis- Doc, que es un aplicativo de la página web de la empresa de uso interno para correos que demandan de un respuesta urgente a las diferente gerencias de la EPMAPS.
 - Manejo del correo institucional.
- **Asistente técnico - Operador SIGRA**
- Actualización del catastro técnico del agua potable sobre la GDB-SIGAP (Base de datos geográfica – Sistema de información geográfica de agua potable), mediante el levantamiento de precisión GPS de los elementos visibles de la red (tanques, válvulas, e hidrantes etc), y aprovechando el conocimiento técnico de la unidad, mediante el análisis y procesamiento de la órdenes de trabajo que son reportadas al Sistema Integrado de Servicios y que tengan relación directa con el catastro como puede ser reparación de red matriz, instalación, mantenimiento y fogueo de hidrantes, instalación y cambio de válvulas, extensiones de red, empalmes a la red, operaciones de válvulas.
 - Ingreso de información de planos AS-BUILT (Planos de construcción del contratista)
 - Elaboración de plano con proyectos que se ejecutan por administración directa.
 - Elaboración de planos especializados y de planos de la temática del sistema de distribución de agua potable relativo al área de trabajo de la unidad.
 - Elaboración de planos de suspensión de servicio
 - Levantamiento de presión GPS
 - Informes mensuales, sobre índice de continuidad, fogueos de hidrantes, extensiones de red, actualizaciones del catastro.
 - Coordinar trabajos con inspectores y operadores para la actualización de catastro.
- **Asistente de Materiales**
- Realiza reservas de materiales y suministros, repuestos herramientas, insumos químicos.

- Realiza la reserva y contabilización diaria de los materiales, repuestos, suministros e insumos químicos retirados en las bodegas de la unidad tanto por el personal administrativos como de campo para cumplir con sus actividades asignadas y atender los diferentes trabajos de mantenimiento asignados por medio de las órdenes de trabajo.
 - Verifica información de los Sistema AS400 Vs. Software ERP
 - Verificar en el campo de trabajo la utilización de materiales hidráulico cuando ameriten la situación.
 - Administra activos fijos, (equipos y herramientas), que utilizan los trabajadores en la unidad.
 - Realiza las solicitudes del mantenimiento de equipos menores, equipo pesado, vehículos y motos que se utilizan en el campo de trabajo.
- **Analista Técnico**
- Atender, inspeccionar e informar partes de trabajo respecto a labores realizadas por reparación de líneas de transmisión, redes distribución, conexiones domiciliarias de ½” a 2”.
 - Colaborar en la entrega recepción provisional y definitiva de obras de agua potable dentro de la zona de cobertura de la unidad.
 - Manejo de fondos de caja chica.
 - Realiza el control de asistencia del personal.
 - Manejo de horas extras.
 - Elabora procesos para compra de herramientas, material, mantenimiento y reparación de hidrantes e instalación de redes de agua potable.
 - Realiza las órdenes de movilización, bajo el control de la contraloría general de estado para turnos de fin de semana, turnos nocturnos y feriados.
 - Salvoconductos de lunes a viernes.

- **Asistente de oficina.**

- Recopila las llamadas del cliente internos y externo para atender las denuncias de fugas de agua, falta de agua a las parroquias de La Merced, Pintag, Guangopolo, Alangasí, Conocoto y Amaguaña.
- Coordina información acerca de los trabajos que realiza las diferentes cuadrillas de la unidad.
- Coordina con la central de radio.

- **Inspector**

- Realiza el control para la ejecución de los diferentes trabajos realizados por las cuadrillas que se encuentran a su cargo.
- Realiza diferentes inspecciones en las parroquias de La Merced, Pintag, Guangopolo, Alangasí, Conocoto y Amaguaña , para ver la factibilidad de atender con extensiones de redes y otros.
- Supervisa la utilización de los implementos de seguridad tanto en las obras de construcción como cintas de seguridad, controles de señalización, y de los trabajadores como: cascos, botas, linternas, guantes, etc.
- Coordina trabajos con el personal de acuerdo a las órdenes de trabajo salientes.

- **Operadores De Tanques Y Redes**

- Realiza el control del sistema SCADA, Sistema de Supervisión, control y adquisición de datos de niveles, caudales, presiones y control de válvula de entrada y salida de tanques de reserva y distribución, de manera sistematizada, mismo que registra en los formularios como demanda la ISO 9001:2008.
- Otro grupo de operadores registra de los niveles de agua, caudal y la medición del cloro residual de los tanques de distribución.
- Realizan el recorrido de las líneas de transmisión y distribución (búsqueda y verificación de fugas de agua).

- Atienden las órdenes de trabajo específicamente inspecciones de factibilidad y faltas de agua en los sectores asignados, también proporcionan apoyo a las diferentes cuadrillas de mantenimiento de la unidad.

- **Asistente Técnico de Agua No Contabilizada**

Trabaja con un grupo de personal de campo mismo que realizan las siguientes actividades:

- Realiza la delimitación en áreas de servicio, instalación de hidrantes y fogeo de hidrantes en los diferentes sectores asignados a la unidad.
- Operan con las válvulas de apertura y cierre.
- Mantenimiento de válvulas reguladoras de presión y válvulas de aire.
- Utilización de geófono electrónico para detectar las fugas internas.
- Recorrido inspección y mantenimiento de líneas de transmisión.
- Medir caudales con equipo caudalímetro, medir presiones y caudales con equipo electrónico – loggers.
- Retroalimentación de datos en el sistema de información geográfica.

- **Plomero/ Peón/Chofer**

- Excavar, rellenar y compactar zanjas, a fin de iniciar los trabajos de instalación, conexión o habilitación del servicio de agua potable.
- Colaborar en la construcción, reparación y mantenimiento de estructuras de agua potable, con el propósito de habilitar y mantener el servicio.
- Apoyar en tareas de recubrimiento de tuberías que serán utilizadas en las diferentes obras de agua potable.
- Apoyar en tareas manuales de mantenimiento mecánico de equipo pesado y caminero, con la finalidad de optimizar su operatividad.
- Colaborar en las diferentes obras civiles de mantenimiento y reparación que se presenten en los Distritos.
- Otras actividades complementarias a las anteriores y que estén en directa relación con ellas.

- Realiza las suspensiones y reconexiones urgentes del servicio de agua potable, solicitadas por los diferentes Departamentos.
- Retirar material necesario de bodegas para la reparación de los trabajos a realizar.

▪ **Operadores De Equipos Pesados**

- El personal de campo asignado en equipos pesados es apoyo al trabajo de los peones, plomeros, y choferes de la unidad con una retroexcavadora, y una volqueta que es necesario para las diferentes reparaciones que se realiza en las tuberías de agua potable, los trabajos a realizarse.
- Realizar excavaciones, rellenos, retiro de material pétreo, cargo y descargo de tubería y materiales.

▪ **Bodegas**

- Realiza la entrega de los materiales que requiera el personal de campo para la reparación de fugas de agua, mismo que es controlado el material de salida por medio de una orden de trabajo como respaldo de documentación, descargan la salida del material de bodegas de la unidad en el sistema llamado ERP con la finalidad de informar a bodegas generales y al departamento financiero la salida del inventario, para que después de esta se realice la reposición de mayor cantidad de materiales en la bodega de la unidad y que su stock este controlado.

3.2.5 Organigrama Personal de la Unidad Operaciones Parroquias Suroriental de Distribución de la EPMAPS.

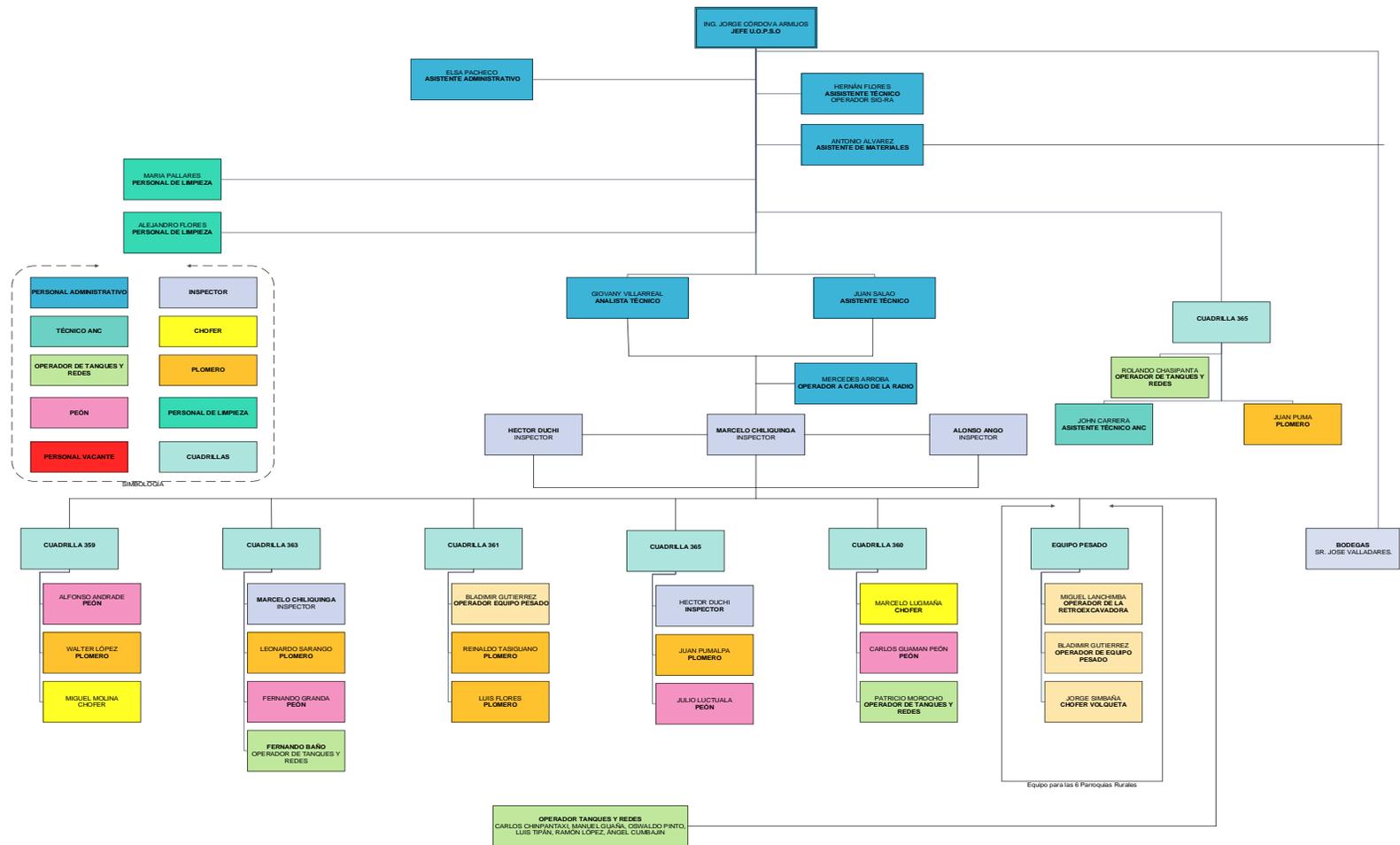


Figura 14 Organigrama personal de la Unidad Operativa Parroquias Surorientales.

3.2.6 Descripción Situacional

3.2.6.1 Análisis externo

Describe factores externos que la compañía no puede controlar, en un contexto amplio de las variables económicas nacionales, ya que son las importantes en la formación de la capacidad competitiva de las empresas, es imprescindible para planificar, diseñar e implementar las políticas económicas; y de tal manera explicar el comportamiento de las variables adaptadas a la situaciones y relaciones comerciales por lo es necesario medir oportunidades, debilidades, riesgos, y tomar acciones estratégicas para sobrellevar las diferentes fuerzas económicas del país.

- **Factor Político – Legal**

Los factores político-legales son los referentes a todo lo que implica una posición de poder en nuestra sociedad, este factor incide en la economía de las empresas pues de acuerdo a las legislaciones de cada gobierno puede variar las opciones de oferta y demanda.

La existencia de leyes y regulaciones cumple al menos tres propósitos: fomentar la competencia, protegiendo a las empresas unas de otras; asegurar mercados justos para los bienes y servicios, resguardando a los consumidores; y, salvaguardando los intereses de la sociedad como un todo, y a otras empresas de negocios contra las prácticas poco éticas que perjudican a los consumidores individuales y a la sociedad.

El gobierno desarrolla una política pública para guiar el comercio y establece un conjunto de leyes y regulaciones que limitan los negocios en beneficio de la sociedad, para asegurarse que las empresas asuman la responsabilidad de los costos sociales de sus actos.

La Constitución Nacional del Ecuador en los artículos 12, 313, 318 de la constitución de República consagran el principio de que el agua es patrimonio nacional estratégico, de uso público, dominio inalienable, imprescriptible e inembargable del Estado y constituye un elemento vital para la naturaleza y para la existencia de los seres humanos, reservando para el Estado el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia;

El artículo 318 de la Constitución prohíbe toda forma de privatización del agua y determina que la gestión del agua será exclusivamente pública o comunitaria y que el servicio de saneamiento, el abastecimiento de agua potable y el riego serán prestados únicamente por personas jurídicas estatales o comunitarias; prescribe además, que el Estado a través de la Autoridad Única del Agua, será responsable directa de la planificación y gestión de los recursos hídricos que se destinarán a consumo humano y riego que garantice la soberanía alimentaria, caudal ecológico y actividades productivas, en este orden de prelación y que se requerirá autorización estatal para el aprovechamiento del agua con fines productivos por parte de los sectores público, privado y de la economía popular y solidaria, de acuerdo con la Ley;

El artículo 314 de la Constitución de la República asigna al Estado la responsabilidad de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego para lo cual dispondrá que sus tarifas sean equitativas y establecerá su control y regulación. La misma norma determina que el Estado fortalecerá la gestión y funcionamiento de las iniciativas comunitarias en torno a la gestión del agua y la prestación de los servicios públicos mediante el incentivo de alianzas entre lo público y comunitario para la prestación de servicios;

El artículo 411 dispone que el Estado garantizará la conservación, recuperación y manejo integral de los recursos hídricos, cuencas hidrográficas y caudales ecológicos asociados al ciclo hidrológico y que regulará toda actividad que pueda afectar la calidad y cantidad de agua, y el equilibrio de los ecosistemas, especialmente en las fuentes y zonas de recarga.

En los artículos 66 y 276 reconocen y garantizan a las personas y colectividades el derecho al acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo y a una vida digna que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios;

En el artículo 282 de la Constitución prohíbe el acaparamiento o privatización del agua y sus fuentes; mediante Decreto Supremo 369 publicado en el Registro Oficial No. 69 de 30 de mayo de 1972, se expidió la Ley de Aguas vigente, a la cual se agregaron hasta la fecha, ocho reformas de menor trascendencia, introducidas a través de distintos cuerpos legales; y, Que, el país desde entonces ha incrementado sustancialmente su población y sus crecientes necesidades hacen indispensable la expedición de un nuevo cuerpo legal, orgánico, justo y actualizado, que haga posible la práctica del derecho humano al agua que dé respuesta a fundamentales exigencias sociales a través de la materialización de los postulados normativos de la Constitución.

La Constitución de la República y la Ley Orgánica de la Función Legislativa, expide la siguiente: **LEY ORGÁNICA DE RECURSOS HÍDRICOS, USOS Y APROVECHAMIENTO DEL AGUA.**

. El objeto de la presente Ley es garantizar el derecho humano al agua así como regular y controlar la autorización, gestión, preservación, conservación, restauración, de los recursos hídricos, uso y aprovechamiento del agua, la gestión integral y su recuperación, en sus distintas fases, formas y estados físicos, a fin de garantizar el sumak kawsay o buen vivir y los derechos de la naturaleza establecidos en la Constitución.

Esta Ley se fundamenta en los siguientes principios:

1. La integración de todas las aguas, sean estas, superficiales, subterráneas o atmosféricas, en el ciclo hidrológico con los ecosistemas;
2. El agua, como recurso natural debe ser conservada y protegida mediante una gestión sostenible y sustentable, que garantice su permanencia y calidad;

3. El agua, como bien de dominio público, es inalienable, imprescriptible e inembargable;
4. El agua es patrimonio nacional y estratégico al servicio de las necesidades de las y los ciudadanos y elemento esencial para la soberanía alimentaria; en consecuencia, está prohibido cualquier tipo de propiedad privada sobre el agua;
5. El acceso al agua es un derecho humano;
6. El estado garantiza el acceso equitativo al agua;
7. El estado garantiza la gestión integral, integrada y participativa del agua; y,
8. La gestión del agua es pública o comunitaria.

Por lo que naturaleza jurídica rige que los recursos hídricos - el agua constituye patrimonio nacional, sector estratégico de decisión y de control exclusivo del Estado a través Del Gobierno Central y los Gobiernos Autónomos. Su gestión se orientará al pleno ejercicio de los derechos y al interés público, en atención a su decisiva influencia social, comunitaria, cultural, política, ambiental y económica.

Se prohíbe toda forma de privatización del agua, por su trascendencia para la vida, la economía y el ambiente; por lo mismo esta no puede ser objeto de ningún acuerdo comercial, con gobierno, entidad multilateral o empresa privada nacional o extranjera. Su gestión será exclusivamente pública o comunitaria. No se reconocerá ninguna forma de apropiación o de posesión individual o colectiva sobre el agua, cualquiera que sea su estado.

En consecuencia se prohíbe.

1. Toda delegación al sector privado de la gestión del agua o de alguna de las competencias asignadas constitucional o legalmente al Estado a través de la Autoridad Única del Agua o a los Gobiernos Autónomos Descentralizados;
2. La gestión indirecta, delegación o externalización de la prestación de los servicios públicos relacionados con el ciclo integral del agua por parte de la iniciativa privada;

3. Cualquier acuerdo comercial que imponga un régimen económico basado en el lucro para la gestión del agua
4. Toda forma de mercantilización de los servicios ambientales sobre el agua con fines de lucro;
5. Cualquier forma de convenio o acuerdo de cooperación que incluya cláusulas que menoscaben la conservación, el manejo sustentable del agua, la biodiversidad, la salud humana, el derecho humano al agua, la soberanía alimentaria, los derechos humanos y de la naturaleza; y,
6. El otorgamiento de autorizaciones perpetuas o de plazo indefinido para el uso o aprovechamiento del agua.

El sistema nacional estratégico del agua, que constituye el conjunto de procesos, entidades e instrumentos que permiten la interacción de los diferentes actores, sociales e institucionales para organizar y coordinar la gestión integral e integrada de los recursos hídricos.

El sistema nacional estratégico del agua estará conformado por:

1. La Autoridad Única del Agua quien la dirige;
2. El Consejo Intercultural y Plurinacional del Agua;
3. Las instituciones de la Función Ejecutiva que cumplan competencias vinculadas a la gestión integral de los recursos hídricos;
4. La Agencia de Regulación y Control del Agua, adscrita a la Autoridad Única del Agua;
5. Los Gobiernos Autónomos Descentralizados; y, 6. Los Consejos de cuenca.

La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS) brinda el servicio de agua potable como un servicio básico irrenunciable a la población del Distrito Metropolitano de Quito, cubre de agua potable apta para el consumo humano en un 97,18%, cumpliendo con lo mencionado en las diferentes Reformas constitucionales, teniendo un manejo integral del recurso y desarrollando una gestión competitiva y de calidad al recurso de vida.

- **Factor Económico**

A continuación se presenta las condiciones socio - económicas y el desarrollo de la economía como resultado de efectos políticos, que son determinantes en la evolución financiera, mismos que intervienen actores económicos que miden el adecuado tratamiento económico del país, siendo esto un determinante para definir objetivos y estrategias organizacionales que se consideran con diferentes percepciones para tener nuevos escenarios en la gestión organizacional que se realiza en la planificación estratégica 2013- 2017 de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (definido por Gerencia), con el fin de desarrollar una administración que disminuya las amenazas y absorba las oportunidades que se generen.

Por esta razón es necesario que la empresa reconozca su entorno económico, analice la realidad nacional y se plantee alternativas que le permitan estabilizar su situación y protegerse de posibles desequilibrios en la economía.

Análisis de la Economía Actual.

La crisis económica mundial comenzó en el año 2008, fue originada en los Estados Unidos, entre los factores causantes de la crisis se encuentra en la desregulación económica, la sobrevaloración del producto, los altos precios de las materias primas debido a una elevada inflación planetaria, crisis alimentaria mundial y energética, y la amenaza de una recesión en todo el mundo, así como una crisis crediticia, hipotecaria y de confianza en los mercados.

La crisis económica de los últimos años, iniciada en 2008-2015 ha sido señalada por muchos especialistas internacionales como la «crisis de los países desarrollados», ya que sus consecuencias se observan fundamentalmente en los países más ricos del mundo.

▪ Producto Interno Bruto

El Producto Interno Bruto (PIB) es el valor monetario de la producción de bienes y servicios de uso final generados por los agentes económicos durante un periodo.

De acuerdo a los resultados de la Estadísticas Macroeconómicas de marzo 2015 por el Banco Central del Ecuador (BCE), en el tercer trimestre del 2014 en tendencias de crecimiento económico el Producto Interno Bruto (PIB) de la economía ecuatoriana tuvo un resultado positivo de 3.4%, en variación inter- anual (t/t-4) y en 1.1% en relación al trimestre anterior (t/t-1), lo que ubicó al PIB (a precios constantes) en USD 17,542 millones.

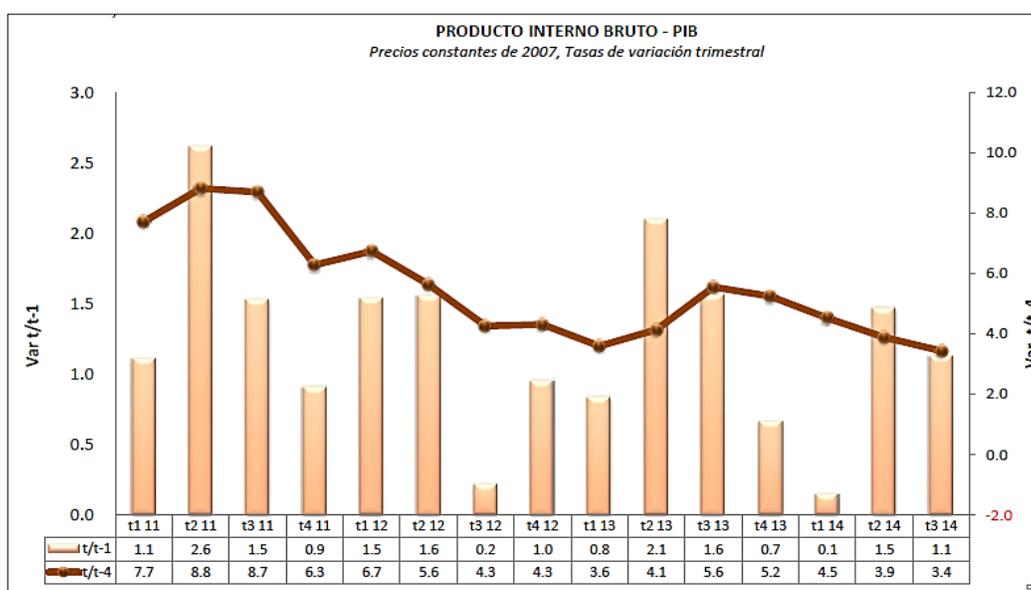


Figura 15. Tasa de Variación Producto Interno Bruto

Fuente. Banco Central del Ecuador

Elaborado: Banco Central del Ecuador

El resultado del crecimiento (t/t-4) del PIB de 3,4%, explicando el comportamiento del VAB (Valor Agregado Bruto) Petrolero que registra un decrecimiento de -1.6% y un

aumento del VAB No petrolero (construcción, manufactura, comercio,..) en 4.0%, como se indica detalladamente en el siguiente gráfico estadístico, del banco centro del Ecuador publicación, marzo 2015.

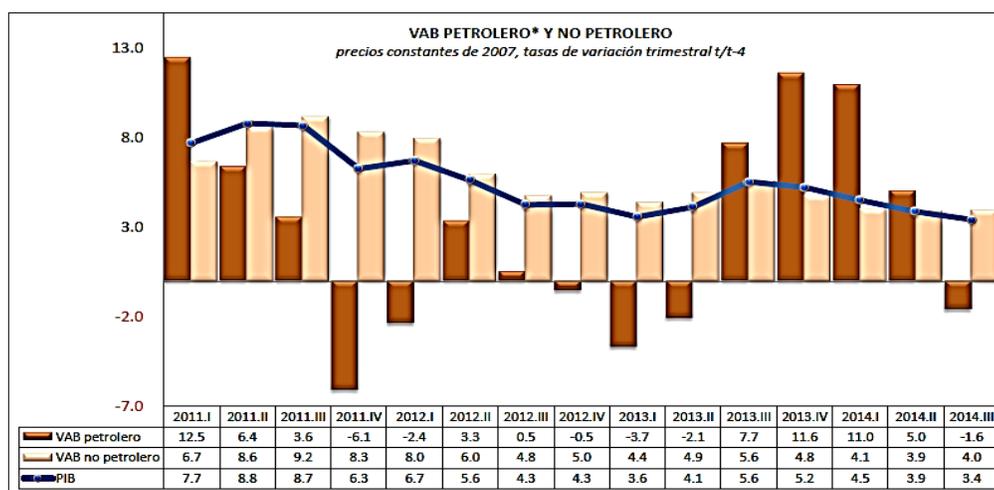


Figura 16 Valor Agregado Bruto Petrolero y No Petrolero

Fuente: Banco Central del Ecuador.

Elaborado: Banco Central del Ecuador

En cuanto a la variación inter-anual del PIB (3.4%), las actividades que presentaron mayor contribución fueron: Construcción, 0.90%; Actividades profesionales, técnicas y administrativas, 0.58%; y, Petróleo y minas, 0.57%.

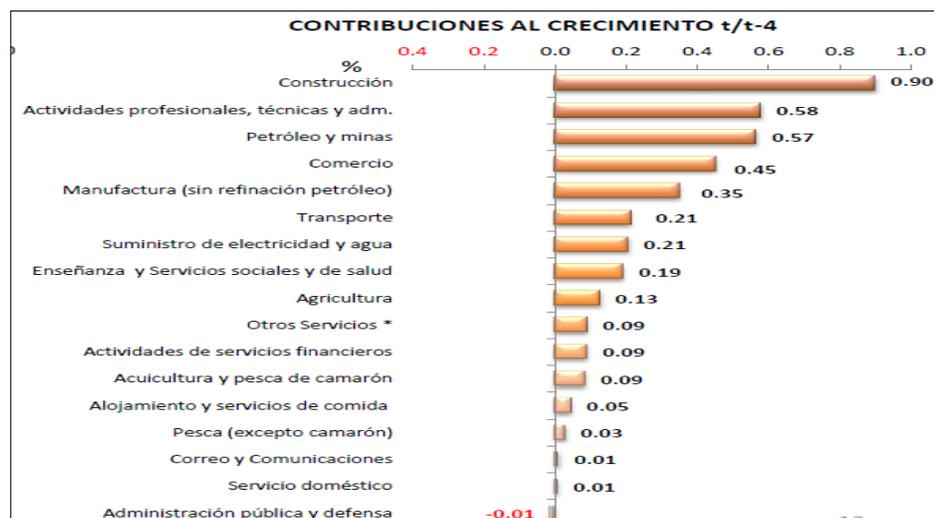


Figura 17. Contribuciones al Crecimiento

Fuente. Banco Central del Ecuador

Elaborado: Banco Central del Ecuador

De acuerdo a la información analizada, se observa un escenario económico positivo para el desarrollo de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable, se considera como una oportunidad ya que se traduce en una mayor cantidad de ingresos para sus habitantes, en la figura de contribuciones al crecimiento en la actividad de suministros de electricidad y agua de 21% por lo tanto mayor consumo, que desencadena una mayor producción y a la final se cubrirá en mayor cantidad el presupuesto asignado sus las empresas que administran dichos suministros .

▪ Tasa de Inflación

“El fenómeno de la inflación se define como un aumento persistente y sostenido del nivel general de precios a través del tiempo” (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.)

La inflación anual de febrero de 2015 se ubicó en 4.05%, porcentaje superior al de igual mes del 2014 (2.85%). Por divisiones de consumo, 5 agrupaciones se ubicaron por sobre el promedio general, siendo los mayores porcentajes los de bienes y servicios diversos 7.49%; bebidas alcohólicas, tabaco y estupefacientes 6.82%; alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles 6.75%; educación 5.51%; transporte 4.75% y; por el contrario, en las Comunicaciones se registró deflación.

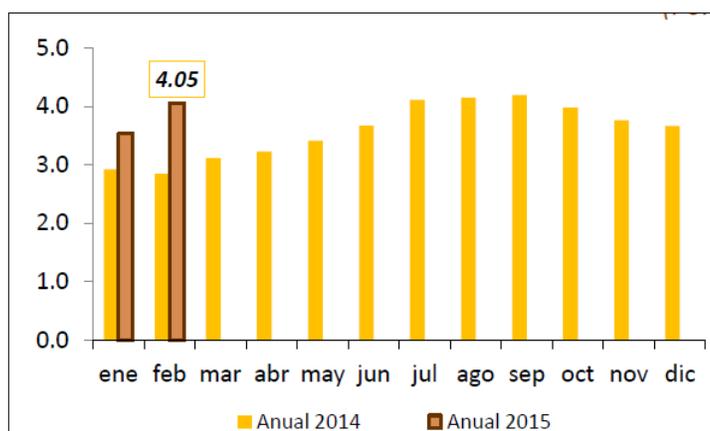


Figura 18 Inflación anual

Fuente: Banco Central del Ecuador.

Elaborado: Banco Central del Ecuador

En febrero de 2015, la inflación mensual fue del 0.61%, superior al porcentaje del mismo mes del año anterior (0.11%). Por divisiones de consumo los mayores registros fueron: Bebidas Alcohólicas, Tabacos y Estupefacientes 3.22%; Bienes y Servicios Diversos 1.51%; Alojamiento, agua, electricidad, gas, y otras combustible, 1.37%.

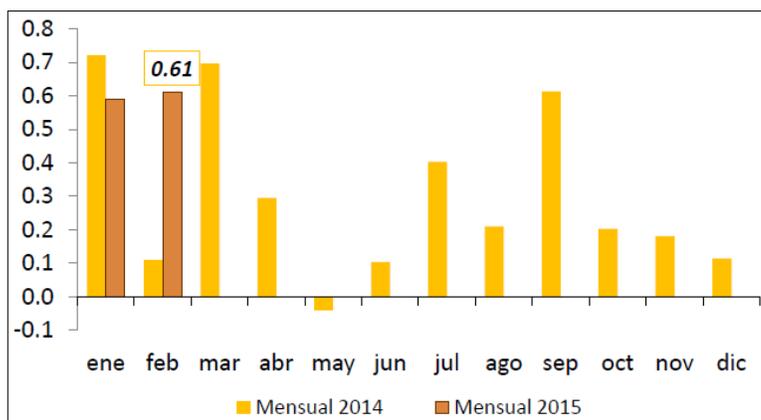


Figura 19 Inflación mensual febrero 2015

Fuente. Banco Central del Ecuador

Elaborado. Banco Central del Ecuador

En ese sentido, mantener una inflación moderada y estable en el Ecuador representa una oportunidad para el sector financiero ya que no existe el riesgo de la devaluación de la moneda, en el caso de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento se considera como una amenaza ya que afectaría en los valores monetarios en la adquisición de insumos.

▪ Desempleo

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), a través del reporte de Indicadores laborales de Diciembre de 2014 indica que el desempleo nacional se ubicó en 4,51%, mientras que en Diciembre de 2013 alcanzó el 4,86%, una diferencia estadísticamente representativa tendiente a la reducción del desempleo. A continuación se señala las tasas de desempleo del Ecuador a Diciembre de 2014.

Tabla 4*Inflación anual del Ecuador*

FECHA	VALOR
Diciembre-31-2014	4.54 %
Septiembre-30-2014	4.65 %
Junio-30-2014	5.71 %
Marzo-31-2014	5.60 %
Diciembre-31-2013	4.86 %
Septiembre-30-2013	4.55 %
Junio-30-2013	4.89 %
Marzo-31-2013	4.64 %
Diciembre-31-2012	5.00 %
Septiembre-30-2012	4.60 %
Junio-30-2012	5.19 %
Marzo-31-2012	4.88 %
Diciembre-31-2011	5.07 %
Septiembre-30-2011	5.52 %
Junio-30-2011	6.36 %
Marzo-31-2011	7.04 %
Diciembre-31-2010	6.11 %
Septiembre-30-2010	7.44 %
Junio-30-2010	7.71 %
Marzo-31-2010	9.09 %
Diciembre-31-2009	7.93 %
Septiembre-30-2009	9.06 %
Junio-30-2009	8.34 %
Marzo-31-2009	8.60 %

Fuente. Banco Central del Ecuador

Asimismo, la ocupación plena en el país, es decir, aquella donde los trabajadores laboran la jornada legal y tienen ingresos superiores al salario básico, llegó al 44,02% de la población, superior al índice registrado un año atrás (38,35%).

- **Factor Social**

En el artículo primero de la actual Constitución, se define al Ecuador como un país intercultural y plurinacional; tiene una población que sobrepasa los 16 millones de habitantes según los datos proporcionados Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, de los cuales más de 41% viven en la Sierra, 49% en la Costa, 8% en la Amazonía y 2% en las Islas Galápagos.

En sus tres regiones continentales conviven 15 nacionalidades indígenas con tradiciones diversas y su propia cosmovisión.

Entre los varios instrumentos de planificación con los que contamos ahora, hay un mapa de la población con más necesidades en el país: el Atlas de Desigualdades (Senplades, 2013), que refleja los avances del Ecuador en lo referente a derechos económicos y sociales. El Atlas responde a las preguntas: ¿Quiénes se han quedado fuera o rezagados en el ejercicio de los derechos? ¿Dónde se ubican en el territorio nacional? ¿Cuáles son las causas estructurales de las brechas encontradas? Con esta herramienta se analizan dimensiones como pobreza, educación, salud y nutrición, empleo, vivienda, seguridad social, activos productivos, tenencia de la tierra, violencia de género y uso de tiempo. El Atlas de Desigualdades constituye un monitor de las desigualdades. Este instrumento genera alertas en la administración pública para implementar las acciones correspondientes.

Estado de derechos y justicia, cuyo deber primordial es garantizar los derechos humanos. La inversión prioritaria se destina a la generación de capacidades y a la reducción de las brechas sociales y territoriales.

El Sumak Kawsay fortalece la cohesión social, los valores comunitarios y la participación activa de individuos y colectividad en las decisiones relevantes para la construcción de su propio destino y felicidad. Se fundamenta en la equidad con respeto a la diversidad, cuya realización plena no puede exceder los límites de los ecosistemas que la han originado. El buen vivir no postula el no desarrollo, sino que aporta a una visión, distinta de la economía, la política, las relaciones sociales y la preservación de la vida en el planeta. El buen vivir promueve la búsqueda comunitaria y sustentable de la felicidad colectividad, y una mejora de la calidad de vida a partir de los valores.

De acuerdo al factor social analizado es importante para la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento ya que fortalece y cumple el derecho de abastecer el servicio básico de agua potable en satisfacer al cliente, referente a la población del DMQ.

- **Factor Tecnológico**

Lo que respecta en lo tecnológico, en nuestro país a pesar de que ha existido cambios importantes al compararlos con el de otros países posiblemente estemos tecnológicamente poco avanzados, sin embargo es importante ya que las empresas deben hoy en día estar a la par con los cambios tecnológicos en equipos y software para así optimizar costos, incrementar la eficiencia, mejorar la calidad de sus productos y dar un servicio oportuno y más ágil sus clientes.

Las nuevas tecnologías crean oportunidades y mercados nuevos, tiene un efecto decisivo en la vida del hombre ya que cambia los estilos de vida, modifica los patrones de consumo y también el bienestar social, los adelantos tecnológicos afectan a la sociedad de una manera positiva, en algunos casos también puede ser perjudicial es decir las empresas que no prevean los cambios tecnológicos sea por su alto costo, se encontrar en muchos casos que sus productos son obsoletos.

La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable cuenta con un Departamento Tecnología Informática, mismo que es una oportunidad para la organización ya que mide seguridad tecnológica con servicios de firewall corporativo, aplicativos de seguridad informática, antivirus empresarial, firma electrónica, administración de servidores proxy, servicios de Cloud Computing (Computación en nube), cuenta con sistemas y aplicaciones para el manejo de información y base de datos, la empresa maneja los siguientes sistemas que se han creado bajo necesidades que se han ido presentado a lo largo de su trayectoria institucional como es el Sistema de Información Geográfica Corporativa SIG CAD , SCADA (Sistema de Supervisión, control y adquisición de datos para la infraestructura de tanques y control de válvula de entrada y salida).

3.2.6.2 Análisis Interno

▪ Clientes

En la Unidad de Operaciones Parroquias Sur Orientales se manejan en dos secciones de clientes, internos y clientes externos a continuación una descripción:

Clientes internos.- La Unidad toma en cuenta las necesidades del personal administrativo y de campo mismo que son identificados en esta sección para solucionar problemas, insuficiencias y cumplimiento de actividades laborales.

Clientes externos.- En esta sección damos a describir a la población que tiene el servicio de agua potable en la sectorización de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales como es Alangasí, Pintag, La Merced, Guangopolo, Conocoto y Amaguaña que ha incurrido en necesidades de un requerimiento o reclamo en la atención de los servicios de agua potable, mantenimiento de tuberías, fogueo de hidrantes, reparación de conexiones domiciliarias, detección de fugas en tuberías de agua potable, detección de fugas visibles y no visibles de agua potable, instalación de conexiones de agua potable, cambios de diámetro a 2", 3" y 4" y arreglo de fisuras de tubería matriz, dichas demandas se trabajan bajo la ejecución de órdenes de trabajo y cumpliendo el instructivo de trabajo para la atención de requerimiento y reclamos de clientes en las Unidades Operativas de Distribución (IHGM-88).

▪ Proveedores

En la Unidad existen proveedores internos ya que Bodegas Generales de la EPMAPS abastece a la Bodega interna, de materiales suficientes con la finalidad de que cumpla con sus funciones la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales; la Empresa Publica Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento maneja sus proveedores por medio de Servicio Nacional de Contratación pública y de ahí abastece las necesidades de acuerdo al giro del negocio de la empresa.

Otros proveedores de sustancial ayuda a la unidad es el apoyo que se dan entre unidades de mantenimiento de la EPMAPS en el caso de la prestación de materiales por no haber en existencia en la Unidad de Operaciones Parroquias Surorientales.

La unidad tiene proveedores externos los cuales se sustentan por medio del fondo de caja chica abasteciendo de material, mismo que no son proveedores fijos ya que dichos proveedores son ocasionales, siendo así que la cantidad y monto de la adquisición son bajos además que no se encuentra en stock en la bodega interna de la unidad, por lo que se adquiere en casos de emergencia.

- **Servicios que ofrece**

Tabla 5

Servicios que ofrece la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales

SERVICIOS QUE OFRECE UOPSO	
1	Cambio de conexión a nueva red
2	Reparaciones de conexiones de ½” a 2” de diámetro
3	Reparaciones de redes matriz de 2” A 12” de diámetro
4	Falta de agua en el sector
5	Falta de agua en conexión domiciliaria
6	Fogeo de hidrantes
7	Inspecciones de factibilidad
8	Inspección técnica
9	Mantenimiento de tanques
10	Mantenimiento de líneas de transmisión
11	Suspensión de servicio
12	Cambio de diámetro de ¾” a 3”
13	Conexiones nuevas de ½” a 3”
14	Toma de presiones en la red de distribución
15	Cambio de válvulas
16	Instalación de válvulas
17	Instalación de hidrantes o reparación de los mismos
18	Habilitación de conexiones
19	Extensión de redes de distribución
20	Empalme a nueva red de distribución
21	Readoquinado
22	Sondeo de redes de distribución
23	Relleno de zanja
24	Suspensión de conexión clandestina

Elaborado. Personal administrativo de la UOPSO.

3.2.6.3 Análisis F.O.D.A.

A continuación se detalla el FODA propuesto para la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.

3.2.6.3.1 Fortalezas

- Buena Imagen empresarial
- Predisposición al trabajo en equipo y bajo presión.
- Alto conocimiento técnico profesional de parte de la Jefatura de la Unidad.
- Personal dinámico.
- Pro actividad
- Personal apto y capaz con experiencia dentro de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.
- Equipos y Maquinarias propias
- Trabajo en equipo
- Estabilidad laboral a sus empleados
- Actitud positiva ante la delegación de trabajo
- Personal capacitado por los diferentes departamentos de la EPMAPS
- Infraestructura física acorde a las necesidades de la Unidad Operaciones Parroquias Suroriental.

3.2.6.3.2 Oportunidades

- Cambios tecnológicos acorde a las necesidades de la Unidad Operaciones Parroquias Suroriental y evolución competitiva.
- Actualización de los Sistemas Informático (ejemplo, del AS-400 al sistema ERP).
- Capacitación técnica al personal administrativo y de campo.
- Buenas relaciones profesionales a nivel inter-institucional.
- Capacitación en el uso de EPIS (Equipo de protección Individual de Seguridad) generados por la empresa.

3.2.6.3.3 Debilidades

- Incumplimiento de Niveles Jerárquicos.
- No hay un Asistente administrativo en la unidad, para un mejor manejo de las órdenes de trabajo o reclamos.
- Encarecimiento de los materiales de manera temporal para la ejecución del trabajo que demanda los órdenes de trabajo.
- Falta de personal debido al crecimiento de la demanda en los requerimientos y reclamos en los Clientes de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.
- Falta de la colaboración del personal de campo para la realización de fogeos de hidrantes.

3.2.6.3.4 Amenazas

- Consumo de alcohol en horas de trabajo, turnos nocturnos, fin de semana, y feriados.
- Corrupción de administración de los materiales por el personal de campo.

3.2.7 Descripción de los procesos

El diagrama general de los macro procesos empresariales de Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS), tiene un modelo general de la siguiente manera:

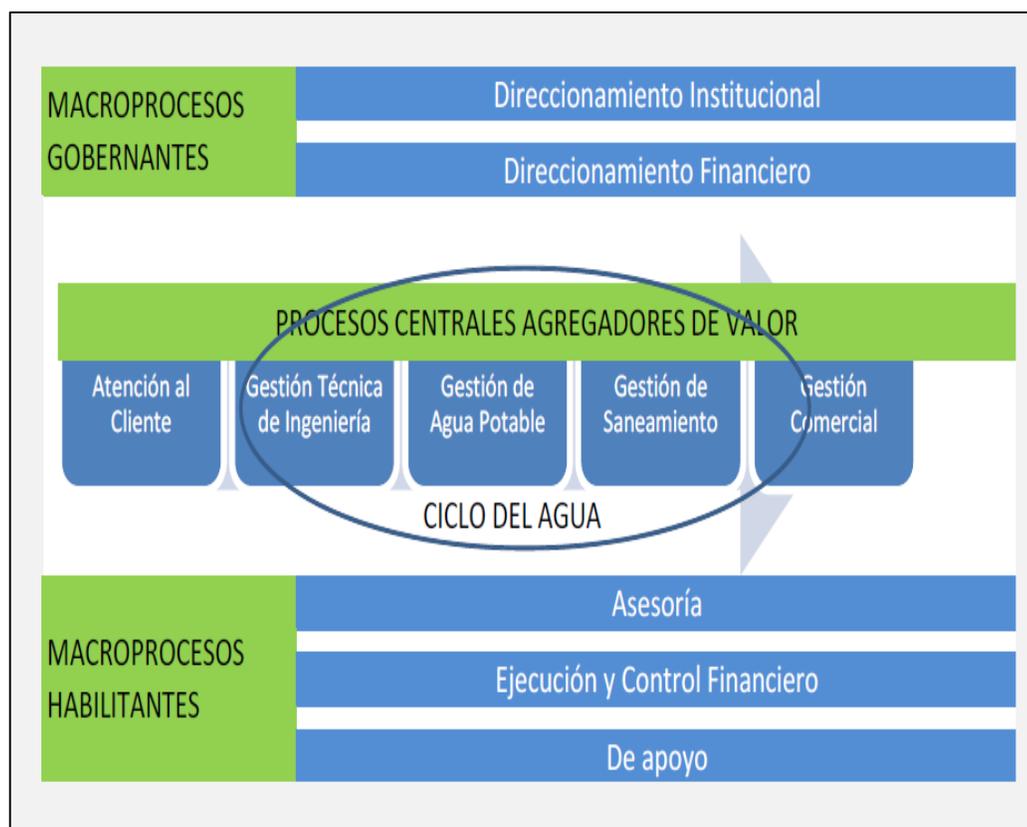


Figura 20. Cadena de Valor de EPMAPS.

Fuente. Direccionamiento y Planificación Estratégica, Revisión anual- Plan Estratégico 2013-2017.

Partiendo de la Cadena de Valor de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS), y conociendo que la Estrategia se ejecuta a través de Programas y Procesos, se ha realizado un estudio que permita establecer un Mapa de Procesos institucionales que potenciará la gestión moderna y eficiente de la Empresa, lo cual se constituye en una herramienta básica y necesaria para una incursión de carácter tecnológico que permita la informatización de los procesos relevantes y agregadores de valor en los servicios que presta la EPMAPS.

MACROPROCESOS GOBERNANTES O DE DIRECCIÓN ESTRATÉGICA:

- Direccionamiento Institucional
- Direccionamiento Financiero

MACRO PROCESOS AGREGADORES DE VALOR:

- Atención al Cliente
- Gestión Técnica de Ingeniería
- **Gestión de Agua Potable**
- Gestión de Saneamiento
- Gestión Comercial

MACRO PROCESOS HABILITANTES:

- Asesoría
 - Gestión de Comunicación
 - Gestión Legal
 - Desarrollo y Aseguramiento del Sistema Integrado de Gestión- CASS
- Ejecución y Control Financiero
- De Apoyo
 - Gestión de Talento Humano
 - Gestión Tecnología y comunicaciones
 - Gestionar cadena de abastecimiento
 - Administrar bienes
 - Prestar Servicios Generales

3.2.7.1 MACRO PROCESOS AGREGADORES DE VALOR:

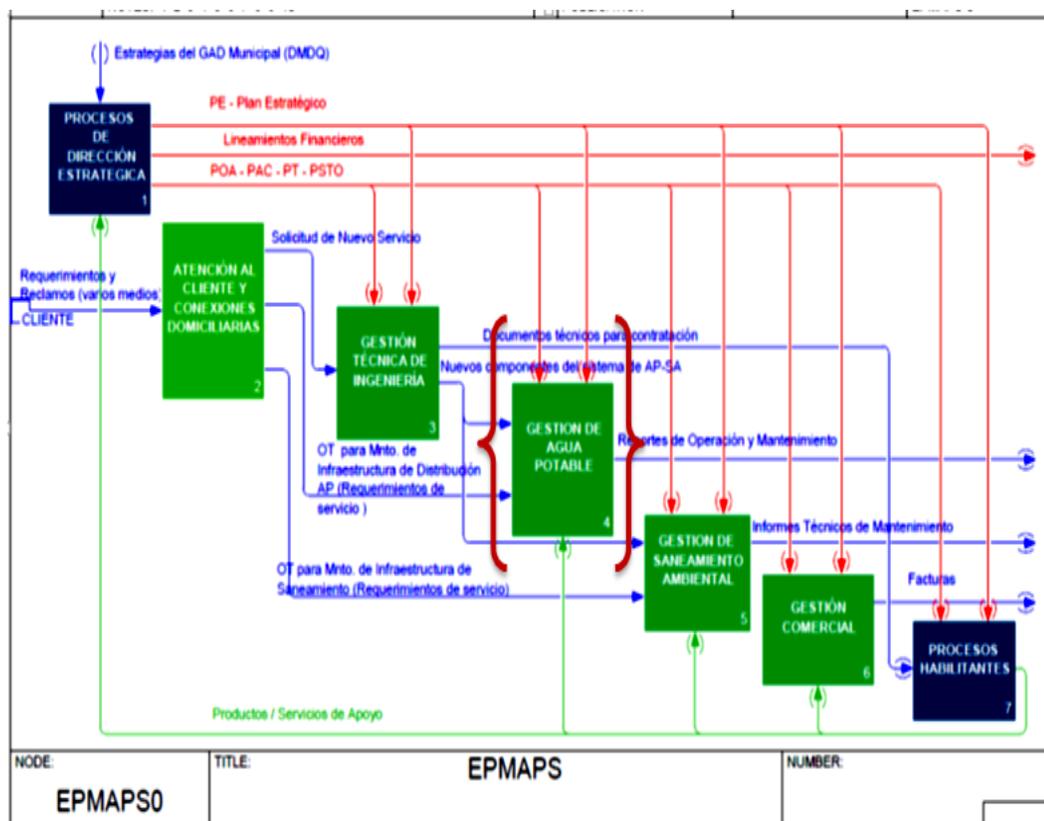


Figura 21. Macro-procesos agregadores de valor de la EPMAPS.

Fuente: Direccionamiento y Planificación estratégica. Revisión anual Plan estratégico 2013-2017

3.2.7.1.1 Macro procesos en la Gestión de Agua Potable.

Según el Manual de Proceso de EPMAPS, que ha provisto la Gerencia de Planificación y Desarrollo de acuerdo a la aportación de consultorías, menciona la siguiente información en la gestión de agua potable.

Objetivo y alcance:

Producir y entregar agua potable en cantidad necesaria para satisfacer la demanda y cumpliendo la norma de calidad de producto, vigente en el país.

El macro proceso: Gestión de agua potable comprende los siguientes procesos:

1. Gestión de Recursos Hídricos
2. Captación y conducción de agua
3. Potabilizar el Agua
4. Distribuir Agua Potable

Responsabilidades:

1. Aprovecha y capta las fuentes de agua disponible para posterior uso del recurso.
2. Opera, mantiene y mejora la infraestructura relacionada con el agua.
3. Realiza los tratamientos respectivos para el agua potable.
4. Capta y conduce a través de redes, caudales subterráneas, ¹fluviales y ²pluviales cumpliendo normativas.
5. Distribuye el agua potable hasta el consumidor final.
6. Proporciona asesorías técnicas en proyectos de agua.
7. Garantiza la calidad de disponibilidad de agua potable y agua purificada; con seguridad.

¹ **Fluvial:** Perteneciente o relativo al río.

² **Pluvial:** Agua de lluvia.

Estructura general del macro-proceso de Gestión Agua Potable.

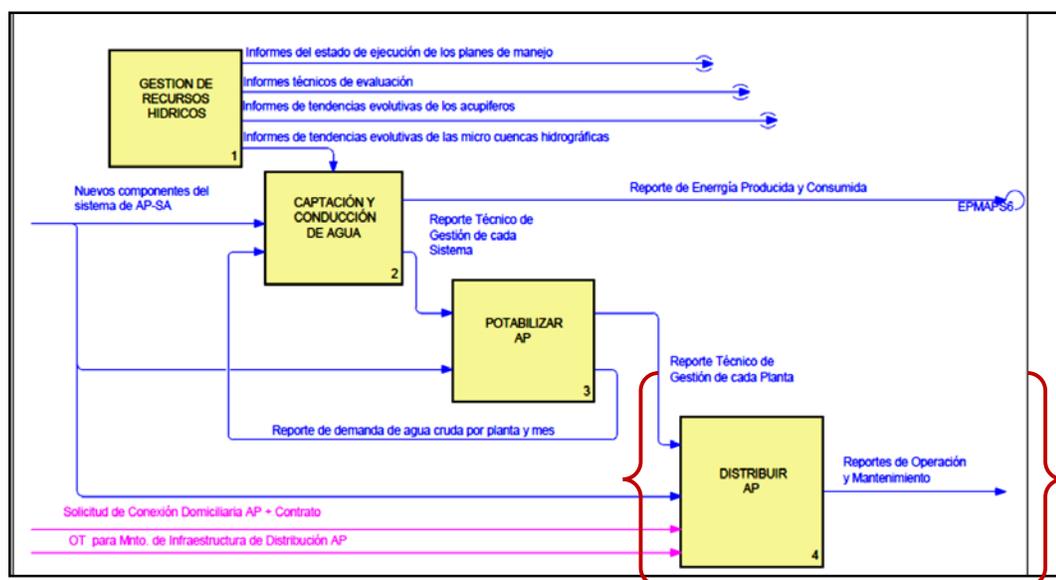


Figura 22 Macro-proceso de gestión de agua potable.

Fuente: Manual de proceso EPMAPS

▪ Proceso de Distribuir el Agua Potable.

El proceso de distribuir el agua potable se divide en los siguientes subprocesos:

- Administrar infraestructura de distribución de agua potable.
- Mantener Infraestructura de distribución de agua potable.

Los procesos de Distribuir el Agua potable es responsabilidad del Departamento de Distribución, mismo se desglosa los Instructivos de trabajo bajo ISO 9001:2008 siendo así responsables en su cumplimiento la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales, por lo que se enlista los instructivos de trabajo que se manejan en la unidad y además se detalla los instructivos de trabajo a auditarse.

Tabla 6.

Listado maestro de documentos internos de SGC - Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO A LA UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES	
NOMBRE DE DOCUMENTO	CÓDIGO
Instrucciones de Trabajo para revisión operativa y fogueo de hidrantes	IHGM-90
Instrucciones de trabajo para chequeo de reparación de conexiones domiciliarias	IHGM-91
Instrucciones de trabajo para la detección de fugas visibles de agua potable	IHGM-95
Instrucciones de trabajo para la detección de fugas no visibles de agua potable	IHGM-94
Instrucciones de trabajo para determinación de cloro residual y utilización del coparador del cloro	I-630-56
Instrucciones de trabajo para arranque y parada de equipos de bombeo: Estación de bombeo y/ pozo	IHGM-89
Instrucciones de trabajo para desinfección o re cloración de agua con hipoclorito de calcio granular	IHGM-86
Instrucciones de trabajo para el lavado de tanques de almacenamiento y distribución	IHGM-83
Instrucciones de trabajo para la instalación de conexiones de agua potable y cambios de diámetro a 2", 3", y 4" por las Unidades Operativas de Distribución	IHGM-17
Instrucciones de trabajo para la atención de requerimientos y reclamos de clientes en las Unidades Operativas de Distribución	IHGM-88
Instrucciones de trabajo para las operaciones de las líneas de transmisión e impulsión de agua potable.	IHGM-81
Instrucciones de trabajo para la operación y mantenimiento de válvulas de compuerta, mariposa y multi –chorro	IHGM-93
Instrucciones de trabajo para la operación y almacenamiento en los tanques de distribución y estaciones de bombeo.	IHGM-82
Instrucciones de trabajo para el vaciado y llenado de tanques de almacenamiento y distribución	IHGM-87
Instrucciones de trabajo para revisión y mantenimiento de las válvulas de aire	IHGM-84
Instrucciones de trabajo para revisión y mantenimiento de las válvulas de altitud (Hidráulicas y eléctricas)	IHGM-92

3.2.7.1.2 Descripción de los instructivos de trabajo de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales

Las Instrucciones de trabajo a ejecutarse en el proyecto presentado son:

- **INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA LAS OPERACIONES DE LAS LÍNEAS DE TRANSMISIÓN E IMPULSIÓN DE AGUA POTABLE.**

Objeto.- Describir las actividades que permiten controlar el flujo del agua tratada a través de conductos desde la salida de las Plantas de Tratamiento o Estaciones de Bombeo hasta los Tanques de Reserva y Distribución. También se incluye la transmisión de tanque y líneas de impulsión mediante bombeo.

Alcance.- Está limitado al tramo comprendido entre la válvula de salida de tanque de agua tratada de la planta de tratamiento y las válvulas principales de entrada de los tanques de reserva y distribución. Se considera además los tramos de Estaciones de bombeo a tanques y de tanque a tanque.

Las líneas de transmisión se encuentran dentro de los sistemas de abastecimiento de la ciudad y parroquias.

Definiciones:

- **Líneas de transmisión:** Son tuberías que conducen el agua tratada desde las plantas de tratamiento hasta el o los tanques de reserva y distribución.

En algunos casos, esta línea de transmisión va de un tanque de Reserva y Distribución a otro tanque de Reserva y Distribución.

La línea de impulsión es la que sale de una Estación de Bombeo a un Tanque.

- **Tuberías de presión:** Son las tuberías que pueden resistir las presiones de trabajo a las que va estar sometida la línea de transmisión y pueden ser de acero recubierto, de asbesto cemento o de PVC, hierro fundido dúctil.

- **Planta de tratamiento:** Unidad del sistema de abastecimiento de agua potable donde se realiza la potabilización del agua cruda.
- **Tanque de reserva y distribución:** Es una estructura de hormigón armado herméticamente cerrada, que permite almacenar el agua potable para cubrir la demanda en horas pico de una determinada zona o sector de la ciudad. Desde los tanques se distribuye el agua a través de las redes de distribución.
- **Medidor de caudal:** Es un instrumento de medida compuesto generalmente por un registrador y un totalizador que se utiliza para conocer los caudales que están criando por una determinada tubería.
- **Inspección visual:** Consiste en recorrer la línea de transmisión y verificar su funcionamiento, visualizar fugas y determinar los trabajos de mantenimiento necesarios.
- **Válvulas de control:** Son dispositivos que tienen varias funciones, de acuerdo a su diseño. Puede controlar el ingreso y salida de aire, el vaciado y limpieza, la presión y el caudal en la línea de transmisión, evitar desbordes en tanques, etc.
- **Tuberías de PVC:** Son tuberías fabricadas de polivinil cloruro, se instalan en conducciones y redes de distribución.
- **Tuberías de acero:** Son tuberías que se utilizan en sistemas de transmisión, bombeo, conducción y redes de distribución.
- **Tubería de hierro fundido dúctil:** Son tuberías que se utilizan en sistemas de transmisión, bombeo, conducción y redes de distribución.

Tabla 7

Instrucción de trabajo de Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA LA OPERACIÓN DE LAS LÍNEAS DE TRANSMISIÓN PARA LA OPERACIÓN DE LAS LÍNEAS DE TRANSMISIÓN E IMPULSIÓN DE AGUA POTABLE		COD: IHGM-81
1.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA:	Norma ISO 9001 Plano Gis N° UCP-AO-LT-01 " Líneas de transmisión "	
2.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:	<ul style="list-style-type: none"> - Estas instrucciones pertenecen al Departamento de Distribución de la Gerencia de Operaciones. - El Jefe del departamento de distribución es el responsable de la aprobación y es autoridad para el cumplimiento del presente procedimiento. - Los Jefes de la Unidad de Distribución son los responsables de la aplicación y cumplimiento de las siguientes instrucciones. 	
3.- INSTRUCCIONES:		
3.1. Revisión de niveles en los tanques:	<ul style="list-style-type: none"> - El operador toma las lecturas, registra en el formulario "Registro de tanques de Distribución", e informa vía radio a la Jefatura de las Unidades en el caso que exista novedades. - Los días sábado y domingo reporta a la central de radio. - Estas lecturas se registran diariamente una vez en la mañana y otra en la tarde. 	
3.2. Datos de las plantas de tratamiento:	<ul style="list-style-type: none"> - De cada Planta de tratamiento reportan a la central de radio los caudales instantáneos de salida en cada línea, una vez en la mañana. - El operador de la central de radio registra estos datos en el formulario " Datos de caudales de plantas de tratamiento reportadas a la Central de Radio". Este formulario es entregado diariamente por el encargado de turnos de la central de radio a la Gerencia de Operaciones y a la Jefatura del Departamento de Distribución. 	
3.3. Análisis de datos de caudales de las plantas:	<ul style="list-style-type: none"> - El Jefe del Departamento de Distribución analiza los datos de caudales de salida de las plantas (usando el formulario de las plantas) " Datos de caudales de plantas de tratamiento reportadas de la Central de Radio", para determinar la suficiencia de abastecimiento a los tanques. Si se detectan novedades, coordina con el Jefe del Departamento de Producción y el Jefe de la Unidad las acciones a tomar. - El Jefe de la Unidad relaciona los datos de niveles en los tanques con los datos de caudales de salida de cada línea de transmisión entregados por la planta vía radio o teléfono a la Unidad correspondiente, si existe suficiente caudal en la entrada de los tanques finaliza aquí este proceso. Si se determina que no existe suficiente caudal a la entrada de los tanques, se consulta a la planta de tratamiento sobre novedades en la producción de agua. Si los caudales de salida de la planta de tratamiento no se encuentran dentro del rango requerido, se solicita el incremento de caudal a la Planta en condiciones normales. 	

SIGUIENTE PÁGINA



<p>3.4. Inspecciones de la línea de transmisión:</p> <p>Si los caudales de salida de la Planta de Tratamiento son normales e insuficientes en el ingreso a los tanques, en este caso hay que determinar su causa y, el Jefe de la Unidad dispondrá a su personal de mantenimiento, el recorrido de la línea de transmisión para determinar posibles fugas o defectos en el funcionamiento de algún elemento constitutivo (válvulas de aire, desagüe, corte o seccionamiento, etc), y proceder con la reparación respectiva. También como parte de las actividades de mantenimiento, se realizará la inspección de rutina de la línea de transmisión se realizará de acuerdo al "Cronograma de mantenimiento de líneas de transmisión" de la Unidad. Estas inspecciones se registran en el formulario "Inspecciones y mantenimiento de la líneas de transmisión"</p>
<p>4.- Anexos</p> <p>Formularios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - " Registro de tanques de distribución " - " Datos de caudales de plantas de tratamiento reportadas a la Central de Radio" - "Inspecciones y mantenimiento de las líneas de transmisión" <p>Caudales requeridos para abastecer a los tanques de la Unidad. Cronograma de mantenimiento de líneas de transmisión de la Unidad.</p>

▪ INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA LA OPERACIÓN Y ALMACENAMIENTO EN LOS TANQUES DE DISTRIBUCIÓN Y ESTACIONES DE BOMBEO.

Objetivo.- Describir las actividades para almacenar el agua tratada en tanques de reserva y distribución para cubrir la demanda de agua potable en el Distrito Metropolitano de Quito, así como las operaciones en las Estaciones de Bombeo para elevar el agua potable a los tanques que no se puede llegar por gravedad.

Alcance.- Está limitado al tramo comprendido entre las válvulas de ingreso al tanque y las válvulas de salida del mismo incluido las tuberías de succión, grupo bomba- motor, válvulas de aire, check, compuerta, golpe de ariete, manómetros, tableros de control electrónico y cámaras de transformación de las estaciones de bombeo.

Definiciones.-

- **Tanque de almacenamiento.-** Es un estructura cerrada de hormigón armado que permite mantener el agua en cantidad y calidad apropiada. Está conformado por el

tanque propiamente dicho (una o dos celdas) y la cámara de válvulas donde están alojadas las tuberías de entrada, salida, desagüe y demás elementos hidráulicos.

- **Estación de bombeo.-** Conjunto de estructuras, equipos y accesorios que permiten elevar el agua desde el nivel inferior a un nivel superior, o que introducen presión en un sistema hidráulico.
- **Tubería de succión.-** Tubería que permite elevar el agua desde el punto de succión hasta el grupo bomba motor.
- **Grupo Bomba – Motor.-** Equipo electromecánico que genera la energía requerida para impulsar el líquido.
- **Válvula check.-** Válvula que impide el retroceso del agua que circula en una determinada dirección.
- **Válvula contra golpe de ariete.-** Elemento que disipa la sobrepresión originada por la columna de agua cuando se suspende bruscamente el flujo en la misma bombeo.
- **Manómetro.-** Son medidores de presión instalados en la succión y descarga, que indican la presión a la presión a la que trabaja el sistema.
- **Tubería de descarga.-** Tubería ubicada entre la salida del grupo bomba- motor y la válvula de ingreso al tanque de llegada.
- **Tablero de control eléctrico.-** Compartimiento donde están alojados los dispositivos de accionamiento y control del Grupo bomba- motor.
- **Cámara de Transformación.-** Sitio donde se aloja el transformador y seccionador que alimenta el sistema eléctrico de la estación de bombeo.
- **Amperímetro.-** Amparo de medición de la corriente eléctrica.
- **Voltímetro.-** Aparato de medición de voltaje.
- **Medidor de caudal (Macromedidor).-** Es un instrumento de medida que se utiliza para conocer los caudales que están circulando por una determinada tubería
- **Válvulas de control.-** Son elementos mecánicos cuyo funcionamiento puede ser hidráulico o eléctrico, que permiten la operación del tanque; controlando niveles, presiones y caudales.

- **Registrador de nivel.-** Es un dispositivo que sirve para medir o registrar las variaciones de niveles de agua en los tanques.
- **Clorificadores.-** Son dispositivos que permiten dosificar cloro para mantener cantidades permisibles de cloro residual.

Tabla 8

Instrucción de trabajo de Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.

INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA OPERACIÓN Y ALAMCANAMIENTO EN LOS TANQUES DE DISTRIBUCIÓN Y ESTACIONES DE BOMBEO	CODIGO: IHGM-82
RESPONSABILIDA Y AUTORIDAD	
<ul style="list-style-type: none"> - Estas instrucciones pertenecen al Proceso de Distribución de la Gerencia de Operaciones. - El Gerente de Operaciones es El responsable de la aprobación y es autoridad para El cumplimiento del presente procedimiento. - El Jefe de Distribución es El responsable de la aprobación de las presentes instrucciones. - Los Jefes de las Unidades Operativas y El Funcionario de Gestión de Procesos de Calidad son Los responsables de la elaboración de las presentes instrucciones. 	
INSTRUCCIONES EN EL TANQUE	
1.- Control de niveles	
El operador toma la lectura del nivel del tanque en la regleta y lo registra en el formulario " Registro de funcionamiento de tanque de reserva y distribución", e informa vía radio a la Jefatura de la Unidad Operativa cuando exista novedades de niveles bajos (menor a 2 metros), desordenes o falta de ingreso de agua. Estas lecturas registran diariamente, una vez en la mañana y otra en la tarde.	
2.- Control de Caudales:	
De acuerdo a los niveles registrados en el formulario " Registro de funcionamiento de tanque de reserva y distribución " el operador observa si existe o no suficiente altura en el tanque. Si está altura es menor a 2 m., comunica la novedad al Jefe de la Unidad Operativa, el cual consulta a la Planta de Tratamiento respectiva los caudales que están enviando por las Líneas de transmisión. Si existe novedad, dispone al personal correspondiente realice la investigación de la línea, de acuerdo al "Instrucciones de trabajo para operación de las líneas de transmisión e impulsión de agua potable" IHGM-81.	
3.- Medición y registro de cloro al ingreso	
El Operador purga momentáneamente la llave de paso instalada en la tubería de entrada para tomar una muestra representativa directamente en el comparador de cloro y determina la cantidad de cloro residual que se tiene al ingreso, de acuerdo a las instrucciones I-630-56 " Instrucciones de trabajo para la determinación de cloro residual". Este valor lo registra en formulario "Registro de funcionamiento de tanque de reserva y distribución"	
4.- Verificación del cloro residual	
Si el valor del cloro residual determinado por el personal es inferior a 0.6 PPM, el operador reporta la novedad al Jefe de la Unidad Operativa, quien comunica del particular al Jefe de la Planta de Tratamiento correspondiente, el mismo que ordena al personal de la planta verificar el contenido de cloro residual que se está enviando a la línea y de ser necesario da las instrucciones para corregir el problema.	
Si el problema no es en la Planta de Tratamiento, el Jefe de la Unidad Operativa dispone la aplicación del " Instrucciones de trabajo para operación de la líneas de transmisión e impulsión de agua potable " IHGM – 82	

SIGUIENTE PÁGINA



<p>5.- Medición y registro de cloro a la salida</p> <p>El Operador purga momentáneamente la llave de paso instalada en la tubería de salida, para tomar una muestra representativa directamente en el comparador de cloro y determina la cantidad de cloro residual que se tiene a la salida de acuerdo a las " Instrucciones de trabajo para la determinación de cloro residual" I-630-56.</p> <p>Este valor lo registra en el formulario "Registro de funcionamiento de tanque de reserva y distribución". Estos formularios se recogen a fin de mes para ser enviados al Departamento de Distribución donde reposan en archivo.</p>
<p>6.- Verificación del cloro residual entre la entrada y salida del tanque</p> <p>Si el valor determinado del cloro residual a la salida, tiene una diferencia de más de tres décimas con el valor del cloro residual al ingreso del tanque, el operador reporta la novedad al Jefe de la Unidad, quien dispone la inspección del tanque. Caso contrario termina el proceso.</p>
<p>7.- Inspección externa del tanque</p> <p>El Jefe de la Unidad Operativa dispondrá de una inspección sanitaria externa, para determinar posibles causas de contaminación, como: mal estado de las ventosas, revisión del sistema de pre cloración, falta de seguridades en las tapas de las bocas de vista, etc. En caso necesario se dispone las medidas inmediatas para evitar la contaminación del agua dentro del tanque.</p>
<p>8.- Inspección interna del tanque</p> <p>Si en la inspección externa no se determinan las causas de la contaminación, el Jefe de la Unidad Operativa dispone la inspección del interior del tanque, para lo cual el operador tiene que vaciarlo por celdas, operando las válvulas respectivas, de acuerdo a las " Instrucciones de trabajo para el vaciado y llenado de tanques de almacenamiento y distribución". IHGM-87.</p> <p>Conjuntamente con el operador investiga si las condiciones internas del tanque son las causantes de la contaminación , en cuyo caso se dispone el inmediato lavado y desinfección del tanque, de acuerdo al " Instrucciones de trabajo para el lavado de tanques de almacenamiento y distribución" IHGM- 83</p>
<p>9.- Lavado del tanque</p> <p>Se ejecuta el lavado y desinfección del tanque de acuerdo con las "Instrucciones de trabajo para el lavado de tanques de almacenamiento y distribución" IHGM- 83.</p>
<p>10.- Puesta en funcionamiento:</p> <p>Una vez que se han corregido las causas que se originaron la contaminación, se procede a poner en funcionamiento el tanque de reserva y distribución, de acuerdo con las "Instrucciones de trabajo para el vaciado y llenado de tanques de almacenamiento y distribución" IHGM-87.</p>
<p>11.- Operación de la estación de bombeo</p> <p>El operador del tanque que recibe el agua mediante el bombeo solicita al operador de la Estación de Bombeo o Pozo de Bombeo, que le envíe agua. Si no se tiene comunicación vía radio o teléfono, personalmente le indica el tiempo de bombeo, el mismo que es variable y está determinado de acuerdo a los requerimientos de la demanda.</p> <p>El Operador de la Estación de Bombeo verifica el nivel del agua en el tanque, antes de arrancar las bombas.</p>

SIGUIENTE PÁGINA



12.- Recepción de la orden de inicio de bombeo
a) El Operador deberá verificar el nivel del tanque de succión, debiendo mantener el nivel mínimo para asegurar la distribución por gravedad y la seguridad de los equipos de bombeo.
b) Determinar el equipo de bombeo a poner en operación en función de una programación preestablecida, debiendo operar diariamente cada unidad de bombeo.
c) El Operador tendrá que realizar la verificación de posición u operación de la válvulas existentes del sistema; la válvula de succión y descarga normalmente abiertas inmediatamente deberá desalojar el aire existente en el interior de la bomba mediante la válvula de purga, luego de lo cual procederá a realizar la inspección visual del tablero de arranque, registro de lecturas de voltajes, previo al arranque del equipo de bombeo
d) Si en la operación normal, se presenta una falla en la operación del equipo de bombeo, se comunicará inmediatamente de este particular al Jefe de la Unidad Operativa, y al Jefe de la Unidad de Mantenimiento Electromecánico de Distribución.
e) Si el nivel del agua está un metro sobre el nivel mínimo requerido para el bombeo, comunica al operador del tanque que va a iniciar con el bombeo. El nivel mínimo requerido para el bombeo es variable a la Estación de Bombeo.
f) Si el nivel de agua está bajo el nivel mínimo requerido para el bombeo, espera hasta tener este nivel para poder arrancar.
g) El Operador de la Estación de Bombeo o pozo inicia el bombeo, para lo cual procede al arranque del equipo o pozo, cuya operación se explica en las "Instrucciones de trabajo para el arranque y parada de equipos de bombeo: Estaciones de bombeo y/o pozo", IHGM-89
h) Cuando el nivel del tanque que recibe agua de bombeo, este próximo a su nivel máximo, 20 cm antes del nivel de desborde, el operador comunica al operador de la Estación o Pozo de Bombeo, que suspenda el envío de agua.
i) El Operador de la Estación de Bombeo o Pozo, termina el bombeo, para lo cual procede a la parada del equipo, cuya operación se explica en las " Instrucciones de trabajo para el arranque y parada de equipos de bombeo: Estación de bombeo y/o pozo" IHGM-89
j) Si el Operador detecta una contaminación grave del agua en el tanque producida por un acto delincinencial procederá a cerrar el tanque de distribución y comunicar inmediatamente esta novedad al Jefe de la Unidad Operativa quién procederá a tomar las medidas correctivas inmediatas incluyendo si fuere necesario el desalojo total del agua del tanque por la alcantarilla
k) El Jefe de la Unidad Operativa comunicará inmediatamente de este particular al Jefe de Distribución con el propósito de que se advierta, si fuera necesario, a la población sobre las medidas preventivas del caso.
ANEXOS:
Registro de funcionamiento de tanque de reserva y distribución
"Instrucciones para la determinación de cloro residual y utilización del comparador" I-630-56
"Instrucciones de trabajo para el vaciado y llenado de tanques de almacenamiento y distribución". IHGM-87
"Instrucciones de trabajo para el arranque y parada de equipos de bombeo: Estaciones de Bombeo y/o pozo" IHGM-89

CAPÍTULO IV

4 FUNDAMENTO TEÓRICO DE LA AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

El capítulo IV expone el fundamento teórico a la Auditoría en términos generales, para luego acentuar en la Auditoría de Sistemas de Gestión de la Calidad; posteriormente se analizará la Norma ISO 9001:2008, misma que se basa en la realización de la Auditoría de Gestión al proceso de calidad de la Unidad Operativa Sur- Oriental de Distribución de la EPMAPS.

4.1 Antecedentes

Es una de las herramientas dependientes en la organización misma que busca de manera permanente de la productividad a través de programas de mejora continua y una retroalimentación entre los factores críticos en las empresas: personas, sistemas, procesos, productos y servicios.

A lo largo de diferentes sucesos y transcurso del tiempo, se van adoptando diferentes estrategias de gestión hacia la calidad como respuesta a los continuos procesos, factores económicos, políticos, sociales y tecnológicos.

En la Segunda guerra mundial dejó países devastados, especialmente empresas japonesas tuvieron gran dificultad en vender sus productos en mal estado y catalogados de muy baja calidad, a diferencia de Estados Unidos, sus productos se consideraban de gran calidad. Ante la baja calidad industrial, Japón toma acciones a la aplicación de las primeras aplicaciones de auditorías de gestión de la calidad con el objetivo de mejorar procesos y enfocarlos en calidad total y mejoramiento continuo con la ayuda de un recomendado profesor de la Universidad de Columbia de EE.UU especializado en temas

de gestión de la calidad de los procesos, a través de la estadística propuesta Shewhart, este profesor era W. Edwards Deming.

Es así, donde aparecieron, E. Deming y Joseph Juran quienes se dedicaron a enseñar a los japoneses sus principios de mejorar la calidad en sus productos. En la actualidad los países más implicados afectados por la guerra, hoy son las potencias del mundo.

Además existen importantes aportaciones en los estudios del mejoramiento de la calidad, catalogados como padres de la calidad a continuación los más significativo son:

E. Deming (1992).

- Los 14 principios de la calidad.
- 7 Enfermedades mortales de la Gerencia
- Ciclo Deming (P-H-V-A)

Philip Crosby (1926)

- Las seis C de Crosby (comprensión, competencia, compromiso, comunicación, corrección, continuidad)
- Las tres T de Crosby (Tiempo, Talento, Tesoro).

Armand V. Feigenbaum (1922)

- Control total de la calidad

Joseph Juran

- Trilogía de la calidad
- Diagrama Pareto (20% de los defectos afectan en el 80% de los procesos.)

Kaotu Ishikawa (1915)

- Círculos de la calidad (contribuir, respetar, descubrir)
- Siete herramientas básicas de la Calidad
 - *Grafica de Pareto*
 - *Diagrama Causa y efecto*
 - *Hoja de control*
 - *Histograma*
 - *Diagrama de dispersión*
 - *Flujo gramas*
 - *Gráfica de control*

Figura 23. Padres de la calidad.

Fuente. Apuntes clase ESPE.

Como solución a las diferentes dificultades en el control de calidad existen propuestas de aplicación para un manejo y mejora adecuada de la calidad:

- Ciclo de Calidad de Edward Deming (P-H-V-A) – Enfoque basado en procesos
- Normas ISO.

4.1.1 Enfoque basado en procesos.

W. Edwards Deming (1900-1993), es el individuo con mayor influencia en la administración de la calidad, su filosofía trascendió en el control estadístico de procesos, lenguaje matemático con el cual los administradores y operadores pueden entender “lo que dicen las maquinas”, temas de administración organizacional, tomando en cuenta la importancia del liderazgo de la alta dirección, y la mejora continua en los procesos de manufactura y desarrollo de productos.

Durante y después de la Segunda Guerra Mundial, cuando la ausencia de controles en procesos y productos de carácter bélico, impulsan la administración de la calidad como un tema de gestión empresarial.

Unos de los mejores aportes de Edward Deming es el bucle de la calidad que permite gestionar procesos, disminuir riesgos y asegura la mejora continua para la empresa.

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción. (Organización Intenacional de Normalización ,ISO 9001:2008, pág 6)

A continuación se presenta el Ciclo de calidad propuesto por Deming (P-H-V-A):

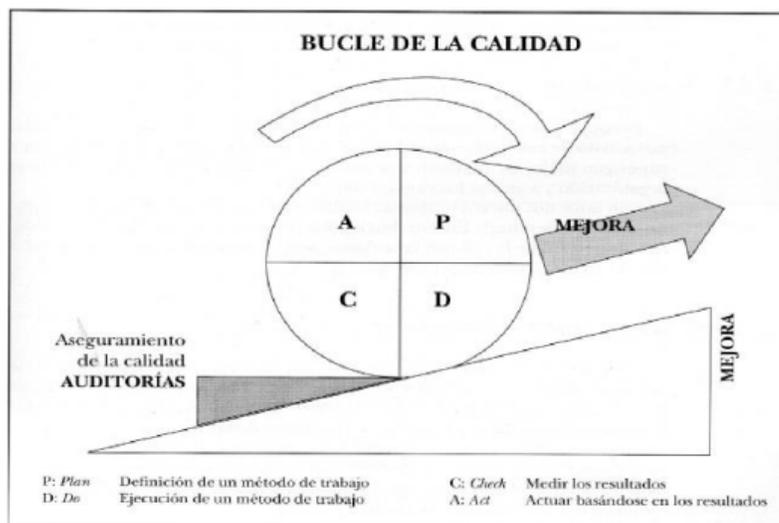


Figura 24. Bucle de la Calidad

Fuente: Senlle A., Martínez E., & Martínez., 2001.

- **Planear:** Todo proceso debe contar con una planificación que defina el método de trabajo a seguir, donde se establezcan objetivos y estrategias; se determinen responsables y se proporcionen recursos.
- **Hacer:** En esta fase se implementa el plan, se ejecuta lo planificado para alcanzar los objetivos propuestos de acuerdo a los requisitos que exige el sistema de gestión de la calidad.
- **Verificar:** Esta etapa toma el nombre de control de calidad pues compara lo ejecutado con lo planeado. Toda salida de proceso debe haber mediciones/
- indicadores que permitan identificar el grado de cumplimiento de la planificación y su implementación y registrar diferencias o falla a corregir.
- **Actuar:** En esta etapa permite tomar decisiones respecto a los resultados alcanzados en la etapa de verificación. Es en esta etapa donde se implementa acciones correctivas o preventivas mismo que nos permita una mejora continua en el desempeño de los procesos.

4.1.2 Normas ISO

ISO (International Organization for Standardization) es un órgano Consultivo de las Naciones Unidas que asesora en estándares de calidad para todo tipo de industria.

La Organización Internacional de Normalización (ISO), cuenta con 165 países miembros, que son los organismos nacionales de normalización de todo el mundo. Todos ellos bajo el control de una Secretaría Central que tiene su sede en Ginebra (Suiza).

Las Normas ISO son parámetros establecidos y aceptados a nivel mundial como un lenguaje común, ofreciendo especificaciones mundiales de productos, servicios y sistemas para garantizar la calidad, seguridad y eficiencia de los mismos fomentando el desarrollo mundial y certificando que sus procesos sean de calidad.

Estar certificado por las Normas ISO tiene ventajas brindando un valor agregado a la organización como es:

- Incorpora en mercados mundiales
- Mejora el desempeño de la organización
- Optimiza recursos
- Probable incremento en el cumplimiento y satisfacción al cliente.

La Estructura de la familia de normas ISO 9000 del año 2000.

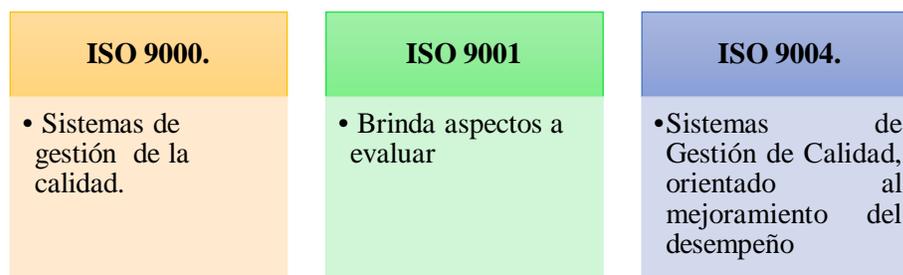


Figura 25 Estructura de la familia de normas ISO 9000:2000

Fuente. Apuntes clase ESPE

Existe también compatibilidad con otras Normas como son.

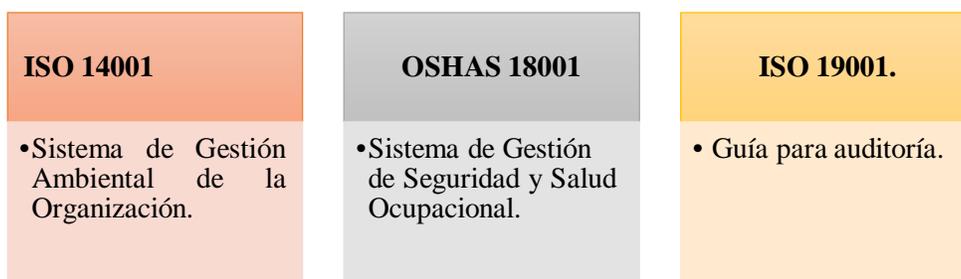


Figura 26 Compatibilidad con otra Normas

Fuente: Apuntes clase ESPE.

Al tener implantados y desarrollados los Sistemas de Gestión de la Calidad y tener la Certificación de Normas ISO que garantiza un proceso en un producto o servicio tendrá su debida supervisión, siendo así se determinara los resultados de la evaluación mediante esto se realizara auditorías internas que fijara el grado en que se ha alcanzado los requisitos del SGC, y los hallazgos o no conformidades de las auditorías se utilizan para evaluar la eficiencia e identificar oportunidades de mejora.

4.2 Fundamento Teórico.

4.2.1 Sistemas de Gestión de la Calidad.

Definición de Calidad.

“Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”
(Norma ISO 9000:2005, pág 8).

Definición de Proceso.

“Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” (Norma ISO 9000:2005, pág 7).

Definición Sistema de gestión de la calidad

El sistema de gestión de la calidad (SGC) es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda. (Norma ISO 9000:2005, pág 7).

Es una herramienta potencial para trabajar, siendo así que la organización asegura la satisfacción de la necesidades del cliente, misma que planifica, mantiene y realiza el mejoramiento continuo en el desempeño de sus proceso, bajo esquemas de eficiencia y eficacia, conciente de lograr ventajas competitivas.

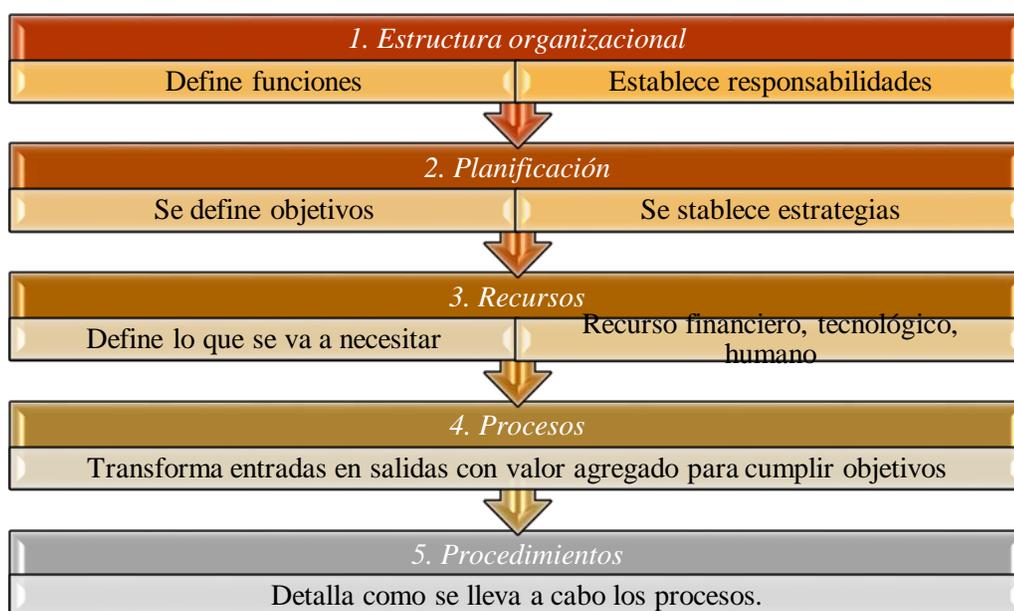


Figura 27. Elementos de un Sistema de Gestión de la calidad- SGC

Adaptado de: Tesis UTPL, Torres, R. 2012 y Tesis ESPE, López, G. 2014.

Los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) son acreditados en base a las Normas ISO para lo cual la organización debe documentar, implementar y mantener un SGC y trabajar por la mejora continua de acuerdo a sus requisitos, para esto la organización debe determinar lo siguiente:

- Determinar los procesos necesarios y su aplicación
- Determinar la secuencia de los procesos.
- Determinar métodos necesarios para asegurar la operación y control de los procesos de manera eficaz.
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesaria el apoyo de los procesos en su operación y seguimiento.
- Realizar medición y análisis de los procesos ejecutados.
- Tomar acciones de acuerdo a lo que demanda el proceso para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los mismos.

La norma ISO 9001:2008 establece los requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar la conformidad de los productos o servicios, la mejora continua de la eficacia, la reducción de costos de “NO” calidad y el incremento de cliente satisfechos, generando estabilidad, mejoras prácticas y su competitividad en la organización.

4.2.2 Auditoría de Sistemas de Gestión de la Calidad

Definición de Auditoría

“La Auditoría es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumple los criterios de auditoría” [Norma Internacional ISO 9000-2005].

ISACA, en su Manual de Preparación al Examen CISA (Certified Information Systems Auditor), define a la auditoría como “Un proceso sistemático por el cual un equipo o una

persona calificada, competente e independiente obtiene y evalúa objetivamente la evidencia respecto a las afirmaciones acerca de un proceso con el fin de formarse una opinión sobre el particular e informar sobre el grado de cumplimiento en que se implementa dicha afirmación.”

Definición de Auditoría de Sistemas de Gestión de la Calidad

La Auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad es una herramienta que ayuda a la organización a identificar, evaluar, buscar oportunidades de mejora, corregir problemas, buscar soluciones para generar una mejora continua, mediante un examen sistemático, objetivo, independiente y profesional, por lo que se necesita evaluar el grado en que se ha logrado los resultados relacionados con la calidad y su nivel de cumplimiento en los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

Auditorías del sistema de gestión de la calidad se utilizan para determinar el grado en que se han alcanzado los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

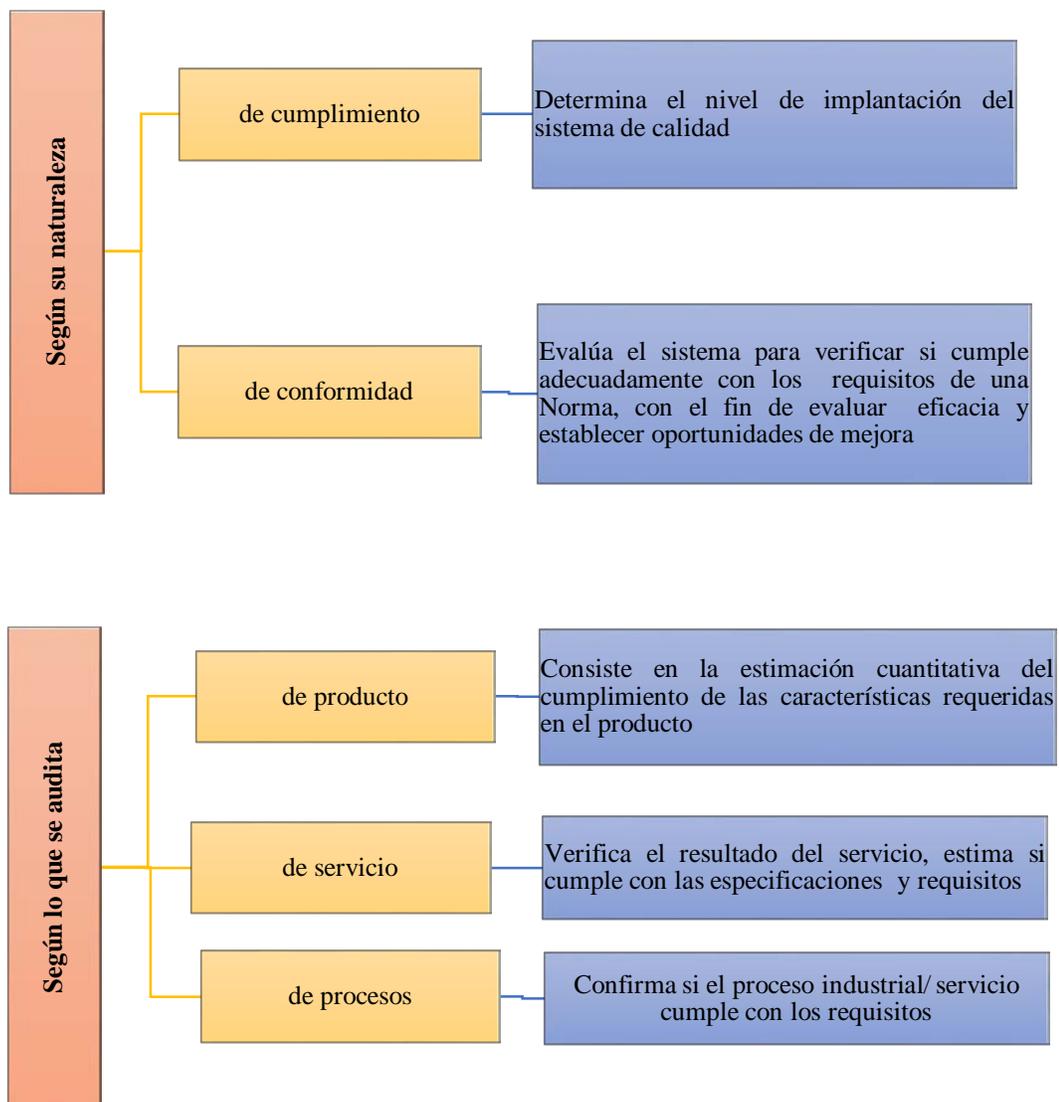
Otras definiciones son:

- Las auditorías de calidad son aquellas en las que se evalúa la eficacia del sistema de gestión de calidad de la organización. Normalmente, se auditan sistemas de gestión de la calidad conformes a la norma ISO 9001:2008 puesto que esta es la norma mundial que describe los requisitos de un sistema de gestión de la calidad. (Asociación Española para la Calidad, 2008).

- “Examen profesional del auditor enfocado a la evaluación del cumplimiento de las disposiciones del sistema de calidad o certificación (de cualquier tipo) adoptado por la entidad auditada, con la finalidad de determinar conformidades y no conformidades en el sistema de calidad.” (Altamirano, 2012, pág. 4)

Los hallazgos de las auditorías se utilizan para evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para identificar oportunidades de mejora.

Clasificación de las Auditorías de la Calidad.



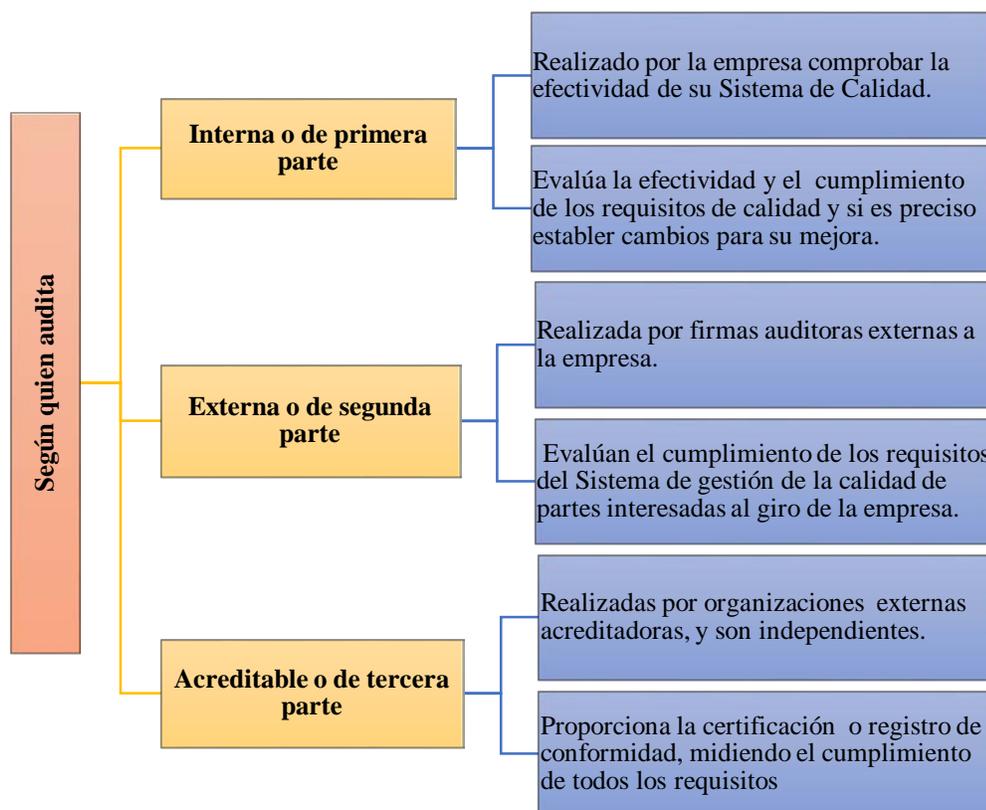


Figura 28. Tipos de Auditoría de Calidad.

Adaptado: de Tesis UTPL, Galarraga M.C. 2012 y Tesis ESPE, López G., 2014

La Auditoría Interna o de primera parte será realizada para verificar que la documentación que posee la empresa sea pertinente, competente y de gran ayuda para que el proceso de acreditación continúe para certificarse en ISO 9001:2008.

Por lo tanto, la Auditoría de primera parte se basará en el Sistema de Gestión de la Calidad y la Norma ISO 9001:2008, para lo cual con la evidencia recopilada, determinar Conformidades y No conformidades y presentar hallazgos a partir de las cuales se puedan determinar acciones preventivas, correctivas y oportunidades de mejora.

4.2.3 Metodología.

Para el desarrollo del presente proyecto de auditorías se utilizará la Norma Internacional ISO 19011:2002, Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental y se aplicará al sistema de gestión de la calidad de la Unidad Operaciones Parroquias Sur orientales de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento.

La primera parte que se investigara es netamente de cumplimiento en relación con la Norma ISO 9001:2008 y el sistema de gestión de calidad de la Unidad Operaciones Parroquias Sur Orientales de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento.

La auditoría se reflejara en 3 partes que son: planificación, ejecución y comunicación de resultados, mismo que cumplirá sus diferentes etapas con el ciclo de calidad de Deming: Planear- Hacer- Verificar- Actuar (P-H-V-A).

Antes de especificar los procesos de la auditoría como señala la ISO 19011:2002, se realizará un programa de trabajo para la visita previa, con la finalidad de tener conocimiento acerca del entorno y características generales del cliente y de su ambiente, a continuación se presenta el formato.

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SUR ORIENTALES		
PROGRAMA DE TRABAJO Visita Previa				
Objetivos:				
N°	Actividades a realizarse	Elab. por:	Ref. P/T	Observaciones
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrevistas ▪ Revisión de base legal 			
Elaborado por:		Revisado y aprobado por:		
Fecha:		Fecha:		

Figura 29. Formato del Programa de trabajo de visita previa.

Al realizar el reconocimiento de la empresa, se procederá a la elaboración del programa de auditoría.

Para desarrollar el programa de auditoría de la investigación propuesta se tomara como base la Norma ISO 19011:2002 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental, sección 5- Gestión de un Programa de auditoría.

4.2.3.1 Programa de Auditoría

El programa de auditoría puntualiza la planificación de la auditoría de forma global, lo que quiere decir que en él, especifica las actividades que se realizara en toda la ejecución

de la auditoría, misma que se requiere para saber los recursos a utilizarse a cabo en el transcurso de la auditoría en los plazos previstos.

El programa de auditoría tendrá una connotación general del sistema de gestión de la calidad de la empresa a través de procedimientos que determinen plazos, equipos de trabajo, manejo de documentación de trabajo, comunicación de resultados del programa a ejecutarse y del seguimiento del programa expuesto.

Para establecer objetivos y la holgura de la planificación del programa de auditoría es necesario apoyarse en los resultados alcanzados de la visita previa a la empresa.

A continuación la Norma ISO 19011:2002 establece un modelo del proceso para la gestión de un programa de auditoría.

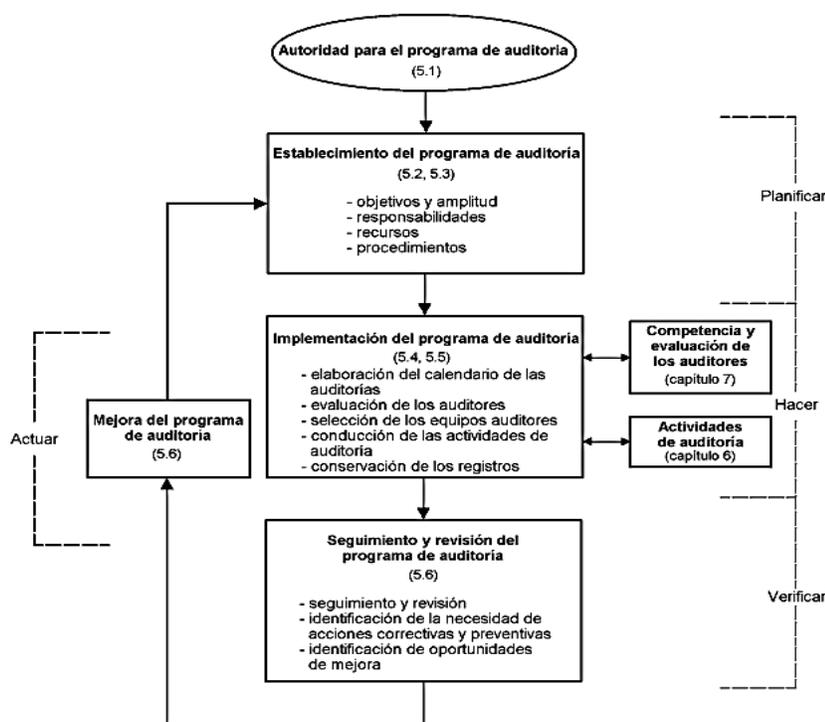


Figura 30 Diagrama del flujo del proceso para la gestión de un programa de auditoría.

Fuente: Norma ISO 19011:2002

Se procede a dar un detalle de cada una de las partes descritas en la figura expuesta.

1. **Autoridad para el programa de Auditoría**

Enfocado a un compromiso de la dirección a mostrar apoyo y aceptar la necesidad de la ejecución de una auditoría de calidad.

En este caso, el gerente de recursos humanos de la EPMAPS y la Jefatura de la Unidad Operaciones Parroquias Sur orientales, concedió a la autora del proyecto de tesis, a través de un memorando y contrato de modalidad pasante tesista, la habilitación de esta investigación con el tema propuesto.

2. **Establecimiento del programa de auditoría**

La persona o equipo responsable del programa de auditoría, deberá incluir.

▪ **Objetivos y amplitud**

Los objetivos es el propósito que persigue el Programa se Auditoría para la realización de las auditorías.

Los objetivos se definen analizando que desea obtener el cliente de la auditoría, considerando también prioridades de la dirección, propósitos comerciales, requisitos del sistemas de gestión, certificación de un estándar internacional de un sistema de calidad, y bajo la necesidad de evaluar a los proveedores. Riesgos para la organización.

La amplitud está influenciada por la extensión y límites de la auditoría, por el tamaño, la naturaleza y la complejidad de la organización que se audite; también por el alcance, el objetivo, la duración de cada auditoría que se realice; el número, la importancia, la

complejidad, la similitud y la ubicación de las actividades que se auditen; las normas, los requisitos legales; la necesidad de acreditación o de certificación, entre otros.

▪ **Responsabilidades**

La responsabilidad de la gestión de un programa de auditoría se determina a un líder o grupo de trabajo, con experiencia y conocimientos en auditoría.

Los responsables a gestionar el programa de auditoría deben encargarse de establecer los objetivos y la amplitud del programa de auditoría, establecer los procedimientos y asegurarse que se proporcione recursos y de la implantación de un programa de auditoría, de la misma manera debe realizar el seguimiento, revisión del mismo.

▪ **Recursos.**

Los recursos a considerarse son recursos financieros que sean necesarios para desarrollar, implementar y mejorar las actividades, técnicas de auditoría, recursos humanos (auditores expertos), tiempo de viaje, alojamiento cuando sea el caso, y otros recursos de acuerdo a las necesidades de la auditoría.

▪ **Procedimientos**

Contribuyen a la ejecución del programa de auditoría, aquí se establece los procesos de la organización ha auditarse, distribución de los tiempos y de las actividades, la elaboración del calendario de auditorías, la competencia del equipo auditor, la conservación de los registros.

El formato que se utilizará para establecer el programa de auditoría se detalla a continuación.

 AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				
PROGRAMA DE AUDITORÍA <u>Planificación Preliminar</u>				
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Sur orientales – EPMAPS Tipo de Auditoría: Interna de primera parte			Período auditado: Jul- Dic 2014 Componente Auditado: SGC	
Fecha	Actividades a realizarse	Auditor	Ref P/T	Observaciones
	Actividades para determinar responsables, recursos, manejo de papeles de trabajo, seguimiento del programa y plazos de trabajo.			
Elaborado por:		Revisado y aprobado por:		
Fecha:		Fecha:		

Figura 31. Formato del Programa de auditoría

3. Implementaciones del programa de auditoría

▪ Elaboración del calendario de auditoría

La elaboración del calendario sirve al auditor como una guía de horas planificadas para el desarrollo de la auditoría en cada actividad, el calendario de auditoría se maneja de manera oportuna, planificando la disponibilidad de tiempo para que sea atendido por el auditor cuando así lo requiera.

▪ Evaluación y Selección de los Auditores.

El personal que vaya a realizar la auditoría, debe tener diferentes destrezas personales, conocimientos, experiencia y competencia para realizar el examen a la empresa.

Para la seleccionar un adecuado equipo se debe tomar en cuenta el tamaño y complejidad de la auditoría, así también como los objetivos de la auditoría.

En este presente proyecto de tesis no realizará la selección de un grupo de auditores pues las características del proyecto, demanda el desarrollara como única persona la autora de la investigación.

▪ **Conducción de las Actividades de Auditoría.**

El auditor responsa plasmara correctamente los procedimientos, y que el equipo cumpla con las actividades asignadas. El líder revisará y controlara los registros ejecutados por el equipo de auditores.

▪ **Conservación de los registros**

La Norma ISO 19011:2002 establece los siguientes registros:

- Registros relacionados con auditorías individuales, tales como:
 - Planes de auditoría
 - Informes de auditoría
 - Informes de no conformidades
 - Informes de acciones correctivas y preventivas
 - Informes del seguimiento de la auditoría, si es aplicable.
- Resultados de la revisión del programa de auditoría.
- Registros relacionados con el personal de la auditoría que traten aspectos tales como:
 - Competencia del auditor y evaluación desempeño
 - Selección del equipo auditor, y
 - Mantenimiento y mejora de la competencia.

Estos registros permitirán demostrar el progreso del trabajo que realizó el auditor como profesional (responsabilidades, tiempo), proporcionar datos para demostrar la implementación del programa de auditoría, y para sustentar los hallazgos de auditoría en sí.

4. Seguimiento y Revisión del programa de auditoría.

Es importante revisar el cumplimiento de los objetivos del programa de auditoría a intervalos apropiados, con la finalidad de llevar estas evaluaciones a acciones correctivas, preventivas, y a mejora continua.

4.2.3.2 Actividades de Auditoría

En esta parte facilita la orientación acerca de la auditoría de sistemas de gestión de calidad.

El Plan de auditoría es conformado por un programa que puntualiza los procedimientos con actividades de auditoría a ejecutar, pruebas de cumplimiento para conseguir evidencia suficiente, competente, relevante y pertinente acerca del cumplimiento del sistema de gestión de la calidad y la Norma ISO 9001:2008.

NOTA: Una prueba de auditoría de cumplimiento interno asegura que los procedimientos operativos se adhieren a las leyes y las políticas corporativas.

La norma ISO 19011:2002 proporciona una visión general de dichas actividades las mismas que se resumen en el siguiente gráfico.

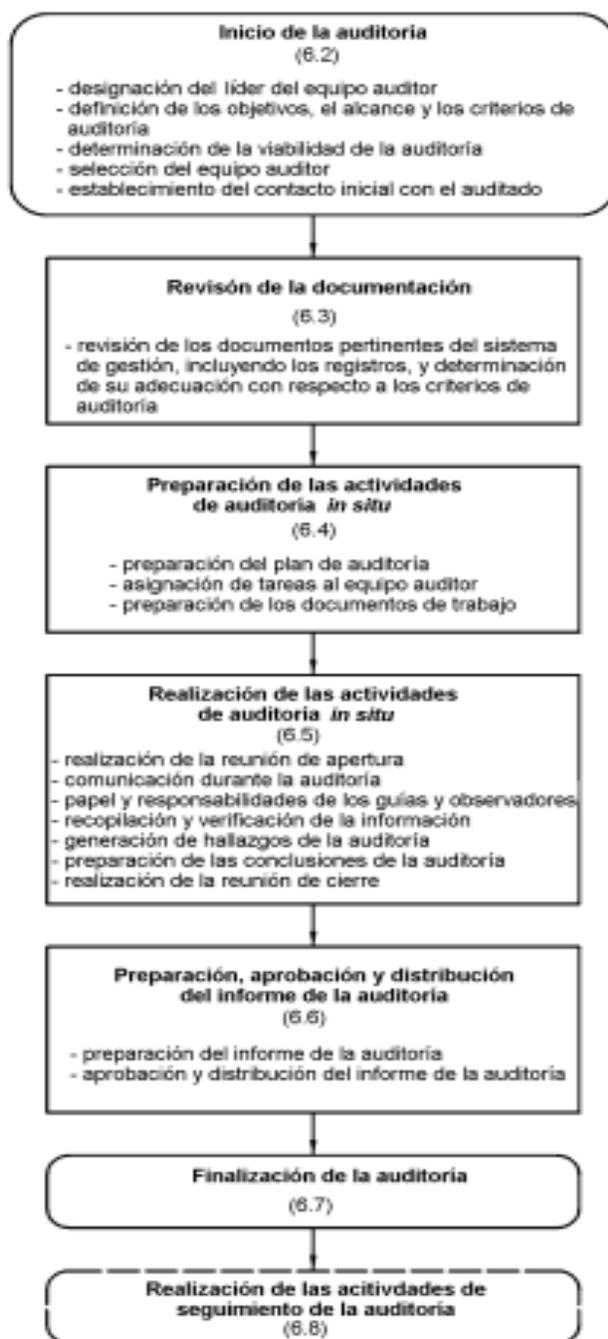


Figura 32. Visión global de las actividades típicas de auditoría.

Fuente: Norma ISO 19011:2008

1. Inicio de la Auditoría

▪ Designación del líder del equipo auditor

Cuando la auditoría es ejecutada por un solo auditor, es el que realiza todas las funciones que lleva una auditoría a diferencia de todo un equipo de auditoría, ya que al realizar la auditoría en equipo auditor ya se diferencia por una líder y los papeles de trabajo se empiezan a diferenciar de los demás auditores.

En caso de existir un solo auditor o en el caso de un líder para un equipo auditor, toman responsabilidades de gestionar el programa de auditoría, y le corresponderá, planificar, organizar y controlar la auditoría, por lo que tendrá las siguientes autoridades:

En la planificación:

- Establece la fecha y tiempo de la auditoría.
- Determina la profundidad y campo de actuación.
- Selecciona al equipo de auditoría

En la ejecución de la auditoría:

- Controlará el cumplimiento de objetivos y conclusión de la auditoría.

En la comunicación de resultados

- Resolverá las recomendaciones apropiadas para alcanzar un mayor nivel de conformidad y cumplimiento de requisitos que se da a conocer a la dirección de la organización.

Si en el caso de realizar una auditoría conjunta deberá el auditor líder, convenir la división de responsabilidades, la competencia del equipo auditor, asignación de recursos antes de iniciar la auditoría, y en sí que quede determinado el alcance y demarcación de la auditoría a realizarse.

▪ **Definición de los Objetivos, Alcance y Criterios de Auditoría.**

Según la norma ISO 19011:2002, una auditoría debe estar establecida en objetivos, alcance y criterios documentados.

Los **objetivos** de la auditoría, se refieren a qué es lo que se va a lograr con la auditoría de sistemas de gestión de la calidad, siendo así que determinará el propósito que persigue este examen, y puede incluir lo siguiente:

OBJETIVOS DE AUDITORÍA	a) La determinación del grado de conformidad del SGC.
	b) La evaluación de la capacidad del SGC para cumplimiento de requisitos legales
	c) La evaluación de la eficacia del SGC para cumplir objetivos específicos.
	d) La identificación de áreas de mejora potencial del SGC.

Figura. 33 Objetivos de auditoría.

Fuente ISO 19011:2002

Según la norma ISO 19011:2002;

El **alcance** de la auditoría describe la extensión y los límites de la auditoría, tales como la ubicación, unidades de la organización, actividades y procesos que van a ser auditados, así como el periodo de tiempo, cubierto por la auditoría.

Los **criterios** de auditoría establecen una guía que determina el grado de conformidad, y da acceso de mejora, Los criterios contiene: Leyes, normas, reglamentos, requisitos del SGC, como en este caso la norma ISO 9001:2008.

▪ **Determinación de la Viabilidad de la Auditoría**

El primer paso para la auditoría es determinar su viabilidad, mismo que con la ejecución del programa de visita previa, la verificación de existencia documentaria y el soporte de los criterios de auditoría; determina así si la auditoría es viable.

Además, según la ISO 19011:2002, determina si es viable la auditoría, considerando los siguientes factores:

- Exista información suficiente y apropiada para planificar la auditoría.
- Exista la cooperación adecuada del cliente auditado.
- Disponibilidad de recursos y tiempo necesario para cumplir conforme a los objetivos previsto.

En el caso de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales de distribución de la EPMAPS, se determina viabilidad de la auditoría también al momento en que se conoce que hubo diagnóstico previo a la auditoría que estableció el sistema de gestión de la calidad de la empresa y lo puso en marcha.

En el caso de que la auditoría no sea viable, se propone al cliente una alternativa de viabilidad que es aprobada previamente con el auditado.

▪ **Selección del Equipo Auditor**

Este punto no aplica a la presente investigación ya que realizará un solo auditor.

▪ **Establecimiento del contacto inicial con el auditado**

El contacto inicial con el auditado puede ser formal o informal y en la práctica deberá ser representado por quien desarrolla los programas de trabajo. El contacto inicial es la presencia de auditor líder en las instalaciones de la empresa auditada, por lo que el primer contacto es auditor y cliente auditado.

En la ISO 19011:2002, el contacto inicial tiene como propósito lo siguiente:

- Establecer los canales de comunicación con el auditado.
- Confirmar la autoridad para llevar a cabo la auditoría
- Notificar fechas y duración de la propuesta de auditoría y la estructura del equipo auditor.
- Proporcionar el acceso y disponibilidad a la información.
- Establecer reglas de seguridad del lugar, y preparativos para la auditoría.
- Acordar la asistencia de observadores y la necesidad de guías para el equipo auditor.

2. Revisión de la documentación.

La revisión de la documentación debe considerar el tamaño, naturaleza y complejidad de la organización, así como objetivos y alcance de auditoría. En este examen se realizara una visita previa para hacer una primera revisión de la complejidad y la cantidad de existencia de documentación en los procesos auditarse de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales de distribución de la EPMAPS, planificar con un mayor rendimiento la auditoría in situ.

En el caso de encontrar documentación inadecuada se deberá informar a la dirección y decidirse si la auditoría continúa o se suspende.

El formato que se utilizará en la visita previa para constatar la documentación de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales de distribución de la EPMAPS, es la siguiente.

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PAPEL DE TRABAJO			<input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid red;" type="text"/>
<u>REGISTRO DE DOCUMENTOS</u>					
Empresa auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Tipo de auditoría: Interna, de primera parte.		Período auditado: Jun- Dic 2014 Componente auditado: SGC			
Registro o Documento	Contenido	SI	NO	Obs	
	<ul style="list-style-type: none"> - Documentos y registros del SGC - Procesos fundamentales - Requerimiento del estándar (en este caso la ISO 9001:2008). - Informe previos de auditoría - Documentación de la empresa. Manual de funciones, organigramas, plan estratégico. 				
Elaborado por:		Revisado y aprobado por:			
Fecha:		Fecha:			

Figura 34. Formato de verificación de documentación para la visita previa.

3. Preparación de las actividades de auditoría in situ.

Se refiere esta parte a realizar la planificación específica de la auditoría de gestión de la calidad, misma que se explica a continuación:

▪ Preparación del Plan de Auditoría.

El líder del equipo auditor es el encargado de elaborar el plan de auditoría, donde se debe reflejar el alcance y la complejidad de esta, y constituye un acuerdo entre el cliente y el auditor.

El plan de auditoría debería ser suficientemente flexible para acceder a futuros cambios, ya que debe ser aprobado por el cliente y comunicado antes de ser ejecutado.

En la ISO 19011:2002, considera los siguientes requisitos de un plan de auditoría.



Figura 35. Requisitos del Plan de auditoría

Fuente. Adaptado de ISO 19001:2002

En la presente investigación en el plan de auditoría se utilizará el siguiente formato:

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				
<u>PLAN DE AUDITORÍA</u> <u>Planificación Específica</u>						
Empresa Auditada: Unidad de Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS. Tipo de auditoría: Interna, de primera parte			Período auditado: Jun- dic 2014			
Objetivos:						
Alcance:		Área a auditarse				
Criterios:		Documentos referencia				
Equipo Auditor:		Nombre: Cargo y Función:		Lugar de la ejecución de la auditoría		
Fecha	Actividades a realizarse	Requisitos	Auditor	Ref. P/T	Horas	
Observación:						
Elaborado por:		Revisado y aprobado por:				
Fecha:		Fecha:				

Figura 36. Formato del plan de auditoría.

Fuente. Adaptado de la ISO 19011:2002

- **Asignación de las tareas al equipo auditor.**

El líder del equipo auditor debe asignar responsabilidad y autoridad para realizar las actividades determinadas en el plan de auditoría, midiendo su experiencia, capacidades de cada miembro del equipo.

En el presente proyecto de tesis, todas la actividades serán ejecutada por la autora

- **Preparación de los Documentos de Trabajo.**

Ya definidas las actividades a ejecutarse por cada miembro del equipo auditor, es importante que se prepare los papeles de trabajo con los que se auditarán.

Los documentos de trabajo pueden ser:

- Listas de verificación
- Planes de muestreo de auditoría
- Narrativas para registrar información (evidencias, hallazgos).

En la ejecución del plan de auditoría para determinar el cumplimiento de un requisito del sistema de gestión de la calidad de la empresa y con respecto a la norma ISO 9001:2008, aplicada en la presente investigación, se utiliza las listas de verificaciones, con la finalidad de obtener una respuesta para cada requerimiento.

En el proyecto de tesis específicamente se maneja documentos como: entrevistas, narrativas, cuestionarios, listas de verificación y flujo gramas de acuerdo a la necesidad que demande los instructivos a auditarse.

Los documentos de trabajo deben ser archivados, por lo menos hasta que finalice la auditoría, y deben ser manejados con confidencialidad y profesionalismo.

En siguientes figuras se muestra el formato de los documentos a ser utilizados por el auditor:

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
Empresa Auditada: Unidad de Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS.		Período auditado: Jun- dic 2014		
Tipo de auditoría: Interna, de primera parte		Componente auditado: SGC		
NARRATIVA				
<ul style="list-style-type: none"> - En el caso que la narrativa es de un proceso, se detalla las actividades del mismo. 				
Elaborado por:		Revisado y aprobado por:		
Fecha:		Fecha:		

Figura 37. Formato Narrativa.

 AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PAPEL DE TRABAJO				
<u>LISTA DE VERIFICACIONES</u>				
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales - EPMAPS Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte			Componente auditado: SGC	
N°	CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS		OBSERVACIONES
		C	NC	
			Ma	
Elaborado por:		Revisado y aprobado por:		
Fecha:		Fecha:		

Figura 38. Formato Lista de verificación.

4. Realización de las actividades de auditoría in situ

Después de que se ha realizado la planificación de auditorías es momento de poner en ejecución los procedimientos del plan de auditoría y la ISO 19011:2002, divide las actividades de auditoría en lo siguiente:

- **Realización de la Reunión de Apertura.**

El inicio de la auditoría se da al comenzar la reunión entre la dirección del auditado, y responsables del área auditarse.

El propósito de la reunión de apertura, es confirmar el plan de auditoría, proporcionar un breve resumen de cómo se llevarán actividades de auditoría, manejar canales de comunicación entre el cliente y el equipo auditor.

- **Comunicación durante la auditoría**

De modo que se vaya ejecutando la auditoría, la comunicación debe ser constante entre los miembros del equipo de auditoría, con la finalidad de intercambiar información y evaluar el avance de la auditoría, o en el caso reasignar actividades.

En este caso en específico la auditoría es interna, por lo que líder del equipo debería comunicar de manera periódica los avances de auditoría al cliente e informar inquietudes en el caso de existir.

Si en el transcurso de la auditoría si se encontrase riesgos altos, se debe comunicar al cliente auditado para que tome medidas correctiva a tiempo y evitar efectos de los desvíos encontrados, siendo así que el auditor deja constancia en el informe final de lo comunicado y las acciones correctivas que se toma en el transcurso de la auditoría.

En cuestión de que la auditoría presente la posibilidad de cambios en alcance u objetivos de la auditoría presentando evidencias, se debe explicar al cliente lo sucedido y tomar la decisión pertinente.

- **Papel y responsabilidades de los guías y observadores.**

Los guías y observadores conducen al equipo de auditor pero no intervienen en la auditoría.

- **Recopilación y Verificación de la Información.**

Para planificar y ejecutar la auditoría, lo primero que es de fundamental importancia es la recopilación de información, ya que con esta se puede verificar las áreas auditadas y el auditor puede mostrar evidencia física y ser documentada para que sostenga el hallazgo de auditoría.

Mediante el proceso de la ejecución de la auditoría, se debería recoger un muestreo universal apropiado y verificable, para construir registros y evidencias de la auditoría.

La evidencia de la auditoría se debe basar en muestras de información disponibles, por lo que hay un cierto grado de incertidumbre e la auditoría y ayuda al auditor a generar una opinión ajustada a la situación actual de la empresa y confiable.

Los métodos que pueden ayudar para recopilar información son entrevistas, observación de actividades, y revisión de documentos.

- **Generación de Hallazgos de Auditoría**

El auditor recopila evidencia misma que es evaluada con criterios de auditoría que determina conformidad, no conformidad.

Según la ISO 9000:2005 se refiere a:

Conformidad.- Cumplimiento de un requisito, además que se puede determinar oportunidades de mejora en el sistema de gestión de la calidad de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales de distribución de la EPMAPS.

No Conformidad. Incumplimiento de un requisito, mismo que el auditor deberá registrar con evidencia las no conformidades y los hallazgos, con la finalidad de tomar acciones correctivas, que serán expuestas al cliente auditado antes del informe final.

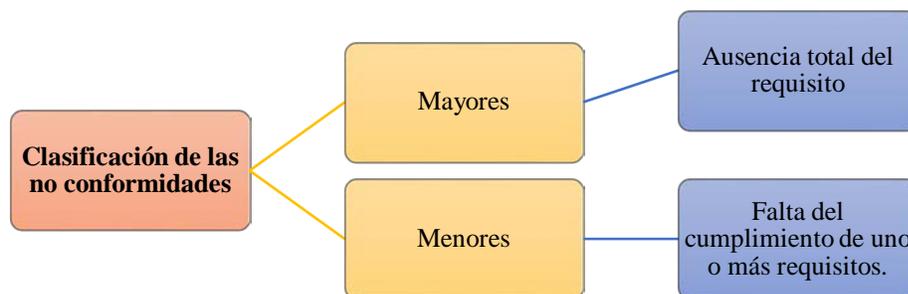


Figura 39 Clasificación de No Conformidades.

Fuente: Adaptado de Tesis ESPE de A. Amorosa, 2013.

- **Preparación de las Conclusiones de la auditoría.**

Después de evaluar el sistema de gestión de calidad de la empresa, y verificar si cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, en el caso de la presente tesis, se empieza a actuar, a través de la formulación de acciones correctivas en cuanto se encuentran los hallazgos de la auditoría.

Antes de la reunión de cierre, se realiza la revisión de los hallazgos, acorde de conclusiones, recomendaciones y seguimientos de auditoría.

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
<u>HALLAZGO Y OPORTUNIDAD DE MEJORA</u>				
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte			Período auditado: Jun- Dic 2014 Componente auditado: SGC	
HALLAZGOS N°				
Fecha:				
Condición				
		Conformidad:		No conformidad:
Criterio:				
Conclusión:				
Oportunidades de Mejora:				
Seguimiento:				
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Fecha:		Fecha:		Fecha:

Figura 40 Formato de hallazgos y oportunidades de mejora.

El siguiente formato es para registrar los hallazgos generados por no conformidades y tomar medidas correctivas frente al incumplimiento de requisitos en los sistemas de gestión de la calidad de la empresa.

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		<input style="width: 50px; height: 30px; border: 1px solid red;" type="text"/>
<u>HALLAZGO Y SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS</u>				
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte			Período auditado: Jun- Dic 2014 Componente auditado: SGC	
HALLAZGOS N°				
Fecha:				
Condición				
	Conformidad:		No conformidad:	
Criterio:				
Conclusión:				
Acciones Correctivas:				
Seguimiento:				
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Fecha:		Fecha:		Fecha:

Figura 41 Formato de Hoja de Hallazgos y solicitud de acciones correctivas

- **Realización de la reunión de cierre**

La reunión de cierre, debe estar presente el líder del equipo auditor, mismo que se realizará la presentación de los hallazgos, conclusiones, recomendaciones y oportunidades de mejora de la auditoría con la finalidad que sea de comprensión y reconozca el cliente auditado los resultados y caso contrario refute.

5. Preparación, aprobación y distribución del informe de la auditoría.

- **Preparación del Informe de la auditoría**

El informe constituye el producto final del trabajo del auditor, debe ser preciso, conciso y claro, en el constará lo siguiente:

- Objetivos y alcance de la auditoría
- Identificación del cliente auditado y del equipo auditor
- Fechas y los lugares donde se realizaron las actividades de auditoría
- Criterios, hallazgos, conclusiones de la auditoría.

Además puede incluirse:

- El plan de auditoría y resumen del proceso de auditoría.
- Lista de representantes del auditado
- Áreas no cubiertas, aunque se encuentre en el alcance de la auditoría
- Planes de acción del seguimiento acordados.
- Lista de distribución del informe de la auditoría.

El formato que se utilizará para el informe en el presente proyecto de tesis es el siguiente:

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
<u>INFORME DE AUDITORÍA</u>				
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales- EPMAPS. Tipo de Auditoría: Interna de primera etapa		Período auditado: Jun- Dic 2014 Localización de la auditoría: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.		
Sistema auditado: SGC Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.		Responsable del Sistema Auditado. Ing. Jorge Córdova A. – Jefe de la Unidad Operaciones Parroquias Suroriental, de distribución de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS).		
Equipo de Auditoría:		Fecha:		
Proceso Auditado				
Responsables del Proceso:				
Objetivo de la Auditoría:				
Alcance de la Auditoría:				
Personal entrevistado:				
Criterio: Norma ISO 9001:2008				
Aspectos favorables evidenciados:				
No conformidades y Observaciones:				
Acciones Correctivas:				
Conclusiones:				
Recomendaciones:				
Elaborado por:		Revisado por:		
Fecha:		Fecha:		
Aprobado por:		Fecha:		

Figura 42 Formato de Informe de Auditoría

- **Aprobación y distribución del Informe de la auditoría**

El informe debe emitirse en ser entregado cumpliendo los períodos previstos como fueron descritos en el plan de auditoría, el informe debe estar revisado y aprobado.

El informe debe distribuirse a los responsables designados por el cliente auditado, además dicho informe es de propiedad del cliente auditado, por lo que el equipo auditor debe tomar medidas de confidencialidad.

6. Finalización de la auditoría

La auditoría se da por finalizada cuando todas las actividades del plan de auditoría se realizaron y el informe de auditoría fue aprobado y distribuido.

Los papeles de trabajo de acuerdo a los procedimientos del programa de auditoría pertenecientes a la auditoría del cliente auditado deben destruirse o conservarse de acuerdo a decisiones de las partes, no se podrá hacer público el contenido de los documentos de la auditoría por lo que el equipo de auditoría debe mantenerse en un compromiso de confidencialidad, salvo lo requerido por ley.

7. Realización de las actividades de seguimiento de una auditoría.

Los resultados de la auditoría tienen la necesidad de generar acciones de mejora, preventivas o correctivas. Estas acciones son emprendidas por el cliente auditado, en un tiempo acordado, este punto no es vincula directamente con la auditoría, pero se considera importante que el cliente auditado mantenga informado acerca del estado de estas acciones generadas en los resultados de la auditoría, con la finalidad de especificar el seguimiento por parte de los miembros equipo auditor mismo que se debe mantener una independencia en las actividades de auditoría posteriores.

CAPITULO V

5 APLICACIÓN PRÁCTICA DE LA “AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES DE DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO- QUITO, BASADO EN LA NORMA ISO 9001: 2008; EN LAS INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA LAS OPERACIONES DE LAS LÍNEAS DE TRANSMISIÓN E IMPULSIÓN DE AGUA POTABLE Y LAS INSTRUCCIONES DE TRABAJO PARA OPERACIÓN Y ALMACENAMIENTO EN LOS TANQUES DE DISTRIBUCIÓN Y ESTACIONES DE BOMBEO.”


AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
PVP 1/1
PROGRAMA DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.		Componente Auditado: SGC		
Tipo de Auditoría: Interna, primera parte.				
Objetivos:				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer las características generales de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales de Distribución de la EPMAPS. ▪ Determinar objetivos, alcance y criterios de auditoría. ▪ Inspeccionar de manera objetiva el proceso a ser auditado, con la finalidad de manejar información competente para la ejecución de la auditoría. 				
Fecha	Actividades a realizarse	Elab. por:	Ref. P/T	Observaciones
10/05/2015	Asignar al líder del equipo y distribución de actividades	ML	PVP 1	
10/05/2015	Elaborar el Plan global de auditoría.	ML	PVP 2	
CONTACTO INICIAL CON EL AUDITADO				
10/05/2015	Realizar una entrevista y cuestionario con el Jefe de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS con la finalidad de definir el alcance de auditoría.	ML.	PVP 3	Narrativa de la primera entrevista
10/05/2015	Solicitar y revisar información al Sistema de Gestión	ML	PVP 4	Revisar la existencia de la normativa.
Elaborado por: Mayra Lomas P.		Revisado y aprobado por: Ing. Henry Pazmiño.		
Fecha: 10/05/2015		Fecha: 22/05/2015		

	AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		PVP 1 $\frac{1}{1}$
Empresa Auditada: Unidad de Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS. Tipo de auditoría: Interna, de primera parte	Período auditado: Jun- dic 2014 Componente auditado: SGC		
<u>EQUIPO AUDITOR</u>			
<p>La presente auditoría de sistema de gestión de calidad, será realizar la planificación y ejecución por una sola persona:</p>			
Mayra Lomas. (ML).	Líder y auditor	Comprometida de la planificación, ejecución, y comunicación de resultados de la presente auditoría periodo jul-dic 2014.	
<u>DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES</u>			
Actividades	Horas	Responsables	Fechas
Planificación preliminar	9	ML	10/05/2013 al 13/05/2015
Planificación Específica	18	ML	14/05/2015 al 17/05/2015
Lista de verificación	18	ML	14/05/2015 al 17/05/2015
Ejecución de auditoría	45	ML	18/05/2015 al 02/06/2015
Programa de plan de auditoría	32	ML	18/05/2015 al 26/05/2015
Determinación de hallazgos	13	ML	27/05/2015 al 02/06/2015
Comunicación de Resultados	8	ML	03/06/2015 al 05/06/2015
Informe de auditoría	8	ML	03/06/2015 al 05/06/2015
TOTAL	80 HORAS PROGRAMADAS		
Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	12/05/15	Fecha:	22/05/2015

 AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		PVP 2 $\frac{1}{7}$	
Empresa Auditada: Unidad de Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS. Tipo de auditoría: Interna, de primera parte		Período auditado: Jun- dic 2014 Componente auditado: SGC	
PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA			
<u>MOTIVO:</u>			
<p>De acuerdo con las partes, con la auditoría interna establecerá si existe un correcto manejo de los sistemas de gestión de la calidad (SGC) de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales de distribución de la EPMAPS, misma que debe estar de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.</p>			
<u>OBJETIVOS:</u>			
Objetivo General de Auditoría:			
<p>Verificar la existencia de los sistemas de gestión de la calidad, evaluando el grado de cumplimiento de los instructivos de trabajo exigible en los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales- EPMAPS.</p>			
Objetivos Específicos de la Auditoría.			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer el nivel de control de registros, documentación, informes, acciones preventivas y correctivas para obtener la confirmación de se ha aplicado correctamente las diferentes técnicas de auditoría. ▪ Definir las conformidades y no conformidades de la auditoría con la norma ISO 9001:2008 con la que cuenta la Unidad Operaciones Parroquias Suroriental en sus instructivos de trabajo. 			
Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	12/05/15	Fecha:	22/05/2015

	AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		PVP 2 $\frac{2}{7}$
Empresa Auditada: Unidad de Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS. Tipo de auditoría: Interna, de primera parte	Componente auditado: SGC		
PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA			
<u>ALCANCE:</u>			
<p>Se realizará la presente auditoría a los Sistemas de Gestión de la Calidad a las instrucciones de trabajo para las operaciones de las líneas de transmisión e impulsión de agua potable y las instrucciones de trabajo para operación y almacenamiento en los tanques de distribución y estaciones de bombeo bajo la Norma ISO 9001:2008, de la Unidad Operaciones Parroquias Suroriental de distribución de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento.</p>			
<u>EMPRESA.</u>			
OBJETIVOS DE EPMAPS.			
De la comunidad:			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejorar la satisfacción de la comunidad superando estándares regionales de servicio. ▪ Mejorar la disponibilidad de los servicios. ▪ Disminuir el impacto de desastres naturales. 			
Financiera:			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alcanzar la sostenibilidad de la Empresa con Equidad Social 			
Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	12/05/15	Fecha:	22/05/2015

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		PVP 2 $\frac{3}{7}$	
Empresa Auditada: Unidad de Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS.		Período auditado: Jun- dic 2014		Componente auditado: SGC	
Tipo de auditoría: Interna, de primera parte					
<p>PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA</p> <p><u>EMPRESA.</u></p> <p>OBJETIVOS DE EPMAPS.</p> <p>Procesos internos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejorar la recaudación. ▪ Mejorar los procesos empresarial y la eficiencia laboral ▪ Mejorar la atención al cliente. ▪ Solucionar reclamos y quejas. ▪ Focalizar y transparentar los subsidios. <p>Formación y crecimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejorar las competencias del talento humano. ▪ Mejorar el clima laboral. Implementar una cultura de seguridad y salud ocupacional. ▪ Promover una cultura de gestión organizacional alineada a la estrategia. 					
Elaborado por: Mayra Lomas.		Revisado y aprobado por: Ing. Henry Pazmiño			
Fecha: 12/05/15		Fecha:		22/05/2015	

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; color: red; font-weight: bold;">PVP 2 $\frac{4}{7}$</div>	
Empresa Auditada: Unidad de Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS.		Período auditado: Jun- dic 2014		Componente auditado: SGC	
Tipo de auditoría: Interna, de primera parte					
<p>PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA</p> <p><u>EMPRESA.</u></p>					
<p>OBJETIVOS DE LA CALIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacer a nuestros clientes atendiendo oportunamente sus requerimientos y asegurando la disponibilidad y el acceso a los servicios. ▪ Garantizar el bienestar de nuestro talento humano, a través de la prevención de lesiones y enfermedades ocupacionales, gestionando los riesgos significativos de Seguridad y Salud. ▪ Reducir o mitigar los impactos ambientales significativos generados por nuestras actividades y servicios. ▪ Cumplir los requisitos legales y los compromisos de la organización, relacionados con la provisión de nuestros servicios, la protección del ambiente y la seguridad y salud del talento humano de la institución y de terceros relacionados con nuestras actividades. ▪ Mejorar continuamente el desempeño del Sistema Integrado de Gestión CASS (Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud). 					
<p>BASE LEGAL</p> <p>La EPMAPS maneja cuadros referenciales para su normativa legal externa e interna, por lo que considerando la empresa se rige de manera importante es la Constitución de la República del Ecuador, Ley orgánica de empresas públicas, Ley de aguas, Ley de régimen tributario, Ley de seguridad social, Código de trabajo, entre más leyes relacionadas al giro de la empresa, además el Manual de calidad, Planificación estratégica 2013-2017, Reglamento orgánico funcional.</p>					
Elaborado por: Mayra Lomas.		Revisado y aprobado por: Ing. Henry Pazmiño			
Fecha: 12/05/15		Fecha: 22/05/2015			

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; display: inline-block;"> PVP 2 $\frac{5}{7}$ </div>	
Empresa Auditada: Unidad de Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS.		Período auditado: Jun- dic 2014		Componente auditado: SGC	
Tipo de auditoría: Interna, de primera parte					
<p>PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA</p> <p><u>TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE AUDITORÍA A APLICARSE.</u></p> <p>Con la finalidad de cumplir los objetivos de la presente auditoría interna a los sistemas de gestión de calidad en los instructivos previstos de la Unidad Operaciones Parroquias Suroriental – EPMAPS por lo el auditor utilizara diferentes formas de trabajo como son los siguientes:</p> <p>Técnicas de auditoría a utilizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Técnica de verificación ocular</u> : Observación de documentación, análisis visual de información ▪ <u>Técnica de verificación oral:</u> Indagación, entrevistas personales a los responsables de las áreas auditadas. ▪ <u>Técnicas de verificación documental:</u> Recopilación de documentación para cruce de información, verificación de datos, análisis de documentos. ▪ <u>Técnicas de verificación física:</u> Inspecciones de campo al área auditarse. <p>Herramientas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Narrativa ▪ Lista de verificación ▪ Check List ▪ Cuestionarios 					
Elaborado por: Mayra Lomas.		Revisado y aprobado por: Ing. Henry Pazmiño			
Fecha: 12/05/15		Fecha: 22/05/2015			

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		PVP 2 $\frac{6}{7}$	
Empresa Auditada: Unidad de Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS.			Período auditado: Jun- dic 2014		
Tipo de auditoría: Interna, de primera parte			Componente auditado: SGC		
PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA <u>RECURSOS A UTILIZARSE EN LA AUDITORÍA</u>					
RECURSO HUMANO: <p>La presente auditoría de sistema de gestión de calidad, será realizará la planificación y ejecución por una sola persona:</p>					
Mayra Lomas. (ML).		Líder y auditor		Comprometida de la planificación, ejecución, y comunicación de resultados de la presente auditoría periodo jul-dic 2014.	
RECURSO MATERIAL:					
EQUIPO Y MATERIALES					
Descripción		Q	Depreciación	Precio	
Computador		1	$800/3=266,67$ $266,76/360= 0,74$ $0,74* 23= 17,04$	\$ 17,04	
Impresora		1	$500/10=50$ $50/360= 0,138$ $0,13*23= 3,19$	\$ 3,19	
Memory flash		1		\$ 12,00	
SUMINISTROS DE OFICINA					
Descripción		Q	Precio	Total	
Carpetas		3	0,80	\$ 2,40	
Resma		1	5,00	\$ 5,00	
Resaltadores		1	0,80	\$ 0,8	
Servicios de imp. y fotocopia		200	0,35	\$ 70	
TOTAL				\$ 110,43	
Elaborado por:		Mayra Lomas.		Revisado y aprobado por:	
Fecha:		12/05/15		Ing. Henry Pazmiño	
		Fecha:		22/05/2015	

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; color: red; font-weight: bold;">PVP 2 ⁷/₇</div>	
Empresa Auditada: Unidad de Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS.		Período auditado: Jun- dic 2014		Componente auditado: SGC	
Tipo de auditoría: Interna, de primera parte					
PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA <u>DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES</u>					
Actividades		Horas	Responsables	Fechas	
Planificación preliminar		9	ML	10/05/2013 al 13/05/2015	
Planificación Específica		18	ML	14/05/2015 al 17/05/2015	
Lista de verificación		18	ML	14/05/2015 al 17/05/2015	
Ejecución de auditoría		45	ML	18/05/2015 al 02/06/2015	
Programa de plan de auditoría		32	ML	18/05/2015 al 26/05/2015	
Determinación de hallazgos		13	ML	27/05/2015 al 02/06/2015	
Comunicación de Resultados		8	ML	03/06/2015 al 05/06/2015	
Informe de auditoría		8	ML	03/06/2015 al 05/06/2015	
TOTAL		80 HORAS PROGRAMADAS			
<u>DOCUMENTACIÓN NECESARIOS</u>					
Para la auditoría interna a los sistemas de gestión de la calidad de la Unidad Operaciones Surorientales es necesario evaluar la siguiente documentación requerida:					
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de calidad ▪ Plan estratégico ▪ Caracterización de procesos/instrucciones de trabajo bajo Norma ISO 9001:2008. ▪ Manual de funciones ▪ Organigrama ▪ Informes de desempeño. 					
Elaborado por:		Mayra Lomas.		Revisado y aprobado por:	
Fecha:		12/05/15		Ing. Henry Pazmiño	
				Fecha:	
				22/05/2015	

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; display: inline-block;"> PVP 3 $\frac{1}{5}$ </div>	
Empresa Auditada: Unidad de Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS.			Período auditado: Jun- dic 2014		
Tipo de auditoría: Interna, de primera parte			Componente auditado: SGC		
NARRATIVA DE LA ENTREVISTA					
<p>Entrevistado: Ing. Jorge Córdova.</p> <p>Cargo: Jefe de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales de distribución de la EPMAPS.</p> <p>La entrevista fue el día 12 de mayo de 2015, en las instalaciones de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS.</p> <p>Para entender de manera general, el Ing. Jorge Córdova , menciono lo siguiente:</p> <p>La Unidad Operaciones Parroquias Suroriental (UOPSO), ubicada en Sangolquí, calles San Juan de Dios y Cisnes es una de las seis unidades de operación y mantenimiento en la Gestión de Agua Potable pertenecientes a la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento, y considero que la Unidad Operaciones Parroquias Suroriental existe la necesidad de una auditoría, en primer plano por los requerimientos de certificaciones y acreditaciones que tiene EPMAPS como es ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, mismo que nosotros como unidad de mantenimiento y pertenecemos a la EPMAPS, tenemos también que cumplir con los requerimientos que solicita la normativa en el caso del proyecto de tesis ISO 9001:2008, con la finalidad de asegurar la satisfacción del cliente y la conformidad del producto que ofertamos a la comunidad.</p> <p>Por lo que una Auditoría Interna es muy necesaria en sí de manera micro en la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales, ya que en si la implementación de los sistemas de gestión de la calidad fue desarrollada por primera vez en el año 2001 en la empresa por lo que se requiere verificar el cumplimiento de los sistemas de gestión de la calidad.</p>					
Elaborado por:		Mayra Lomas.		Revisado y aprobado por:	
Fecha:		12/05/15		Ing. Henry Pazmiño	
		Fecha:		22/05/2015	

	AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		PVP 3 2/5
Empresa Auditada: Unidad de Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS.	Período auditado: Jun- dic 2014		
Tipo de auditoría: Interna, de primera parte	Componente auditado: SGC		
NARRATIVA DE LA ENTREVISTA			
<p>Entrevistado: Ing. Jorge Córdova. Cargo: Jefe de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales (UOPSO), de distribución de la EPMAPS.</p>			
<p>La Unidad Operaciones Parroquias Suroriental, necesita una auditoría de calidad al sistema de gestión de la calidad, para que realice un diagnóstico al manejo de instrucciones de trabajo certificadas bajo Norma ISO 9001:2008.</p>			
<p>El Jefe de la unidad da a conocer al auditor que es importante generar una auditoría de gestión para verificar el cumplimiento de los instructivos de trabajo y si el personal de la unidad cumple con los requisitos expuestos en el manual de procesos, y además señala que el trabajo de unidad en si es operación y mantenimiento en la gestión del agua potable y en ningún momento recaudan dinero por los servicios generados, y la finalidad de la unidad es brindar una buena calidad de agua potable en los sectores de Pintag, La Merced Conocoto, Alangasí, Guangopolo, Amaguaña y además como eje fundamental atender el mantenimiento de tuberías, roturas de tuberías, atender de fugas de agua.</p>			
<p>Con eso finaliza nuestra visita a la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales de distribución de la EPMAPS.</p>			
Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	12/05/15	Fecha:	22/05/2015

	AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	PVP 3 3/5
Empresa Auditada: Unidad de Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS. Tipo de auditoría: Interna, de primera parte		Período auditado: Jun- dic 2014 Componente auditado: SGC
CUESTIONARIO		
<p>Nombre de entrevistado: Ing. Jorge Córdova.</p> <p>Cargo: Jefe de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales - EPMAPS.</p> <p>Entrevistador: Mayra Lomas.</p> <p>Día previsto: 12 de mayo de 2015.</p> <p>Hora: 08:00 am</p> <p>Lugar: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales</p> <p>Domicilio: Calle San Juan de Dios, y los Cisnes.</p>		
<p>1. ¿Cuáles son las funciones de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales?</p> <p>Las funciones de la unidad es el buen funcionamiento de la operación, funcionamiento y mantenimiento de la distribución del agua potable en las parroquias de Alangasi, Guangopolo, Pintag, Conocoto, Amaguaña La Merced.</p> <p>2. ¿La empresa cuenta con manual de calidad y procedimientos /instructivos de calidad bajo la Norma ISO 9001:2008, orientados a la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales?</p> <p>Si, la empresa en sí, cuenta con un manual de calidad bajo la Norma ISO 9001:2008 requisitos de los Sistemas de Gestión de la Calidad, mismo que de este se despliega los macro procesos de gestión de agua potable, este da apertura a los procesos de distribuir el agua potable, luego este se divide en los subprocesos de administrar infraestructura de distribución de agua potable, mantener infraestructura distribución y conexiones domiciliarias; estos subprocesos es manejado por el departamento de distribución después viene a formar parte los instructivos de trabajo bajo la norma ISO 9001:2008 estos son los que maneja la Unidad Operaciones Parroquias Suroriental, mismos que en esta ocasión serán auditados dos instructivos ya definidos en el tema.</p>		

PVP 3 4/5**3. ¿Se realiza en la unidad atención a los requerimientos del cliente?**

Si, la atención al cliente de la parroquias se realiza mediante la recepción del requerimiento o reclamo realizado por el cliente o persona afectada, recibida en a la Unidad de Atención al cliente localizada en la matriz, la misma que será ingresada para su atención inmediata por medio del sistema AS-400 y generándose una orden de trabajo para satisfacer el requerimiento del cliente.

Los requerimientos del cliente son realizados mediante vía documento o teléfono, prensa o e-mail.

Existe un instructivo de trabajo bajo ISO 9001:2008 el código es IHGM-88, vigente desde el 16 de enero de 2013 llamado **“Instructivo de trabajo para la atención de requerimientos y reclamos de clientes en las unidades operativas de distribución”**

4. ¿Por qué considera usted que se tomó un modelo de sistemas de gestión de la calidad dentro de la organización?

Porque asegura una estrategia de competitividad tanto para la empresa como para nuestros clientes, por lo que existe un beneficio mutuo.

5. ¿Se ha identificado e implementado apropiadamente los instructivos de trabajo por ser auditados en la unidad (asignar responsabilidades, implementar y mantener nuevos procedimientos, revisar indicadores de gestión)?

Si, por esta razón es importante y oportuna la auditoría interna a la unidad en los instructivos de trabajo por ser examinados bajo la Norma ISO 9001:2008, con la finalidad de conocer el grado de cumplimiento real de los requisitos de la ISO 9001:2008.

PVP 3 5/5

6. ¿Se tiene un departamento o personal asignado dedicado únicamente al control de la calidad?

En la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales no existe alguien que se dedique únicamente al control de calidad, pero en la empresa existe el departamento de gestión de procesos y calidad que es el que se dedica a trabajar en el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y el manejo de los procesos e instructivos del sistema de gestión de la calidad.

Firma Autorizada

Firma del funcionario

Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	12/05/15	Fecha:	22/05/2015

 AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		PVP 2 1/1		
Empresa Auditada: Unidad de Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS.		Período auditado: Jun- dic 2014		
		Componente auditado: SGC		
CHECK LIST DOCUMENTACIÓN				
Documento	Contenido	SI	NO	Observación
Manual de Calidad	Objetivo, alcance, directrices de la empresa, control de distribución.	X		
Manual de procedimientos	Procedimientos/ Instructivos internos	X		
Organigramas	Estructura organizacional	X		En la Unidad de propuso el Organigrama estructural
Informes de auditorías anteriores	Informes de Gestión	X		La EPMAPS cuenta con un departamento de planificación y calidad y mismo generan auditorías internas para las debidas acciones preventivas y correctivas en los diferentes procedimientos de la empresa
Plan estratégico	Plan estratégico 2013-2017 EPMAPS	X		Posee un plan estratégico actualmente vigente y que está enfocado a la realidad de la EPMAPS.
Manual de funciones	Descripción de todas funciones de acuerdo a los perfiles requeridos de acuerdo a las necesidades demandadas.	X		Por medio de recursos humanos existe una dependencia misma que generan los perfiles del personal.
Reglamentos		X		Reglamentos, memorandos, actas.
Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño	
Fecha:	12/05/15	Fecha:	22/05/2015	

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		A	
<u>PLAN DE AUDITORÍA</u> <u>Planificación Específica</u>					
Empresa Auditada: Unidad de Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS. Tipo de auditoría: Interna, de primera parte			Período auditado: Jun- dic 2014		
Objetivos:		Evaluar el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales (UOPSO) de distribución de la EPMAPS, bajo requisitos aplicables a la norma ISO 9001:2008, y su funcionamiento en la unidad.			
Alcance:		Sistema de gestión general			
Criterios:		ISO 9001:2008			
Equipo Auditor:		Nombre: Mayra Lomas. Cargo y Función: Líder y auditor		Lugar de la ejecución de la auditoría Instalaciones de la UOPSO	
Fecha	Actividades a realizarse	Auditor	Ref. P/T	Horas	
14/05/2015	Manejar una lista de verificación, mismo que evaluar el cumplimiento de los requisitos que son aplicables de la norma ISO 9001:2008	ML			
15/05/2015	Establezca hallazgos de auditoría y clasifique las no conformidades entre mayores y menores, y detallar en los papeles de trabajo.	ML			
17/05/2015	Determinar acciones correctivas que le son aplicables a cada una de las no conformidades determinadas, y estableciendo tiempo de acción.	ML			
18/05/2015	Fijar oportunidades de mejora	ML			
Observación: Obtener información acerca del cumplimiento de los requisitos de aplicación general al Sistema de Gestión de calidad de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.					
Elaborado por:		Mayra Lomas		Revisado y aprobado por: Ing. Henry Pazmiño	
Fecha:		14/05/2015		Fecha: 01/06/2015	

	AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	PA $\frac{1}{1}$	
Empresa Auditada: Unidad de Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS. Tipo de auditoría: Interna, de primera parte	Componente auditado: SGC Fecha: 29/05/2015		
NARRATIVA DE LA REUNIÓN DE APERTURA			
<p>Componente Auditado: Sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Responsable del Sistema auditado en la empresa: Ing. Jorge Córdova – Jefe de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales de distribución de la EPMAPS.</p> <p>Responsable del Sistema auditado en el equipo: Mayra Lomas, líder del equipo auditor</p> <p>Fecha: 14/05/2015</p> <p>Hora: 11:00 am hasta 1:00 pm</p> <p>Asistencia: La reunión de apertura estuvo presidida por los siguientes responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responsable del Sistema auditado en la empresa: Ing. Jorge Córdova – Jefe de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales de distribución de la EPMAPS. - Responsable del Sistema auditado en el equipo: Mayra Lomas, líder del equipo auditor <p>Inicio:</p> <p>El auditor se presentó como auditor líder y única persona integran</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se realizó exposición de los hallazgos, conclusiones, y sus posibles acciones correctivas propuestas. - La auditoría y sus objetivos se han cumplido tal como la el proyecto propuesto. <p>E del equipo, El auditor líder explico el contenido y plan de trabajo de la auditoría interna.</p> <p>El auditor se presentó como auditor líder y única persona integrante del equipo. El auditor líder explico el contenido y plan de trabajo de la auditoría interna.</p> <p>El autor líder explico los objetivos principales de la auditoría son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verifica la viabilidad de la auditoría respecto a la pertinencia, relevancia y competencia de la documentación que posea la empresa - Evaluar el nivel de cumplimiento del sistema de gestión de la calidad de la UOPSO- EPMAPS, según la Norma ISO 9001:2008 - Establecer no conformidades y acciones correctivas necesarias y oportunidades de mejora con los hallazgos encontrados para continuar el proceso de certificación. <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div style="text-align: center;"> <p>_____ Ing. Jorge Córdova. A. JEFE DE LA UNIDA OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>_____ Mayra Lomas. P LÍDER EQUIPO AUDITOR</p> </div> </div>			
Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	12/05/15	Fecha:	22/05/2015

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			A [∞]
<u>LISTA DE VERIFICACIONES</u>					
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS				Componente auditado: SGC	
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte					
N°	CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS			OBSERVACIONES
		C	NC		
			Ma	Me	
4.- SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD					
4.1	Requisitos generales				
1	¿Se encuentra determinados los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales, y se encuentran en secuencia e interacción de estos procesos?	X			A.1 Cadena de valor en manual de calidad A.2 Caracterización de los instructivos de trabajo a auditarse.
2	¿Se ha determinado indicadores de control para medir la eficacia de los procesos?	X			A.3 Reportes mensuales de las Órdenes de trabajo de la UOPSO.
3	¿Se realiza el seguimiento, la medición de los procesos, y se implementan acciones en el caso que algún proceso no cumpla con los requisitos?	X			A.4 La Unidad cuenta con el procedimiento para la gestión de acciones correctivas y/o preventivas. (PHAS- 03-852/853/453)
4.2	Requisitos de la documentación				
4.2.1	Generalidades				

N°		CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS		OBSERVACIONES
			C	NC	
			Ma	Me	
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS			Componente auditado: SGC		
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte					
<u>LISTA DE VERIFICACIONES</u>					
4	¿Existe una política de calidad y objetivos de calidad?	X			A.5 Política y Objetivos de calidad.
5	¿Existe un manual de calidad?	X			A.6 Manual del Sistema Integrado de Gestión
6	¿Existen procedimientos documentados y los registros requerido por la Norma ISO 9001:2008, para cada uno de las instrucciones de trabajo?	X			Definido en la caracterización de instructivos de trabajo a auditarse (A.2).
4.2.2	Manual de calidad				
7	¿ El manual incluye el alcance del				A.7 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad
8	¿El manual de calidad existe una interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad?	X			Manual del Sistema Integrado de Gestión Calidad se encuentra vigente, los procedimientos están citados, pero los instructivos están citados, mas no interactúan directamente al manual de procesos- A.1 Cadena de valor en manual de calidad



AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES

A∞

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			A∞
<u>LISTA DE VERIFICACIONES</u>					
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS				Componente auditado: SGC	
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte					
N°	CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS			OBSERVACIONES
		C	NC		
			Ma	Me	
					A.2 Caracterización de instrucciones de trabajo a auditarse
4.2.3	Control de los documentos				
10	¿Existe un procedimiento documentado para aprobar, revisar, actualizar y controlar la distribución de documentos, correspondientes al SGC?			X	H1 En el manual de Calidad existe Procedimiento para el control de la documentación PHGI-423/445 , la Unidad de Operaciones Suroriental no tienen conocimiento del procedimiento.
11	¿Se aseguran de que los documentos estén vigentes y sus versiones?			X	
4.2.4	Control de los registros				
12	¿Existe un procedimiento documentado que se asegure del control de los registros que la norma determina?			X	H2 En el manual de calidad existe procedimiento para el control de registros y listado maestro de registros (P-HGI-424/454/453), la Unidad de

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			A∞
<u>LISTA DE VERIFICACIONES</u>					
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS				Componente auditado: SGC	
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte					
N°	CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS			OBSERVACIONES
		C	NC		
			Ma	Me	
					Operaciones Surorientales maneja registros, pero no tienen conocimiento del procedimiento.
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN				
5.1	Compromiso en la dirección				
13	¿La alta dirección ha comunicado a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los requisitos legales y reglamentarios?	X			Se comunica a través de la Política de la calidad y objetivos de la calidad, que están difundidos con distintos medios en toda la empresa (A.5)
14	¿La alta dirección establece la política de calidad asegurando que se establezcan los objetivos de la calidad?	X			Se comunica a través de la Política de la calidad y objetivos de la calidad, que están difundidos con distintos medios en toda la empresa A.5
15	¿La alta dirección debe llevar a cabo las revisiones por la dirección al sistema de gestión de calidad?	X			El Manual de Sistema Integrado de Gestión CASS detalla la elaboración, aprobado y revisión por la alta dirección, además el Dep. de Gestión de

N°		CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS		OBSERVACIONES
			C	NC	
			Ma	Me	
					procesos y calidad está en continuas mejoras de acuerdo la Norma ISO 9001:2008 lo requiera A.6 Manual del sistema Integrado de gestión
16		¿La alta dirección asegura la disponibilidad de recursos?		X	La EPMAPS maneja presupuesto global (PAC), sin embargo la unidad no maneja presupuesto propio, siendo así el generador de presupuesto el Dep. de Distribución para cada obra. A.9 Presupuesto específico para cada obra generado por Departamento de Distribución para las Unidades de Distribución
5.2	Enfoque al cliente				
17			X		A.8 La unidad cuenta con el instructivo de trabajo para la atención de requerimientos y reclamos de



AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES

A∞

LISTA DE VERIFICACIONES

Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS

Componente auditado: SGC

Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			A∞
<u>LISTA DE VERIFICACIONES</u>					
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS				Componente auditado: SGC	
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte					
N°	CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS			OBSERVACIONES
		C	NC		
			Ma	Me	
	¿La alta dirección asegura de que se cumpla los requisitos del cliente para aumentar la satisfacción del cliente?				clientes en las unidades operativas de distribución. (IHGM-88)
5.3	Política de la Calidad				
18	¿La política de la calidad es adecuada al propósito de la organización, e incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad?	X			A.5 Política y objetivos de calidad.
19	¿ La política de calidad establece un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad?	X			
20	¿La alta dirección debe asegurarse que la política de calidad es comunicada y entendida en todo el personal de la organización?	X			A.5 Política y objetivos de calidad.
21	¿La política de la calidad es revisada por la alta dirección continuamente?			X	A.5 Política y objetivos de calidad.

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			A [∞]
<u>LISTA DE VERIFICACIONES</u>					
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS				Componente auditado: SGC	
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte					
N°	CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS			OBSERVACIONES
		C	NC		
			Ma	Me	
5.4	Planificación				
5.4.1	Objetivos de la calidad				
22	¿La alta dirección se asegura de que los objetivos de calidad cumplan con las funciones y los niveles pertinentes de la organización?	X			A.5 Política y objetivos de calidad.
23	¿Los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la política de la calidad?	X			
5.4.2	Planificación del Sistema de gestión de la calidad				
	¿Se planifica el SGC con el fin de cumplir los requisitos citados 4.1 (Requisitos generales de SGC)?	X			La Unidad Operaciones Parroquias Surorientales no planifica los SGC, la EPMAPS tiene el departamento de Gestión de procesos y calidad mismo que en el numeral 6.1 Planificación del

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			A∞
<u>LISTA DE VERIFICACIONES</u>					
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS				Componente auditado: SGC	
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte					
N°	CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS			OBSERVACIONES
		C	NC		
			Ma	Me	
24					manual del sistema integrado de gestión , mismo que intervienen. <ul style="list-style-type: none"> - Políticas del Sistema Integrado de Gestión. - Necesidades y retroalimentación de los clientes. - Necesidades y retroalimentación de la comunidad - Necesidades y retroalimentación del personal - Evaluación de aspectos ambientales y de riesgos laborales - Identificación de requisitos legales - Objetivos y programas - Procesos

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			A [∞]
<u>LISTA DE VERIFICACIONES</u>					
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS				Componente auditado: SGC	
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte					
N°	CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS			OBSERVACIONES
		C	NC		
			Ma	Me	
					La Unidad Operaciones Parroquias Surorientales es encargada del cumplimiento de las instrucciones de trabajo referente a la Norma ISO 9001:2008.
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación				
5.5.1	Responsabilidad y autoridad				
25	¿La alta dirección se asegura de que las responsabilidades autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización?	X			A.10 Organigrama estructural de UOPSO A.11 Listado del personal y cargo actual de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales. Organigrama funcional de UOPSO describe en el Capítulo III – Empresa
5.5.2	Representante de la dirección				

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			
<u>LISTA DE VERIFICACIONES</u>					
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS				Componente auditado: SGC	
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte					
N°	CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS			OBSERVACIONES
		C	NC		
			Ma	Me	
26	¿La alta dirección ha designado un miembro de la dirección de la organización, con responsabilidad y autoridad para mantener el desempeño del SGC?	X			<p>En las instrucciones de trabajo sección responsabilidad y autoridad describe:</p> <p>El Jefe de Distribución es el responsable de la aprobación y es autoridad para el cumplimiento del presente procedimiento.</p> <p>El Jefe de las Unidades de Distribución y el personal operativo son los responsables de la aplicación y cumplimiento de las presentes instrucciones.</p>
5.5.3	Comunicación Interna				
27	¿Se ha establecido procesos de comunicación interna que considere la eficacia del SGC?	X			La unidad maneja acciones de comunicación interna considerando la eficiencia del SGC, así cumpliendo con los objetivos y metas de la

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			A [∞]
<u>LISTA DE VERIFICACIONES</u>					
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS				Componente auditado: SGC	
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte					
N°	CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS			OBSERVACIONES
		C	NC		
			Ma	Me	
					<p>empresa generando medios de comunicación generados por la EPMAPS, por medio de A.12 actas de reuniones que se realizan cada 15 días en la UOPSO, mismos que interactúan el Jefe de la unidad con su personal asignado, por medio de verificación ocular otros medios de comunicación interna con los diferentes departamento de la empresa es por medio de correo electrónico, vía telefónica, teléfono IP, y aplicativo flujo de documentación bajo requerimientos de gerencias por medio de PROSIS- DOC.</p>
5.6	Revisión por la dirección				
5.6.1	Generalidades				

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			A∞
<u>LISTA DE VERIFICACIONES</u>					
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS				Componente auditado: SGC	
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte					
N°	CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS			OBSERVACIONES
		C	NC		
			Ma	Me	
28	¿Se encuentran planificadas las revisiones del Sistema de gestión de calidad por la alta dirección?			X	H3 En la unidad no existe planificación de revisiones documentadas acerca de los SGC de forma directa ya es correspondiente al Departamento de planificación y control de Gestión, siendo así que no se puede verificar su cumplimiento.
29	¿Estas revisiones incluyen, la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad?	X			A.2 Caracterización de instrucciones de trabajo A.20 Capacitación de contribución con la política del sistema integral de gestión CASS y la capacitación de contribución a los objetivos de los sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2008
30	¿Existen registros o evidencias de las revisiones realizadas por la dirección al SGC?	X			A.5 Política y objetivos de calidad. A.20 Capacitación de contribución con la política del sistema integral de gestión CASS y la

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			A [∞]
<u>LISTA DE VERIFICACIONES</u>					
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS				Componente auditado: SGC	
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte					
N°	CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS			OBSERVACIONES
		C	NC		
			Ma	Me	
					capacitación de contribución a los objetivos de los sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2008
5.6.2	Información de entrada para la revisión				
31	¿ Para la revisión del SGC la dirección incluye: resultados de auditoría, retroalimentación del cliente, el desempeño de los proceso y la conformidad del producto, el estado de acciones correctivas y preventivas, las acciones de seguimiento de revisiones por la alta dirección previas, los cambios que podrían afectar al SGC, y recomendaciones para la mejora?			X	H4 La dirección de la EPMAPS ha definido cuál será la información de entrada a considerar para revisiones al SGC, por medio del Departamento de Planificación y control de gestión de calidad, pero la Unidad únicamente tiene información documentada del estado de las acciones correctivas en caso de no conformidades, en el procedimiento A4 PHAS-03-852/853/453
5.6.3	Resultados de la revisión				

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			A [∞]
<u>LISTA DE VERIFICACIONES</u>					
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS				Componente auditado: SGC	
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte					
N°	CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS			OBSERVACIONES
		C	NC		
			Ma	Me	
32	¿Los resultados de las revisiones de la dirección incluyen acciones para mejorar las eficacias del SGC?	X			A.4 La Unidad cuenta con el procedimiento para la gestión de acciones correctivas y/o preventivas. (PHAS- 03-852/853/453) , documentado.
6	GESTIÓN DE RECURSOS				
6.1	Provisión de recursos				
33	¿ La organización dispone recursos necesarios para mantener el SGC y aumentar la satisfacción del cliente?	X			A.9 Presupuesto específico para cada obra generado por Departamento de Distribución para las Unidades de Distribución. A.13 Lista de vehículos, motocicletas y equipo pesado
6.2	Recursos humanos				
6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia				

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			A∞
<u>LISTA DE VERIFICACIONES</u>					
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS				Componente auditado: SGC	
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte					
N°	CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS			OBSERVACIONES
		C	NC		
			Ma	Me	
34	¿La organización ha definido la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del trabajo?	X			A.11 Listado del personal y cargo actual de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales. Organigrama funcional de UOPSO describe en el Capítulo III – Empresa
35	¿La organización proporciona formación, capacita o realiza otras acciones para lograr competencia en el personal?	X			La Unidad Operaciones Parroquias Surorientales no cuenta con un plan de capacitaciones, las capacitaciones para el personal es manejada por medio del departamento de talento humanos, por medio de correo electrónico se comunica las capacitaciones de acuerdo a las actividades que realiza el personal de EPMAPS. A.17 Correos electrónicos de la EPMAPS para comunicar capacitaciones a la UOPSO.

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			A∞
<u>LISTA DE VERIFICACIONES</u>					
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS				Componente auditado: SGC	
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte					
N°	CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS			OBSERVACIONES
		C	NC		
			Ma	Me	
					A.20 Capacitación de contribución con la política del sistema integral de gestión CASS y la capacitación de contribución a los objetivos de los sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2008
36	¿El personal esta consiente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad?	X			Por verificación verbal a 7 empleados de la Unidad Operaciones Suroriental, se comprobó que están conscientes de la importancia de sus actividades además del conocimiento, compromiso y cumplimiento del logro de la política, objetivos del Sistema Integrado de Gestión CASS de la EPMAPS, además como respaldo el día 14 de enero se ha realizó una charla en unidad acerca de cómo contribuyen el personal a los objetivos de calidad de la EPMAPS.

N°		CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS		OBSERVACIONES
			C	NC	
			Ma	Me	
					A.20 Capacitación de contribución con la política del sistema integral de gestión CASS y la capacitación de contribución a los objetivos de los sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2008
6.3		Infraestructura			
37		¿La Organización proporciona infraestructura, espacios de trabajo, hardware, software, así como servicios de apoyo necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto?	X		Mediante verificación ocular como auditor, la EPMAPS proporciona a la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales, excelente estado de su infraestructura, distribución de espacios de trabajo para el personal, existe software adecuados y con tecnología actualizada, La unidad cuenta con software AS 400. ERP, Sistema de información geográfica de agua potable (SigAp), Sistema Escada.

LISTA DE VERIFICACIONES

Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS

Componente auditado: SGC

Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			A[∞]
<u>LISTA DE VERIFICACIONES</u>					
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS				Componente auditado: SGC	
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte					
N°	CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS			OBSERVACIONES
		C	NC		
			Ma	Me	
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO				
7.1	Planificación de la realización del producto				
38	La organización ha planificado y desarrollado procesos de producción teniendo en cuenta los requisitos del cliente?	X			A.1 Cadena de valor en manual de calidad A.2 Caracterización de los instructivos de trabajo. A.14 Ordenes de Trabajo
7.2.3	Comunicación con el cliente				
39	¿Tiene la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS, determinada las disposiciones para la comunicación con los clientes, relativas a la información sobre el producto, contratos o atención a pedidos, incluyendo las modificaciones y retroalimentación del cliente incluyendo las quejas?	X			A.8 Instrucciones de trabajo para la atención requerimientos y reclamos de clientes en las Unidades Operativas de Distribución IHGM-88 A.14 Ordenes de Trabajo
7.3	Diseño y Desarrollo				

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			A∞
<u>LISTA DE VERIFICACIONES</u>					
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS				Componente auditado: SGC	
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte					
N°	CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS			OBSERVACIONES
		C	NC		
			Ma	Me	
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo				
40	¿La organización planifica y controla el diseño y desarrollo del producto?	X			A.18 Cronograma de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales
7.5	Producción y prestación de servicios				
7.5.1	Control de producción y de prestación de servicios				
41	¿La organización planifica y produce bajo condiciones controladas de características de producto e instrucciones de trabajo?	X			A.2 Caracterización de los instructivos de trabajo. A.18 Cronograma de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación de servicios				
42	¿La organización valida la aprobación de los equipos y la calificación del personal?	X			Se valida la aprobación de uso de equipos y que el servicio realizado es con personal capacitado es por medio de la órdenes de trabajo de la UOPSO

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			A [∞]
<u>LISTA DE VERIFICACIONES</u>					
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS				Componente auditado: SGC	
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte					
N°	CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS			OBSERVACIONES
		C	NC		
			Ma	Me	
					A.14 Ordenes de Trabajo
7.5.3	Identificación y trazabilidad				
43	¿Se ha identificado al producto en toda la realización del proceso?	X			A.14 Ordenes de trabajo
7.6	Control de los equipos de seguimiento y medición				
44	¿La organización ha identificado los equipos; hay un plan de verificación de su estado contra daño y deterioro?	X			A.15 Solicitud de servicios de mantenimiento y/o reparación de vehículos y maquinaria.
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA				
8.1	Generalidades				
45	¿Se encuentra definidos procesos para realizar el seguimiento y medición, análisis y mejoras, para demostrar la conformidad con los requisitos del producto, asegurarse del SGC y la mejora continua?	X			A.2 Caracterización de los instructivos de trabajo. A.18 Cronograma de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.

N°		CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS			OBSERVACIONES
			C	NC		
			Ma	Me		
8.2		Seguimiento y medición				
8.2.1		Satisfacción del cliente				
46	¿Existe un método para determinar la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización?	X				A.8 Instrucciones de trabajo para la atención requerimientos y reclamos de clientes en las Unidades Operativas de Distribución IHGM-88 A.14 Ordenes de trabajo
8.2.2		Auditoría Interna				
47	¿Se han determinado un procedimiento documentado que defina requisitos y responsabilidades para planificar y realizar auditorías?		X			H5 La Unidad no cuenta con un procedimiento documentado que defina la responsabilidad y requisitos para realizar auditorías en la Unidad
48	¿La dirección responsable del área que está siendo auditada debe asegurarse de que se realicen las acciones correctivas necesarias?	X				A.4 La Unidad cuenta con el procedimiento para la gestión de acciones correctivas y/o preventivas. (PHAS- 03-852/853/453)



AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES

A∞

LISTA DE VERIFICACIONES

Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS

Componente auditado: SGC

Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			A_∞
<u>LISTA DE VERIFICACIONES</u>					
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS				Componente auditado: SGC	
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte					
N°	CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS			OBSERVACIONES
		C	NC		
			Ma	Me	
					A.16 Solicitud de acciones correctivas o preventivas de la UOPSO.
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos				
49	¿Existen indicadores adecuados para analizar los procesos de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales?		X		H6 La Unidad no cuenta con indicadores para análisis de su gestión, la unidad cuenta con reportes mensuales de las órdenes de trabajo programados y no programadas (A.3), realizado para tomar como referencia el desempeño y la cantidad de atenciones al cliente que se brindan al finalizar cada mes por la unidad.
50	¿Se ha realizado acciones correctivas y preventivas?	X			A.4 La Unidad cuenta con el procedimiento para la gestión de acciones correctivas y/o preventivas. (PHAS- 03-852/853/453).

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			A [∞]
<u>LISTA DE VERIFICACIONES</u>					
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS				Componente auditado: SGC	
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte					
N°	CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS			OBSERVACIONES
		C	NC		
			Ma	Me	
					A.16 Solicitud de acciones correctivas o preventivas de la UOPSO.
8.2.4	Seguimiento y medición del producto				
51	¿Se realiza el seguimiento y la medición de sus características del producto definidas en el numeral 7.1 en todas las etapas de la realización del producto?	X			A.14 Ordenes de trabajo A.19 Registros de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.
8.4	Análisis de datos				
52	¿Se determinan, recopilan y analizan datos para demostrar la idoneidad y eficacia del SGC? (satisfacción al cliente, la conformidad con los requisitos del producto, los proveedores)	X			A.8 Instrucciones de trabajo para la atención requerimientos y reclamos de clientes en las Unidades Operativas de Distribución IHGM-88 A.14 Ordenes de trabajo A.19 Registros de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			A∞
<u>LISTA DE VERIFICACIONES</u>					
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS				Componente auditado: SGC	
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte					
N°	CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS			OBSERVACIONES
		C	NC		
			Ma	Me	
8.5	Mejora				
8.5.1	Mejora continua				
53	La unidad promueve acciones de mejora continua, mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de auditoría, análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas, revisiones por la dirección?	X			A.8 Instrucciones de trabajo para la atención requerimientos y reclamos de clientes en las Unidades Operativas de Distribución IHGM-88 A.14 Ordenes de trabajo A.19 Registros de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales A.20 Capacitación de contribución con la política del sistema integral de gestión CASS y la capacitación de contribución a los objetivos de los sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2008
8.5.2	Acción correctiva				

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			A[∞]
<u>LISTA DE VERIFICACIONES</u>					
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS				Componente auditado: SGC	
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte					
N°	CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS			OBSERVACIONES
		C	NC		
			Ma	Me	
54	¿La organización ha establecido un procedimiento documentado para determinar acciones correctivas?	X			A.4 La Unidad cuenta con el procedimiento para la gestión de acciones correctivas y/o preventivas. (PHAS- 03-852/853/453) , documentado.
8.5.3	Acción preventiva				
55	¿La organización ha establecido un procedimiento documentado para determinar acciones correctivas?	X			A.4 La Unidad cuenta con el procedimiento para la gestión de acciones correctivas y/o preventivas. (PHAS- 03-852/853/453) , documentado. Toma de decisión del Jefe de la Unidad.

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		$B \frac{1}{2}$	
<u>PLAN DE AUDITORÍA</u> <u>Planificación Específica</u>					
Empresa Auditada: Unidad de Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS. Tipo de auditoría: Interna, de primera parte			Período auditado: Jun- dic 2014		
Objetivos:		Determinar en qué grado de cumplimiento maneja las instrucciones de trabajo para operación y almacenamiento en los tanques de distribución y estaciones de bombeo, de acuerdo a los requisitos que le son aplicables a la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales (UOPSO) de distribución de la EPMAPS, bajo requisitos aplicables a la norma ISO 9001:2008.			
Alcance:		Sistema de gestión general			
Criterios:		ISO 9001:2008			
Equipo Auditor:		Nombre: Mayra Lomas. Cargo y Función: Líder y auditor		Lugar de la ejecución de la auditoría Instalaciones de la UOPSO	
Fecha	Actividades a realizarse	Auditor	Ref. P/T	Horas	
18/05/2015	Utilizando una narrativa, describa el instructivo de trabajo para la operación y almacenamiento en los tanques de distribución y estaciones de bombeo.	ML	Bπ	4H	
18/05/2015	Manejar una lista de verificación, mismo que evaluar el cumplimiento de los requisitos que son aplicables de la norma ISO 9001:2008	ML	B∞	2H	
19/05/2015	Establezca hallazgos de auditoría y clasifique las no conformidades entre mayores y menores, y detallar en los papeles de trabajo.	ML	-		
Observación: Obtener información acerca del cumplimiento de los requisitos de aplicación general al Sistema de Gestión de calidad de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.					
Elaborado por: Mayra Lomas		Revisado y aprobado por:		Ing. Henry Pazmiño	
Fecha: 14/05/2015		Fecha:		01/06/2015	

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			B $\frac{2}{2}$
<u>PLAN DE AUDITORÍA</u> <u>Planificación Específica</u>					
Empresa Auditada: Unidad de Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS. Tipo de auditoría: Interna, de primera parte			Período auditado: Jun- dic 2014		
Objetivos:		Determinar en qué grado de cumplimiento maneja las instrucciones de trabajo para operación y almacenamiento en los tanques de distribución y estaciones de bombeo, de acuerdo a los requisitos que le son aplicables a la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales (UOPSO) de distribución de la EPMAPS, bajo requisitos aplicables a la norma ISO 9001:2008.			
Alcance:		Sistema de gestión general			
Criterios:		ISO 9001:2008			
Equipo Auditor:		Nombre: Mayra Lomas. Cargo y Función: Líder y auditor	Lugar de la ejecución de la auditoría Instalaciones de la UOPSO		
Fecha	Actividades a realizarse	Auditor	Ref. P/T	Horas	
18/05/2015	Determinar acciones correctivas que le son aplicables a cada una de las no conformidades determinadas, y estableciendo tiempo de acción.	ML	-		
18/05/2015	Fijar oportunidades de mejora	ML	-		
Observación: Obtener información acerca del cumplimiento de los requisitos de aplicación general al Sistema de Gestión de calidad de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.					
Elaborado por: Mayra Lomas		Revisado y aprobado por: Ing. Henry Pazmiño			
Fecha: 14/05/2015		Fecha: 01/06/2015			

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		$B\pi \frac{1}{3}$
Empresa Auditada: Unidad de Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS. Tipo de auditoría: Interna, de primera parte		Componente auditado: SGC Fecha: 19/05/2015		
NARRATIVA				
<p>Observaciones:</p> <p>Se asistió a la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS con el objetivo de obtener información acerca de las “Instrucciones de trabajo para operación y almacenamiento en los tanques de distribución y estaciones de bombeo” IHGM-82, lo cual sirve para almacenar el agua tratada en el tanque de reserva y distribución para cubrir la demanda de agua potable.</p> <p>La Unidad tiene a cargo 33 tanques de agua mismos que se distribuye con 7 operadores de tanques y redes para el cumplimiento este instructivo en los diferentes de tanques.</p> <p>El alcance de estas instrucciones de trabajo es de almacenar el agua tratada en los tanques de reserva y distribución en un tramo comprendido entre las válvulas de ingreso al tanque y las válvulas de salida del mismo, incluido las tuberías de succión , grupo bomba- motor, válvulas de aire , manómetro, tableros de control eléctrico.</p> <p>El proceso inicia en el recorrido diario que los operadores de tanque realizan a diario dos veces al día a las 8 de la mañana y 2 de la tarde, en este caso se inspecciona el tanque 14 mismo que el operador de tanques y redes Sr. Carlos Chimpan taxi, colaboro con el recorrido en el tanque, mencionando que él tiene conocimiento acerca de la “Instrucciones de trabajo para operación y almacenamiento en los tanques de distribución y estaciones de bombeo”</p> <p>Las instrucciones de trabajo empiezan en los controles de niveles, el operador toma lectura del nivel del tanque por medio del sistema SCALA, antes se lo realizaba de manera manual de acuerdo el nivel de tanque que indique la regleta y lo registra en el formulario de Registro de funcionamiento de tanque de reserva y distribución, cuando existen novedades cuando los niveles de agua son menores a 2 metros y máximo 4,20 m , o cuando exista desbordes, informa al Jefe de la unidad, después de tomar datos del nivel del tanque en el caso de que exista una altura menor a 2m, y después de comunicarse el Jefe de la unidad siendo el que estudia las diferentes circunstancias de caudal bajo, consulta a la planta de tratamiento el nivel de caudales enviados al tanque correspondiente del problema si no existiese problema con la planta de tratamiento se realiza una investigación en las líneas de transmisión de acuerdo como señala las instrucciones de trabajo para la operación de las líneas de transmisión e impulsión de agua potable, o en el caso de existir un desborde del tanque, se realizara el cierre de las válvulas de manera manual para evita más la inundación y se informara al Jefe de la Unidad o al inspector para aportar con decisiones cuando lo amerite el caso.</p>				
Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño	
Fecha:	12/05/15	Fecha:	22/05/2015	



AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Bπ $\frac{2}{3}$ **Empresa Auditada:** Unidad de Operaciones Parroquias

Surorientales – EPMAPS.

Tipo de auditoría: Interna, de primera parte**Componente auditado:** SGC

Fecha: 19/05/2015

NARRATIVA

Después de la explicación en nivel de tanque y caudales, menciona que otra de sus funciones es la medición para el control del cloro residual al ingreso y salida con el manejo de químicos del DPD y fosfato en el caso que el agua se agua rosada tanto en la líneas de transmisión (ingreso) y redes de distribución (salida), la verificación el manejo de cloro residual del tanque mediante las instrucciones de trabajo para la determinación de cloro residual , este no debe ser inferior a 0.6 PPM (partículas por millón) con rangos aceptables de 0.6 PPM a 1.5 PPM tiene un manejo correcto en el caso que el color del agua con la aplicación de químicos tome color rojo es el resultado de agua muy clorificada y si existe agua turbia y oscura significa que el agua se encuentra sucia e investigan la causa y si existe roturas en la líneas de transmisión o redes de distribución con la “instrucciones de trabajo para operación de la líneas de transmisión e impulsión de agua “y si es el caso se proceden al fogueo de hidrantes para el desecho de agua contaminada para que no ingrese a la tubería de conexiones domiciliarias.

Después de la verificación del cloro residual se realizó la inspección externa donde se realiza la revisión las seguridades de las tapas de bocas de visita, el estado las ventosas, evitando la contaminación dentro del tanque, además menciona que existe inspecciones internas en los tanques en el caso de que no se determine la causa de contaminación del agua el Jefe de la unidad autoriza el vaciado de las celdas del tanque y manipulación de válvulas por el operador, en el caso que se realice el vaciado se realiza el lavado del tanque sin cronograma de lavado de tanques, pero normalmente se realiza el lavado y desinfección una vez al año por los contratista de la empresa, se maneja las instrucciones de trabajo para el lavado de tanques de almacenamiento y distribución y las instrucciones de trabajo para vaciad y llenado de tanques de almacenamiento y distribución y se culmina las instrucciones de trabajo ya que en los tanques de agua no se aplica la operación de estaciones de bombeo ya que se maneja en pozos de agua y en temporada de verano cuando la cantidad de agua disminuye y todo el proceso finaliza realizando el registro de funcionamiento de tanques de reserva y distribución.

Elaborado por: Mayra Lomas.**Revisado y aprobado por:**

Ing. Henry Pazmiño

Fecha: 12/05/15**Fecha:**

22/05/2015


AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
Bπ³/₃
Empresa Auditada: Unidad de Operaciones Parroquias

Surorientales – EPMAPS.

Tipo de auditoría: Interna, de primera parte

Componente auditado: SGC

Fecha: 19/05/2015

NARRATIVA
COMENTARIOS:

- Las instrucciones de trabajo para la operación y almacenamiento en los tanques de distribución y estaciones de bombeo, no se encuentra actualizado ya que no describe la implantación del sistema Scada (Sistema de Supervisión, control y adquisición de datos de niveles, caudales, presiones y control de válvula de entrada y salida de tanques de reserva y distribución, de manera sistematizada).
- En cada registro de funcionamiento de tanques de distribución o también llamado registro control de alturas de los tanques de reserva y distribución, se genera un informe de los registros en todo para su correspondiente control, mismo que nos permite identificar la trazabilidad del producto.

Elaborado por: Mayra Lomas.

Revisado y aprobado por: Ing. Henry Pazmiño

Fecha: 12/05/15

Fecha: 22/05/2015

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			B ∞
<u>LISTA DE VERIFICACIONES</u>					
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS				Componente auditado: SGC	
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte					
N°	CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS			OBSERVACIONES
6	GESTIÓN DE RECURSOS				
6.2	Recursos humanos				
6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia				
34	¿La organización ha definido la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del trabajo?	X			A.11 Listado del personal y cargo actual de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales. Organigrama funcional de UOPSO describe en el Capítulo III – Empresa
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO				
7.3	Diseño y Desarrollo				
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo				

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			B ∞
<u>LISTA DE VERIFICACIONES</u>					
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS				Componente auditado: SGC	
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte					
N°	CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS			OBSERVACIONES
40	¿Se verifica los resultados para proporcionar la información apropiada para la compra, la producción de servicios y hace referencia a los criterios de aceptación del producto?				B.1 Registro de funcionamiento de tanques de distribución
7.5	Producción y prestación de servicios				
7.5.1	Control de producción y de prestación de servicios				
41	¿La organización planifica y produce bajo condiciones controladas de características de producto e instrucciones de trabajo?	X			A.2 Caracterización de los instructivos de trabajo. A.18 Cronograma de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales. B.1 Registro de funcionamiento de tanques de distribución
7.5.3	Identificación y trazabilidad				
43	¿Se ha identificado al producto en toda la realización del proceso?	X			B.1 Registro de funcionamiento de tanques de distribución

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			B ∞
<u>LISTA DE VERIFICACIONES</u>					
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS				Componente auditado: SGC	
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte					
N°	CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS			OBSERVACIONES
7.6	Control de los equipos de seguimiento y medición				
44	¿La organización ha identificado los equipos; hay un plan de verificación de su estado contra daño y deterioro?	X			A.15 Solicitud de servicios de mantenimiento y/o reparación de vehículos y maquinaria.
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA				
8.1	Generalidades				
45	¿Se encuentra definidos procesos para realizar el seguimiento y medición, análisis y mejoras, para demostrar la conformidad con los requisitos del producto, asegurarse del SGC y la mejora continua?	X			A.2 Caracterización de los instructivos de trabajo. A.18 Cronograma de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales. B.1 Registro de funcionamiento de tanques de distribución
8.2	Seguimiento y medición				
8.2.1	Satisfacción del cliente				

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			B ∞
<u>LISTA DE VERIFICACIONES</u>					
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS				Componente auditado: SGC	
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte					
N°	CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS			OBSERVACIONES
46	¿Existe un método para determinar la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización?	X			A.8 Instrucciones de trabajo para la atención requerimientos y reclamos de clientes en las Unidades Operativas de Distribución IHGM-88 B.1 Registro de funcionamiento de tanques de distribución.
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos				
50	¿Se ha realizado acciones correctivas y preventivas?	X			A.4 La Unidad cuenta con el procedimiento para la gestión de acciones correctivas y/o preventivas. (PHAS- 03-852/853/453).
8.2.4	Seguimiento y medición del producto				

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			B ∞
<u>LISTA DE VERIFICACIONES</u>					
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS				Componente auditado: SGC	
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte					
N°	CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS			OBSERVACIONES
51	¿Se realiza el seguimiento y la medición de sus características del producto definidas en el numeral 7.1 en todas las etapas de la realización del producto?	X			A.19 Registros de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales. B.1 Registro de funcionamiento de tanques de distribución
8.4	Análisis de datos				
52	¿Se determinan, recopilan y analizan datos para demostrar la idoneidad y eficacia del SGC? (satisfacción al cliente, la conformidad con los requisitos del producto, los proveedores)	X			B.1 Registro de funcionamiento de tanques de distribución Descripción de las instrucciones de trabajo para operación y almacenamientos en los tanques de distribución y estaciones de bombeo en el capítulo III.
8.5	Mejora				
8.5.1	Mejora continua				

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES		B∞
<u>LISTA DE VERIFICACIONES</u>				
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte			Componente auditado: SGC	
N°	CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS		OBSERVACIONES
53	¿La unidad promueve acciones de mejora continua, mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de auditoría, análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas, revisiones por la dirección?	X		A.8 Instrucciones de trabajo para la atención requerimientos y reclamos de clientes en las Unidades Operativas de Distribución IHGM-88 B.1 Registro de funcionamiento de tanques de distribución Descripción de las instrucciones de trabajo para operación y almacenamientos en los tanques de distribución y estaciones de bombeo en el capítulo III. A.19 Registros de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales A.20 Capacitación de contribución con la política del sistema integral de gestión CASS y la

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			B ∞
<u>LISTA DE VERIFICACIONES</u>					
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS				Componente auditado: SGC	
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte					
N°	CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS			OBSERVACIONES
					capacitación de contribución a los objetivos de los sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2008
8.5.2	Acción correctiva				
54	¿La organización ha establecido un procedimiento documentado para determinar acciones correctivas?	X			A.4 La Unidad cuenta con el procedimiento para la gestión de acciones correctivas y/o preventivas. (PHAS- 03-852/853/453) , documentado.
8.5.3	Acción preventiva				
55	¿La organización ha establecido un procedimiento documentado para determinar acciones correctivas?	X			A.4 La Unidad cuenta con el procedimiento para la gestión de acciones correctivas y/o preventivas. (PHAS- 03-852/853/453) , documentado. Toma de decisión del Jefe de la Unidad.

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		C $\frac{1}{2}$	
<u>PLAN DE AUDITORÍA</u> <u>Planificación Específica</u>					
Empresa Auditada: Unidad de Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS. Tipo de auditoría: Interna, de primera parte			Período auditado: Jun- dic 2014		
Objetivos:		Determinar en qué grado de cumplimiento maneja las instrucciones de trabajo para la operación de las líneas de transmisión e impulsión de agua potable, IHGM-81, de acuerdo a los requisitos que le son aplicables a la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales (UOPSO) de distribución de la EPMAPS, bajo requisitos aplicables a la norma ISO 9001:2008.			
Alcance:		Sistema de gestión general			
Criterios:		ISO 9001:2008			
Equipo Auditor:		Nombre: Mayra Lomas. Cargo y Función: Líder y auditor		Lugar de la ejecución de la auditoría Instalaciones de la UOPSO	
Fecha	Actividades a realizarse	Auditor	Ref. P/T	Horas	
18/05/2015	Utilizando una narrativa, describa el instructivo de trabajo para la operación y almacenamiento en los tanques de distribución y estaciones de bombeo.	ML	C π		
18/05/2015	Manejar una lista de verificación, mismo que evaluar el cumplimiento de los requisitos que son aplicables de la norma ISO 9001:2008	ML	C ∞		
19/05/2015	Establezca hallazgos de auditoría y clasifique las no conformidades entre mayores y menores, y detallar en los papeles de trabajo.	ML	-		
Observación: Obtener información acerca del cumplimiento de los requisitos de aplicación general al Sistema de Gestión de calidad de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.					
Elaborado por: Mayra Lomas		Revisado y aprobado por:		Ing. Henry Pazmiño	
Fecha: 14/05/2015		Fecha:		01/06/2015	

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		C $\frac{2}{2}$	
<u>PLAN DE AUDITORÍA</u> <u>Planificación Específica</u>					
Empresa Auditada: Unidad de Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS. Tipo de auditoría: Interna, de primera parte			Período auditado: Jun- dic 2014		
Objetivos:		Determinar en qué grado de cumplimiento maneja las instrucciones de trabajo para operación y almacenamiento en los tanques de distribución y estaciones de bombeo, de acuerdo a los requisitos que le son aplicables a la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales (UOPSO) de distribución de la EPMAPS, bajo requisitos aplicables a la norma ISO 9001:2008.			
Alcance:		Sistema de gestión general			
Criterios:		ISO 9001:2008			
Equipo Auditor:		Nombre: Mayra Lomas. Cargo y Función: Líder y auditor		Lugar de la ejecución de la auditoría Instalaciones de la UOPSO	
Fecha	Actividades a realizarse	Auditor	Ref. P/T	Horas	
18/05/2015	Determinar acciones correctivas que le son aplicables a cada una de las no conformidades determinadas, y estableciendo tiempo de acción.	ML	-		
18/05/2015	Fijar oportunidades de mejora	ML			
29/05//2015	Realizar la reunión de cierre	ML	PR $\frac{1}{1}$		
Observación: Obtener información acerca del cumplimiento de los requisitos de aplicación general al Sistema de Gestión de calidad de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.					
Elaborado por:		Mayra Lomas		Revisado y aprobado por:	
Ing. Henry Pazmiño		Fecha:		14/05/2015	
Fecha:		01/06/2015			


AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
1
C π
2
Empresa Auditada: Unidad de Operaciones Parroquias

Surorientales – EPMAPS.

Tipo de auditoría: Interna, de primera parte

Componente auditado: SGC

Fecha: 19/05/2015

NARRATIVA
Observaciones:

Se asistió a la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS con el objetivo de obtener información acerca de las “Instrucciones de trabajo para la operación de líneas de transmisión e impulsión de agua potable” **IHGM-81**, lo cual permite controlar el flujo del agua tratada a través de conductos desde la salida de las plantas de tratamiento o estaciones de bombeo hasta los tanques de reserva y distribución.

El alcance de estas instrucciones de trabajo es comprendido entre válvula de salida del tanque de agua tratada de la planta de tratamiento y las válvulas principales de entrada de los tanques de reserva y distribución

El proceso inicia en el recorrido diario que los operadores de tanque realizan a diario dos veces al día a las 8 de la mañana y 2 de la tarde, Sr. Carlos Chimpantaxi, colaboro con el recorrido en el tanque el conocimiento de líneas de trasmisión mismo que el instructivo genera que en caso de que exista alguna novedad en la revisión de los tanques se informa al jefe de la unidad.

Después la central de radio todos los días en la mañana, reporta los caudales de salida de la línea registrando formulario de datos de caudales de plantas de tratamiento estos registros van a la Gerencias de Operaciones Y Gerencia de Distribución.

En el caso de existir problemas de falta de agua por causa de caudales, el jefe de la unidad estudia el problema y analiza los datos de caudales de salida y entrada en las líneas de transmisión, en el caso que los caudales de salida de la planta no estén normales se solicita caudal para el tanque que recepta, y en caso de que exista poco caudal de ingreso al tanque de distribución de las unidades de distribución, el jefe de la unidad envía al personal a realizar una inspección para el mantenimiento en el recorrido de líneas de transmisión para detectar defectos, fugas que afecten su funcionamiento para el producto final, en el caso que llegue al tanque agua potable clorificada y con un caudal medible, por lo que en el caso de haber defectos en válvulas de aire.

Elaborado por: Mayra Lomas.

Revisado y aprobado por:

Ing. Henry Pazmiño

Fecha: 12/05/15

Fecha:

22/05/2015



AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

$$C\pi \frac{2}{2}$$
Empresa Auditada: Unidad de Operaciones Parroquias

Surorientales – EPMAPS.

Tipo de auditoría: Interna, de primera parte

Componente auditado: SGC

Fecha: 19/05/2015

NARRATIVA

COMENTARIOS:

- En cada registro de funcionamiento de la líneas de transmisión e impulsión de agua potable llamado formulario de inspección y mantenimiento de líneas de transmisión.

Elaborado por: Mayra Lomas.

Revisado y aprobado por:

Ing. Henry Pazmiño

Fecha: 12/05/15

Fecha:

22/05/2015

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			C [∞]
<u>LISTA DE VERIFICACIONES</u>					
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS				Componente auditado: SGC	
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte					
N°	CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS			OBSERVACIONES
6	GESTIÓN DE RECURSOS				
6.2	Recursos humanos				
6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia				
34	¿La organización ha definido la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del trabajo?	X			A.11 Listado del personal y cargo actual de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales. Organigrama funcional de UOPSO describe en el Capítulo III – Empresa
7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO				
7.3	Diseño y Desarrollo				
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo				
40	¿Se verifica los resultados para proporcionar la información apropiada para la compra, la producción de servicios y hace referencia a los criterios de aceptación del producto?				C.1 Registro para la operación de las líneas de transmisión e impulsión de agua potable.

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			C [∞]
<u>LISTA DE VERIFICACIONES</u>					
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS				Componente auditado: SGC	
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte					
N°	CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS			OBSERVACIONES
7.5	Producción y prestación de servicios				
7.5.1	Control de producción y de prestación de servicios				
41	¿La organización planifica y produce bajo condiciones controladas de características de producto e instrucciones de trabajo?	X			A.2 Caracterización de los instructivos de trabajo. A.18 Cronograma de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales. C.1 Registro para la operación de las líneas de transmisión e impulsión de agua potable.
7.5.3	Identificación y trazabilidad				
43	¿Se ha identificado al producto en toda la realización del proceso?	X			C.1 Registro para la operación de las líneas de transmisión e impulsión de agua potable.
7.6	Control de los equipos de seguimiento y medición				
44	¿La organización ha identificado los equipos; hay un plan de verificación de su estado contra daño y deterioro?	X			A.15 Solicitud de servicios de mantenimiento y/o reparación de vehículos y maquinaria.
8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA				
8.1	Generalidades				

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			C_∞
<u>LISTA DE VERIFICACIONES</u>					
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS				Componente auditado: SGC	
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte					
N°	CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS			OBSERVACIONES
45	¿Se encuentra definidos procesos para realizar el seguimiento y medición, análisis y mejoras, para demostrar la conformidad con los requisitos del producto, asegurarse del SGC y la mejora continua?	X			A.2 Caracterización de los instructivos de trabajo. A.18 Cronograma de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales. C.1 Registro para la operación de las líneas de transmisión e impulsión de agua potable.
8.2	Seguimiento y medición				
8.2.1	Satisfacción del cliente				
46	¿Existe un método para determinar la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización?	X			A.8 Instrucciones de trabajo para la atención requerimientos y reclamos de clientes en las Unidades Operativas de Distribución IHGM-88 C.1 Registro para la operación de las líneas de transmisión e impulsión de agua potable.
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos				

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			C_∞
<u>LISTA DE VERIFICACIONES</u>					
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS				Componente auditado: SGC	
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte					
N°	CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS			OBSERVACIONES
50	¿Se ha realizado acciones correctivas y preventivas?	X			A.4 La Unidad cuenta con el procedimiento para la gestión de acciones correctivas y/o preventivas. (PHAS- 03-852/853/453) .
8.2.4 Seguimiento y medición del producto					
51	¿Se realiza el seguimiento y la medición de sus características del producto definidas en el numeral 7.1 en todas las etapas de la realización del producto?	X			A.19 Registros de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales. C.1 Registro para la operación de las líneas de transmisión e impulsión de agua potable.
8.4 Análisis de datos					
52	¿Se determinan, recopilan y analizan datos para demostrar la idoneidad y eficacia del SGC? (satisfacción al cliente, la conformidad con los requisitos del producto, los proveedores)	X			C.1 Registro para la operación de las líneas de transmisión e impulsión de agua potable. Descripción de las instrucciones de trabajo para la operación de líneas de transmisión e impulsión de agua potable, el capítulo III.
8.5 Mejora					

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			C_∞
<u>LISTA DE VERIFICACIONES</u>					
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS				Componente auditado: SGC	
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte					
N°	CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS			OBSERVACIONES
8.5.1	Mejora continua				
53	¿La unidad promueve acciones de mejora continua, mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de auditoría, análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas, revisiones por la dirección?	X			A.8 Instrucciones de trabajo para la atención requerimientos y reclamos de clientes en las Unidades Operativas de Distribución IHGM-88 C.1 Registro para la operación de las líneas de transmisión e impulsión de agua potable. Descripción de las instrucciones de trabajo para la operación de líneas de transmisión e impulsión de agua potable, el capítulo III. A.19 Registros de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales A.20 Capacitación de contribución con la política del sistema integral de gestión CASS y la capacitación de contribución a los objetivos de los sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2008

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			C_∞
<u>LISTA DE VERIFICACIONES</u>					
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS				Componente auditado: SGC	
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte					
N°	CRITERIOS DE AUDITORÍA - NORMA ISO 9001:2008	HALLAZGOS			OBSERVACIONES
8.5.2	Acción correctiva				
54	¿La organización ha establecido un procedimiento documentado para determinar acciones correctivas?	X			A.4 La Unidad cuenta con el procedimiento para la gestión de acciones correctivas y/o preventivas. (PHAS- 03-852/853/453) , documentado.
8.5.3	Acción preventiva				
55	¿La organización ha establecido un procedimiento documentado para determinar acciones correctivas?	X			A.4 La Unidad cuenta con el procedimiento para la gestión de acciones correctivas y/o preventivas. (PHAS- 03-852/853/453) , documentado. Toma de decisión del Jefe de la Unidad.

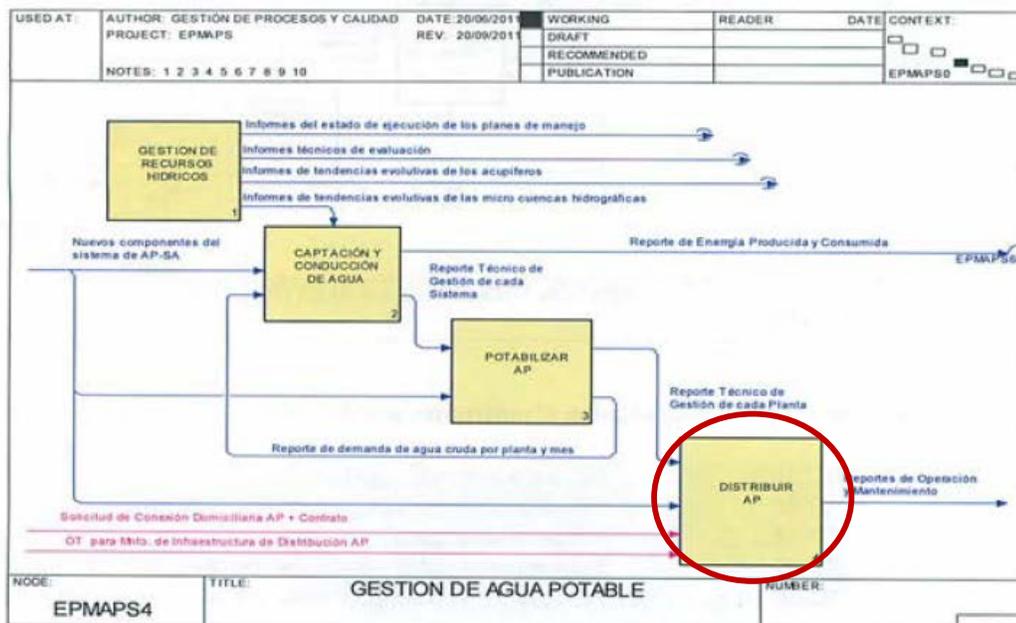
	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	A.1 $\frac{1}{2}$						
DIAGRAMA DE MACROPROCESOS DE LA EPMAPS								
Gestión de Agua Potable								
EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO	MANUAL DE PROCESOS CODIGO: M-02	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">REVISIÓN</td> <td style="width: 50%;">N.- 01</td> </tr> <tr> <td>FECHA</td> <td>MARZO 2014</td> </tr> <tr> <td>HOJA</td> <td>8 de 42</td> </tr> </table>	REVISIÓN	N.- 01	FECHA	MARZO 2014	HOJA	8 de 42
REVISIÓN	N.- 01							
FECHA	MARZO 2014							
HOJA	8 de 42							
VII Diagrama general de los macroprocesos empresariales:								
De acuerdo a los productos definidos en el numeral II, la Empresa tiene estructurado su modelo general de la siguiente manera:								
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;">DIAGRAMA DE MACROPROCESOS DE LA EPMAPS</p>  </div>								
Los responsables de los macroprocesos y procesos están definidos en el anexo No. 1 del presente Manual en el Anexo 1.								
Fuente: Manual de procesos								
Elaborado: Departamento de Gestión de procesos y calidad								
Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:						
Fecha:	14/05/2015	Fecha:						
		Ing. Henry Pazmiño						
		01/05/2015						

	<p>Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes</p>	<p style="color: red; font-size: 24px;">A.1 $\frac{2}{2}$</p>
---	--	--

DIAGRAMA DE MACROPROCESOS DE LA EPMAPS

Gestión de Agua Potable

• **Estructura general del macroproceso de Gestión de Agua Potable**



Fuente: Manual de procesos

Elaborado: Departamento de Gestión de procesos y calidad

Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015

	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	A.2	
DIAGRAMA DE MACROPROCESOS DE LA EPMAPS			
Instrucciones de trabajo de la UOPSO			
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD			
UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			
ACTUALIZADO AL : 16 DE OCTUBRE DE 2014			
NOMBRE DE DOCUMENTO		CODIGO	
PROCEDIMIENTOS E INSTRUCCIONES			
Procedimiento para Administrar Infraestructura de Distribución de Agua Potable	PHGM-04		
Procedimiento para mantenimiento de la infraestructura de Distribución	CODIFICAR		
Procedimiento para el control de los registros	CODIFICAR		
Procedimiento para el control de documentación	CODIFICAR		
Procedimiento para la Gestión de Acciones Correctivas y Preventivas	CODIFICAR		
INSTRUCCIONES			
Instrucciones de trabajo para el lavado de tuberías de Agua Potable y Mantenimiento de hidrantes	IHGM-80		
Instrucciones de Trabajo para revisión operativa y fogueo de hidrantes	IHGM-90		
Instrucciones de trabajo para chequeo de reparación de conexiones domiciliarias	IHGM-91		
Instrucciones de trabajo para desinfección o recloración con cloro gas en tanques de Distribución	IHGM-85		
Instrucciones para la detección de fugas en tuberías de Agua potable	IHGM-96		
Instrucciones de trabajo para la detección de fugas visibles de agua potable	IHGM-95		
Instrucciones de trabajo para la detección de fugas no visibles de agua potable	IHGM-94		
Instrucciones de trabajo para determinación de cloro residual y utilización del coparador del cloro	I-630-56		
Instrucciones de trabajo para arranque y parada de equipos de bombeo: Estación de bombeo y/o pozo	IHGM-89		
Instrucciones de trabajo para desinfección o recloración de agua con hipoclorito de calcio granular	IHGM-86		
Instrucción es de trabajo para el lavado de tanques de almacenamiento y distribución	IHGM-83		
Instrucciones de trabajo para la instalación de conexiones de agua potable y cambios de diametro a 2", 3", y 4" por las Unidades Operativas de Distribución	IHGM-17		
Instrucciones de trabajo para la atención de requerimientos y reclamos de clientes en las Unidades Operativas de Distribución	IHGM-88		
Instrucciones de trabajo para las operaciones de las líneas de transmisión e impulsión de agua potable	IHGM-81		
Instrucciones de trabajo para la operación y mantenimiento de válvulas de compuerta, mariposa y multichorro	IHGM-93		
Instrucciones de trabajo para la operación y almacenamiento en los tanques de distribución y estaciones de bombeo	IHGM-82		
Instrucciones de trabajo para el vaciado y llenado de tanques de almacenamiento y distribución	IHGM-87		
Instrucciones de trabajo para revisión y mantenimiento de las válvulas de aire	IHGM-84		
Instrucciones de trabajo para revisión y mantenimiento de las válvulas de altitud (Hidráulicas y eléctricas)	IHGM-92		
Fuente: Documentación magnética del Departamento de Gestión de procesos y calidad			
Elaborado: Departamento de Gestión de procesos y calidad			
Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015

	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; text-align: center; color: red; font-weight: bold;"> A.4 $\frac{1}{4}$ </div>	
Procedimiento para la Gestión de Acciones Correctivas y/o Preventivas (PHAS -03-852/853/453)			
<p>1.- OBJETO</p> <p>Establecer la metodología para gestionar las No Conformidades Reales y/o Potenciales que afecten la satisfacción del cliente con nuestros servicios, el desempeño de los procesos, el desempeño ambiental y de seguridad y salud ocupacional que se presenten en las actividades de la Empresa con el fin de eliminar de manera permanente las causas raíz de las mismas.</p> <p>2.- ALCANCE</p> <p>Se aplica a los reportes de No Conformidades resultante de auditorías internas, auditorías externas o desviaciones que se detecten fuera de auditorías y/o externas y de desviaciones encontradas que afecten la satisfacción de las partes interesadas, la calidad de nuestros productos o servicios, la eficiencia de los procesos, el desempeño ambiental y el de seguridad y salud ocupacional.</p> <p>Este procedimiento no aplica a las medidas correctivas y recomendaciones de las auditorías de gestión que deben realizarse según las disposiciones legales de la Contraloría General del Estado.</p> <p>Para las no conformidades de la calidad del agua se utiliza el Procedimiento de acciones correctivas de la calidad del agua, código P- 852-3</p> <p>Las acciones preventivas derivadas de la evaluación de riesgos de la calidad del agua y de las encuestas de satisfacción al cliente se gestiona a través de planes de acción.</p> <p>3.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</p> <p>El Gerente de Planificación y Desarrollo es responsable de la aprobación y tiene la autoridad para hacer cumplir el presente procedimiento.</p> <p>El Jefe de Gestión de Procesos y Calidad es responsable de la implantación, revisión y actualización del presente procedimiento.</p> <p>Fuente: Manual de procesos de la Unidad de Operaciones Parroquias Surorientales.</p> <p>Elaborado: Departamento de Gestión de procesos y calidad.</p>			
Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015

	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	A.4 $\frac{2}{4}$	
Procedimiento para la Gestión de Acciones Correctivas y/o Preventivas (PHAS -03-852/853/453)			
<p>3.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</p> <p>El personal de todos los sitios o dependencias administrativas que detecten una desviación es responsable de reportar al departamento de Gestión de procesos y calidad conforme a los criterios de este procedimiento .</p> <p>Durante las auditorías los auditores de los Sistemas de Gestión de la calidad, ambiente y seguridad y salud ocupacional, son los responsables de detectar las no conformidades que afecte o pueda afectar a la calidad de nuestros productos o servicios, el desempeño de los procesos y del desempeño ambiental y de seguridad y salud ocupacional. También de detectan no conformidades en las inspecciones/ supervisiones de ambiente ,de seguridad y salud ocupacional .</p> <p>El Departamento de Gestión de Procesos y calidad es el responsable de gestionar las acciones correctivas y/o preventivas que se generen en la empresa, además en base a los reportes de no conformidades recibidos de los auditores internos o del análisis de información relacionada con los requisitos aplicables a los sistemas de gestión CASS, son los únicos responsables de emitir y gestionar las Solicitudes de Acción Correctiva y/o Preventiva apropiadas.</p> <p>4.- EJECUCIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> - La información de entrada para la apertura de solicitudes de acciones correctivas/ preventivas se presentan en el Anexo 1. - La metodología para gestionar las acciones correctivas y/o preventivas se muestra en el Anexo 2 - El formulario de Reporte de no conformidades será utilizado por auditores internos para el registro de la no conformidad real o potencial; salvo el caso que la no conformidad sea establecida en comités o revisión por la dirección. - Para no conformidades detectadas por auditores externos se utilizará el formulario de la entidad externa. <p>Fuente: Manual de procesos de la Unidad de Operaciones Parroquias Surorientales.</p> <p>Elaborado: Departamento de Gestión de procesos y calidad</p>			
Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015

	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	A.4 1/2	
Procedimiento para la Gestión de Acciones Correctivas y/o Preventivas (PHAS -03-852/853/453)			
<p>4.- EJECUCIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para el caso de las desviaciones detectadas fuera de auditoría, el personal de la empresa utilizará el formulario de reportes de no conformidades. - Trimestralmente el Jefe de Gestión de procesos y calidad junto con el funcionario responsable de cada sistema de gestión revisan la RNC recibidos durante el período para definir la necesidad de emitir una acción correctiva y/o preventiva. - La evaluación de riesgos de las acciones correctivas y/o preventivas propuestas se realizará solamente en los que se refiere al desempeño de seguridad y de salud ocupacional. - Semestralmente, un equipo conformado por las Jefaturas de Sistema Ambiental Empresarial, de Seguridad y Salud, de Gestión de Procesos y calidad, el responsable del proceso correspondiente y el coordinador de la supervisión especializada, analizarán el informe emitido por el Coordinador de Supervisión Especializada, analizarán el informe emitido por el Coordinador de Supervisión Especializada que contiene los resultados de las supervisiones realizadas en el período a fin de identificar reincidencias en las desviaciones situaciones de potencial incumplimiento, incumplimiento legal, entre otros, para abrir la Solicitud de Acción Correctiva/ Preventiva pertinente y proceder conforme lo estable este procedimiento. <p>Fuente: Manual de procesos de la Unidad de Operaciones Parroquias Surorientales. Elaborado: Departamento de Gestión de procesos y calidad</p>			
Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015

	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	A.4 2/4
---	--	--

Procedimiento para la Gestión de Acciones Correctivas y/o Preventivas (PHAS -03-852/853/453)

ANEXO 1.

INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA APERTURA DE SOLICITUDES DE ACCIÓN CORRECTIVA/ PREVENTIVA						
N°	ENTRADAS	ELEMENTOS DE ENTRADA	FUENTE	CRITERIO	TIPO DE ACCIÓN	
					C	P
1	SISTEMA	Desviaciones detectadas fuera de auditoría	Revisión trimestral	Criterios - normas	x	x
		No conformidades detectadas de auditoría	Informe de auditor líder	Criterios - normas	x	
		Observaciones detectadas en auditoría	RNC remitidas a Gestión de Procesos y Calidad			x
		Incumplimientos de Procedimientos internos	Vademécum Institucional	Procedimientos internos	x	x
2	CLIENTES	Reclamos de clientes	Dependencia de la Gerencia Comercial	Procedimientos - instrucciones	x	
		Valores de satisfacción de clientes	Encuestas de satisfacción	Nivel de satisfacción		x
3	PRODUCTO AGUA POTABLE	Valores fuera de rangos (establecidos en normas internas o normas relacionadas a la EPMAPS). Evaluación de riesgos de la	Reportes del Departamento de Control de Calidad Informes del equipo de seguridad del agua	niveles de conformidad Procedimiento	x	x
4	DESEMPEÑO DE PROCESOS	No cumple la meta de indicador de desempeño	Resultados de indicadores de desempeño enviados periódicamente por la áreas	Incumplimiento	x	
5	DESEMPEÑO AMBIENTAL	Seguimiento de cumplimiento de objetivos, metas y programas	Información mensual de seguimiento	Metas aprobadas	x	x
		Incumplimientos de orden legal	Evaluaciones de cumplimiento legal remitidas a Gestión de Procesos y Calidad	Informes de evaluación de cumplimiento legal	x	
		Observaciones resultantes de inspecciones/ superviciones	Informes de inspecciones/ superviciones	Legislación, procedimientos, instrucciones	x	x
6	DESEMPEÑO DE S& SO	Seguimiento de cumplimiento de objetivos, metas y programas	Información mensual de seguimineto	Metas aprobadas	x	x
		Acciones/ Incidentes	Revisión Trimestral	Reincidencia, riesgo no ha disminuido, causa raíz no es la adecuada	x	x
		Observaciones resultantes de inspecciones/ superviciones	Observaciones resultantes de inspecciones/ superviciones	Legislación, procedimientos, instrucciones	x	x
		C= Correctiva		P= Preventiva		

Fuente: Manual de procesos de la Unidad de Operaciones Parroquias Surorientales.

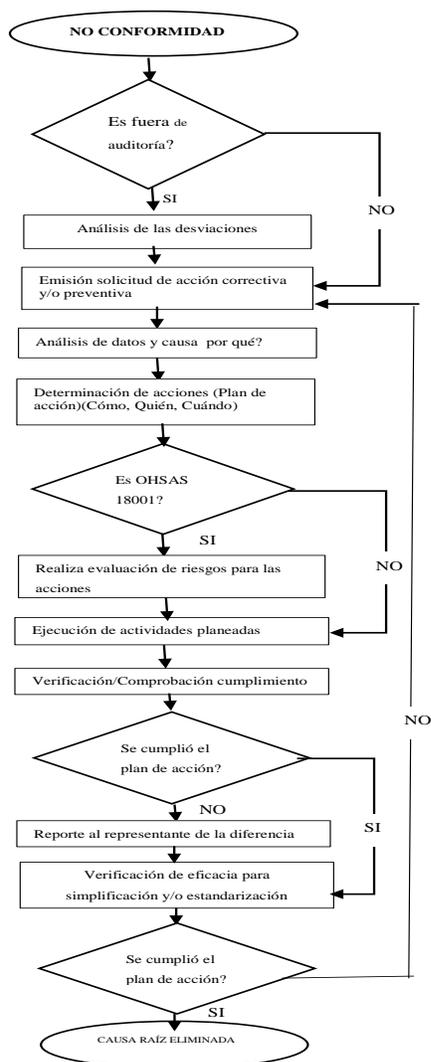
Elaborado: Departamento de Gestión de procesos y calidad

Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015

	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	A.4 $\frac{2}{2}$
---	--	--

Procedimiento para la Gestión de acciones correctivas y/o preventivas

**ANEXO 2. METODOLOGÍA PARA L GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS/
PREVENTIVAS**



Fuente: Manual de procesos de la Unidad de Operaciones Parroquias Surorientales.

Elaborado: Departamento de Gestión de procesos y calidad

Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015

	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	A.4 $\frac{2}{2}$																																																																																							
Procedimiento para la Gestión de acciones correctivas y/o preventivas																																																																																									
SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS																																																																																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;"> SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO CASS SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS PROCESO DE DISTRIBUCION CODIGO: FHAS-14 </td> </tr> <tr> <td style="width: 30%;"> No. [] (1) </td> <td style="width: 30%;"> Fecha: (2) _ 18 de Octubre del 2013 </td> <td style="width: 40%;"> <input type="checkbox"/> ISO 9001 <input type="checkbox"/> ISO 14001 <input type="checkbox"/> OHSAS 18001 <input type="checkbox"/> Correctiva <input type="checkbox"/> Preventiva REV. 01 </td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;"> La No Conformidad proviene de: (3) </td> </tr> <tr> <td> <input type="checkbox"/> Auditorías internas </td> <td> <input type="checkbox"/> Quejas de clientes </td> <td> <input type="checkbox"/> Especificaciones de Calidad no cumplidas </td> </tr> <tr> <td> <input type="checkbox"/> Quejas de partes interesadas </td> <td> <input type="checkbox"/> Incumplimiento Legal </td> <td> <input type="checkbox"/> Análisis de Indicadores <input type="checkbox"/> Especificaciones de S&SO no cumplidas <input type="checkbox"/> Especificaciones ambientales no cumplidas </td> </tr> <tr> <td colspan="3"> <input type="checkbox"/> Otros: (Especifique) </td> </tr> <tr> <td colspan="3"> 1. SOLICITUD: </td> </tr> <tr> <td colspan="3"> Descripción: (5) </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> Responsable de definir la(s) acción (es) correctiva y/o preventiva para eliminar la No Conformidad encontrada: </td> <td> Responsable de verificar el cumplimiento y la eficacia de la acciones de mejora definidas en el Plan: </td> </tr> <tr> <td colspan="3"> 2. ANÁLISIS DE DATOS Y CAUSAS: </td> </tr> <tr> <td colspan="3"> Técnica Utilizada (en caso de utilizar gráficos favor anexar la hoja a este formulario) </td> </tr> <tr> <td colspan="3"> Causa(s) raíz (raíces) identificada(s): (6) </td> </tr> <tr> <td colspan="3"> REPORTE DE ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA: </td> </tr> <tr> <td colspan="3"> Acción Correctiva y/o preventiva (7) </td> </tr> <tr> <td colspan="3"> EVALUACIÓN DE RIESGOS SOLO PARA OHSAS 18001 (8) APLICA <input type="checkbox"/> NO APLICA <input type="checkbox"/> </td> </tr> <tr> <td colspan="3"> 3. PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIONES CORRECTIVAS) O PREVENTIVAS): </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> Acciones (9) </td> <td style="text-align: center;"> Responsable (10) </td> <td style="text-align: center;"> Fecha de entrega (11) </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td colspan="3"> 4. SEGUIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN: (12) </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> CUMPLIMIENTO: </td> <td> EFICACIA: </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> Nombre y Apellidos: </td> <td> Firma: </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> Definió la C/AP: (13) </td> <td> Fecha: (15) </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> Cerró la AC/AP (14) </td> <td> Firma: </td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;"> Ver instrucciones de llenado en la carilla posterior de este formulario </td> </tr> </table>			SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO CASS SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS PROCESO DE DISTRIBUCION CODIGO: FHAS-14			No. [] (1)	Fecha: (2) _ 18 de Octubre del 2013	<input type="checkbox"/> ISO 9001 <input type="checkbox"/> ISO 14001 <input type="checkbox"/> OHSAS 18001 <input type="checkbox"/> Correctiva <input type="checkbox"/> Preventiva REV. 01	La No Conformidad proviene de: (3)			<input type="checkbox"/> Auditorías internas	<input type="checkbox"/> Quejas de clientes	<input type="checkbox"/> Especificaciones de Calidad no cumplidas	<input type="checkbox"/> Quejas de partes interesadas	<input type="checkbox"/> Incumplimiento Legal	<input type="checkbox"/> Análisis de Indicadores <input type="checkbox"/> Especificaciones de S&SO no cumplidas <input type="checkbox"/> Especificaciones ambientales no cumplidas	<input type="checkbox"/> Otros: (Especifique)			1. SOLICITUD:			Descripción: (5) 			Responsable de definir la(s) acción (es) correctiva y/o preventiva para eliminar la No Conformidad encontrada:		Responsable de verificar el cumplimiento y la eficacia de la acciones de mejora definidas en el Plan:	2. ANÁLISIS DE DATOS Y CAUSAS:			Técnica Utilizada (en caso de utilizar gráficos favor anexar la hoja a este formulario)			Causa(s) raíz (raíces) identificada(s): (6) 			REPORTE DE ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA:			Acción Correctiva y/o preventiva (7) 			EVALUACIÓN DE RIESGOS SOLO PARA OHSAS 18001 (8) APLICA <input type="checkbox"/> NO APLICA <input type="checkbox"/>			3. PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIONES CORRECTIVAS) O PREVENTIVAS):			Acciones (9)	Responsable (10)	Fecha de entrega (11)																			4. SEGUIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN: (12)			CUMPLIMIENTO:		EFICACIA:	Nombre y Apellidos:		Firma:	Definió la C/AP: (13)		Fecha: (15)	Cerró la AC/AP (14)		Firma:	Ver instrucciones de llenado en la carilla posterior de este formulario		
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO CASS SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS PROCESO DE DISTRIBUCION CODIGO: FHAS-14																																																																																									
No. [] (1)	Fecha: (2) _ 18 de Octubre del 2013	<input type="checkbox"/> ISO 9001 <input type="checkbox"/> ISO 14001 <input type="checkbox"/> OHSAS 18001 <input type="checkbox"/> Correctiva <input type="checkbox"/> Preventiva REV. 01																																																																																							
La No Conformidad proviene de: (3)																																																																																									
<input type="checkbox"/> Auditorías internas	<input type="checkbox"/> Quejas de clientes	<input type="checkbox"/> Especificaciones de Calidad no cumplidas																																																																																							
<input type="checkbox"/> Quejas de partes interesadas	<input type="checkbox"/> Incumplimiento Legal	<input type="checkbox"/> Análisis de Indicadores <input type="checkbox"/> Especificaciones de S&SO no cumplidas <input type="checkbox"/> Especificaciones ambientales no cumplidas																																																																																							
<input type="checkbox"/> Otros: (Especifique)																																																																																									
1. SOLICITUD:																																																																																									
Descripción: (5) 																																																																																									
Responsable de definir la(s) acción (es) correctiva y/o preventiva para eliminar la No Conformidad encontrada:		Responsable de verificar el cumplimiento y la eficacia de la acciones de mejora definidas en el Plan:																																																																																							
2. ANÁLISIS DE DATOS Y CAUSAS:																																																																																									
Técnica Utilizada (en caso de utilizar gráficos favor anexar la hoja a este formulario)																																																																																									
Causa(s) raíz (raíces) identificada(s): (6) 																																																																																									
REPORTE DE ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA:																																																																																									
Acción Correctiva y/o preventiva (7) 																																																																																									
EVALUACIÓN DE RIESGOS SOLO PARA OHSAS 18001 (8) APLICA <input type="checkbox"/> NO APLICA <input type="checkbox"/>																																																																																									
3. PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ACCIONES CORRECTIVAS) O PREVENTIVAS):																																																																																									
Acciones (9)	Responsable (10)	Fecha de entrega (11)																																																																																							
4. SEGUIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN: (12)																																																																																									
CUMPLIMIENTO:		EFICACIA:																																																																																							
Nombre y Apellidos:		Firma:																																																																																							
Definió la C/AP: (13)		Fecha: (15)																																																																																							
Cerró la AC/AP (14)		Firma:																																																																																							
Ver instrucciones de llenado en la carilla posterior de este formulario																																																																																									
Fuente: Manual de procesos de la Unidad de Operaciones Parroquias Surorientales.																																																																																									
Elaborado: Departamento de Gestión de procesos y calidad																																																																																									
Elaorado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:																																																																																							
Fecha:	14/05/2015	Fecha:																																																																																							
		Ing. Henry Pazmiño																																																																																							
		01/05/2015																																																																																							

	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	A.5¹₈	
Política y objetivos de Calidad DG-CASS-001			
<p style="text-align: center;">POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CASS.</p> <p>Mediante memorando N°. GP-811-2011, de 15 de noviembre de 2011, Gerencia de Planificación y Desarrollo, señala que dentro de la Política del Sistema Integrado de Gestión vigente, se ha determinado la necesidad de realizar una actualización en su contenido, desde las observaciones de los sistemas de calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional, y desde las recomendaciones de la evaluación de riesgos del trabajo.</p> <p>Introducción:</p> <p>Proveemos servicios de agua potable y de saneamiento con responsabilidad social y ambiental, enfocados en un modelo de gestión sostenible y de calidad.</p> <p>Los objetivos estratégicos de nuestra gestión son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Garantizar el acceso, disponibilidad y calidad de los servicios de Agua Potable y saneamiento a los ciudadanos del Distrito Metropolitano de Quito. 2. Alcanzar y mantener la sostenibilidad de la Empresa con Equidad social. 3. Alcanzar la eficiencia de los procesos institucionales con transparencia, responsabilidad social y ambiental y participación ciudadana. 4. Potenciar el desarrollo y cuidado del talento humano, la gestión del conocimiento y soporte tecnológico. 			
Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015

	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	A.5 $\frac{2}{8}$	
Política y objetivos de Calidad DG-CASS-001			
<p>Sus compromisos son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacer a nuestros clientes, atendiendo oportunamente sus requerimientos y mejorando el desempeño de nuestros procesos y sistemas. 2. Garantizar el bienestar de nuestro talento humano, a través de la prevención de lesiones y enfermedades ocupacionales, gestionando los riesgos significativos de seguridad y salud 3. Reducir y mitigar los impactos ambientales significativos generados por nuestras actividades y servicios 4. Cumplir los requisitos legales y los compromisos de la organización, relacionados con la provisión de nuestros servicios, el medio ambiente y la seguridad y salud del talento humano de la institución y de terceros. <p>La alta dirección de la empresa se compromete a asignar los recursos para la aplicación de esta política. Estos compromisos se aplican según los lineamientos específicos para Calidad, Ambiente y Seguridad.</p> <p>Lineamientos para la gestión de calidad.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fundamentar la gestión de calidad en la planificación de largo, mediano y corto plazo. 2. Planificar y ejecutar los proyectos en concordancia con el crecimiento del DMQ, promoviendo la tecnificación de los mismos bajo estándares de alta calidad. 			
Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015

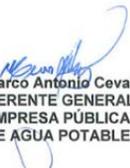
	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; display: inline-block;"> A.5 $\frac{3}{8}$ </div>	
Política y objetivos de Calidad DG-CASS-001			
<ol style="list-style-type: none"> 3. Los servidores y servidoras enfocarán sus actividades al cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente. 4. Gestionar la satisfacción del cliente desde la identificación de sus necesidades y la retroalimentación de su percepción para desarrollar las acciones que mejoren sus resultados. 5. Asegurar el cumplimiento de los requisitos de la calidad del agua con la reglamentación vigente, fortaleciendo el control interno. 6. Los procesos serán gestionadas para alcanzar los objetivos estratégicos asegurando la calidad, disponibilidad y continuidad de los servicios. 7. Desarrollar el apoyo tecnológico a los procesos para mejorar su control y eficiencia. 8. Desarrollar las competencias necesarias en el personal para asegurar la calidad de los servicios 9. Desarrollar la cultura y conocimientos para la prevención de defectos y no conformidades en nuestros servicios, desarrollando acciones correctivas y preventivas. 10. Controlar con auditorías internas y externas la aplicación y desarrollo del sistema y procesos de la gestión de calidad. 			
Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015

	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; display: inline-block;"> A.5 $\frac{4}{8}$ </div>	
Política y objetivos de Calidad DG-CASS-001			
<p>Lineamientos para la gestión ambiental.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conservar el agua en todas las etapas del ciclo hidrológico, en este presente el uso para consumo humano de la población de DMQ. 2. Planificar y ejecutar los proyectos en concordancia con el crecimiento del DMQ, bajo estándares de respeto al entorno natural. 3. Impulsar la sostenibilidad ambiental de la actividades de la Empresa supervisando sistemáticamente los procesos sujetos a control ambiental 4. Reducir la huella ecológica de la Empresa, implementando procesos ecoeficientes en el uso de recursos. 5. Desarrollar las competencias y toma de conciencia en el personal de la empresa sobre los impactos potenciales al ambiente, relacionados con sus trabajo. 6. Prevenir la contaminación que se origine de nuestras actividades. 7. Incorporar criterios de gestión ambiental en el diseño, planificación, ejecución de obras, proyectos y su posterior operación. 8. Asegurar la contaminación interna y externa sobre los aspectos ambientales al personal de la Empresa, de empresas contratistas y proveedores, así como a visitantes a nuestras instalaciones. 9. Controlar con auditorías internas y externas la aplicación y desarrollo del sistema y de los procesos de la gestión ambiental. 			
Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015

	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; display: inline-block;"> A.5 $\frac{5}{8}$ </div>	
Política y objetivos de Calidad DG-CASS-001			
<p>Lineamientos para la gestión de seguridad y salud ocupacional</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planificar y ejecutar los proyectos en concordancia con el crecimiento de DMQ, bajo estándares de respeto a la seguridad y salud de las personas. 2. Desarrollar las competencias y conocimientos en el personal, que permitan asegurar el control de los riesgos y la adopción de prácticas seguras. 3. Asegurar la protección del personal, tomando las medidas necesarias para prevenir accidentes y enfermedades ocupacionales, gestionando los riesgos. 4. Difundir la Política y sus objetivos, evidenciando el compromiso de la empresa y sus autoridades para institucionalizar una cultura de seguridad y salud ocupacional, que desarrolle una actitud preventiva y proactiva entre el personal de la empresa, contratistas y proveedores. 5. Asegurar la participación del personal de la empresa o sus representantes en temas relacionados con aspectos de seguridad y prevención de riesgos laborales. 6. Asegurar la comunicación interna y externa sobre los riesgos de seguridad y salud, así como la provisión de información en temas de seguridad y salud ocupacional al personal de empresas contratistas y proveedores, así como a visitantes a nuestras instalaciones. 7. Colaborar con las autoridades de seguridad en el trabajo y aportar con nuestra experiencia y conocimientos 8. Controlar, con auditorías internas y externas, la aplicación y desarrollo del sistema y de los procesos de la gestión de Seguridad y salud ocupacional. 			
Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015

	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; color: red; font-weight: bold;">A.5 ⁶/₈</div>	
Política y objetivos de Calidad DG-CASS-001			
<div style="text-align: right;">  </div> <p style="text-align: center;"> RESOLUCIÓN No. 080 Marco Antonio Cevallos Varea GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO </p> <p style="text-align: center;">CONSIDERANDO:</p> <p>Que, mediante Resolución No. 20 de 1 de febrero de 2012, el entonces Gerente General, ingeniero Othón Zevallos Moreno, dentro del ámbito de las competencias otorgadas por la Ley Orgánica de Empresas Públicas y el Reglamento Orgánico Funcional de la Empresa; y, en cumplimiento de lo previsto en la letra a) del artículo 11 de la Decisión 584 de la Comunidad Andina de Naciones, aprobó y expidió la Política del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud CASS;</p> <p>Que, de conformidad con el segundo párrafo del numeral 6.1.1, del Manual del Sistema Integrado de Gestión, aprobado por la Gerencia General, en marzo de 2012, la Política del Sistema Integrado de Gestión, debe ser revisada cada dos años o cuando sea requerido; y,</p> <p>Que, mediante memorando No. EPMAPS-GP-2014-452, de 9 de julio de 2014, el ingeniero Carlos Orellana, Gerente de Planificación y Logística, remite para la aprobación de la Gerencia General, la Política del Sistema Integrado de Gestión CASS DG-CASS-001.</p> <p>En uso de las atribuciones previstas en el artículo 11 numerales 1, 4 y 8 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas; y, artículo 13 letras a), d) y h) del Reglamento Orgánico Funcional de la Empresa,</p> <p style="text-align: center;">RESUELVE:</p> <p>Art. 1.- Dejar sin efecto la Resolución No. 20, de 1 de febrero de 2012, por la que se aprobó y expidió la Política del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud CASS</p> <p>Art. 2.- Aprobar y expedir la Política del Sistema Integrado de Gestión CASS DG-CASS-001, misma que consta en el documento anexo, en una foja útil, el cual forma parte integrante de la presente resolución.</p> <p>Art. 3.- Encargar la aplicación y difusión de la Política del Sistema Integrado de Gestión CASS DG-CASS-001, a las gerencias de Planificación y Desarrollo; y, Ambiente, Seguridad y Responsabilidad, dentro del ámbito de sus respectivas competencias.</p> <p>Art. 4.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir de la presente fecha, y se publicará en la página web institucional.</p> <p>Dado en Quito, 14 JUL. 2014</p> <p style="text-align: center;">  Marco Antonio Cevallos Varea GERENTE GENERAL </p>			
Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015

	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	A.5 7/8																												
Política y objetivos de Calidad DG-CASS-001																														
<table border="1" data-bbox="487 541 1219 646" style="margin: 0 auto;"> <tr> <td style="text-align: center;"> MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION CASS CODIGO: DGC-001 </td> <td style="text-align: center;"> FECHA 2014-03 </td> </tr> </table> <p data-bbox="787 661 917 693" style="margin: 10px 0;">ANEXO 7</p> <p data-bbox="544 718 1136 745" style="margin: 10px 0;">OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</p> <p data-bbox="795 772 901 800" style="margin: 10px 0;">Año 2014</p> <table border="1" data-bbox="537 825 1166 1228" style="margin: 10px auto;"> <thead> <tr> <th>Objetivo</th> <th>Indicador</th> <th>Meta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mejorar la satisfacción del cliente</td> <td>Indice de satisfacción neta</td> <td>83,0 %</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Mejorar la disponibilidad de los servicios</td> <td>Nivel de cobertura de AP</td> <td>98,67 %</td> </tr> <tr> <td>Nivel de cobertura de AL</td> <td>92,44 %</td> </tr> <tr> <td>Nivel de Calidad del Agua</td> <td>99,73 %</td> </tr> <tr> <td>Solucionar reclamos y quejas</td> <td>Indice de quejas y reclamos resueltos</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Mejorar atención al cliente</td> <td>Nivel de calificaciones positivas en atención</td> <td>98,25%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Optimizar la operación y mantenimiento infraestructura</td> <td>Densidad de roturas en redes de AP (sin considerar conexiones domiciliarias)</td> <td>0,48</td> </tr> <tr> <td>Cantidad de taponamientos por longitud de redes AL (excluye conexiones domiciliarias)</td> <td>0,21</td> </tr> <tr> <td>Densidad de roturas en redes AL (excluye conexiones domiciliarias)</td> <td>0,094</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="544 1304 630 1327" style="margin: 10px 0;">Aprobado</p> <div data-bbox="495 1360 906 1543" style="margin: 10px 0;">  Gerente de Planificación y Desarrollo </div>			MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION CASS CODIGO: DGC-001	FECHA 2014-03	Objetivo	Indicador	Meta	Mejorar la satisfacción del cliente	Indice de satisfacción neta	83,0 %	Mejorar la disponibilidad de los servicios	Nivel de cobertura de AP	98,67 %	Nivel de cobertura de AL	92,44 %	Nivel de Calidad del Agua	99,73 %	Solucionar reclamos y quejas	Indice de quejas y reclamos resueltos	95%	Mejorar atención al cliente	Nivel de calificaciones positivas en atención	98,25%	Optimizar la operación y mantenimiento infraestructura	Densidad de roturas en redes de AP (sin considerar conexiones domiciliarias)	0,48	Cantidad de taponamientos por longitud de redes AL (excluye conexiones domiciliarias)	0,21	Densidad de roturas en redes AL (excluye conexiones domiciliarias)	0,094
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION CASS CODIGO: DGC-001	FECHA 2014-03																													
Objetivo	Indicador	Meta																												
Mejorar la satisfacción del cliente	Indice de satisfacción neta	83,0 %																												
Mejorar la disponibilidad de los servicios	Nivel de cobertura de AP	98,67 %																												
	Nivel de cobertura de AL	92,44 %																												
	Nivel de Calidad del Agua	99,73 %																												
Solucionar reclamos y quejas	Indice de quejas y reclamos resueltos	95%																												
Mejorar atención al cliente	Nivel de calificaciones positivas en atención	98,25%																												
Optimizar la operación y mantenimiento infraestructura	Densidad de roturas en redes de AP (sin considerar conexiones domiciliarias)	0,48																												
	Cantidad de taponamientos por longitud de redes AL (excluye conexiones domiciliarias)	0,21																												
	Densidad de roturas en redes AL (excluye conexiones domiciliarias)	0,094																												
Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño																											
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015																											

	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; text-align: center; color: red; font-weight: bold;"> A.5 $\frac{8}{8}$ </div>	
Política y objetivos de Calidad DG-CASS-001			
 POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CASS DG-CASS-001 <p>La EPMAPS satisface la demanda de servicios de agua potable y saneamiento de la población del Distrito Metropolitano de Quito, asumiendo los siguientes compromisos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacer a nuestros clientes atendiendo oportunamente sus requerimientos y asegurando la disponibilidad y el acceso a los servicios. 2. Garantizar el bienestar de nuestro talento humano, a través de la prevención de lesiones y enfermedades ocupacionales, gestionando los riesgos significativos de Seguridad y Salud. 3. Reducir o mitigar los impactos ambientales significativos generados por nuestras actividades y servicios. 4. Cumplir los requisitos legales y los compromisos de la organización, relacionados con la provisión de nuestros servicios, la protección del ambiente y la seguridad y salud del talento humano de la institución y de terceros relacionados con nuestras actividades. 5. Mejorar continuamente el desempeño del Sistema Integrado de Gestión CASS (Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud). <p>La alta dirección de la empresa se compromete a asignar los recursos para la aplicación de esta política la cual será revisada periódicamente.</p>  <p>Marco Antonio Cevallos Varea GERENTE GENERAL EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO –EPMAPS–</p> <p>Fuente: Página corporativa de la EPMAPS. Elaborado: Departamento de Gestión de procesos y calidad</p>			
Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015

	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPA Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	A.6													
Política y objetivos de Calidad M-01															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%; font-size: small;"> Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CASS </td> <td style="width: 40%; text-align: center;"> MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Calidad-Ambiente-Seguridad y Salud Ocupacional CODIGO: M-01 </td> <td style="width: 10%; font-size: small;"> REVISION FECHA HOJA </td> <td style="width: 10%; font-size: small;"> N.- 01 2012-03 1 de 14 </td> </tr> </table> <div style="text-align: center; margin: 20px 0;"> <h2 style="margin: 0;">MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</h2>  <p style="font-size: small; margin: 10px 0;"> Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento </p> <p style="font-weight: bold; margin: 0;"> CALIDAD - AMBIENTE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL </p> </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 20px;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">ELABORADO</th> <th style="width: 33%;">REVISADO</th> <th style="width: 33%;">APROBADO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="font-size: x-small;"> Cargo: JEFE DE GESTIÓN DE PROCESOS Y CALIDAD </td> <td style="font-size: x-small;"> Cargo: GERENTE DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO </td> <td style="font-size: x-small;"> Cargo: GERENTE GENERAL </td> </tr> <tr> <td style="font-size: x-small;"> Firma:  </td> <td style="font-size: x-small;"> Firma:  </td> <td style="font-size: x-small;"> Firma:  </td> </tr> </tbody> </table>			Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CASS	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Calidad-Ambiente-Seguridad y Salud Ocupacional CODIGO: M-01	REVISION FECHA HOJA	N.- 01 2012-03 1 de 14	ELABORADO	REVISADO	APROBADO	Cargo: JEFE DE GESTIÓN DE PROCESOS Y CALIDAD	Cargo: GERENTE DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	Cargo: GERENTE GENERAL	Firma: 	Firma: 	Firma: 
Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CASS	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Calidad-Ambiente-Seguridad y Salud Ocupacional CODIGO: M-01	REVISION FECHA HOJA	N.- 01 2012-03 1 de 14												
ELABORADO	REVISADO	APROBADO													
Cargo: JEFE DE GESTIÓN DE PROCESOS Y CALIDAD	Cargo: GERENTE DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	Cargo: GERENTE GENERAL													
Firma: 	Firma: 	Firma: 													
<p>Fuente: Manual del Sistema Integrado de gestión Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud ocupacional</p> <p>Elaborado: Departamento de Gestión de procesos y calidad</p>															
Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño												
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015												

	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	A.7
---	--	------------

Alcance del Sistema de Gestión de calidad

Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Calidad-Ambiente-Seguridad y Salud Ocupacional ANEXOS	REVISION	N.- 01
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CASS		FECHA	2012-03

Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

Productos **Servicio de Provisión de Agua Potable**
Reparación y Mantenimiento de Alcantarillado

Procesos:	Dirección	Estratégica
	Agregadores de Valor	Financiera
		Atención al Cliente
		Gestión Técnica de Ingeniería
		Gestión de Agua Potable
	Apoyo	Gestión de Saneamiento Ambiental
		Gestión Comercial
		Comunicación
		Gestión Legal
		Desarrollo del Sistema de Gestión
Ejecución y Control Financiero		
Gestión de Talento Humano		
Tecnología de Información		
Administración del Sistema de Información Georeferenciada		
Cadena de Abastecimiento		
Prestar Servicios Generales		

Sitios de los procesos operativos

TRATAMIENTO (PLANTAS)	UNIDADES OPERATIVAS DE DISTRIBUCION	AGENCIAS DE RECAUDACION
1. Bellavista	Norte	14 Agencias ubicadas en distintos sitios del Distrito Metropolitano de Quito
2. El Placer	Centro	
3. Puengasi	Sur	
4. El Troje		
5. Narcosiente		
UNIDADES OPERATIVAS DE ALCANTARILLADO		
6. Chilibulo		
7. Rumpamba	Norte	
8. Tochuco	Centro	
9. Pichincha Sur	Sur	
10. El Quinche		
CAPTACIONES Y CONDUCCIONES		
11. Tababela		
12. Checa	Sistema Papallacta	
13. Guayatabamba	Sistema Atacazo-Llota	
14. Yanuqui	Sistema Pita	
15. Conocoto	Sistema Mica Quito Sur	

Exclusiones: No se excluye ningún requisito de la norma ISO 9001

Fuente: Manual del Sistema Integrado de gestión Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud ocupacional

Elaborado: Departamento de Gestión de procesos y calidad

Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015

	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	A.8 1/3	
Instrucciones de trabajo para la atención de requerimientos y reclamos de clientes en las Unidades Operativas de Distribución (IHGM-88)			
<p style="text-align: center; color: red;">Instrucciones de trabajo para la atención de requerimientos y reclamos de clientes en las Unidades Operativas de Distribución</p> <p style="text-align: center; color: red;">IHGM-88</p> <p>Objetivo: Describe las actividades para la atención al cliente sobre los requerimientos y reclamos que presentan en la Unidades Operativas de Distribución, vía telefónica, personalizada, email o por escrito (solicitud, hoja de control).</p> <p>Documentos de Referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma ISO 9001 ▪ Ley de Defensa del Consumidor <p>Responsabilidad y Autoridad: El Jefe de Distribución es el responsable de la aprobación de estas instrucciones de trabajo. La Jefatura de la Unidades son las responsables de la revisión de estas instrucciones de trabajo. La Jefaturas de las Unidades Operativas y el personal operativo son responsables de cumplir estas instrucciones de trabajo. El personal administrativo es responsable de recibir y orientar las quejas y reclamos de los clientes.</p> <p>Definición: Requerimiento: Procedimientos por el cual una persona solicita ser atendida en las instancias correspondientes. Reclamo: Es la insatisfacción en la atención de los servicios de agua potable.</p> <p>Fuente: Carpeta de Manual de Procesos la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales. Elaborado: Departamento de Gestión de procesos y calidad</p>			
Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015

	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	A.8 $\frac{2}{3}$	
Instrucciones de trabajo para la atención de requerimientos y reclamos de clientes en las Unidades Operativas de Distribución (IHGM-88)			
<p>Instrucciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los asistentes administrativo de cada una de las Unidades Operacionales, o el personal de las Unidades realizan diariamente lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ▪ La recepción del requerimiento o reclamo realizado por el cliente o persona afectada, recibida en la Unidad de Atención al Cliente, la misma que se ha sido ingresada as-400 y generándose la respectiva orden de trabajo ▪ Conocimiento mediante la impresión de la orden de trabajo, análisis por parte del personal que atiende el caso, distribuye al personal de mantenimiento que dará solución al pedido. ▪ L ejecución del trabajo se realiza conforme al Procedimiento para operación y mantenimiento del sistema de redes de Distribución por las Unidades Operativas (P-630-67) 2. Seguimiento a órdenes de trabajo en ejecución (en trámite de atención) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se efectúa control diario de la Orden de trabajo y personal asignado para su ejecución, con la finalidad de dar cumplimiento a las métricas de tiempo establecidas para las diferentes actividades. ▪ Contestación de la resolución a las personas que han establecido el requerimiento o el reclamo. ▪ Análisis del informe por parte de la Jefatura y toma de decisiones. <p>ANEXOS.</p> <p>Orden de trabajo.</p> <p>Fuente: Carpeta de Manual de Procesos la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.</p> <p>Elaborado: Departamento de Gestión de procesos y calidad</p>			
Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015

	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	A.8 3 3																																																																																																								
Instrucciones de trabajo para la atención de requerimientos y reclamos de clientes en las Unidades Operativas de Distribución (IHGM-88) ORDEN DE TRABAJO																																																																																																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;"> EMPRESA METROPOLITANA DE ALCANTARILLADO Y AGUA POTABLE - QUITO ORDEN DE TRABAJO </td> <td colspan="3" style="text-align: right;">  </td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;"> DISTRITO 4. CONOCOTO OPER. Y MANT </td> <td colspan="3" style="text-align: right;"> Número: _____ Sec. Impresión: _____ </td> </tr> <tr> <td colspan="3"> FECHA DE SOLICITUD: _____ </td> <td colspan="3"> FECHA DE PROGRAMACION: _____ </td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="text-align: center;"> IDENTIFICACION DE LA ORDEN </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> NOMBRE: _____ DIRECCION: _____ INTERSECCION: _____ OBSERVACION: _____ NUM.MEDIDOR: _____ DEUDA: _____ </td> <td colspan="2"> CUENTA: _____ TELEFONO: _____ SERVICIO: _____ ATENDIENTE: _____ MEDIDOR: _____ MES DEUDA: _____ </td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>CICLO: _____</td> <td>SECTOR: _____</td> <td>RUTA: _____</td> <td>MNZ: _____</td> <td>SEC: _____</td> <td>PISO: _____</td> </tr> <tr> <td colspan="3"> SERVICIO SOLICITADO: Código: _____ Desc: _____ </td> <td colspan="3"> CUADRILLA ASIGNADA: Código: _____ Desc: _____ </td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 150px; margin: 10px 0;"></div>  </td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="text-align: center;"> SERVICIO REALIZADO: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> </td> </tr> <tr> <td>CODIGO: _____</td> <td>FECHA: _____</td> <td>HORA INICIAL: _____</td> <td>HORA FINAL: _____</td> <td colspan="2">CUADRILLA: _____</td> </tr> <tr> <td colspan="2"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2">DATOS DE LA CONEXION</th> <th colspan="2">DATOS DEL MEDIDOR</th> </tr> <tr> <th>ESTADO</th> <th>USOS</th> <th colspan="2">NUMERO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1=EN SERV</td> <td>1=DOMEST</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>2=SIN SERV</td> <td>2=COMERC</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">MARCA</td> </tr> <tr> <td>3=TAPON</td> <td>3=INDUST</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>4=CORTAD</td> <td>4=OFIC</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">DIAMETRO</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="2" style="text-align: center;">CAPACIDAD</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">CONS.ESTIM.</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">ESTADO</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="2" style="text-align: center;">1 Func 2 Dañ.</td> </tr> <tr> <td>Nro dep.</td> <td>Nro Piso</td> <td colspan="2">Nro Pers.</td> </tr> </tbody> </table> </td> <td colspan="2"> INFORME: _____ _____ _____ </td> </tr> </table>			EMPRESA METROPOLITANA DE ALCANTARILLADO Y AGUA POTABLE - QUITO ORDEN DE TRABAJO						DISTRITO 4. CONOCOTO OPER. Y MANT			Número: _____ Sec. Impresión: _____			FECHA DE SOLICITUD: _____			FECHA DE PROGRAMACION: _____			IDENTIFICACION DE LA ORDEN						NOMBRE: _____ DIRECCION: _____ INTERSECCION: _____ OBSERVACION: _____ NUM.MEDIDOR: _____ DEUDA: _____		CUENTA: _____ TELEFONO: _____ SERVICIO: _____ ATENDIENTE: _____ MEDIDOR: _____ MES DEUDA: _____				CICLO: _____	SECTOR: _____	RUTA: _____	MNZ: _____	SEC: _____	PISO: _____	SERVICIO SOLICITADO: Código: _____ Desc: _____			CUADRILLA ASIGNADA: Código: _____ Desc: _____			<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 150px; margin: 10px 0;"></div> 						SERVICIO REALIZADO: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>						CODIGO: _____	FECHA: _____	HORA INICIAL: _____	HORA FINAL: _____	CUADRILLA: _____		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2">DATOS DE LA CONEXION</th> <th colspan="2">DATOS DEL MEDIDOR</th> </tr> <tr> <th>ESTADO</th> <th>USOS</th> <th colspan="2">NUMERO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1=EN SERV</td> <td>1=DOMEST</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>2=SIN SERV</td> <td>2=COMERC</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">MARCA</td> </tr> <tr> <td>3=TAPON</td> <td>3=INDUST</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>4=CORTAD</td> <td>4=OFIC</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">DIAMETRO</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="2" style="text-align: center;">CAPACIDAD</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">CONS.ESTIM.</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">ESTADO</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="2" style="text-align: center;">1 Func 2 Dañ.</td> </tr> <tr> <td>Nro dep.</td> <td>Nro Piso</td> <td colspan="2">Nro Pers.</td> </tr> </tbody> </table>		DATOS DE LA CONEXION		DATOS DEL MEDIDOR		ESTADO	USOS	NUMERO		1=EN SERV	1=DOMEST			2=SIN SERV	2=COMERC	MARCA		3=TAPON	3=INDUST			4=CORTAD	4=OFIC	DIAMETRO				CAPACIDAD		CONS.ESTIM.		ESTADO				1 Func 2 Dañ.		Nro dep.	Nro Piso	Nro Pers.		INFORME: _____ _____ _____	
EMPRESA METROPOLITANA DE ALCANTARILLADO Y AGUA POTABLE - QUITO ORDEN DE TRABAJO																																																																																																										
DISTRITO 4. CONOCOTO OPER. Y MANT			Número: _____ Sec. Impresión: _____																																																																																																							
FECHA DE SOLICITUD: _____			FECHA DE PROGRAMACION: _____																																																																																																							
IDENTIFICACION DE LA ORDEN																																																																																																										
NOMBRE: _____ DIRECCION: _____ INTERSECCION: _____ OBSERVACION: _____ NUM.MEDIDOR: _____ DEUDA: _____		CUENTA: _____ TELEFONO: _____ SERVICIO: _____ ATENDIENTE: _____ MEDIDOR: _____ MES DEUDA: _____																																																																																																								
CICLO: _____	SECTOR: _____	RUTA: _____	MNZ: _____	SEC: _____	PISO: _____																																																																																																					
SERVICIO SOLICITADO: Código: _____ Desc: _____			CUADRILLA ASIGNADA: Código: _____ Desc: _____																																																																																																							
<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 150px; margin: 10px 0;"></div> 																																																																																																										
SERVICIO REALIZADO: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>																																																																																																										
CODIGO: _____	FECHA: _____	HORA INICIAL: _____	HORA FINAL: _____	CUADRILLA: _____																																																																																																						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2">DATOS DE LA CONEXION</th> <th colspan="2">DATOS DEL MEDIDOR</th> </tr> <tr> <th>ESTADO</th> <th>USOS</th> <th colspan="2">NUMERO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1=EN SERV</td> <td>1=DOMEST</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>2=SIN SERV</td> <td>2=COMERC</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">MARCA</td> </tr> <tr> <td>3=TAPON</td> <td>3=INDUST</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>4=CORTAD</td> <td>4=OFIC</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">DIAMETRO</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="2" style="text-align: center;">CAPACIDAD</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">CONS.ESTIM.</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">ESTADO</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="2" style="text-align: center;">1 Func 2 Dañ.</td> </tr> <tr> <td>Nro dep.</td> <td>Nro Piso</td> <td colspan="2">Nro Pers.</td> </tr> </tbody> </table>		DATOS DE LA CONEXION		DATOS DEL MEDIDOR		ESTADO	USOS	NUMERO		1=EN SERV	1=DOMEST			2=SIN SERV	2=COMERC	MARCA		3=TAPON	3=INDUST			4=CORTAD	4=OFIC	DIAMETRO				CAPACIDAD		CONS.ESTIM.		ESTADO				1 Func 2 Dañ.		Nro dep.	Nro Piso	Nro Pers.		INFORME: _____ _____ _____																																																																
DATOS DE LA CONEXION		DATOS DEL MEDIDOR																																																																																																								
ESTADO	USOS	NUMERO																																																																																																								
1=EN SERV	1=DOMEST																																																																																																									
2=SIN SERV	2=COMERC	MARCA																																																																																																								
3=TAPON	3=INDUST																																																																																																									
4=CORTAD	4=OFIC	DIAMETRO																																																																																																								
		CAPACIDAD																																																																																																								
CONS.ESTIM.		ESTADO																																																																																																								
		1 Func 2 Dañ.																																																																																																								
Nro dep.	Nro Piso	Nro Pers.																																																																																																								
Fuente: Carpeta de Manual de Procesos la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.																																																																																																										
Elaborado: Departamento de Gestión de procesos y calidad																																																																																																										
Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño																																																																																																							
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015																																																																																																							

		Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes		A.9 $\frac{1}{3}$	
Presupuesto de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales					
DEPARTAMENTO	CODIGO	DESCRIPCION	TOTAL PAC	CODIGO PA	DESCRIPCION CPC
DPTO. DE DISTRIBUCIÓN	11946	ADQUISICIÓN DE MATERIAL ELÉCTRICO PARA MANTENIMIENTO EN SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN	25.000,00	41513.01.1	ALAMBRE DE ALEACIONES DE COBRE: A BASE DE COBRE-ZINC (LATON), A BASE DE COBRE-NIQUEL (CUPRONIQUEL) O DE COBRE-NIQUEL-ZINC (ALPACA), ETC.
DPTO. DE DISTRIBUCIÓN	11951	ADQUISICION DE ACCESORIOS DE PERFORACION	26.000,00	43254.00.1	PARTES Y PIEZAS, PARA GRIFOS, LLAVES, VALVULAS Y ACCESORIOS ANALOGOS PARA TUBERIAS, CALDERAS, TANQUES, CUBAS Y RECIBIENTES ANALOGOS.
DPTO. DE DISTRIBUCIÓN	11987	ADQUISICIÓN DE BOMBAS DE ACHIQUE SUMERGIBLES, PARA REPARACIONES DE REDES DE AGUA POTABLE	28.000,00	43230.04.2	BOMBAS DE USO GENERAL
DPTO. DE DISTRIBUCIÓN	12085	ADQUISICION DE CAUDALIMETROS - PATRON (con certificado de calibración)	29.878,00	48263.01.1	MEDIDORES DE CAUDAL Y/O VOLUMEN DE LIQUIDOS
DPTO. DE DISTRIBUCIÓN	11986	ADQUISICIÓN DE CINTA DE REVESTIMIENTO DE TUBERIA DE ACERO	14.000,00	36920.00.1	CINTAS
DPTO. DE DISTRIBUCIÓN	12154	ADQUISICIÓN DE NEOPRENO CON ALMA DE LONA (6mm espesor)	7.000,00	36210.00.1	CAUCHO REGENERADO EN FORMAS FIRMAS O EN PLANCHAS, HOJAS O TIRAS
DPTO. DE DISTRIBUCIÓN	11974	ADQUISICION DE RENTURAS Y ACCESORIOS MANTENIMIENTO DE POZOS Y EB	6.000,00	35110.00.1	PINTURAS Y BARNICES (INCLUIDO ESMALTES Y LACAS) BASADAS EN POLIMEROS SINTETICOS O POLIMEROS NATURALES QUIMICAMENTE MODIFICADOS, DISPERSOS O DISUELTOS EN UN MEDIO ACUOSO
DPTO. DE DISTRIBUCIÓN	11880	ADQUISICION DE REFUESTOS BERMA	75.000,00	43254.00.1	PARTES Y PIEZAS, PARA GRIFOS, LLAVES, VALVULAS Y ACCESORIOS ANALOGOS PARA TUBERIAS, CALDERAS, TANQUES, CUBAS Y RECIBIENTES ANALOGOS
DPTO. DE DISTRIBUCIÓN	11947	ADQUISICIÓN DE REFUESTOS SISTEMAS SCADA DEL DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN	25.000,00	45210.00.1	MAQUINAS ANALOGICAS O HIBRIDAS (ANALOGICAMENTE DIGITALES) DE PROCESAMIENTO DE DATOS: COMPUTADORAS ANALOGICAS, COMPUTADORAS MIXTAS, MAQUINAS DE ELABORACION DE DATOS AUTOMATICAS Y MIXTAS, ETC.
DPTO. DE DISTRIBUCIÓN	11879	ADQUISICIÓN DE ROLLO DE GOMA SINTETICA TRI LAYER 1/8 PARA REFUESTOS	20.000,00	36920.90.1	OTRAS PLANCHAS, HOJAS, PELICULAS, CINTAS, TIRAS ETC., DE MATERIALES PLASTICOS; BANDAS AUTOADHESIVAS DE PLASTICO, EXCEPTO LAS QUE SE REPRESENTAN EN ROLLOS DE UNA ANCHURA QUE NO EXCEDA LOS 20 CM, PARA PISOS Y PAREDES CONFIGURACIONES PLANAS
Elaborado por:	Mayra Lomas.		Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño	
Fecha:	14/05/2015		Fecha:	01/05/2015	

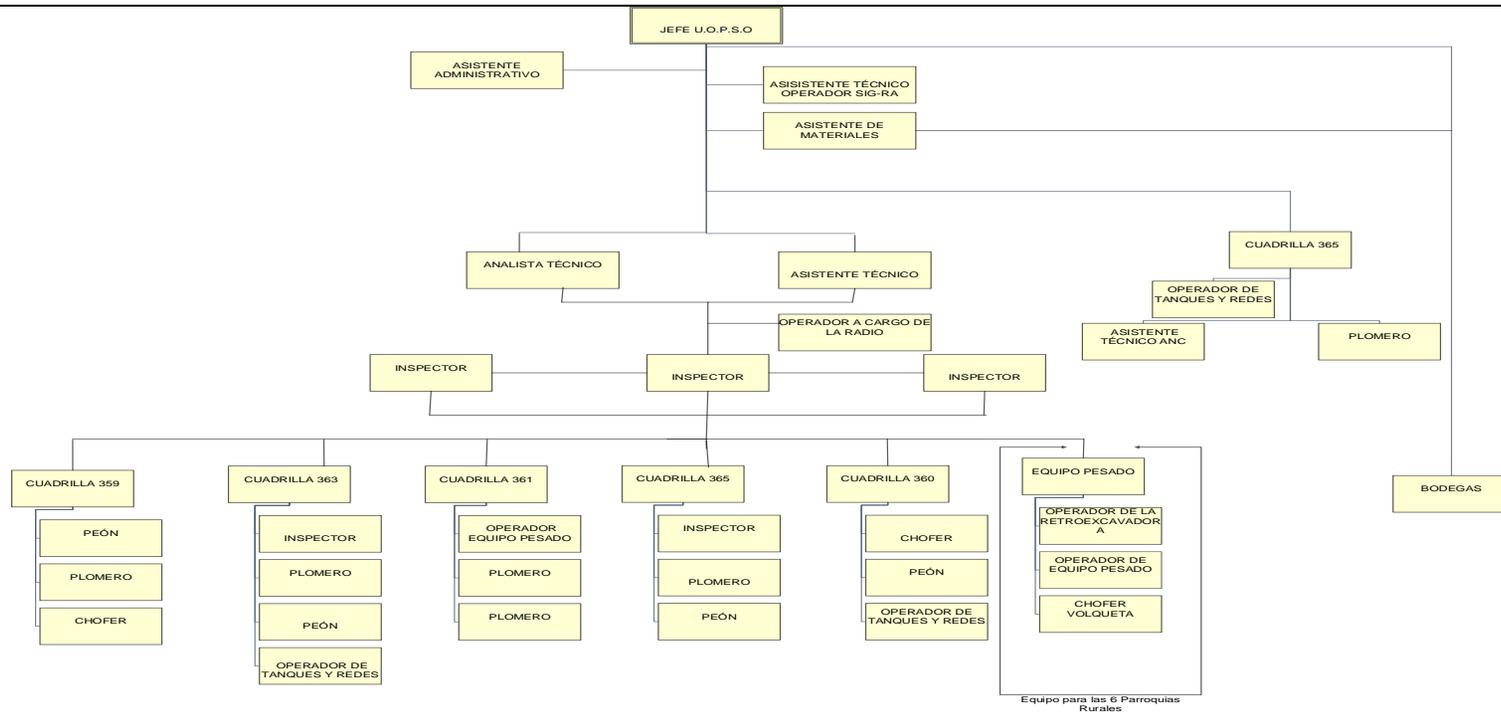
Fuente: Archivo magnético generado en la UOPS.

		Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chilllos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes		A.9 $\frac{2}{3}$	
Presupuesto de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales					
DPTO. DE DISTRIBUCIÓN	12034	ADQUISICION DE TALADROS HIDRAULICOS PARA PERFORACION EN HUMEDO DE 1/2 1.1/2	9.000,00	42921.30.1	HERRAMIENTAS PARA PERFORACION Y PARA FILETEADO DE ROSCAS EXTERNAS O INTERNAS: BARRENAS DE MANO, BERBIQUES, TALADROS DE MANO, TORNILLOS DE PLACA, TROQUELES, ETC.
DPTO. DE DISTRIBUCIÓN	12032	ADQUISICION DE UNIONES MECANICAS ESPECIALES	20.000,00	41278.00.1	ACCESORIOS PARA TUBOS O CANOS DE HIERRO O ACERO, DE FUNDICION NO MALEABLE: EMPALMES, CODOS O COLLARES.
DPTO. DE DISTRIBUCIÓN	11914	ADQUISICION DE VALVULAS DE CONTROL PARA TANQUES Y REDES DE AGUA POTABLE	100.000,00	43240.40.2	GRIFOS, LLAVES, VALVULAS Y ACCESORIOS ANALOGOS PARA TUBERIAS, CALDERAS, TANQUES, CUBAS Y RECIPIENTES ANALOGOS: CANILLAS O GRIFOS PARA USO DOMESTICO, VALVULAS LLAMADAS ARBOLES DE NAVIDAD, VALVULAS PARA NEUMATICOS, VALVULAS PARA COMPUERTA, ETC.
DPTO. DE DISTRIBUCIÓN	12037	ADQUISICION DE VIBROCOMPACTADOR - (SAFITO)	40.000,00	44231.00.1	HERRAMIENTAS NEUMATICAS, DE USO MANUAL: TALADRADORAS, PERFORADORAS, DESTORNILLADORES, EQUIPOS DE LUBRICAR, FRESADORAS, LLAVES, MARTILLOS, PISTOLAS DE ENGRASAR, REMACHADORAS, VIBRADORAS, ETC.
DPTO. DE DISTRIBUCIÓN	11916	CAMBIO E INSTALACIÓN DE TUBERÍA Y EXTENSIONES DE REDES DE AGUA POTABLE EN LAS UNIDADES OPERATIVAS DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN DEL DMQ	398.471,70	54241.00.1	SERVICIOS GENERALES DE CONSTRUCCION EN TUBERIAS DE GRAN EXTENSION, TERRESTRES O SUBMARINAS
DPTO. DE DISTRIBUCIÓN	12035	CONSTRUCCIÓN DE LÍNEA DE BOMBEO TANQUE GRANDA GARCES A TANQUE NOROCCIDENTE ALTO	78.610,36	54251.00.1	SERVICIOS DE CONSTRUCCION CONDUCCIONES DE REDES URBANAS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA Y ALCANTARILLADO (INCLUIDAS LAS OBRAS AUXILIARES COMO ESTACIONES DE BOMBEO).
DPTO. DE DISTRIBUCIÓN	12101	CONSTRUCCION DE MUROS DE CONTENCIÓN ZONA CENTRO	92.857,14	54251.00.1	SERVICIOS DE CONSTRUCCION CONDUCCIONES DE REDES URBANAS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA Y ALCANTARILLADO (INCLUIDAS LAS OBRAS AUXILIARES COMO ESTACIONES DE BOMBEO).
DPTO. DE DISTRIBUCIÓN	11963	CONSTRUCCION Y EQUIPAMIENTO DE CAMARA DE TRANSFORMACION DE LA ESTACION DE BOMBEO COLLALOMA BAJO.	30.000,00	54251.00.1	SERVICIOS DE CONSTRUCCION CONDUCCIONES DE REDES URBANAS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA Y ALCANTARILLADO (INCLUIDAS LAS OBRAS AUXILIARES COMO ESTACIONES DE BOMBEO).
DPTO. DE DISTRIBUCIÓN	12170	MANTENIMIENTO Y REPARACION HIDRANTES EN EL D.M.Q.	150.000,00	43240.40.2	GRIFOS, LLAVES, VALVULAS Y ACCESORIOS ANALOGOS PARA TUBERIAS, CALDERAS, TANQUES, CUBAS Y RECIPIENTES ANALOGOS: CANILLAS O GRIFOS PARA USO DOMESTICO, VALVULAS LLAMADAS ARBOLES DE NAVIDAD, VALVULAS PARA NEUMATICOS, VALVULAS PARA COMPUERTA, ETC.
DPTO. DE DISTRIBUCIÓN	11877	OBRAS CIVILES DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE DISTRIBUCION DEL D.M.Q.	300.000,00	54251.00.1	SERVICIOS DE CONSTRUCCION CONDUCCIONES DE REDES URBANAS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA Y ALCANTARILLADO (INCLUIDAS LAS OBRAS AUXILIARES COMO ESTACIONES DE BOMBEO).
Fuente: Archivo magnético generado en la UOPS.					
Elaborado por:	Mayra Lomas.		Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño	
Fecha:	14/05/2015		Fecha:	01/05/2015	

		Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes			A.9 $\frac{3}{3}$	
Presupuesto de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales						
DPTO. DE DISTRIBUCIÓN	12158	OBRAS CIVILES PARA LA REPARACIÓN DEL PASO DE QUEBRADA LA BOTA: LÍNEA TRANSMISIÓN BELLA VISTA - LLANO GRANDE	30.000,00	54251.00.1	SERVICIOS DE CONSTRUCCION CONDUCCIONES DE REDES URBANAS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA Y ALCANTARILLADO (INCLUIDAS LAS OBRAS AUXILIARES COMO ESTACIONES DE BOMBEO).	
DPTO. DE DISTRIBUCIÓN	11979	OPTIMIZACION HIDRAULICA DE LA SECTORIZACION PARROQUIAS SUR ORIENTALES	300.000,00	54251.00.1	SERVICIOS DE CONSTRUCCION CONDUCCIONES DE REDES URBANAS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA Y ALCANTARILLADO (INCLUIDAS LAS OBRAS AUXILIARES COMO ESTACIONES DE BOMBEO).	
DPTO. DE DISTRIBUCIÓN	11917	RENOVACION DE TUBERIAS QUE HAN CUMPLIDO SU VIDA UTIL EN EL D.M.Q.	825.000,00	54251.00.1	SERVICIOS DE CONSTRUCCION CONDUCCIONES DE REDES URBANAS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA Y ALCANTARILLADO (INCLUIDAS LAS OBRAS AUXILIARES COMO ESTACIONES DE BOMBEO).	
DPTO. DE DISTRIBUCIÓN	12210	SECTORIZACION PARROQUIAS ORIENTALES (EL QUINCHE)	500.000,00	54251.00.1	SERVICIOS DE CONSTRUCCION CONDUCCIONES DE REDES URBANAS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA Y ALCANTARILLADO (INCLUIDAS LAS OBRAS AUXILIARES COMO ESTACIONES DE BOMBEO).	
DPTO. DE DISTRIBUCIÓN	12084	SERVICIO DE CALIBRACION DE MACROMEDIDORES EN PLANTAS DE TRATAMIENTO	50.000,00	48263.01.1	MEDIDORES DE CAUDAL Y/O VOLUMEN DE LIQUIDOS	
DPTO. DE DISTRIBUCIÓN	11973	SERVICIO DE FABRICACION DE PIEZAS ESPECIALES PARA ATENCION DE EMERGENCIAS EN EL D.M.Q.	100.000,00	41278.00.1	ACCESORIOS PARA TUBOS O CANOS DE HIERRO O ACERO, DE FUNDICION NO MALEABLE: EMPALMES, CODOS O COLLARES.	
DPTO. DE DISTRIBUCIÓN	12030	SERVICIO DE LAVADO Y DESINFECCION DE TANQUES DE DISTRIBUCION DE AGUA POTABLE UBICADOS EN LA ZONA NORTE Y CENTRO CIUDAD DEL D.M.Q.	55.000,00	85340.01.2	LAVADO DE TANQUES DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE DE CIUDADES	
DPTO. DE DISTRIBUCIÓN	11945	SERVICIO DE REPARACION DE EQUIPOS ELECTROMECANICOS ESPECIALIZADOS (SISTEMA SCADA DE TELECOMUNICACIONES)	22.321,43	83160.04	PRESTACION DE ASISTENCIA Y OPORTO TECNICO EN TELECOMUNICACIONES	
DPTO. DE DISTRIBUCIÓN	11876	SERVICIO DE REPARACIONES DE REDES DE AGUA POTABLE	500.000,00	54251.00.1	SERVICIOS DE CONSTRUCCION CONDUCCIONES DE REDES URBANAS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA Y ALCANTARILLADO (INCLUIDAS LAS OBRAS AUXILIARES COMO ESTACIONES DE BOMBEO).	
DPTO. DE DISTRIBUCIÓN	12099	SERVICIO DE REPOSICION DE CARPETA ASFALTICA EN CALIENTE POR REPARACIONES NO PROGRAMADAS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO EN DIFERENTES CALLES DE LA CIUDAD Y PARROQUIAS DEL DMQ	62.500,00	53290.00.1	OTRAS OBRAS DE INGENIERIA CIVIL	
<p>Fuente: Archivo magnético generado en la UOPS.</p>						
Elaborado por:	Mayra Lomas.		Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño		
Fecha:	14/05/2015		Fecha:	01/05/2015		

	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	A.10
---	--	-------------

Organigrama Estructural de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales



Fuente: Organigrama propuesto a la UOPSO.

Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño	Fecha: 01/06/2015
-----------------------	--------------	---------------------------------	--------------------	--------------------------

	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	A.11
---	--	-------------

Listado del personal de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales

GERENCIA DE OPERACIONES				
UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SUR ORIENTALES				
SITUACIÓN ACTUAL				
No	AREA	COD.	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO ACTUAL
1	UNID. OPERACIONES PARROQ. SURORIENT	495	CORDOVA ARMIJOS JORGE ANIBAL	FUNC.6 JEFE U.OPERATIVA P
2	UNID. OPERACIONES PARROQ. SURORIENT	252	ALVAREZ ANTONIO OSWALDO	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
3	UNID. OPERACIONES PARROQ. SURORIENT	317	ANGO CHASIPANTA SEGUNDO ALONSO	INSPECTOR
4	UNID. OPERACIONES PARROQ. SURORIENT	2687	ARROBA CADENA MARIA MERCEDES	OFICINISTA ADMINISTRATIVO
5	UNID. OPERACIONES PARROQ. SURORIENT	3267	BANO BANO JUAN FERNANDO	OPER. TANQUE Y REDES
6	UNID. OPERACIONES PARROQ. SURORIENT	2422	CARRERA BANO JOHN	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
7	UNID. OPERACIONES PARROQ. SURORIENT	3282	CHASIPANTA QUIJLUPANGUI VICTO	OPER. TANQUE Y REDES
8	UNID. OPERACIONES PARROQ. SURORIENT	1299	CHIU QUINGA HUGO MARCELO	ASISTENTE DE DISTRIBUCION
9	UNID. OPERACIONES PARROQ. SURORIENT	3284	CHIPANTASI CABEZAS CARLOS FAB	OPER. TANQUE Y REDES
10	UNID. OPERACIONES PARROQ. SURORIENT	1164	CUMBAJIN ANGEL ERNESTO	OPER. TANQUE Y REDES
11	UNID. OPERACIONES PARROQ. SURORIENT	1166	DUCHI LOPEZ HECTOR EUGENIO	INSPECTOR ENCARGADO
12	UNID. OPERACIONES PARROQ. SURORIENT	3772	FLORES MORALES ALEJANDRO MAURI	AUXILIAR DE MANTENIMIENTO
13	UNID. OPERACIONES PARROQ. SURORIENT	3218	FLORES QUISHPE LUIS MIGUEL	AUXILIAR
14	UNID. OPERACIONES PARROQ. SURORIENT	3833	FLORES VELASCO HERNAN SILVIO	ANALISTA
15	UNID. OPERACIONES PARROQ. SURORIENT	1169	GUANA PILATAXI MANUEL GOLLIMBE	OPER. TANQUE Y REDES
16	UNID. OPERACIONES PARROQ. SURORIENT	2413	GUTIERREZ CUMBAJIN BLADIMIR GU	OPERADOR DE EQUIPO O MAQU
17	UNID. OPERACIONES PARROQ. SURORIENT	3312	LANCHIMBA CASPI MIGUEL ANGEL	OPER. EQUIPO CAMINERO
18	UNID. OPERACIONES PARROQ. SURORIENT	2833	LOPEZ CHUQUIMARCA WALTER FELIP	PEON
19	UNID. OPERACIONES PARROQ. SURORIENT	3217	LOPEZ IBARRA RAMON DELFIN	OPERADOR
20	UNID. OPERACIONES PARROQ. SURORIENT	3807	LUCTUALA CHI CAIZA JULIO CESAR	PEON
21	UNID. OPERACIONES PARROQ. SURORIENT	608	LUGMANA TITUANA NICANOR MARCEL	CONTROL AGUA NO CONTABILI
22	UNID. OPERACIONES PARROQ. SURORIENT	1280	MOLINA GUAIGUA MIGUEL ANGEL	PLOMERO CALIFICADO
23	UNID. OPERACIONES PARROQ. SURORIENT	1854	MOROCHO BELTRAN ALBERTO PATRIC	OPER. TANQUE Y REDES
24	UNID. OPERACIONES PARROQ. SURORIENT	2980	PACHECO OCHOA ELSA MARGARITA	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
25	UNID. OPERACIONES PARROQ. SURORIENT	1176	PI NTO MEZA JOSE OSWALDO	OPER. TANQUE Y REDES
26	UNID. OPERACIONES PARROQ. SURORIENT	1177	PUMA POMATOCA JUAN FRANCISCO	PLOMERO CALIFICADO
27	UNID. OPERACIONES PARROQ. SURORIENT	1179	SARANGO CARRILLO ELGIO	PLOMERO AUXILIAR
28	UNID. OPERACIONES PARROQ. SURORIENT	1323	SIMBANA GUANA JORGE	CHOFER PROFESIONAL
29	UNID. OPERACIONES PARROQ. SURORIENT	1222	TASIGUANO TASHINTUNA REINALDO	PLOMERO CALIFICADO
30	UNID. OPERACIONES PARROQ. SURORIENT	3360	TIPAN MOPOSITA LUIS EDUARDO	OPER. TANQUE Y REDES
31	UNID. OPERACIONES PARROQ. SURORIENT	438	VILLARREAL REVELO GIOVANY	ANALISTA ADMINISTRATIVO
32	UNID. OPERACIONES PARROQ. SURORIENT	6103	ANDRADE ALFONSO	PEON
33	UNID. OPERACIONES PARROQ. SURORIENT	6100	GUAMAN CARLOS	PEON
34	UNID. OPERACIONES PARROQ. SURORIENT	6092	GRANDA FERNANDO	PEON
35	UNID. OPERACIONES PARROQ. SURORIENT	524	SALAO BRAVO JUAN FRANCISCO	ASISTENTE TÉCNICO
36	UNID. OPERACIONES PARROQ. SURORIENT	2815	PUMALPA JUAN	PLOMERO CALIFICADO
37	UNID. OPERACIONES PARROQ. SURORIENT.		OÑA TORRES LUIS ALFONSO	PEON

SIMBOLOGIA	
	JUBILADOS
	PERSONAL DE CAMPO
	PERSONAL DE OFICINA
	PERSONAL DE LIMPIEZA

Fuente: Archivo magnético de la UOPSO.

Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015

	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	A.12	
Actas de reuniones de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales			
<div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">ACTA DE REUNION UNIDAD OPERATIVA PARROQUIAS SURORIENTALES</p> <p>FECHA: 2015-05-04 HORA DE INICIO: 07:30</p> <p>ORDEN DEL DIA:</p> <p>1.- LECTURA DEL ACTA ANTERIOR.</p> <p>2.- PUNTOS VARIOS: 2.1 ORDENES DE TRABAJO PROGRAMADAS 2.2 MATERIALES 2.3 CREDENCIALES DE IDENTIFICACION 2.4 E.P.I.S. 2.5 INFORMACION SOBRE LOS CAMBIOS DE LOS CODIGOS DE MATERIALES</p> <p>3.- EXPOSICION DELEGADO SUBCOMITE DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL</p> <p>1.- LECTURA DEL ACTA ANTERIOR:</p> <p>OMISIONES AL ACTA ANTERIOR</p> <p>El plomero Luis Flores indica que en el punto 2.4.2 se omitió que por la presión del agua no se puede colocar esas llaves.</p> <p>1.1 El Operador de Equipo Pesado Bladimir Gutiérrez pregunta Yo estoy bajo en la calificación del año 2014, quiero saber en que estoy mal.</p> <p>1.2 El Ing. Jorge Córdova indica que ustedes quieren tener 98/100 si les pongo 95/1090 ahí soy buen jefe y si no soy malo, deben tener actitud positiva y no negativa, el respeto al jefe y entre ustedes es lo primero que exijo, aquí el promedio de calificación de la evaluación es muy bueno, si quieren buena nota bienen que lo mejorando, no tener actitud negativa. No le hacen quedar bien al Ing. Córdova, comentan deja no le hagan quedar bien al jefe, yo no les pago sus sueldos es la Empresa la que les paga, si este año mejoran van a tener buena nota la Empresa les paga bien, yo nunca les he negado ninguna hora extra.</p> <p>1.3 El Ing. Jorge Córdova indica que por el clima laboral juegan los días viernes el boley, no importa que tengan de jugar dos días a la semana yo no me opongo siempre y cuando estemos con las O.T. al día, lo único que les exijo es el respeto, es como de padres a hijos si no se les reprende de pequeños hacen lo que les da la gana de grandes, a mí no me molesta que me hablen a mis espaldas, pero sin se siente un mal estar en las oficinas.</p> <p>1.4 El Ing. Jorge Córdova indica que aquí hay una debilidad, Gabriela es una señorita pasante no le podemos exigir peor no respetarle, es una compañera y debemos tratarle con respeto.</p> <p>1.5 Todos debemos dedicarnos hacer el trabajo que nos corresponde y debemos tener buena disposición para colaborar en lo que podamos, aquí hay un solo chofer con nombramiento que es el señor Jorge Simbaña, pero con mi autorización hay otras personas que conducen los carros para salir a trabajar y no</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>2.5.10 El Operador de Tanques y Redes Oswaldo Pinto indica que den prioridad para instalar la tubería en el Tanque Virgen de Lourdes.</p> <p>2.5.11 El Ing. Jorge Córdova indica después de la reunión hablamos para hacer este trabajo que es urgente pero estamos sin maquinaria, ya vamos a solucionar.</p> <p>2.5.12 El Ing. Jorge Córdova indica que hay la probabilidad de que la Empresa dicté un curso de Plomería con certificados avalados por el CECAP, ese certificado les va a servir cuando se retiren de la Empresa y quieran seguir trabajando después de que se jubilan y todavía están duros para continuar con el trabajo.</p> <p>-6-</p> <p>2.5.13 Se realizó la charla del Subcomité de Seguridad y Salud Ocupacional, presentada por el señor Juan Fernando Granda.</p> <p>HORA DE FINALIZACION: 09:15</p> <p style="display: flex; justify-content: space-between;"> Ing. Jorge Córdova A. JEFE U.O.P. SURORIENTALES Sra. Elsa Pacheco O. ASISTENTE ADMINISTRATIVA </p>			
Fuente: Documentación de manejo de la UOPSO			
Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015

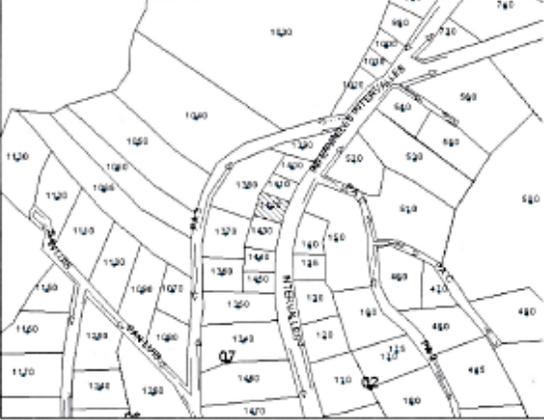
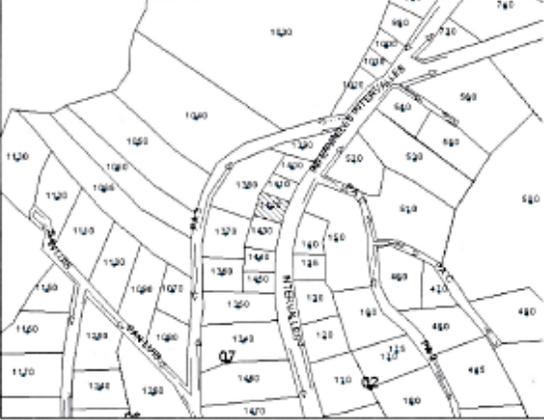
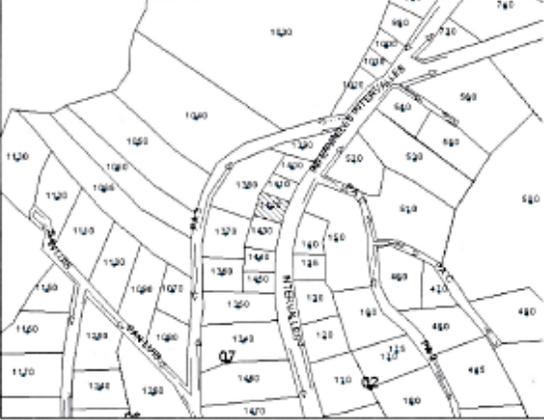
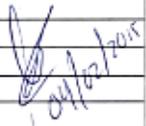
	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	A.13
---	--	-------------

Lista de Vehículos, motocicletas y equipo pesado.

UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES. Lista de vehiculos, motocicletas y equipo pesado							
Jefe de la Unidad Operativa: Ing. Jorge Córdova A.							
MOTOCICLETAS							
CODIGO CUSTODIO	NOMBRE DEL CUSTODIO	CODIGO DE LA MOTOCICLETA	PLACA	KILOMETRAJE	COLOR	TIPO	MARCA
1854	PATRICIO MOROCHO	1210	GA224B	833	BLANCA	MOTOCICLETA	ONDA
1164	ANGEL CUMBAJÍN	1209	GA212B	617	BLANCA	MOTOCICLETA	ONDA
1176	OSWALDO PINTO	1216	GA209B	674	BLANCA	MOTOCICLETA	ONDA
3267	FERNANDO BAÑO	1028	GA058B	45484	ROJA	MOTOCICLETA	ONDA
3282	ROLANDO CHASIPANTA	1195	GA202B	456	BLANCA	MOTOCICLETA	ONDA
3360	LUIS TIPÁN	1194	GA201B	452	BLANCA	MOTOCICLETA	ONDA
3284	CARLOS CHINPAMTAXI	1200	GA221B	245	BLANCA	MOTOCICLETA	ONDA
3217	RAMON LÓPEZ	1029	PF00512	75900	ROJA	MOTOCICLETA	ONDA
1169	MANUEL GUAÑA	813	GA035B	SIN TACOMETRO	VERDE	CUADRON	SUZUKI
VEHÍCULOS							
CODIGO CUSTODIO	NOMBRE DEL CUSTODIO	CODIGO DEL VEHICULO	PLACA	KILOMETRAJE	COLOR	TIPO	MARCA
317	ALONSO ANGO	616	PME 503	70000	GRIS	CAMIONETA	CHEVROLET
438	GIOVANNY VILLARREAL	177	PMD 688	280919	AZUL	CAMIONETA	CHEVROLET
1299	MARCELO CHILQUINGA	16	PME 009	286500	AZUL	CAMIONETA	CHEVROLET
2422	JOHN CARRERA	615	PME 517	111851	GRIS	CAMIONETA	CHEVROLET
1331	CESAR UNAPANTA	203	PMD 714	102880	AZUL	CAMIONETA	MITSUBISHI
1280	MIGUEL MOLINA	613	PME 504	1199843	GRIS	CAMIONETA	CHEVROLET
1468	NELSON VITERI	405	PME 260	225777	BLANCO	FURGON	MITSUBISHI
1456	MARIO VARGAS	509	PME 341	201044	BLANCO	FURGON	DAIHATSU DELTA
1323	JORGE SIMBAÑA	717	PMA 2208	73654	BLANCO	VOLQUETA	INTERNACIONAL
608	MARCELO LUGMAÑA	615	PME 517	111851	GRIS	CAMIONETA	CHEVROLET
2413	BLADIMIR GUTIERREZ	512	PME 343	102880	BLANCO	CAMIÓN	DAIHATSU DELTA
EQUIPO PESADO							
CODIGO CUSTODIO	NOMBRE DEL CUSTODIO	CODIGO DEL VEHICULO	PLACA	KILOMETRAJE	COLOR	TIPO	MARCA
2413	BLADIMIR GUTIERREZ	495	519031401	5760	BLANCO	MINI CARGADORA	BOBCAT
3312	MIGUEL LANCHIMBA	679	S/P	7903	AMARILLO	RETROEXCABADORA	CATERPILAR

Fuente: Archivo magnético de la UOPSO, generado por el personal.

Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015

	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	A.14 $\frac{1}{2}$																																												
Orden de trabajo																																														
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;"> EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO </td> <td style="text-align: right;">  </td> </tr> <tr> <td style="width: 30%; vertical-align: top;"> ORDEN DE TRABAJO FUGA DE AGUA LS </td> <td style="width: 40%; text-align: center;"> DISTRITO 4. CONOCOTO OPER. Y MANT. </td> <td style="width: 30%; text-align: right;"> Número: 1502747792 Sec. Impresión: 2 </td> </tr> </table>			EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO			ORDEN DE TRABAJO FUGA DE AGUA LS	DISTRITO 4. CONOCOTO OPER. Y MANT.	Número: 1502747792 Sec. Impresión: 2																																						
EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO																																														
ORDEN DE TRABAJO FUGA DE AGUA LS	DISTRITO 4. CONOCOTO OPER. Y MANT.	Número: 1502747792 Sec. Impresión: 2																																												
FECHA DE SOLICITUD: 2015/02/24 FECHA DE PROGRAMACION: 2015/02/25																																														
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">IDENTIFICACION DE LA ORDEN</th> </tr> <tr> <td style="width: 50%;"> NOMBRE: FLORES LOPEZ HECTOR BRAUL DIRECCION: BA RUMILOMA INTERVALLES 505. S3-16 INTERSECCION: PA C OBSERVACION: FUGA EN LA CALLE NUM.MEDIDOR: 1420001053 DEUDA: 0 </td> <td style="width: 50%;"> CUENTA: 9942034219 TELEFONO: 22095378 SERVICIO: NO FACTURABLE ATENDIENTE: GPARRA MEDIDOR: 3/4" MES DEUDA: 0 </td> </tr> </table>			IDENTIFICACION DE LA ORDEN		NOMBRE: FLORES LOPEZ HECTOR BRAUL DIRECCION: BA RUMILOMA INTERVALLES 505. S3-16 INTERSECCION: PA C OBSERVACION: FUGA EN LA CALLE NUM.MEDIDOR: 1420001053 DEUDA: 0	CUENTA: 9942034219 TELEFONO: 22095378 SERVICIO: NO FACTURABLE ATENDIENTE: GPARRA MEDIDOR: 3/4" MES DEUDA: 0																																								
IDENTIFICACION DE LA ORDEN																																														
NOMBRE: FLORES LOPEZ HECTOR BRAUL DIRECCION: BA RUMILOMA INTERVALLES 505. S3-16 INTERSECCION: PA C OBSERVACION: FUGA EN LA CALLE NUM.MEDIDOR: 1420001053 DEUDA: 0	CUENTA: 9942034219 TELEFONO: 22095378 SERVICIO: NO FACTURABLE ATENDIENTE: GPARRA MEDIDOR: 3/4" MES DEUDA: 0																																													
CICLO: 20 SECTOR: 505 RUTA: 006 MNZ: 007 SEC: 01420 PIS: 00 DEPT: 02																																														
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;"> SERVICIO SOLICITADO: Codigo: 18 Desc: FUGA DE AGUA </td> <td style="width: 50%;"> CUADRILLA ASIGNADA: Codigo: 4 Desc: CUADRILLA CONOCOTO </td> </tr> </table>			SERVICIO SOLICITADO: Codigo: 18 Desc: FUGA DE AGUA	CUADRILLA ASIGNADA: Codigo: 4 Desc: CUADRILLA CONOCOTO																																										
SERVICIO SOLICITADO: Codigo: 18 Desc: FUGA DE AGUA	CUADRILLA ASIGNADA: Codigo: 4 Desc: CUADRILLA CONOCOTO																																													
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 60%; text-align: center;">  </td> <td style="width: 40%;"> SIMBOLOGIA AGUA POTABLE HODRANTE TAPON VALVULA CAMARA CAJON ALCANTARILLADO SUMIDERO POZO TUBERIA FUENTE 1=COMUNIDAD Y FACTURACION OCOSA 2=CONTRATO DE MANTENIMIENTO 3=DEPARTAMENTO DE SANEAMIENTO OCOS </td> </tr> </table>				SIMBOLOGIA AGUA POTABLE HODRANTE TAPON VALVULA CAMARA CAJON ALCANTARILLADO SUMIDERO POZO TUBERIA FUENTE 1=COMUNIDAD Y FACTURACION OCOSA 2=CONTRATO DE MANTENIMIENTO 3=DEPARTAMENTO DE SANEAMIENTO OCOS																																										
	SIMBOLOGIA AGUA POTABLE HODRANTE TAPON VALVULA CAMARA CAJON ALCANTARILLADO SUMIDERO POZO TUBERIA FUENTE 1=COMUNIDAD Y FACTURACION OCOSA 2=CONTRATO DE MANTENIMIENTO 3=DEPARTAMENTO DE SANEAMIENTO OCOS																																													
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 20%;"> SERVICIO REALIZADO: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> </td> <td style="width: 20%;"> CODIGO: 442 </td> <td style="width: 20%;"> FECHA: 15-8-2015 </td> <td style="width: 20%;"> HORA INICIAL: 8:00 </td> <td style="width: 20%;"> HORA FINAL: 12:00 </td> <td style="width: 20%;"> CUADRILLA: H302 </td> </tr> </table>			SERVICIO REALIZADO: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	CODIGO: 442	FECHA: 15-8-2015	HORA INICIAL: 8:00	HORA FINAL: 12:00	CUADRILLA: H302																																						
SERVICIO REALIZADO: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	CODIGO: 442	FECHA: 15-8-2015	HORA INICIAL: 8:00	HORA FINAL: 12:00	CUADRILLA: H302																																									
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th colspan="2">DATOS CONEXION AGUA POTABLE</th> <th colspan="2">DATOS DEL MEDIDOR</th> </tr> <tr> <td>SI TIENE CONX</td> <td>NO TIENE CONX</td> <td colspan="2">NUMERO</td> </tr> <tr> <td>1=EN SERVC.</td> <td>1=DOMESTICO</td> <td colspan="2">MARCA</td> </tr> <tr> <td>2=SIN SERVC.</td> <td>2=COMERCIAL</td> <td colspan="2">DIAMETRO</td> </tr> <tr> <td>3=TAPONADA</td> <td>3=INDUSTRIAL</td> <td colspan="2">CAPACIDAD</td> </tr> <tr> <td>4=CORTADA</td> <td>4=OFICIAL</td> <td colspan="2">LECTURA</td> </tr> <tr> <th colspan="2">DATOS CONEXION ALCANTARILLADO</th> <th colspan="2">ESTADO DEL MEDIDOR</th> </tr> <tr> <td>NO TIENE</td> <td>SI TIENE</td> <td>1 Func.</td> <td>2 Dañ.</td> </tr> <tr> <td colspan="2">OTROS:</td> <td colspan="2">Nro Pers.</td> </tr> <tr> <td>Nro Depto.</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>Nro Piso</td> <td colspan="3"></td> </tr> </table> <p style="text-align: right; margin-top: 10px;"> INFORME: PR DAÑO EN EMPALME ROTURA DE ASFALTO 4.45 DE LARGO X 2.15 DE ANCHO Y 1.80 DE PROFUNDIDAD CERRA RELENADO Y COMPACTADO 3 CARGA DE ESCOMBROS.  14/02/2015 </p>			DATOS CONEXION AGUA POTABLE		DATOS DEL MEDIDOR		SI TIENE CONX	NO TIENE CONX	NUMERO		1=EN SERVC.	1=DOMESTICO	MARCA		2=SIN SERVC.	2=COMERCIAL	DIAMETRO		3=TAPONADA	3=INDUSTRIAL	CAPACIDAD		4=CORTADA	4=OFICIAL	LECTURA		DATOS CONEXION ALCANTARILLADO		ESTADO DEL MEDIDOR		NO TIENE	SI TIENE	1 Func.	2 Dañ.	OTROS:		Nro Pers.		Nro Depto.				Nro Piso			
DATOS CONEXION AGUA POTABLE		DATOS DEL MEDIDOR																																												
SI TIENE CONX	NO TIENE CONX	NUMERO																																												
1=EN SERVC.	1=DOMESTICO	MARCA																																												
2=SIN SERVC.	2=COMERCIAL	DIAMETRO																																												
3=TAPONADA	3=INDUSTRIAL	CAPACIDAD																																												
4=CORTADA	4=OFICIAL	LECTURA																																												
DATOS CONEXION ALCANTARILLADO		ESTADO DEL MEDIDOR																																												
NO TIENE	SI TIENE	1 Func.	2 Dañ.																																											
OTROS:		Nro Pers.																																												
Nro Depto.																																														
Nro Piso																																														
<small>IBANO 15-08-2015 04:02:00</small>																																														
Fuente: Archivo de órdenes de trabajo de la UOPSO, generado por el personal.																																														
Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño																																											
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015																																											

	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	A.14 ²/₂
---	--	---------------------------------------

Orden de trabajo

CODIGO	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD	CODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD	Horas
	COLLAR			615	CAMICHETA		
	TUBO DE COBRE (M)			674	RETRO ESCALABONA		
	CONDUCCION						
	UNION DE COBRE						
	MACHO						
	LLAVE DE PASO						
	LLAVE DE ANGULO						
	MEDIDOR						
	VALVULA CHECK						
	TAPON						
	LLAVE DE CORTE						
	CODO						
	UNION						
	REDUCCION						
	TUBOS						
	UNIVERSAL						
	CAJA VEREDA						
	BUSHING						
	TEE GALVANIZADO						
	TEE DE COBRE						
	TEFLON Injet						

DATOS DEL PERSONAL

Fernando Basso
 Leonardo Laranjo
 Roberto Chisigante
 Riguel Landimba
 Osvaldo Pinto

OTROS MATERIALES

CODIGO	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD
20413020	OPR. RES. DE 1/2" x 6"		2
20413020	TUBO DE P.V.C. 6"		1.50
#212271			

4900093787

REPARACION DE FUGAS

Tipo de Fuga: Conexión Domiciliar Red Maestra Profundidad: 1,80 Metros

Dímetro: 1/2" 3/4" 1" 1 1/2" 2" 3" 4" 6" 8" 10" 12" 14" Mayor a 16"

Materiales: Acero PVC Anillo Chisigante Polietileno Hilo Galvanizado Cables

Tipo de Terreno: Tierra Asfalto Adobes Concreto Embostrado

Fecha de Reparación: 15/05/2015 Investigación Previa: SI NO

Causas del Escape: Corrosión Deterioro Clavo en Empaque Construcción Deficiente Resadura Aflojamiento Rotura Corrosión Clavo

Causal Estimado de la fuga: 5.5 Litros/hora Tiempo Estimado de la fuga: 2.00 Horas

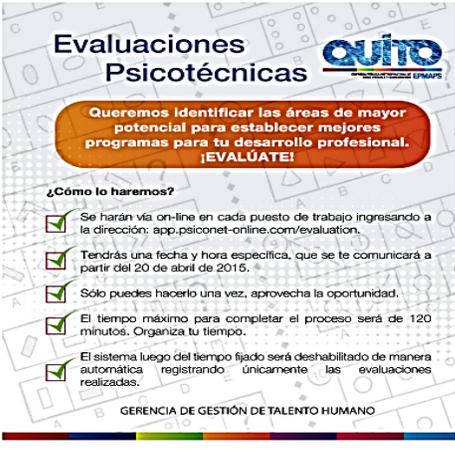
Observaciones: RECHAZADO

FIRMA RESPONSABLE: Leonardo Laranjo FIRMA AUTORIZADA: [Firma] FIRMA CLIENTE: X Héctor Braulio Flores López
 NOMBRE Y NUMERO DE CEDULA: X 170044135-3

Fuente: Archivo de órdenes de trabajo de la UOPSO, generado por el personal.

Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015

	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	A.15	
Solicitud de Servicios de mantenimiento y/o Reparación de vehículos y maquinaria			
<p style="text-align: center;">SOLICITUD DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO y/o REPARACIÓN DE VEHÍCULOS Y MAQUINARIA</p> <p style="text-align: right;">No 102-GODA-2015 Quito, 28 de mayo del 2015</p> <p>Señor: Jefe de Transportes de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento.</p> <p>Presente:</p> <p>Agradeceré a usted se sirva disponer la emisión de la Orden de Trabajo para el Mantenimiento <input checked="" type="checkbox"/> y/o Reparación <input type="checkbox"/> del vehículo <input type="checkbox"/> de la Maquinaria <input type="checkbox"/> Que se encuentra a ordenes de: DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCION – UNIDAD OPERACIONES PARROQUILAS SUR ORIENTALES.</p> <p>PLACA: PME-260 KILOMETRAJE 273.600 COD. 405 TIPO: FURGÓN MARCA: MITSUBISHI COLOR: BLANCO</p> <p>DAÑOS PRESENTADOS Y/O TRABAJOS A REALIZAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambio de terminales barra dirección. • Chequeo de luces. • Alineación y balanceo. • Cambio de bujes. <p>XX</p> <p>Solicitado por:  Nombre: Hector Duchí Cargo: Plomero Código: 1166</p> <p>Visto Bueno:  Ing. Jorge Córdova A. Unidad Operaciones Parroquias Sur Orientales Código: 495</p> <p>Fuente: Archivo de Solicitud de mantenimiento y/o reparación de vehículos y maquinaria de la UOPSO</p>			
Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015

	<p>Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes</p>	<p>A.17 $\frac{1}{2}$</p>	
<p>Correos electrónicos de la EPMAPS para comunicar capacitaciones a la UOPSO.</p>			
<p>RV: Capacitación Motociclistas</p> <p>Felkin R. Jaramillo L. Analista Dpto. de Distribución</p> <hr/> <p>De: Diego Ramirez Enviado: martes, 04 de noviembre de 2014 9:28 Para: Luis Idrovo; Manuel Encalada; Mirely Segovia Cc: Felkin Jaramillo; Carlos Espinosa Asunto:</p> <p>Estimados buenos días, la presente misiva tiene como finalidad informar que se va a llevar una capacitación para los compañeros MOTOCICLISTAS con una carga horaria de 16 horas, a partir de las siguientes fechas :</p> <p>Grupo:1 18, 20, 25 y 27 de noviembre de 2014 Grupo:2 19, 21, 26 y 28 de noviembre de 2014 Horario de: 14:00 a 18:00</p> <p>Requisito para el curso que los compañeros tengan su respectiva licencia de conducir.</p> <p>De la manera más cordial designar los participantes en el menor tiempo posible, a los diferentes grupos de acuerdo a cuadro adjunto de la nomina de compañeros , con la finalidad de no interferir en el desarrollo de las actividades de la Empresa.</p> <p>Por favor si existe algún comentario respecto a las fechas y horarios comunicar.</p> <p>Muchas gracias por su valiosa colaboración.</p> <p>Diego Ramirez</p>			
<p>RV: EVALÚA TU POTENCIAL PARA TU DESARROLLO PROFESIONAL</p> <p>Diego Ramirez Enviado: jueves, 18 de abril de 2015 14:42 Asunto: EVALÚA TU POTENCIAL PARA TU DESARROLLO PROFESIONAL</p>  <p>Evaluaciones Psicotécnicas</p> <p>Queremos identificar las áreas de mayor potencial para establecer mejores programas para tu desarrollo profesional. ¡EVALÚATE!</p> <p>¿Cómo lo haremos?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Se harán vía on-line en cada puesto de trabajo ingresando a la dirección: app.psiconet-online.com/evaluation. <input checked="" type="checkbox"/> Tendrás una fecha y hora específica, que se te comunicará a partir del 20 de abril de 2015. <input checked="" type="checkbox"/> Solo puedes hacerlo una vez, aprovecha la oportunidad. <input checked="" type="checkbox"/> El tiempo máximo para completar el proceso será de 120 minutos. Organiza tu tiempo. <input checked="" type="checkbox"/> El sistema luego del tiempo fijado será deshabilitado de manera automática registrando únicamente las evaluaciones realizadas. <p>GERENCIA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</p>			
<p>Fuente: Archivo magnético de la UOPSO.</p>			
<p>Elaborado por:</p>	<p>Mayra Lomas.</p>	<p>Revisado y aprobado por:</p>	<p>Ing. Henry Pazmiño</p>
<p>Fecha:</p>	<p>14/05/2015</p>	<p>Fecha:</p>	<p>01/05/2015</p>

	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	A.17 $\frac{2}{2}$	
Correos electrónicos de la EPMAPS para comunicar capacitaciones a la UOPSO.			
<div style="text-align: center;">  <p>Memorando n° EPMAPS-GH-2015-01226 Quito D.M., 16 de abril de 2015</p> </div> <p>PARA: Todo el Personal de la EPMAPS</p> <p>ASUNTO: EVALUACIÓN DE POTENCIAL</p> <p>Una vez concluida la Fase de Evaluación de Desempeño por Resultados, comunicamos que a partir del día lunes 20 de abril de 2015, iniciará la Fase de Evaluación de Potencial, la cual tiene como objetivo la identificación de altos potenciales lo que contribuirá al proceso de planes de desarrollo de talento humano.</p> <p>La evaluación de potenciales se realizará a través de la aplicación de pruebas psicométricas a cada obrero y servidor; para el caso del personal de la LOEP, esta evaluación iniciará a partir del 20 de abril, para lo cual se ha definido un cronograma que será remitido a los jefes de áreas y a todos los servidores que cuenten con correo electrónico institucional, informando el día y la hora en la cual deberán ingresar a través del computador de su estación de trabajo, a la página de internet que se detalla a continuación con su usuario y clave.</p> <p>Para el personal de obreros, bajo el Código de Trabajo, iniciará a partir del 24 de abril, estas evaluaciones serán aplicadas en centros de cómputo con el apoyo de consultores de la firma contratada; para lo cual, se remitirá a cada jefe de área, el cronograma con el día, fecha y lugar que deberá asistir cada servidor, a fin de comunicar con anticipación a sus colaboradores, ya que la mayoría de este grupo no cuenta con correo institucional.</p> <p>Además, es importante mencionar que, el personal que aplique las evaluaciones psicométricas en su puesto de trabajo, durante el lapso de tiempo previsto, no podrá ser interrumpido, para lo cual solicitamos el apoyo de cada jefe de área y de sus compañeros.</p> <p>Principales Políticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La página de intranet es: app.psiconet-online.com/evaluation - Se dispone de una fecha y hora específica para realizar su evaluación. - Existe UN SOLO INTENTO para completar los Test asignados. - Se dispone de un máximo de 120 MINUTOS para completar su proceso de evaluación. - El Sistema PSICONET luego del tiempo mencionado será deshabilitado de manera automática registrando únicamente los test que hayan sido llenos en su totalidad. <p>Caber indicar que en la página de Intranet, encontrará la Presentación para la aplicación de Evaluaciones de Potencial, para una mayor explicación.</p> <p>Atentamente,</p>  <p>Carlos Arturo Orna Proaño GERENTE DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</p> <p>COMENTARIO:</p> <p>La Unidad Operaciones Surorientales no genera planes de formación, capacitación a su personal, la EPMAPS planifica capacitaciones a todo el personal en general y realiza convocatorias para el área correspondiente, estas convocatorias se realizan por medio del correo electrónico institucional.</p> <p>Fuente: Archivo magnético de la UOPSO.</p>			
Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015

	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	A.18 $\frac{1}{3}$
---	--	------------------------------

Cronograma de la UOPSO

LAVADO Y DESINFECCIÓN DE TANQUES

CRONOGRAMA DE LAVADO Y DESINFECCION DE TANQUES - AÑO 2014										
UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS PARROQUIAS SUR ORIENTALES										
No.	TANQUE	# Celdas	ESTADO	FECHA	AREA LAVADO	TIEMPO				OBSERVACIONES
						SEPTIEMBRE				
						1	2	3	4	
1	EL CHORRO	1	PROGRAMAD EJECUTADO		743,51					REALIZADO POR CONTRATISTA
2	SAN FRANCISCO	2	PROGRAMAD EJECUTADO		579,04					
3	SAN ISIDRO	2	PROGRAMAD EJECUTADO		533,26					
4	SAN JUAN DE LOS CHILLOS	2	PROGRAMAD EJECUTADO		508,59					
5	LA GRANJA	2	PROGRAMAD EJECUTADO		488					
6	LA FLORESTA	2	PROGRAMAD EJECUTADO		721,76					
7	SAN JUAN LOMA	2	PROGRAMAD EJECUTADO		864,39					
8	VIRGEN DE LOURDES	1	PROGRAMAD EJECUTADO		54,3					
9	SAN JUANITO	1	PROGRAMAD EJECUTADO		55,22					
10	TRP VALENCIA	1	PROGRAMAD EJECUTADO		55,6					
11	SANTA TERESITA	1	PROGRAMAD EJECUTADO		54,3					
12	TRP COLLACOTO	1	PROGRAMAD EJECUTADO		53,74					
13	PODER JUDICIAL	1	PROGRAMAD EJECUTADO		54,36					
14	NUEVOS HORIZONTES	2	PROGRAMAD EJECUTADO		621,66					
15	ONTANEDA ALTO	2	PROGRAMAD EJECUTADO		627,2					
16	SAN JUAN ALTO	2	PROGRAMAD EJECUTADO		620,89					
17	SAN JUAN MEDIO	2	PROGRAMAD EJECUTADO		614,8					
18	SAN JUAN BAJO	2	PROGRAMAD EJECUTADO		2200,03					
19	SEIS DE DICIEMBRE	2	PROGRAMAD EJECUTADO		548,06					
20	LOS ARUPOS	1	PROGRAMAD EJECUTADO		361,02					
21	SANTA MONICA	2	PROGRAMAD EJECUTADO		809					
22	RELICARIO	1	PROGRAMAD EJECUTADO		955,55					
23	CACHIPICHA	1	PROGRAMAD EJECUTADO		955,55					
24	PAREDES	2	PROGRAMAD EJECUTADO		955,55					
25	TRES CRUCES	1	PROGRAMAD EJECUTADO		171,88					
26	PROVIDENCIA	2	PROGRAMAD EJECUTADO		2196,27					
27	MIRANDA	1	PROGRAMAD EJECUTADO		55,3					
28	TANQUE 14	2	PROGRAMAD EJECUTADO		2196,27					
29	TANQUE 15	2	PROGRAMAD EJECUTADO		2196,27					
30	MIRASIERRA	1	PROGRAMAD EJECUTADO		522,54					

Fuente: Archivo magnético de la UOPSO.

Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015



Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS
Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes

A.18 $\frac{3}{3}$

Cronograma de la UOPSO

MANTENIMIENTO DE LINEAS DE TRANSMISIÓN

		CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO DE LINEAS DE TRANSMISIÓN - AÑO 2014																																																								
		UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SUR ORIENTALES																																																								
UBICACIÓN / LINEA	ESTADO	TIEMPO EN SEMANAS																																																TOTAL PROGRAMADO								
		ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE																
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
PARROQUIAS																																																										
TESALIA AL TQ. CACHIPICHA - TQ. CACHIPICHA AL TQ. PAREDES	PROGRAMADO	1	1																																																							2
	EJECUTADO	1	1																																																			2				
TQ. PAREDES AL TQ. PROVIDENCIA	PROGRAMADO			1																																																		1				
	EJECUTADO			1																																														1								
TQ. PROVIDENCIA AL TQ. MIRANDA	PROGRAMADO				1																																													1								
	EJECUTADO				1																																													1								
TQ. MIRANDA AL TQ. SAN JUAN BAJO	PROGRAMADO								1																																									1								
	EJECUTADO								1																																									1								
TQ. SAN JUAN BAJO AL ANDALUZ 14 Y ANDALUZ 15	PROGRAMADO												1																																					1								
	EJECUTADO												1																																					1								
PLANTA CONOCOTO AL TQ. SEIS DE DICIEMBRE - TQ. ADNALUZ 15 AL TQ. NUEVOS HORIZONTES	PROGRAMADO													1	1																																			2								
	EJECUTADO													1	1																																			2								
PLANTA DE CONOCOTO AL TQ. ONTANEDA ALTO - TQ. SEIS DE DICIEMBRE AL TQ. STA. MONICA	PROGRAMADO													1	1																																			2								
	EJECUTADO													1	1																																			2								
TQ. SAN JUAN MEDIO AL TQ. SAN JUAN BAJO	PROGRAMADO													1	1	1																																		3								
	EJECUTADO													1	1	1																																		3								
TQ. SAN JUAN ALTO AL TQ. SAN JUAN MEDIO - TQ. ONTANEDA AL TQ. SAN JUAN ALTO	PROGRAMADO																																																	1								
	EJECUTADO																																																	1								
LA CARIACU AL TRP. VALENCIA	PROGRAMADO																																																	1								
	EJECUTADO																																																	1								
TQ. SAN JUAN CHILLOS AL TQ. LA GRANJA - LA CARIACU DESDE TRP VALENCIA AL TQ. SAN ISIDRO Y AL TQ. SAN JUAN CHILLOS	PROGRAMADO																																																	2								
	EJECUTADO																																																	2								
TQ. CHORRO AL TQ. SAN FRANCISCO - TQ. LA FLORESTA AL TQ. SAN JUAN LOMA - TQ. LA GRANJA AL TQ. LA FLORESTA	PROGRAMADO																																																	3								
	EJECUTADO																																																	3								
EL VOLCAN AL TQ. EL CHORRO	PROGRAMADO																																																	1								
	EJECUTADO																																																	1								
TOTAL +	PROGRAMADO	2	1	1	1	1	1	2	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1	20												
	EJECUTADO																																																	19								
	PROGRAMADO	■																																																								
	EJECUTADO																																																									

MANTENIMIENTO DE CÁMARAS

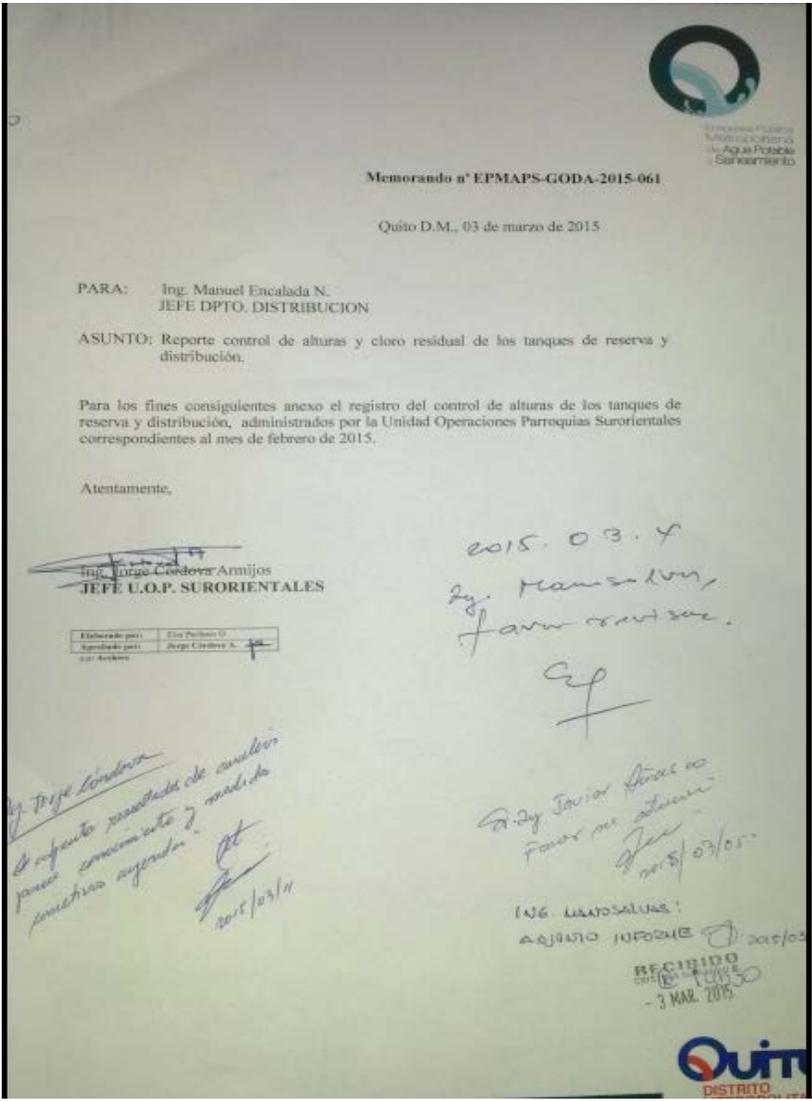
		CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO DE CAMARAS - AÑO 2014																																																								
		UNIDAD OPERATIVA PARROQUIAS SUR ORIENTALES																																																								
UBICACION	ESTADO	TIEMPO EN SEMANAS																																																TOTAL x SECTOR								
		ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE																
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
6 DE DICIEMBRE - TRES CRUCES	PROGRAMADO			1																																																						1
	EJECUTADO			1																																																		1				
TRP COLLACOTO	PROGRAMADO				1	1	1	1																																														3				
	EJECUTADO				1	1	1	1																																														3				
MIRANDA	PROGRAMADO								2	2	2	1																																										7				
	EJECUTADO								2	2	2	1																																										7				
PROVIDENCIA	PROGRAMADO												1	1																																								2				
	EJECUTADO												1	1																																				2								
ANDALUZ 1-14	PROGRAMADO																																																					4				
	EJECUTADO																																																	4								
PODER JUDICIAL - YURAG	PROGRAMADO																																																					4				
	EJECUTADO																																																	4								
TRP VALENCIA	PROGRAMADO																																																									

	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	A.19
Registros de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales		
REGISTROS DE LA UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES		
Jefe de la Unidad: Ing. Jorge Córdova A.		
N°	NOMBRE DEL REGISTRO	INSTRUCCIONES DE TRABAJO
1	Registro de funcionamiento de tanques de Distribución	- Instrucciones de trabajo para revisión Operativa y fogueo de Hidrantes. IHGM-80
2	Revisión y catastro de hidrantes	
3	Formulario de orden de trabajo	"- Instrucciones de trabajo para chequeo y reparación de conexiones domiciliarias. IHGM-91 - Instrucciones para la detección de fugas en tuberías de agua potable IHGM-96 - Instrucciones de trabajo para la instalación de conexiones de agua potable y cambios de diámetro a 2" - 3" y 4", por las unidades operativas de distribución. IHGM-17 - Instrucciones de trabajo para la atención de requerimientos y reclamos de clientes en las unidades operativas de distribución. IHGM-88
4	Formulario de Control de altura de tanques y cloro residual	- Instrucciones de trabajo para desinfección con cloro gas IHGM-86 - Instrucciones de trabajo para operación y almacenamiento en los tanques de distribución y estaciones de bombeo. IHGM-82
5	Cronograma de lavado de tanques de almacenamiento y distribución.	Instrucciones de trabajo para el lavado de tanques de almacenamiento y distribución IHGM-83
6	Formulario "Lavado de tanques de almacenamiento y distribución"	
7	Cronograma de mantenimiento de líneas de transmisión de la unidad	Instrucciones de trabajo par la operación de la líneas de transmisión e impulsión agua potable. IHGM-81
8	Datos de caudales de plantas de tratamiento, reportadas a la central de radio	
9	Inspección y mantenimiento de las líneas de transmisión	
10	Ficha de catastro técnico de válvulas	Instrucciones de trabajo para revisión y mantenimiento de válvulas de altitud. IHGM-92
11	Formulario de revisión de válvulas del sistema de distribución	
12	Reporte de No conformidades	Procedimiento para la gestión de acciones correctivas y/o preventivas PHAS-03-852/853/453
Fuente: Archivo magnético de la UOPSO.		
Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:
Ing. Henry Pazmiño	Fecha:	14/05/2015
Fecha:	01/05/2015	

	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	A.20 $\frac{1}{2}$	
CAPACITACIÓN A LA CONTRIBUCIÓN SOBRE LA POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CASS			
CUESTIONARIO DE CONTRIBUCION SOBRE LA POLITICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
SITIO: UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			
FECHA: 14 DE ENERO DE 2015.			
			
COMPROMISOS			
Satisfacer a nuestros clientes atendiendo oportunamente sus requerimientos y asegurando la disponibilidad y el acceso a los servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Dar un trato adecuado al cliente por medio de la atención de turnos de los trabajadores de campo cumpliendo la ejecución de las órdenes de trabajo. - Trabajo en equipo en donde todos generan apoyo para solucionar problemas de trabajo con la finalidad de satisfacer al cliente en el área de mantenimiento. - Atender las órdenes de Trabajo por Métricas que se genera por medio del Dep. de Distribución. 		
Garantizar el bienestar de nuestro talento, a través de la prevención de lesiones y enfermedades ocupacionales gestionando los riesgos significativos de Seguridad y Salud	<ul style="list-style-type: none"> - Utilización de equipos dotados y sacar provecho de estos. - Visitas del Médico ocupacional de la empresa de acuerdo al cronograma establecido para la atención y bienestar de los trabajadores de campo y personal administrativo. - Recibir charlas de la aplicación y usos de los EPIS. 		
Reducir o mitigar los impactos ambientales significativos generados por nuestras actividades y servicios.	<ul style="list-style-type: none"> - Retirar los residuos después de la ejecución del trabajo de mantenimiento. - Aplicar correctamente la clasificación de reciclaje de basura en la UOPSO. - Enviar a bodegas Generales los residuos generados en UOPSO para que se realice con el gestor ambiental las recargas necesarias. 		
Cumplir los requisitos legales y los compromisos de la organización relacionados con la provisión de nuestros servicios, la protección del ambiente y la seguridad y salud del talento humano de la institución y de terceros relacionados con nuestras actividades.	<ul style="list-style-type: none"> - Los compromisos legales relacionados con la provisión de servicios son: IESS, Relaciones Laborales, MIES, Código de trabajo, mismos que la base legal genera derechos y obligaciones que sus partes cumplen. 		
Mejorar continuamente el desempeño del Sistema Integrado de Gestión CASS (Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud)	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar un sistema de Telemetría para medir los niveles de altura de tanques generando en mejores tiempos de intervención de manera sistematizada para 9 tanques de EPMAPS mismo que se los datos se concentra en una base Distrital mismo que existe mejor velocidad de respuesta. - Controlar adecuadamente un aplicativo en la documentación de UOPSO. 		
Fuente: Archivo magnético de la UOPSO.			
Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015

	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	A.20 $\frac{2}{2}$
CAPACITACIÓN A LA CONTRIBUCIÓN DE LOS SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008		
CUESTIONARIO SOBRE LA CONTRIBUCION DE LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001		
SITIO: UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES FECHA: MIERCOLES 14 DE ENERO DE 2015		
OBJETIVO	INDICADOR	CONTRIBUCION
Mejorar la satisfacción del cliente	Indice de satisfacción neta	<p>Dar un trato adecuado al cliente por medio de la atención de turnos de los trabajadores de campo cumpliendo la ejecución de las órdenes de trabajo</p> <p>Trabajo en equipo en donde todos generan apoyo para solucionar problemas de trabajo con la finalidad de satisfacer al cliente en el área de mantenimiento</p>
Mejorar la disponibilidad de los servicios	Nivel de cobertura de Agua potable	Atender las Ordenes de Trabajo por Métricas que se genera por medio del Dep. de Distribución
	Nivel de cobertura de alcantarillado	N/A
	Nivel de calidad del agua	Mantener la Calidad del agua y la coordinación con las diferentes plantas de tratamiento, en caso que no este en el parámetro establecido.
Solucionar reclamos y quejas	Indice de quejas y reclamos resueltos	Trabajo en equipo en donde todos generan apoyo para solucionar problemas de trabajo con la finalidad de satisfacer al cliente en el área de mantenimiento
Mejorar atención al cliente	Nivel de calificaciones positivas en atención	A medida que se generan las ordenes de trabajo en la unidad son atendidas lo mas pronto posible de acuerdo a la demanda que existe en los sectores en la UOPSO, misma que se disminuye resultados negativos en la atención.
Optimizar la operación y mantenimiento infraestructura	Densidad de roturas en redes de agua potable (sin considerar conexiones domiciliarias)	Generando atención rápida y oportuna para optimizar el tiempo de reparación de tubería con la finalidad de brindar un buen servicio de mantenimiento y reducir impactos.
	Cantidad de taponamientos por longitud de redes de alcantarillado (excluye conexiones domiciliarias)	N/A
	Densidad de roturas en redes de alcantarillado (excluye conexiones domiciliarias)	N/A
Fuente: Archivo magnético de la UOPSO.		
Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:
Ing. Henry Pazmiño	Fecha:	14/05/2015
Fecha:	01/05/2015	

	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	A.20 $\frac{1}{2}$	
CAPACITACIÓN A LA CONTRIBUCIÓN SOBRE LA POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CASS			
CUESTIONARIO DE CONTRIBUCION SOBRE LA POLITICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
SITIO: UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			
FECHA: 14 DE ENERO DE 2015.			
			
COMPROMISOS			
Satisfacer a nuestros clientes atendiendo oportunamente sus requerimientos y asegurando la disponibilidad y el acceso a los servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Dar un trato adecuado al cliente por medio de la atención de turnos de los trabajadores de campo cumpliendo la ejecución de las órdenes de trabajo. - Trabajo en equipo en donde todos generan apoyo para solucionar problemas de trabajo con la finalidad de satisfacer al cliente en el área de mantenimiento. - Atender las órdenes de Trabajo por Métricas que se genera por medio del Dep. de Distribución. 		
Garantizar el bienestar de nuestro talento, a través de la prevención de lesiones y enfermedades ocupacionales gestionando los riesgos significativos de Seguridad y Salud	<ul style="list-style-type: none"> - Utilización de equipos dotados y sacar provecho de estos. - Visitas del Médico ocupacional de la empresa de acuerdo al cronograma establecido para la atención y bienestar de los trabajadores de campo y personal administrativo. - Recibir charlas de la aplicación y usos de los EPIS. 		
Reducir o mitigar los impactos ambientales significativos generados por nuestras actividades y servicios.	<ul style="list-style-type: none"> - Retirar los residuos después de la ejecución del trabajo de mantenimiento. - Aplicar correctamente la clasificación de reciclaje de basura en la UOPSO. - Enviar a bodegas Generales los residuos generados en UOPSO para que se realice con el gestor ambiental las recargas necesarias. 		
Cumplir los requisitos legales y los compromisos de la organización relacionados con la provisión de nuestros servicios, la protección del ambiente y la seguridad y salud del talento humano de la institución y de terceros relacionados con nuestras actividades.	<ul style="list-style-type: none"> - Los compromisos legales relacionados con la provisión de servicios son: IESS, Relaciones Laborales, MIES, Código de trabajo, mismos que la base legal genera derechos y obligaciones que sus partes cumplen. 		
Mejorar continuamente el desempeño del Sistema Integrado de Gestión CASS (Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud)	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar un sistema de Telemetría para medir los niveles de altura de tanques generando en mejores tiempos de intervención de manera sistematizada para 9 tanques de EPMAPS mismo que se los datos se concentra en una base Distrital mismo que existe mejor velocidad de respuesta. - Controlar adecuadamente un aplicativo en la documentación de UOPSO. 		
Fuente: Archivo magnético de la UOPSO.			
Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015

	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	B.1¹/₄	
Registro de funcionamiento de funcionamiento de tanques de distribución UOPSO			
			
Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015

Fuente: Archivo de la UOPSO.

	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	A.20 $\frac{1}{2}$	
CAPACITACIÓN A LA CONTRIBUCIÓN SOBRE LA POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CASS			
CUESTIONARIO DE CONTRIBUCION SOBRE LA POLITICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
SITIO: UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			
FECHA: 14 DE ENERO DE 2015.			
			
COMPROMISOS			
Satisfacer a nuestros clientes atendiendo oportunamente sus requerimientos y asegurando la disponibilidad y el acceso a los servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Dar un trato adecuado al cliente por medio de la atención de turnos de los trabajadores de campo cumpliendo la ejecución de las órdenes de trabajo. - Trabajo en equipo en donde todos generan apoyo para solucionar problemas de trabajo con la finalidad de satisfacer al cliente en el área de mantenimiento. - Atender las órdenes de Trabajo por Métricas que se genera por medio del Dep. de Distribución. 		
Garantizar el bienestar de nuestro talento, a través de la prevención de lesiones y enfermedades ocupacionales gestionando los riesgos significativos de Seguridad y Salud	<ul style="list-style-type: none"> - Utilización de equipos dotados y sacar provecho de estos. - Visitas del Médico ocupacional de la empresa de acuerdo al cronograma establecido para la atención y bienestar de los trabajadores de campo y personal administrativo. - Recibir charlas de la aplicación y usos de los EPIS. 		
Reducir o mitigar los impactos ambientales significativos generados por nuestras actividades y servicios.	<ul style="list-style-type: none"> - Retirar los residuos después de la ejecución del trabajo de mantenimiento. - Aplicar correctamente la clasificación de reciclaje de basura en la UOPSO. - Enviar a bodegas Generales los residuos generados en UOPSO para que se realice con el gestor ambiental las recargas necesarias. 		
Cumplir los requisitos legales y los compromisos de la organización relacionados con la provisión de nuestros servicios, la protección del ambiente y la seguridad y salud del talento humano de la institución y de terceros relacionados con nuestras actividades.	<ul style="list-style-type: none"> - Los compromisos legales relacionados con la provisión de servicios son: IESS, Relaciones Laborales, MIES, Código de trabajo, mismos que la base legal genera derechos y obligaciones que sus partes cumplen. 		
Mejorar continuamente el desempeño del Sistema Integrado de Gestión CASS (Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud)	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar un sistema de Telemetría para medir los niveles de altura de tanques generando en mejores tiempos de intervención de manera sistematizada para 9 tanques de EPMAPS mismo que se los datos se concentra en una base Distrital mismo que existe mejor velocidad de respuesta. - Controlar adecuadamente un aplicativo en la documentación de UOPSO. 		
Fuente: Archivo magnético de la UOPSO.			
Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015

	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	A.20 $\frac{2}{2}$
CAPACITACIÓN A LA CONTRIBUCIÓN DE LOS SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008		
CUESTIONARIO SOBRE LA CONTRIBUCION DE LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001		
SITIO: UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES  FECHA: MIERCOLES 14 DE ENERO DE 2015		
OBJETIVO	INDICADOR	CONTRIBUCION
Mejorar la satisfacción del cliente	Indice de satisfacción neta	Dar un trato adecuado al cliente por medio de la atención de turnos de los trabajadores de campo cumpliendo la ejecución de las órdenes de trabajo
		Trabajo en equipo en donde todos generan apoyo para solucionar problemas de trabajo con la finalidad de satisfacer al cliente en el área de mantenimiento
Mejorar la disponibilidad de los servicios	Nivel de cobertura de Agua potable	Atender las Ordenes de Trabajo por Métricas que se genera por medio del Dep. de Distribución
	Nivel de cobertura de alcantarillado	N/A
	Nivel de calidad del agua	Mantener la Calidad del agua y la coordinación con las diferentes plantas de tratamiento, en caso que no este en el parámetro establecido.
Solucionar reclamos y quejas	Indice de quejas y reclamos resueltos	Trabajo en equipo en donde todos generan apoyo para solucionar problemas de trabajo con la finalidad de satisfacer al cliente en el área de mantenimiento
Mejorar atención al cliente	Nivel de calificaciones positivas en atención	A medida que se generan las ordenes de trabajo en la unidad son atendidas lo mas pronto posible de acuerdo a la demanda que existe en los sectores en la UOPSO, misma que se disminuye resultados negativos en la atención.
Optimizar la operación y mantenimiento infraestructura	Densidad de roturas en redes de agua potable (sin considerar conexiones domiciliarias)	Generando atención rápida y oportuna para optimizar el tiempo de reparación de tubería con la finalidad de brindar un buen servicio de mantenimiento y reducir impactos.
	Cantidad de taponamientos por longitud de redes de alcantarillado (excluye conexiones domiciliarias)	N/A
	Densidad de roturas en redes de alcantarillado (excluye conexiones domiciliarias)	N/A
Fuente: Archivo magnético de la UOPSO.		
Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:
Ing. Henry Pazmiño	Fecha:	14/05/2015
Fecha:	01/05/2015	

	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	A.20 $\frac{1}{2}$	
CAPACITACIÓN A LA CONTRIBUCIÓN SOBRE LA POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CASS			
CUESTIONARIO DE CONTRIBUCIÓN SOBRE LA POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
SITIO: UNIDAD OPERACIONES PARROQUIAS SURORIENTALES			
FECHA: 14 DE ENERO DE 2015.			
			
COMPROMISOS			
Satisfacer a nuestros clientes atendiendo oportunamente sus requerimientos y asegurando la disponibilidad y el acceso a los servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Dar un trato adecuado al cliente por medio de la atención de turnos de los trabajadores de campo cumpliendo la ejecución de las órdenes de trabajo. - Trabajo en equipo en donde todos generan apoyo para solucionar problemas de trabajo con la finalidad de satisfacer al cliente en el área de mantenimiento. - Atender las órdenes de Trabajo por Métricas que se genera por medio del Dep. de Distribución. 		
Garantizar el bienestar de nuestro talento, a través de la prevención de lesiones y enfermedades ocupacionales gestionando los riesgos significativos de Seguridad y Salud	<ul style="list-style-type: none"> - Utilización de equipos dotados y sacar provecho de estos. - Visitas del Médico ocupacional de la empresa de acuerdo al cronograma establecido para la atención y bienestar de los trabajadores de campo y personal administrativo. - Recibir charlas de la aplicación y usos de los EPIS. 		
Reducir o mitigar los impactos ambientales significativos generados por nuestras actividades y servicios.	<ul style="list-style-type: none"> - Retirar los residuos después de la ejecución del trabajo de mantenimiento. - Aplicar correctamente la clasificación de reciclaje de basura en la UOPSO. - Enviar a bodegas Generales los residuos generados en UOPSO para que se realice con el gestor ambiental las recargas necesarias. 		
Cumplir los requisitos legales y los compromisos de la organización relacionados con la provisión de nuestros servicios, la protección del ambiente y la seguridad y salud del talento humano de la institución y de terceros relacionados con nuestras actividades.	<ul style="list-style-type: none"> - Los compromisos legales relacionados con la provisión de servicios son: IESS, Relaciones Laborales, MIES, Código de trabajo, mismos que la base legal genera derechos y obligaciones que sus partes cumplen. 		
Mejorar continuamente el desempeño del Sistema Integrado de Gestión CASS (Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud)	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar un sistema de Telemetría para medir los niveles de altura de tanques generando en mejores tiempos de intervención de manera sistematizada para 9 tanques de EPMAPS mismo que se los datos se concentra en una base Distrital mismo que existe mejor velocidad de respuesta. - Controlar adecuadamente un aplicativo en la documentación de UOPSO. 		
Fuente: Archivo magnético de la UOPSO.			
Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015

	<p>Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes</p>	<p>B.1¹/₄</p>
---	--	-------------------------------------

Registro de funcionamiento de tanques de distribución UOPSO

Informe mensual del funcionamiento de tanques de distribución UOPSO


Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento

Memorando n° EPMAPS-GODA-2015-061

Quito D.M., 03 de marzo de 2015

PARA: Ing. Manuel Encalada N.
JEFE DPTO. DISTRIBUCION

ASUNTO: Reporte control de alturas y cloro residual de los tanques de reserva y distribución.

Para los fines consiguientes anexo el registro del control de alturas de los tanques de reserva y distribución, administrados por la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales correspondientes al mes de febrero de 2015.

Aterramiento,


Ing. Jorge Calderón Armijos
JEFE U.O.P. SURORIENTALES

2015. 03. 4

Ing. Manselvin,
favor revisar.

Cap

Dr. Jovier Torres
Favor me retornar
2015/03/04

Elaborado por:	Elio Pacheco O.
Revisado por:	Mayra Lomas L.
C.C. Archivo	

Dr. Jorge Calderón
de reportes presentados de control
por ser consecutivos y realizados
correctos según.

2015/03/04

ING. KARLOS SALAS:

AJUSADO INFORME

RECIBIDO
2015/03/03
- 3 MAR. 2015



Fuente: Archivo de la UOPSO.

Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015



QUITO
EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE
AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO EPMAPS

Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS
Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes

$B.1 \frac{2}{4}$

Registro de funcionamiento de tanques de distribución UOPSO

Informe mensual del funcionamiento de tanques de distribución UOPSO

2

DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN
DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN
RESUMEN FUNCIONAMIENTO DE TANQUES DE DISTRIBUCIÓN
Código: FHGM-101

UNIDAD OPERATIVA:		CÓDIGO		Año / mes		2015 FEBRERO		Rev. 01	Fecha									
No.	Nómina de tanques	Código	U.L. tipo	H tanque M	H operación propuesta	Deberde m ³ /tan	de-1 tan	de-1 tan	Funcionamiento	Apertura (M)	Cierre (M)	Parque-oper ac. (M)	Macroinfiltración m ³ /no	U.L. L.S.	U.L. H. H. mínima/M	Observaciones	Utilización del tanque %	Operación
1	SEIS DE DICIEMBRE	550201	1.00	2.40	0.50	no		1	1	1.96	2.63	0.65	no		2.40	2.40	17.74	Substituido
2	CACHIPHA	540102	0.00	1.40	0.50	no		1	1	2.20	3.00	0.80	1	19.31	2.89	1.91	13.10	Usa correcta
3	EL CHORRO	550106	0.00	3.00	0.50	no		no	no			0.00	no		3.00	3.00	1.52	Substituido
4	LA FLORESTA	550204	1.20	4.00	1.00	no		1	1	2.10	3.50	0.40	1	91.68	3.50	3.10		CONFIRMI SE LL TANQUE DISPONE DE VALVULA DE ALTITUD
5	LA GRANJA	550203	1.00	2.40	0.50	no		1	1	1.20	2.75	0.05	no		2.43	1.95	20.67	Usa correcta
6	MIRANDA	540104	0.00	1.50	0.50	no		no	no			0.00	1	4.88	1.07	0.37	90.00	Usa correcta
7	NIUEVOS HORIZONTES	500305	1.00	3.15	0.50	no		1	1	1.60	2.80	1.20	1	25.40	3.20	1.20		DENHORDE 1 DIA
8	ONTANEDA	540108	0.00	4.10	1.00	no		no	no			0.00	1	6.72	2.20	2.20	26.13	Usa correcta
9	PAREDES	540105	0.00	3.65	0.50	no		1	1	1.75	2.55	0.80	1	28.04	3.50	3.20	5.68	Substituido
10	PROVIDENCIA	540101	0.00	3.65	0.50	no		1	1	2.20	3.10	0.90	1	36.97	3.24	1.99	41.27	Usa correcta
11	RELICARIO	540107	0.00	2.85	0.50	no		1	1	1.70	3.30	1.60	1	19.99	3.11	1.70	42.80	Usa correcta
12	SAN FRANCISCO	550107	0.00	2.85	0.50	no		1	1	1.98	2.98	0.00	no		1.75	1.00	11.91	Usa correcta
13	SAN ISIDRO	550108	0.00	2.70	0.50	no		no	no			0.00	no		2.00	0.50	68.78	Usa correcta
14	SAN JUAN ALTO	1.00	2.85	1.00	no		1	1	1.60	2.85	0.95	1	2.87	3.60	1.60	43.55	Usa correcta	
15	SAN JUAN BAJO	1.00	4.75	1.00	no		1	1	4.58	4.65	0.07	1	110.66	4.40	1.65	70.65	Usa correcta	
16	SAN JUAN DE LOS CHILLOS	550202	0.00	2.75	0.50	no		no	no			0.00	no		2.50	1.00	66.87	Usa correcta
17	SAN JUAN LOMA	550205	0.00	4.00	1.00	no		1	1	3.76	3.36	0.40	no		3.60	3.32	9.13	Substituido
18	SAN JUAN MEDIO	500202	0.00	4.00	1.00	no		1	1	1.00	2.50	0.60	no		2.20	2.20	11.28	Usa correcta
19	SANTA MONICA	540106	1.00	4.85	1.00	no		1	1	3.10	3.71	0.61	1	10.85	3.20	3.10	20.00	Usa correcta
20	SIGUALOMA	540110	0.00	2.40	0.50	no		1	1	1.50	2.60	1.10	no		2.58	1.74	35.52	Usa correcta
21	ANDALUZ T-14	540106	1.00	4.85	1.00	no		1	1	3.80	4.60	0.80	1	59.14	4.12	1.65	64.15	Usa correcta
22	ANDALUZ T-15	540107	1.00	4.85	1.00	no		1	1	3.80	4.60	0.80	1	83.14	3.76	1.50	54.44	Usa correcta
23	TRES CRUCES	540103	0.00	2.00	0.50	no		no	no			0.00	no		1.20	0.55	43.23	Usa correcta
24	VIRGEN DE LOURDES	550206	0.70	2.15	0.50	no		no	no			0.00	no		2.00	0.60	84.85	Usa correcta
Fuente: Censo de aplicación																		
Para aplicación de altura operación propuesta																		
Para altura operación propuesta										H tanque		M						
Altura tanque (m) (1)										= a 4		0.50						
Altura tanque (m) (2)										= a 4		1.00						
Utilización del tanque										no		sí						
Si el % de utilización del tanque										= 30%		substituido						
Si el % de utilización del tanque										= 30%		ok						

GODI		RESUMEN	
Para aplicación de altura operación propuesta	H tanque	M	tanques substituidos
Para altura operación propuesta	H tanque	M	tanques con deberde
Altura tanque (m) (1)	= a 4	0.50	tanques
Altura tanque (m) (2)	= a 4	1.00	macroinfiltraciones (m) (3)
Utilización del tanque	no	sí	utilización de altura
Si el % de utilización del tanque	= 30%	substituido	
Si el % de utilización del tanque	= 30%	ok	

Observaciones Generales: 1.- NO SE REGISTRA LAS ACCIONES DE CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO EN VALVULAS DE ALTITUD Y SISTEMAS DE LECTURA DE NIVELES (SOLICITADO DESDE DIC 2014)

PREPARO:  ING. JAVIER ANASCO D.

REVISO:  ING. MARIO MANOSALVAS R.

Fuente: Archivo de la UOPSO.

Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015



QUITO
EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE
AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO EPMAPS

Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS

Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes

$B.1 \frac{3}{4}$

Registro de funcionamiento de tanques de distribución UOPSO

21

GERENCIA DE OPERACIONES
SUBGERENCIA DE AGUA POTABLE - DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCION
"REGISTRO DE FUNCIONAMIENTO DE TANQUES DE DISTRIBUCION"
CODIGO: FHGM-93
HORARIO MATUTINO (Mañana)

TANQUE: ANDALUZ T-14 Altura de desborda: 4.85 mts.

Caudal promedio: 43.20 l/s Válvula de altura: SI NO

59 14-

Nivel de apertura: 3.80 mts.

Nivel de cierre: 4.80 mts.

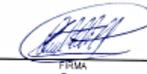
DIA	HORA	LECTURA MACROMEDIDOR (m3)	ALTURA (mts)	CLORO RESIDUAL		VALVULAS DESBORDO		TIEMPO (Horas)	OBSERVACIONES DIARIAS
				Entrada	Salida	FUNCIONA SI NO	EXISTE SI NO		
1	7:25	01231497	3.22	1.0	1.0	✓	✓	✓	3/4
2	7:40	01231057	3.50	1.0	1.0	✓	✓	✓	3/4
3	8:05	01242126	4.12	1.0	1.0	✓	✓	✓	3/4
4	7:31	01247534	4.03	1.0	1.0	✓	✓	✓	3/4
5	7:40	01253023	3.82	1.0	1.0	✓	✓	✓	3/4
6	7:40	01258464	2.91	1.0	1.0	✓	✓	✓	3/4
7	8:18	01263654	2.91	1.0	1.0	✓	✓	✓	3/4
8	7:15	01269525	3.42	1.0	1.0	✓	✓	✓	3/4
9	7:40	01273448	3.22	1.0	1.0	✓	✓	✓	3/4
10	7:50	01278561	3.49	1.0	1.0	✓	✓	✓	3/4
11	7:28	01283864	3.43	1.0	1.0	✓	✓	✓	3/4
12	7:29	01289193	3.35	1.0	1.0	✓	✓	✓	3/4
13	7:15	01294534	4.03	1.0	1.0	✓	✓	✓	3/4
14	8:00	01300101	2.42	1.0	1.0	✓	✓	✓	3/4
15	7:10	01305243	2.14	1.0	1.0	✓	✓	✓	5/4
16	8:00	01310316	2.70	1.0	1.0	✓	✓	✓	3/4
17	8:12	01315636	2.00	1.0	1.0	✓	✓	✓	3/4
18	7:35	01321095	3.22	1.0	1.0	✓	✓	✓	3/4
19	7:36	01326598	2.34	1.0	1.0	✓	✓	✓	3/4
20	7:55	01331280	2.65	1.0	1.0	✓	✓	✓	3/4
21	7:45	01337207	2.89	1.0	1.0	✓	✓	✓	3/4
22	8:00	01342626	2.92	1.0	1.0	✓	✓	✓	3/4
23	7:15	01348469	2.72	1.0	1.0	✓	✓	✓	3/4
24	7:53	01353322	2.41	1.0	1.0	✓	✓	✓	3/4
25	7:52	01358318	0.73	1.0	1.0	✓	✓	✓	Nivel en vacuacion
26	7:40	01363823	3.60	1.0	1.0	✓	✓	✓	3/4
27	7:36	01368229	3.47	1.0	1.0	✓	✓	✓	3/4
28	7:33	01374577	4.11	1.0	1.0	✓	✓	✓	3/4
29									
30									
31									

ACCIONES DE CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO:

- 1.- Limpieza semanal de los filtros de las válvulas de control
- 2.- Revisión y mantenimiento mensual de los sistemas de lectura de nivel del tanque

CARLOS CHIPANTASI
Nombre: Operador de tanques y redes

02-03-2015
Fecha


FIRMA

OSWALDO ALVAREZ
Nombre: Responsable de la Unidad Operativa

02-03-2015
Fecha


FIRMA

Fuente: Archivo de la UOPSO.

Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015

	Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes	C.1 ¹ / ₃
---	--	---------------------------------

Registros para la operación de la líneas de transmisión e impulsión de agua potable

ORDEN DE TRABAJO

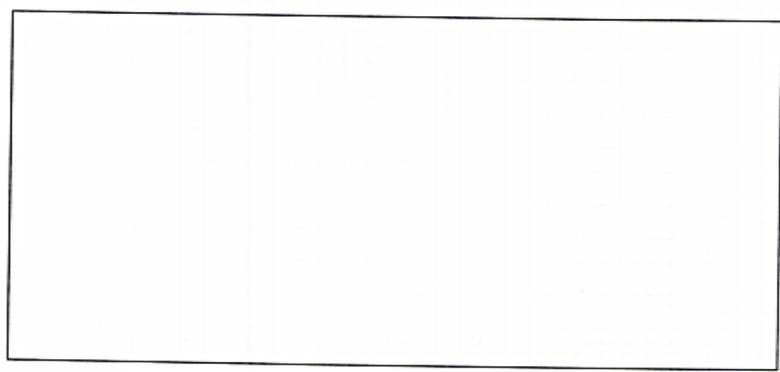
EMPRESA METROPOLITANA DE ALCANTARILLADO Y AGUA POTABLE - QUITO

ORDEN DE TRABAJO

DISTRITO 4. CONOCOTO OPER. Y MANT Número: _____

Sec. Impresión: 1503758409.

FECHA DE SOLICITUD:	FECHA DE PROGRAMACION:					
IDENTIFICACION DE LA ORDEN						
NOMBRE: <i>Línea 708 Paucabajas</i>	CUENTA:					
DIRECCION: <i>AL RD PAUCABAJAS</i>	TELEFONO:					
INTERSECCION:	SERVICIO: <i>N. RUC</i>					
OBSERVACION:	ATENDIENTE:					
NUM.MEDIDOR:	MEDIDOR:					
DEUDA:	MES DEUDA:					
CICLO:	SECTOR:	RUTA:	MNZ:	SEC:	PISO:	DEPT:
SERVICIO SOLICITADO:			CUADRILLA ASIGNADA:			
Código: <i>457</i>			Código: _____			
Desc: <i>MANTENIMIENTO + REPARACION DE LINEAS DE TRANSMISION</i>			Desc: _____			



SERVICIO REALIZADO: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>				
CODIGO: <input type="text" value="457"/>	FECHA: <input type="text" value="9/3/2015"/>	HORA INICIAL: <input type="text" value="9:38"/>	HORA FINAL: <input type="text" value="14:50"/>	CUADRILLA: <input type="text" value="364"/>

DATOS DE LA CONEXION		DATOS DEL MEDIDOR	
ESTADO	USOS	NUMERO	
1=EN SERV	1=DOMEST		
2=SIN SERV	2=COMERC	MARCA	
3=TAPON	3=INDUST	DIAMETRO	
4=CORTAD	4=OFIC	CAPACIDAD	
CONS.ESTIM.		ESTADO	
		1 Func	2 Dan.
Nro dep.	Nro Piso	Nro Pers.	

INFORME: *Revisión visual y mantenimiento de la línea de transmisión (cables de cobre y alambres).*

HFLORES 14:51:46 05/02/2013

Fuente: Archivo de la UOPSO.

Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015

 <p>QUITO EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO EPMAPS</p>	<p>Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Valle de los Chillos – Calle San Juan de Dios y Los Cisnes</p>	<p style="color: red; font-size: 24px; font-weight: bold;">C.1³/₃</p>
--	--	---

Registros para la operación de la líneas de transmisión e impulsión de agua potable

FORMULARIO DE INSPECCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LÍNEAS DE TRANSMISIÓN

Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento ISO 9001	DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN INSPECCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LÍNEAS DE TRANSMISIÓN CODIGO: FHGM-91	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">REV.</td> <td style="width: 50%;">1</td> </tr> <tr> <td>FECHA</td> <td>ENERO</td> </tr> </table>	REV.	1	FECHA	ENERO
REV.	1					
FECHA	ENERO					

Fecha: 9-03-2015 Elaborado por: John Lomas Firma: [Firma]

Línea de transmisión: Parquí - Providencia

Inspección Mantenimiento

<p>Válvulas:</p> <p>A) Aire:</p> <p>1 Val. de 4" VAREX - con Val. de anclaje - 2 x 1,5 x 1,9 ✓</p> <p>2 Val. de 5" VAREX - con val. de anclaje 1 Val. Anclaje de 1" 2 x 1,50 x 1,95 ✓</p> <p>3 Val. de 8" VAREX - con val. de anclaje 1 Val. Anclaje de 1" 2 x 1,50 x 2,28 ✓</p> <p>4 Val. de 6" VAREX - con val. de anclaje 1 Val. Anclaje de 1" 2 x 1,5 x 1,98 ✓</p> <p>5 Val. de 6" VAREX con val. de anclaje de 1" Val. Anclaje de 1" 2 x 1,5 x 1,98 ✓</p> <p>6 Val. de 8" VAREX con val. de anclaje de 1" Val. Anclaje de 1" 2 x 1,5 x 1,50 ✓</p> <p>7 Val. de 8" VAREX con " " " " " " Val. Anclaje de 1" 2 x 1,5 x 2,10 ✓</p> <p>B) Desagüe:</p> <p>1 2 Val. Comp 6" fundec exterior ligero 2,30 x 1,60 x 1,98 con val. anclaje 2" ✓</p> <p>2 Val. R.P. SINGO 6" con chapa receptor e 1/2" 2,35 x 1,55 x 2 ✓</p> <p>3 2 Val. comp 6" fundec exterior ligero 2,30 x 1,60 x 2,3 ✓</p> <p>4 2 Val. comp 6" fundec exterior ligero 2,30 x 1,60 x 2,35 ✓</p> <p>5 2 Val. comp 6" fundec exterior ligero 1,90 x 1,20 x 2,30 ✓</p> <p>6 2 Val. comp 6" fundec exterior ligero 1,90 x 1,10 x 2,18 ✓</p> <p>C) De control:</p> <p>1 Val. de control 22"</p> <p>2 Val. de control 22" K3B con man 2 x 1,50 x 1,25 ✓</p> <p>3 Val. de</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>D) Tubería:</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>Observaciones:</p> <p>A) 2) Juego agua por el empaque con poco y por falta por la conexión, rotar la pulgada de 1/4"</p> <p>5) Potencia rota de la V. 7.</p>

Revisado por: _____ Firma: _____

Fuente: Archivo de la UOPSO.

Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño
Fecha:	14/05/2015	Fecha:	01/05/2015

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		H.1 $\frac{1}{3}$
<u>HALLAZGO Y OPORTUNIDAD DE MEJORA</u>				
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte		Componente auditado: SGC		
HALLAZGOS N° 1				
Fecha:	27/05/2015			
Condición	Se encuentran establecidos en el manual de calidad de la EPMAPS existe las procedimientos para el control de la documentación PHGI- 423/445, sin embargo la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales no tiene conocimiento del procedimiento. No se cumple la etapa de ACTUAR del ciclo de Deming			
	Conformidad:		No conformidad:	
		Ma:		Me: X
Criterio: Norma ISO 9001:2008 4.2 Requisitos de la documentación 4.2.1 Generalidades La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir: a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad, b) un manual de la calidad, c) los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional, d) los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos. NOTA 1 Cuando aparece el término “procedimiento documentado” dentro de esta Norma Internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. Un requisito relativo a un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento. NOTA 2 La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a: a) el tamaño de la organización y el tipo de actividades, b) la complejidad de los procesos y sus interacciones, y c) la competencia del personal.				
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Mayra Lomas		Ing. Sandra Galarza.		Ing. Henry Pazmiño.
Fecha: 27/05/2015		Fecha: 02/06/2015		Fecha: 02/06/2015

	AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		H.1 $\frac{2}{3}$
<u>HALLAZGO Y OPORTUNIDAD DE MEJORA</u>			
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte	Componente auditado: SGC		
HALLAZGOS N° 1			
<p>Criterio:</p> <p>4.2.3 Control de los documentos Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4. Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión, b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente, c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos, d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso, e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables, f) asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución, y g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón. <p>5.5.3 Comunicación interna La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p>			
<p>Conclusión: La EPMAPS establece SGC pero no se implementa en su totalidad, ya que existen procesos en el manual de calidad de la EPMAPS que no se encuentran documentados ni aplicados en la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales. La empresa cumple con la etapa de planear, hacer y verificar al establecer los procedimientos documentados tal como menciona la norma y se describe en el manual de calidad; al actuar con los procedimientos todos u otros se implementan de forma parcial, por lo que las fase de actuar no se están cumpliendo en todo el SGC.</p>			
Elaborado por: Mayra Lomas	Revisado por: Ing. Sandra Galarza.	Aprobado por: Ing. Henry Pazmiño.	
Fecha: 27/05/2015	Fecha: 01/06/2015	Fecha: 01/06/2015	

	AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		H.1 $\frac{3}{3}$
<u>HALLAZGO Y OPORTUNIDAD DE MEJORA</u>			
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte	Componente auditado: SGC		
HALLAZGOS N° 1			
Acciones Correctivas:			
<p>El Jefe de la unidad con la colaboración de los funcionarios del Departamento de Procesos y Calidad y la Gerencia de planificación y desarrollo, serán responsables de realizar las siguientes acciones correctivas a la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.</p>			
<p>SAC #1 Implementar los procedimientos documentados en la unidad con la finalidad que el personal que ejerza actividades tenga conocimiento y desempeñen los lineamientos que requiere los SGC, y hacer frente a nuevas responsabilidades para su cumplimiento.</p>			
<p>SAC #2. Mejorar la comunicación entre la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales acerca de los procedimientos e instructivos que son de requerimiento para el funcionamiento de la Unidad Parroquias Surorientales, ya que se encuentran realizados los procedimientos o instructivos cumpliendo con el ciclo de Deming Planificar, Hacer, Verificar, y falta el refuerzo ACTUAR, se considera la magnitud de la EPMAPS, por lo que es importante generar mayor fuentes de comunicación.</p>			
Seguimiento:			
<p>La Gerencia de Planificación y Desarrollo controlará se dé cumplimiento a la SAC #1 y SAC #2 en el transcurso de dos meses a partir de la entrega del informe de auditoría.</p>			
Elaborado por: Mayra Lomas.	Revisado por: Ing. Sandra Galarza.	Aprobado por: Ing. Henry Pazmiño.	
Fecha: 27/05/2015	Fecha: 02/06/2015	Fecha: 02/06/2015	

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		H.2 $\frac{1}{3}$
<u>HALLAZGO Y OPORTUNIDAD DE MEJORA</u>				
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte			Componente auditado: SGC	
HALLAZGOS N° 2				
Fecha:	27/05/2015			
Condición	Se encuentran establecidos en el manual de calidad de la EPMAPS existe las procedimientos para el control de registros y listado maestro de registros P-HGI-424/454/453, sin embargo la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales maneja registros pero no tiene conocimiento del procedimiento. No se cumple la etapa de ACTUAR del ciclo de Deming			
	Conformidad:	No conformidad: Ma: Me: X		
Criterio: Norma ISO 9001:2008 4.2 Requisitos de la documentación 4.2.1 Generalidades La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir: a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad, b) un manual de la calidad, c) los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional, d) los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos. NOTA 1 Cuando aparece el término “procedimiento documentado” dentro de esta Norma Internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. Un requisito relativo a un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento. NOTA 2 La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a: a) el tamaño de la organización y el tipo de actividades, b) la complejidad de los procesos y sus interacciones, y c) la competencia del personal.				
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		
Mayra Lomas	Ing. Sandra Galarza.	Ing. Henry Pazmiño.		
Fecha: 27/05/2015	Fecha: 02/06/2015	Fecha: 02/06/2015		

	AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		H.2 $\frac{2}{3}$
<u>HALLAZGO Y OPORTUNIDAD DE MEJORA</u>			
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS	Componente auditado: SGC		
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte			
HALLAZGOS N° 2			
Criterio:			
4.2.4 Control de los registros			
<p>Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.</p>			
<p>La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.</p>			
<p>Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.</p>			
5.5.3 Comunicación interna			
<p>La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.</p>			
Conclusión:			
<p>La EPMAPS establece SGC pero no se implementa en su totalidad, ya que existen procesos en el manual de calidad de la EPMAPS que no se encuentran documentados ni aplicados en la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.</p>			
<p>La empresa cumple con la etapa de planear, hacer y verificar al establecer los procedimientos documentados tal como menciona la norma y se describe en el manual de calidad; al actuar con los procedimientos todos u otros se implementan de forma parcial, por lo que las fase del ciclo de Deming actuar no se están cumpliendo en todo el SGC de la empresa.</p>			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Mayra Lomas	Ing. Sandra Galarza.	Ing. Henry Pazmiño.	
Fecha: 27/05/2015	Fecha: 01/06/2015	Fecha: 01/06/2015	

	AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		H.2 $\frac{3}{3}$
<u>HALLAZGO Y OPORTUNIDAD DE MEJORA</u>			
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte	Componente auditado: SGC		
HALLAZGOS N° 2			
Acciones Correctivas: <p>El Jefe de la unidad con la colaboración de los funcionarios del Departamento de Procesos y Calidad y la Gerencia de planificación y desarrollo, serán responsables de realizar las siguientes acciones correctivas a la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.</p> <p>SAC #1 Implementar los procedimientos documentados que asegure el control de registros en la unidad con la finalidad que el personal que ejerza actividades tenga conocimiento y desempeñen los lineamientos que requiere los SGC, y hacer frente a nuevas responsabilidades para su cumplimiento.</p> <p>SAC #2. Mejorar la comunicación entre la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales acerca de los procedimientos e instructivos que son de requerimiento para el funcionamiento de la Unidad Parroquias Surorientales, ya que se encuentran realizados los procedimientos o instructivos cumpliendo con el ciclo de Deming Planificar, Hacer, Verificar, y falta el refuerzo ACTUAR, se considera la magnitud de la EPMAPS, por lo que es importante generar mayor fuentes de comunicación.</p>			
Seguimiento: <p>La Gerencia de Planificación y Desarrollo controlará se dé cumplimiento a la SAC #1 y SAC #2 en el transcurso de dos meses a partir de la entrega del informe de auditoría.</p>			
Elaborado por: Mayra Lomas.	Revisado por: Ing. Sandra Galarza.	Aprobado por: Ing. Henry Pazmiño.	
Fecha: 27/05/2015	Fecha: 02/06/2015	Fecha: 02/06/2015	

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		H.3 $\frac{1}{2}$
<u>HALLAZGO Y OPORTUNIDAD DE MEJORA</u>				
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte			Componente auditado: SGC	
HALLAZGOS N° 3				
Fecha:	27/05/2015			
Condición	El Jefe de la Unidad cumple con el SGC de la unidad, pero no existe planificación de revisiones al SGC, ni registros o resultados que demuestren que se han realizado revisiones para asegurar su convivencia, adecuación y eficiencia continua, por parte de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales, ya que la EPMAPS realiza esta sección por medio del Departamento de Procesos y Calidad y la Gerencia de planificación y desarrollo.			
	Conformidad:	No conformidad: Ma: Me: X		
Criterio: Norma ISO 9001:2008 5.6 Revisión por la dirección 5.6.1 Generalidades La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad. Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección (véase 4.2.4). 5.6.3 Resultados de la revisión Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con: a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos, b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y c) las necesidades de recursos.				
Elaborado por: Mayra Lomas	Revisado por: Ing. Sandra Galarza.	Aprobado por: Ing. Henry Pazmiño.		
Fecha: 27/05/2015	Fecha: 02/06/2015	Fecha: 02/06/2015		

	AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	H.3 $\frac{2}{2}$
<u>HALLAZGO Y OPORTUNIDAD DE MEJORA</u>		
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte	Componente auditado: SGC	
HALLAZGOS N° 3		
<p>Conclusión:</p> <p>En la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales no existe evidencia de la planificación para las revisiones del SGC</p> <p>Es por esto que se ha determinado una No Conformidad Menor por incumplir como un literal 5.6.1, ya que existe implementada en la EPMAPS con la distinción de los Departamentos asignados para la gestión de la calidad, sin embargo la unidad no cuenta con la convivencia, adecuación y eficiencia continua para asegurar los sistemas de gestión la calidad.</p> <p>Acciones Correctivas:</p> <p>El Jefe de la unidad con la colaboración de los funcionarios del Departamento de Procesos y Calidad y la Gerencia de planificación y desarrollo, serán responsables de realizar las siguientes acciones correctivas a la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.</p> <p>SAC #1. Establecer anualmente, a intervalos de tiempo planificados, las revisiones por parte de la gerencia.</p> <p>SAC #2. Documentar los resultados de las revisiones y utilizar documentos como información de entrada para futuras revisiones de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.</p> <p>SAC #3. Implementar una mejor comunicación para la revisión en los sistemas de gestión de la calidad entre el Jefe de la Unidad, y el Departamento de Procesos y Calidad con la finalidad de generar la mejora continua en los procesos de la Unidad Operaciones Surorientales.</p> <p>Seguimiento:</p> <p>La Gerencia de Planificación y Desarrollo controlará se dé cumplimiento a la SAC #1, SAC #2 y SAC #3, en el transcurso de seis meses a partir de la entrega del informe de auditoría.</p>		
Elaborado por: Mayra Lomas	Revisado por: Ing. Sandra Galarza.	Aprobado por: Ing. Henry Pazmiño.
Fecha: 27/05/2015	Fecha: 01/06/2015	Fecha: 01/06/2015

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		H.4 $\frac{1}{2}$
<u>HALLAZGO Y OPORTUNIDAD DE MEJORA</u>				
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte			Componente auditado: SGC	
HALLAZGOS N° 4				
Fecha:	27/05/2015			
Condición	La dirección de la EPMAPS ha definido cuál será la información de entrada a considerar para sus revisiones al SGC, por medio de los departamentos de Procesos y Calidad, y el Dep. de Planificación y Desarrollo, siendo así que la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales no tiene conocimiento de la información de entrada que se maneja, la unidad únicamente tiene información documentadas acerca del procedimiento para la gestión de acciones correctivas y preventivas PHAS-03-852/853/453.			
	Conformidad:	No conformidad: Ma: Me: X		
Criterio: Norma ISO 9001:2008 5.6 Revisión por la dirección 5.6.2 Información de entrada para la revisión La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir: a) los resultados de auditorías, b) la retroalimentación del cliente, c) el desempeño de los procesos y la conformidad del producto, d) el estado de las acciones correctivas y preventivas, e) las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, f) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y g) las recomendaciones para la mejora. 5.6.3 Resultados de la revisión Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con: a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos, b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y c) las necesidades de recursos.				
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		
Mayra Lomas	Ing. Sandra Galarza.	Ing. Henry Pazmiño.		
Fecha: 27/05/2015	Fecha: 02/06/2015	Fecha: 02/06/2015		

	AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		H.4 $\frac{2}{2}$
<u>HALLAZGO Y OPORTUNIDAD DE MEJORA</u>			
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS	Componente auditado: SGC		
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte			
HALLAZGOS N° 4			
Conclusión:			
<p>En la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales no se ha identificado información de entrada, tales como resultados de auditoría, retroalimentación del cliente, las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, recomendaciones para la mejora.</p>			
<p>En la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales no existe evidencia de la planificación de las revisiones del SGC, además no se ha definido la información de entrada, siendo así requisito para reconocimientos de necesidades y efectuar una retroalimentación en los SGC.</p>			
Acciones Correctivas:			
<p>El Jefe de la unidad con la colaboración de los funcionarios del Departamento de Procesos y Calidad y la Gerencia de planificación y desarrollo, serán responsables de realizar las siguientes acciones correctivas a la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.</p>			
<p>SAC #1 Definir la información de entrada tomada en cuenta para las revisiones gerenciales y la información que se vincule con la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales, en concordancia con la norma ISO 9001:2008.</p>			
<p>SAC #2. Comunicar los resultados de las revisiones y utilizar documentos como información de entrada para futuras revisiones de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.</p>			
Seguimiento:			
<p>La Gerencia de Planificación y Desarrollo controlará se dé cumplimiento a la SAC #1 y SAC #2 en el transcurso de dos meses a partir de la entrega del informe de auditoría.</p>			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Mayra Lomas	Ing. Sandra Galarza.	Ing. Henry Pazmiño.	
Fecha: 27/05/2015	Fecha: 01/06/2015	Fecha: 01/06/2015	

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		H.5 $\frac{1}{3}$
<u>HALLAZGO Y OPORTUNIDAD DE MEJORA</u>				
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte			Componente auditado: SGC	
HALLAZGOS N° 5				
Fecha:	27/05/2015			
Condición	La EPMAPS genera auditorías internas según el procedimiento P-822/455/454 “ Procedimiento para auditorías Internas del Sistema Integrado CASS y programa de auditoría ”, con la finalidad de lograr el mejoramiento continuo, y mitigar riesgos en la organización, sin embargo la Unidad Operaciones Parroquias no cuenta con un procedimiento documentado donde defina los requisitos de una planificación para la futura realización de una auditoría interna y no cuenta con registros entregados por la EPMAPS para informar y tener conocimiento de los resultados, aun así la unidad cuenta con el procedimiento para la gestión de acciones correctivas y/o preventivas, de acuerdo a los requerimientos de la alta dirección lo solicite			
	Conformidad:	No conformidad: Ma: X Me:		
Criterio: Norma ISO 9001:2008 8.2.2 Auditoría interna La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad: a) Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.				
Elaborado por: Mayra Lomas	Revisado por: Ing. Sandra Galarza.	Aprobado por: Ing. Henry Pazmiño.		
Fecha: 27/05/2015	Fecha: 02/06/2015	Fecha: 02/06/2015		

	AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		H.5 $\frac{2}{3}$
<u>HALLAZGO Y OPORTUNIDAD DE MEJORA</u>			
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS	Componente auditado: SGC		
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte			
HALLAZGOS N° 5			
<p>Criterio:</p> <p>Norma ISO 9001:2008</p> <p>8.2.2 Auditoría interna</p> <p>Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados (véase 4.2.4 Control de registros). La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase 8.5.2 Acciones correctivas).</p>			
<p>Conclusión:</p> <p>No está definido un procedimiento documentado para llevar a cabo revisiones de Auditoría Interna dentro de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales de distribución de la EPMAPS, tampoco existe un manejo de la planificación del programa de auditorías enviado desde la EPMAPS previo a un programa de auditoría como señala el procedimiento para Auditorías Internas del Sistema de gestión CASS P-822/455/454.</p>			
<p>Acciones Correctivas:</p> <p>El Jefe de la unidad con la colaboración de los funcionarios del Departamento de Procesos y Calidad y la Gerencia de planificación y desarrollo, serán responsables de realizar las siguientes acciones correctivas a la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.</p> <p>SAC #1 Establecer un procedimiento documentado, frecuencia y la metodología para llevar a cabo auditorías internas en la Unidad Operaciones Surorientales.</p>			
Elaborado por: Mayra Lomas	Revisado por: Ing. Sandra Galarza.	Aprobado por: Ing. Henry Pazmiño.	
Fecha: 27/05/2015	Fecha: 02/06/2015	Fecha: 02/06/2015	

	AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	H.5 $\frac{3}{3}$
<u>HALLAZGO Y OPORTUNIDAD DE MEJORA</u>		
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte	Componente auditado: SGC	
HALLAZGOS N° 5		
Acciones Correctivas: SAC #2. Generar una mejor comunicación para definir responsabilidades, planificar y ejecutarse por medio del departamento de auditoría de la EPMAPS la auditoría en la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales y documentar los resultados, para en el caso de existir inconformidades realizar un mejoramiento continuo en la UOPSO.		
Seguimiento: La Gerencia de Planificación y Desarrollo controlará se dé cumplimiento a la SAC #1 y SAC #2 en el transcurso de tres meses a partir de la entrega del informe de auditoría.		
Elaborado por: Mayra Lomas	Revisado por: Ing. Sandra Galarza.	Aprobado por: Ing. Henry Pazmiño.
Fecha: 27/05/2015	Fecha: 01/06/2015	Fecha: 01/06/2015

			AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			H.6 $\frac{1}{2}$		
<u>HALLAZGO Y OPORTUNIDAD DE MEJORA</u>								
Empresa Auditada: Unidad Operaciones				Componente auditado: SGC				
Parroquias Surorientales – EPMAPS								
Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte								
HALLAZGOS N° 6								
Fecha:		27/05/2015						
Condición		En la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales existen reportes mensuales para mantener datos acerca del giro de la UOPSO, pero no cuenta con indicadores que definan frecuencias de medición, ni responsable de medirlo, y su mejora continua, por lo tanto no se emprenden acciones correctivas cuando es el caso.						
		Conformidad:			No conformidad:			
					Ma: X		Me:	
Criterio:								
Norma ISO 9001:2008								
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos								
La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.								
8.5.1 Mejora continua								
La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.								
Conclusión:								
La organización no realiza un análisis de medición y mejora de los indicadores disponibles para los instructivos de trabajo de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales,								
Elaborado por:			Revisado por:			Aprobado por:		
Mayra Lomas			Ing. Sandra Galarza.			Ing. Henry Pazmiño.		
Fecha: 27/05/2015			Fecha: 02/06/2015			Fecha: 02/06/2015		

	AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		H.6 $\frac{2}{2}$
<u>HALLAZGO Y OPORTUNIDAD DE MEJORA</u>			
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS Tipo de Auditoría: Interna, de primera parte	Componente auditado: SGC		
HALLAZGOS N° 6			
Acciones Correctivas:			
<p>El Jefe de la unidad con la colaboración de los funcionarios del Departamento de Procesos y Calidad y la Gerencia de planificación y desarrollo, serán responsables de realizar las siguientes acciones correctivas a la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.</p>			
<p>SAC #1. Definir los responsables de aplicar los distintos indicadores a las instrucciones de trabajo de la UOPSO, su frecuencia de medición, establecer criterios de alerta con la finalidad que permita una actuación oportuna.</p>			
<p>El grado de seguimiento o medición apropiado de estos indicadores, dependerá de su impacto sobre la conformidad con los requisitos del producto, y sobre la eficiencia de los sistemas de gestión de calidad.</p>			
Seguimiento:			
<p>La Gerencia de Planificación y Desarrollo controlará se dé cumplimiento a la SAC #1 en el transcurso de un mes a partir de la entrega del informe de auditoría.</p>			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Mayra Lomas	Ing. Sandra Galarza.	Ing. Henry Pazmiño.	
Fecha: 27/05/2015	Fecha: 01/06/2015	Fecha: 01/06/2015	

		AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		PR $\frac{1}{1}$
Empresa Auditada: Unidad de Operaciones Parroquias Surorientales – EPMAPS.		Componente auditado: SGC		
Tipo de auditoría: Interna, de primera parte		Fecha: 29/05/2015		
NARRATIVA DE LA REUNIÓN DE CIERRE				
<p>Componente Auditado: Sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Responsable del Sistema auditado en la empresa: Ing. Jorge Córdova – Jefe de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales de distribución de la EPMAPS.</p> <p>Responsable del Sistema auditado en el equipo: Mayra Lomas, líder del equipo auditor</p> <p>Fecha: 29/05/2015</p> <p>Hora: 11:00 am hasta 1:00 pm</p> <p>La reunión de cierre estuvo presente los siguientes responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responsable del Sistema auditado en la empresa: Ing. Jorge Córdova – Jefe de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales de distribución de la EPMAPS. - Responsable del Sistema auditado en el equipo: Mayra Lomas, líder del equipo auditor <p>Inicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se realizó exposición de los hallazgos, conclusiones, y sus posibles acciones correctivas propuestas. - La auditoría y sus objetivos se han cumplido tal como la el proyecto propuesto. <p>Al realizar el examen de auditoría interna, se determinó las principales debilidades.</p> <p>Existe la implementación de los SGC en la EPMAPS de manera correcta y con actividades abiertas a una mejora continua en sus acciones de modo corporativo, más nos existe en su totalidad el ciclo de Deming: ACTUAR en el SGC en la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales, ya que el personal no conoce los requisitos que se debe cumplir en un SGC, por lo que esta implementado la Norma ISO 9001:2008 en un 89%, además de existir un declive en la comunicación interna, planificación, auditoría interna, y acciones de medición y seguimiento del producto; como Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento se debe tomar acciones, ya que la unidad es un elemento operativo importante en el giro del negocio para el funcionamiento y distribución de agua potable, siendo así que la eficiencia del SGC mejoraría con la aplicación de la fase de ACTUAR y RETROALIMENTAR a la Unidad Operaciones Surorientales para un mejor desempeño en acciones administrativas.</p> <p>Queda comunicado las observaciones de la Unidad de Operaciones Parroquias Surorientales por lo que se procedió a la estructuración del informe final de auditoría para su entrega el 03 de e junio de 2015, acorde al convenio al Departamento de Gestión de Desarrollo.</p>				
<p>_____</p> <p>Ing. Jorge Córdova. A.</p> <p>JEFE DE LA UNIDA OPERACIONES</p> <p>PARROQUIAS SURORIENTALES</p>		<p>_____</p> <p>Mayra Lomas. P</p> <p>LÍDER EQUIPO AUDITOR</p>		
Elaborado por:	Mayra Lomas.	Revisado y aprobado por:	Ing. Henry Pazmiño	
Fecha:	12/05/15	Fecha:	22/05/2015	

 AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
<u>INFORME DE AUDITORÍA</u>	
Empresa Auditada: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales- EPMAPS. Tipo de Auditoría: Interna de primera etapa	Localización de la auditoría: Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.
Sistema auditado: SGC Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.	Responsable del Sistema Auditado. Ing. Jorge Córdova A. – Jefe de la Unidad Operaciones Parroquias Suroriental, de distribución de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS).
Equipo de Auditoría: Mayra Lomas.(Líder y único auditor)	Fecha: 03/06/2015
Responsables del Proceso:	
Ing. Jorge Córdova – Jefe de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales Gerencia de Planificación y Desarrollo. Departamento de Procesos y Calidad. <i>pág. $\frac{1}{6}$</i>	
Objetivo de la Auditoría: Verificar la existencia de los sistemas de gestión de la calidad, evaluando el grado de cumplimiento de los instructivos de trabajo exigible en los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales- EPMAPS.	
Alcance de la Auditoría: Se realizará la presente auditoría a los Sistemas de Gestión de la Calidad a las instrucciones de trabajo para las operaciones de las líneas de transmisión e impulsión de agua potable y las instrucciones de trabajo para operación y almacenamiento en los tanques de distribución y estaciones de bombeo bajo la Norma ISO 9001:2008, de la Unidad Operaciones Parroquias Suroriental de distribución de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento.	
Personal entrevistado: Ing. Jorge Córdova A. – Jefe de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales. Sr. Carlos Chimpantaxi. – Operador de tanques y redes.	
Criterio: <ul style="list-style-type: none"> - Norma ISO 9001:2008, requerimientos de los SGC - Normas ISO 19011: 2002 directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión. 	

Aspectos favorables evidenciados:*pág. $\frac{2}{6}$*

- Personal capacitado para la adecuación del SGC.
- La alta dirección asegura la disponibilidad de recursos para el SGC de la empresa
- La planificación estratégica está definida con la misión, visión, política y objetivos de calidad.
- Documentación referente al SGC de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales que mantiene la empresa.
- Existen definidas las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo, y líneas de comunicación y las autoridades que representan en la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales por medio del organigrama estructural de la empresa.
- Manejo de talento humano en la empresa, mismo que especifican la competencia de puestos de trabajo, evaluaciones potenciales para el desarrollo del profesional, manejo de ambiente de trabajo por medio de capacitaciones, acerca de atención al cliente, manejo de herramientas, tipos de temperamentos etc.

No conformidades y Observaciones:**NCMa: No conformidad mayor.****NCMe: No conformidad menor.**

NCMe 1: Se encuentran establecidos en el manual de calidad de la EPMAPS existe los procedimientos para el control de la documentación PHGI- 423/445, sin embargo la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales no tiene conocimiento del procedimiento.

No se cumple la etapa de ACTUAR del ciclo de Deming

NCMe 2: Se encuentran establecidos en el manual de calidad de la EPMAPS existe los procedimientos para el control de registros y listado maestro de registros P-HGI- 424/454/453, sin embargo la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales maneja registros pero no tiene conocimiento del procedimiento.

No se cumple la etapa de ACTUAR del ciclo de Deming.

NCMe 3: El Jefe de la Unidad cumple con el SGC de la unidad, pero no existe planificación de revisiones al SGC, ni registros o resultados que demuestren que se han realizado revisiones para asegurar su convivencia, adecuación y eficiencia continua, por parte de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales, ya que la EPMAPS realiza esta sección por medio del Departamento de Procesos y Calidad y la Gerencia de planificación y desarrollo.

NCMe 4: La dirección de la EPMAPS ha definido cuál será la información de entrada a considerar para sus revisiones al SGC, por medio de los departamentos de Procesos y Calidad, y el Dep. de Planificación y Desarrollo, siendo así que la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales no tiene conocimiento de la

información de entrada que se maneja, la unidad únicamente tiene información documentadas acerca del procedimiento para la gestión de acciones correctivas y preventivas PHAS-03-852/853/453.

NCMa 5 : La EPMAPS genera auditorías internas según el procedimiento P-822/455/454 “ Procedimiento para auditorías Internas del Sistema Integrado CASS y programa de auditoría ”, con la finalidad de lograr el mejoramiento continuo, y mitigar riesgos en la organización, sin embargo la Unidad Operaciones Parroquias no cuenta con un procedimiento documentado donde defina los requisitos de una planificación para la futura realización de una auditoría interna y no cuenta con registros entregados por la EPMAPS para informar y tener conocimiento de los resultados, aun así la unidad cuenta con el procedimiento para la gestión de acciones correctivas y/o preventivas, de acuerdo a los requerimientos de la alta dirección lo solicite.

NCMa 6: En la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales existen reportes mensuales para mantener datos acerca del giro de la UOPSO, pero no cuenta con indicadores que definan frecuencias de medición, ni responsable de medirlo, y su mejora continua, por lo tanto no se emprenden acciones correctivas cuando es el caso.

Conclusiones:

La empresa tiene ventajas competitivas de calidad y aspectos favorables en el plan estratégico que permite guiar el trabajo de todo el personal hacia los objetivos, una política y objetivos de calidad, manual de calidad, infraestructura, talento humano, recursos para desarrollar y mejorar al sistema de gestión de la calidad.

La auditoría se evalúa el cumplimiento del SGC con la Norma ISO 9001:2008 de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales llegando a las siguientes conclusiones.

- La EPMAPS establece SGC pero no se implementa en su totalidad, ya que existen procesos en el manual de calidad de la EPMAPS que no se encuentran documentados ni aplicados en la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales. La empresa cumple con la etapa de planear, hacer y verificar al establecer los procedimientos documentados y de registros tal como menciona la norma y se describe en el manual de calidad; al actuar con los procedimientos todos u otros se implementan de forma parcial, por lo que las fase de actuar no se están cumpliendo en todo el SGC.
- En la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales no existe evidencia de la planificación para las revisiones del SGC, es por esto que se ha determinado una No Conformidad Menor por incumplir el literal literal 5.6.1, ya que existe implementada en la EPMAPS con la distinción de los Departamentos asignados para la gestión de la calidad, sin embargo la unidad no cuenta con la convivencia, adecuación y eficiencia continua para asegurar los sistemas de gestión la calidad.

- En la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales no se ha identificado información de entrada, tales como resultados de auditoría, retroalimentación del cliente, las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, recomendaciones para la mejora.
En la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales no existe evidencia de la planificación de las revisiones del SGC, además no se ha definido la información de entrada, siendo así requisito para reconocimientos de necesidades y efectuar una retroalimentación en los SGC.
- No está definido un procedimiento documentado para llevar a cabo revisiones de Auditoría Interna dentro de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales de distribución de la EPMAPS, tampoco existe un manejo de la planificación del programa de auditorías enviado desde la EPMAPS previo a un programa de auditoría como señala el procedimiento para Auditorías Internas del Sistema de gestión CASS P-822/455/454.
- La Unidad no realiza un análisis de medición y mejora de los indicadores disponibles para los instructivos de trabajo de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales y no existe indicadores implantados desde la EPMAPS.

Acciones Correctivas:

El Jefe de la unidad con la colaboración de los funcionarios del Departamento de Procesos y Calidad y la Gerencia de planificación y desarrollo, serán responsables de realizar las siguientes acciones correctivas a la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.

No Conformidad Menor 1:

SAC #1 Implementar los procedimientos documentados en la unidad con la finalidad que el personal que ejerza actividades tenga conocimiento y desempeñen los lineamientos que requiere los SGC, y hacer frente a nuevas responsabilidades para su cumplimiento.

SAC #2. Mejorar la comunicación entre la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales acerca de los procedimientos e instructivos que son de requerimiento para el funcionamiento de la Unidad Parroquias Surorientales, ya que se encuentran realizados los procedimientos o instructivos cumpliendo con el ciclo de Deming Planificar, Hacer, Verificar, y falta el refuerzo ACTUAR, se considera la magnitud de la EPMAPS, por lo que es importante generar mayor fuentes de comunicación.

No Conformidad Menor 2:

SAC # 3 Implementar los procedimientos documentados que asegure el control de registros en la unidad con la finalidad que el personal que ejerza actividades tenga conocimiento y desempeñen los lineamientos que requiere los SGC, y hacer frente a nuevas responsabilidades para su cumplimiento.

SAC # 4. Mejorar la comunicación entre la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales acerca de los procedimientos e instructivos que son de requerimiento para el funcionamiento de la Unidad Parroquias Surorientales, ya que se encuentran realizados los procedimientos o instructivos cumpliendo con el ciclo de Deming Planificar, Hacer, Verificar, y falta el refuerzo ACTUAR, se considera la magnitud de la EPMAPS, por lo que es importante generar mayor fuentes de comunicación.

No Conformidad Menor 3 :

SAC #4. Establecer anualmente, a intervalos de tiempo planificados, las revisiones por parte de la gerencia.

SAC #5. Documentar los resultados de las revisiones y utilizar documentos como información de entrada para futuras revisiones de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.

SAC #6. Implementar una mejor comunicación para la revisión en los sistemas de gestión de la calidad entre el Jefe de la Unidad, y el Departamento de Procesos y Calidad con la finalidad de generar la mejora continua en los procesos de la Unidad Operaciones Surorientales.

No Conformidad Menor 4 :

SAC #7. Definir la información de entrada tomada en cuenta para las revisiones gerenciales y la información que se vincule con la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales, en concordancia con la norma ISO 9001:2008.

SAC #8. Comunicar los resultados de las revisiones y utilizar documentos como información de entrada para futuras revisiones de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.

No Conformidad Menor 5 :

SAC # 9 Establecer un procedimiento documentado, frecuencia y la metodología para llevar a cabo auditorías internas en la Unidad Operaciones Surorientales.

SAC # 10. Generar una mejor comunicación para definir responsabilidades, planificar y ejecutarse por medio del departamento de auditoría de la EPMAPS la auditoría en la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales y documentar los resultados, para en el caso de existir inconformidades realizar un mejoramiento continuo en la UOPSO.

No Conformidad Menor 6 :

SAC # 11. Definir los responsables de aplicar los distintos indicadores a las instrucciones de trabajo de la UOPSO, su frecuencia de medición, establecer criterios de alerta con la finalidad que permita una actuación oportuna.

El grado de seguimiento o medición apropiado de estos indicadores, dependerá de su impacto sobre la conformidad con los requisitos del producto, y sobre la eficiencia de los sistemas de gestión de calidad.

Atentamente.

Mayra Lomas.
Auditor Líder.

Elaborado por: Mayra Lomas.

Fecha: 03/06/2015

Revisado por: Ing. Sandra Galarza

Fecha: 06/ 06/2015

Aprobado por: Ing. Henry Pazmiño

Fecha: 06/ 06/2015

CAPÍTULO VI

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Al finalizar el desarrollo de la tesis se propone las siguientes conclusiones y recomendaciones, en el tema “Auditoría de Gestión de Calidad de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales de Distribución de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento- Quito, basado en la Norma ISO 9001: 2008; en las instrucciones de trabajo para las operaciones de las líneas de transmisión e impulsión de agua potable y las instrucciones de trabajo para operación y almacenamiento en los tanques de distribución y estaciones de bombeo”

6.1 Conclusiones.

- El presente proyecto de investigación nos ayuda a colaborar en la aplicación de conocimientos adquiridos en la carrera de Ingeniería en Finanzas y Auditoría; y forma una guía fundamental para empresas que manejan la certificación en Norma ISO 9001:2008.
- La calidad es importante ya que cada día las empresas se enfrentan a un mercado cada vez más globalizado y de normativas más rígidas, como modelos que aseguren la economía y garanticen un funcionamiento rentable de las organizaciones, además la calidad promueve el desarrollo para satisfacer necesidades con altos estándares en procesos de producción, resultados en donde al mercado se debe cumplir con exigencias cada vez más altas por el cliente, por lo que es importante la certificación ISO 9001:2008 para introducirse en acciones administrativas cada vez más acorde a una era de competencia, producción y

cumplimiento de exigencias de una gobiernos, de una sociedad y de mercados internacionales.

- Es necesario la implantación un sistema de gestión de la calidad, ya que organiza a la empresa bajo los requerimientos de acuerdo a la norma ISO 9001:2008, además a revisiones periódicas por parte de la dirección, auditorías internas y externas con la finalidad de evaluar el cumplimiento de la norma, su grado de eficacia, proponer acciones correctiva y oportunidades de mejora para una mejora continua y asegurar la calidad de su producto.
- Existen un declive en la aplicación del sistema de gestión de la calidad de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales de distribución de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento, principalmente en comunicación interna, actividades de seguimiento y medición de procesos/instructivos, auditorías internas y planificación que tenga conocimiento la unidad en la aplicación de los SGC.
- Es importante considerar las herramientas de gestión para el seguimiento y la verificación de los sistemas de gestión de la calidad en la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales con la finalidad de disponer de acciones que propendan la mejora continua del SGC en la unidad.

6.2 Recomendaciones

- Se recomienda que en la actualidad es imprescindible obtener y mantener una certificación internacional en Normas ISO 9001:2008 para el manejo de los Sistemas de Gestión de la Calidad, acompañada del examen de auditoría como en la presente investigación, se basó en la Norma ISO 19011:2002 (Directrices

para la Auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y Ambiental), con la finalidad de ejecutar programas de mejora.

- Se recomienda que una vez que exista decisión gerencial en el proceso de certificarse en la Norma ISO 9001:2008, por lo que es necesario determinar un diagnóstico preliminar, con el propósito de establecer los Sistemas de Gestión de la Calidad y generar acciones de mejora continua. Posterior a esto se deberá realizar en la empresa revisiones y auditorías internas, para corregir el no cumplimiento de los requisitos de los SGC, y así como potenciar oportunidades y fortalezas, con el objetivo de generar valor agregado a una administración empresarial.
- Se recomienda a la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento tomar acciones de mejora para la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales, procedentes del actual examen e implantar nuevas acciones correctivas y su seguimiento, para general mejores resultados a los ya expuestos, además de aclarar que su administración por medio por el Jefe de la unidad es proactiva, selectiva, y analítica.
- Para realizar auditoría a la Norma ISO 9001:2008, es necesario tener conocimiento y un buen manejo acerca del sistema de gestión de la calidad y de la empresa auditada, y cumpliendo lo establecido en las Normas internacionales que se ejercen un seguimiento para la Dirección.
- Además se recomienda a la Universidad, directores de carrera y en si a la educación superior en general, en seguir apoyando con la continuidad de trabajo de investigación ya que conlleva conocimientos ya fortalecidos, apoyo empresarial y apertura a oportunidades de bienestar empresarial.

Bibliografía

- Vásquez, V. H. (2007). *Organización Aplicada*. Quito: Gráficas Vásquez.
- Altamirano, D. A. (2012). *Auditoría Financiera*. Quito- Ecuador.
- Ares, A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2007). *Auditoría un enfoque Integral*. México D.F.: Pearson Prentice- Hall.
- Asociación Española para la Calidad. (2008). *Conocimiento auditoría de calidad*. Obtenido de <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/auditoria-de-calidad>
- Benítez, S. (2014). *Historia del Agua en Quito*. Quito- Ecuador: Imprenta EPMAPS.
- Cuevas, W. (2013). *Concepto de misión y visión de una empresa*. Obtenido de http://www.trabajo.com.mx/mision_de_una_empresa.htm
- EPMAPS. (2014). *Nuestra Historia EPMAPS*. Obtenido de Intranet: <http://www.aguaquito.gob.ec/>
- Gerencia de Planificación y Desarrollo de EPMAPS. (2014). *Reglamento Orgánico Funcional Nivel Dependencias*. Resolución No. 044 - SD- 2014, (pág. 103). Quito-Ecuador.
- Organización Internacional de Normalización. (2005). *Norma ISO 9000:2005, Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamenteo y vocabulario*. Ginebra- Suiza: ISO Copyrigh office.
- Organización Intenacional de Normalización . (2008). *Norma ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos*. Ginebra- Suiza: ISO Copyright office.
- Whittington, R., & Pany, K. (2006). *Principios de Auditoría*. México D.F.: McGraw Hill Interamericana.

- Wikipedia. (23 de mayo de 2012). *Concepto de calidad total*. Obtenido de http://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad_total
- Wikipedia. (12 de 01 de 2014). *Concepto de infalci3n* . Obtenido de <http://es.wikipedia.org/wiki/Inflaci%C3%B3n>

Fuente de Expertos

Ing. Henry Pazmiño. - Docente de la ESPE febrero 2015

Ing. Sandra Galarza. - Docente de la ESPE febrero 2015

Ing. Jorge C3rdova. – Jefe de la Unidad Operaciones Parroquias Surorientales.