



CARACTERIZACION DE PROCESO

VERSION: 01

DIRECCIONAMIENTO Y MEJORA CONTINUA

FECHA: 24/11/2009

PÁGINA 1 DE 3

PROCESO:	Laboratorio de Calidad Ambiental		
OBJETIVO:	Brindar servicios de analisis de laboratorio a muestras ambientales con criterios de calidad, confiables que garanticen la satisfaccion de las necesidades de informacion de los clientes		
ALCANCE:	Satisfacer las necesidades de servicios analiticos ambientales de los diferentes procesos de la corporacion y necesidades de clientes externos		
RESPONSABLE:	Profesional Universitario	LIDER:	Profesional Universitario
POLITICAS DE OPERACIÓN:	De acuerdo a las Normas: NTCGP 1000:2004 , ISO 9001:2008 , Procedimientos y manuales establecidos en los procesos de la corporación. Norma NTC ISO 17025		

PROVEEDOR	ENTRADAS	PLANEAR	SALIDAS	CLIENTE
Proceso Gestión Ambiental	Seguimientos a licencias ambientales	Programación del Servicio	Programa las visitas	Porceso de Gestión Ambiental
Proceso de Licencias, Permisos y Trámites Ambientales	Autos o resoluciones			
Proceso de Dirección y Mejora Continua	Solicitudes de servicios			
Universidades e Intistiucones con convenio	Solicitudes de servicios	Planeación de las actividades del Proceso y SGC del Laboratorio	Solicitud de Personal y capacitaciones	Proceso Gestión de Infraestructura
Instituciones del estado	Requerimientos de norma ISO 17025			Proceso de Dirección y mejora Continua, Proceso de Contratación y Proceso de de Gestión del Talento Humano
Proceso de Dirección y Mejora Continua	Documentacion del SGC			Procesos de Direccion y Mejora Continua
Cientes externos	Encuesta Satisfacción del Cliente	Planeación de Indicadores de Satisfacción	Necesidad de Mejora	Proceso de Dirección y Mejora Continua
Proceso Gestión de Infraestructura	Solicitud de recursos físicos	Identifica los recursos necesarios	Necesidad de recursos fisicos	Proceso de Gestión de Infraestructura

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Cargo: Lider del Proceso	Cargo: Jefe del Proceso	Cargo: Director del Laboratorio
Firma:	Firma:	Firma:



CARACTERIZACION DE PROCESO

VERSION: 01

DIRECCIONAMIENTO Y MEJORA CONTINUA

FECHA: 24/11/2009

PÁGINA 1 DE 3

PROVEEDOR	ENTRADAS	HACER	SALIDAS	CLIENTE
Proceso de Gestión Ambiental	Solicitudes de Servicio	Recepcion de las solicitudes	Prestación del Servicio	Proceso de Gestión Ambiental
Proceso de Licencias, Permisos y Trámites Ambientales		Elaboración de cotizaciones		Proceso de Licencias, Permisos y Trámites Ambientales
Proceso de Dirección y Mejora Continua		Realización del Muestreo		Proceso de Licencias, Permisos y Trámites Ambientales
Universidades e Intistuciones con convenio		Verificación de la Muestras		Proceso de Dirección y Mejora Continua
Cientes externos		Solicitudes de Servicio y aceptación del servicio por parte de los clientes ecternos		Cadena de Custodia
		Realización del análisis		Clientes Externos
		Elaboración del Informe		
		Entrega del Informe		

PROVEEDOR	ENTRADAS	VERIFICAR	SALIDAS	CLIENTE
Cliente externo	Encuesta de Satisfacción al Cliente, quejas y reclamos de los clientes externos y/o Todos los procesos	Realizar seguimiento y evaluación al proceso y al SGC del laboratorio	Resultado de evaluació de los indicadores del proceso y del SGC del Laboratorio	Proceso de Dirección y Mejora Continua
Todos los Procesos		Análisis de datos	Informes analizados y evaluados	
		Análisis de riesgos	Riesgos analizados	

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTUAR	SALIDAS	CLIENTE
Organismos de Control	Hallazgos de auditoría	Establecimiento de Acciones de Mejora	Correcciones	Proceso de Dirección y Mejora Continua
Proceso de Dirección y Mejora Continua			Acciones Correctivas	
			Acciones preventivas	
		Acciones de Mejora		

RECURSOS		DOCUMENTOS APLICABLES	
HUMANOS	FISICOS	INTERNOS	
Jefe del Proceso Jefe del Laboratorio Lider del Proceso Asistente Jefe de Laboratorio Profesionales Especializados Profesionales Universitarios Técnicos de Laboratorio	Equipos de Laboratorio Reactivos Materiales Vehículos Equipos de Muestreo Equipos de Cómputo	Ver listado de Documentos internos del Sistema de gestión del Laboratorio	

REQUISITOS ISO 9001:2008		REQUISITOS A CUMPLIR REQUISITOS NTCGP 1000:2004	REQUISITOS LEGALES
4.2.3. - 4.2.4. - 8.2.3.- 8.4.- 8.5. - 8.5.1. - 8.5.2. - 8.5.3.		4.2.3. - 4.2.4. - 8.2.3.- 8.4.- 8.5. - 8.5.1. - 8.5.2. - 8.5.3.	Ver Listado documentos externos del proceso

Riesgos	COMUNICACIÓN
Ver Mapa de Riesgo	Ver Matriz de Comunicación del Proceso

