



MATRIZ DE COMUNICACIÓN
PROCESO DE DIRECCIÓN Y MEJORA CONTÍNUA

VERSION : 01
FECHA: 01-09-09
PÁGINA 1 DE 2

PROCESO: LABORATORIO

02/12/2009

MENSAJE	EMISOR	MEDIO	FRECUENCIA	RECEPTOR	
				¿A QUIÉN SE COMUNICA?	
¿QUÉ SE COMUNICA?	¿QUIÉN COMUNICA?	¿CÓMO SE COMUNICA?	¿CUÁNDO SE COMUNICA?	INTERNAMENTE	EXTERNAMENTE
Informes de Resultados	Jefe del Laboratorio de Calidad Ambiental	Por escrito	Un máximo de 15 días después de la entrada de la muestra al Laboratorio	Subdirección de Gestión Ambiental	Cliente que solicitó el servicio
Solicitud de necesidades de recursos físicos	Jefe del Laboratorio de Calidad Ambiental	Por escrito	Cada vez que surja la necesidad	Proceso Gestión de Infraestructura	N/A
Solicitud de necesidades de recursos económicos	Jefe del Laboratorio de Calidad Ambiental	Por escrito	Cada vez que surja la necesidad	Proceso de Planeación Estratégica	N/A
Solicitud de necesidades de personal	Jefe del Laboratorio de Calidad Ambiental	Por escrito	Cada vez que surja la necesidad	Proceso de Dirección y Mejora Continua	N/A
Solicitud de Auditorías externas para revisión de la Norma ISO 17025:2005	Jefe del Laboratorio de Calidad Ambiental	Por escrito y Correos electrónicos	Anual	N/A	IDEAM
Solicitudes de Acciones Correctivas a la infraestructura del Laboratorio	Jefe del Laboratorio de Calidad Ambiental	Por escrito	Cada vez que surja la necesidad	Proceso Gestión de Infraestructura	N/A

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma: Líder de Proces	Firma: Jefe de Proceso	Firma: Jefe de Oficina del Laboratorio



MATRIZ DE COMUNICACIÓN
PROCESO DE DIRECCIÓN Y MEJORA CONTÍNUA

VERSION : 01
FECHA: 01-09-09
PÁGINA 1 DE 2

MENSAJE	EMISOR	MEDIO	FRECUENCIA	RECEPTOR	
				¿A QUIÉN SE COMUNICA?	
¿QUÉ SE COMUNICA?	¿QUIÉN COMUNICA?	¿CÓMO SE COMUNICA?	¿CUÁNDO SE COMUNICA?	INTERNAMENTE	EXTERNAMENTE
Programación de actividades diarias	Jefe del Proceso	Por escrito	Semanal	Personal del Laboratorio de Calidad Ambiental	N/A
Asesorías analíticas del servicio	Jefe del Proceso	Verbal y por escrito	Cada vez que surja la necesidad	Todos los Procesos	Clientes que plantean la necesidad
Respuesta a quejas y reclamos	Jefe del Laboratorio de Calidad Ambiental	Por escrito y Correos electrónicos	Cada vez que surja la necesidad	Subdirección de Gestión Ambiental	Cliente afectado por el servicio
Resultados de Auditorías Internas del Laboratorio de Calidad Ambiental	Jefe del Laboratorio de Calidad Ambiental	Por escrito	Anual	Proceso de Dirección y Mejora Continua	IDEAM
Programa de Capacitación	Jefe del Laboratorio de Calidad Ambiental	Por escrito	Anual	Proceso de Gestión del Talento Humano	N/A
Programa de Mantenimiento de equipos	Jefe del Laboratorio de Calidad Ambiental	Por escrito	Anual	Proceso de Gestión del Infraestructura	N/A

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA