

	MATRIZ	VERSION: 01
	MATRIZ DE SERVICIOS NO CONFORME	FECHA: 24/11/2009
	PROCESO DE DIRECCIÓN Y MEJORA CONTINUA	PAGINA 1 DE 1

PROCESO: LABORATORIO

Actividades	Producto/Servicio	No conformidades	Impacto	Tratamiento	Responsables
Entrega de Informes de resultados	Informes de resultados	La no realización de un parámetro solicitado en el servicio	Queja por parte del cliente y pérdida de imagen de la Corporación	En caso de agotarse la muestra, se realiza nueva programación de toma de muestra de acuerdo con el cliente.	Jefe de Proceso y Jefe Laboratorio de Calidad Ambiental
		Emisión de un resultado fuera de la especificaciones		Elaborar nuevo informe con las especificaciones correctas con anotaciones de aclaración.	Jefe de Proceso y Jefe Laboratorio de Calidad Ambiental
		la no entrega a tiempo del informe		Se manifiestan las causas del incumplimiento y se realiza seguimiento permanente a los análisis programados.	Jefe de Proceso y Jefe Laboratorio de Calidad Ambiental
		No identificación correcta de los puntos de muestreo		Realizar nueva programación de toma de muestra de acuerdo con el cliente.	Jefe de Proceso y Jefe Laboratorio de Calidad Ambiental
Realización de la programación de la prestación del servicio	Programación de la prestación del servicio	Incumplimiento de la programación de prestación del servicio	Trastorno en la programación diaria del cliente y del Laboratorio, pérdida del cliente y pérdida de imagen de la Corporación	Se manifiestan las causas del incumplimiento y se realiza nueva programación de la prestación del servicio con el cliente.	Jefe de Proceso y Jefe Laboratorio de Calidad Ambiental
Emisión de facturación del servicio prestado	Facturación del servicio prestado	Emitir facturas mal contabilizadas	Queja por parte del cliente y pérdida de imagen de la Corporación	Se manifiestan excusas ante el cliente y se recopila nuevamente información para generar nueva factura con información correcta y nota aclaratorio	Jefe de Proceso y Jefe Laboratorio de Calidad Ambiental

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Cargo: Líder del Proceso	Cargo: Jefe del Proceso	Cargo: Jefe Laboratorio
Firma:	Firma:	Firma:

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de Cambio	Fecha

|