

	CARACTERIZACION DE PROCESO	VERSION: 04
	DIRECCIONAMIENTO Y MEJORA CONTINUA	FECHA: 26/03/2015
		PÁGINA 1 DE 3

PROCESO:	Laboratorio		
OBJETIVO:	Brindar servicios de analisis de laboratorio a muestras ambientales con criterios de calidad y confiabilidad que garanticen la satisfacción de las necesidades de información de los clientes.		
ALCANCE:	Satisfacer las necesidades de servicios analiticos ambientales de los diferentes procesos de la corporación y necesidades de clientes externos.		
RESPONSABLE:	Profesional Universitario	LIDER:	Profesional Universitario
POLITICAS DE OPERACIÓN:	De acuerdo a las Normas: NTCGP 1000:2009 , ISO 9001:2008, MECI 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 Solicitudes de servicios	Programación del Servicio	Programa las visitas	Porceso de Gestión Ambiental	
Proceso de Licencias, Permisos y Trámites Ambientales	Autos o resoluciones				
Proceso de Planeación	Solicitudes de servicios				
Proceso de Dirección y Mejora Continua	Solicitudes de servicios				
Clientes externos	Solicitudes de servicios				
Universidades e Intituciones con convenio	Solicitudes de servicios				
Instituciones del estado	Requerimientos de norma ISO 17025:2005	Planeación de las actividades del Proceso y SIGES del Laboratorio	Solicitud de Personal y capacitaciones	Proceso de Dirección y mejora Continua, Proceso de Contratación y Proceso de Gestión del Talento Humano	
Proceso de Dirección y Mejora Continua	Documentación del SIGES		Programación de Auditorias Externas	Programación de Auditorias Internas	Proceso de Direccion y Mejora Continua
			Planeación del presupuesto		
Proceso de Gestión Contable y Financiera Proceso de Planeación	Solicitud de proyección presupuesto	Identifica los recursos necesarios	Necesidad de recursos fisicos	Proceso de Gestión de Infraestructura	
Proceso Gestión de Infraestructura	Solicitud de recursos físicos Provisión de recursos	Solicitar personal que se requiera en el proceso	Requerimiento de personal	Gestión del Talento Humano	

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



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		Realización del Muestreo		Proceso de Licencias, Permisos y Trámites Ambientales	
Proceso de Planeación		Ingreso de Muestras		Proceso de Planeación	
Proceso de Dirección y Mejora Continua		Cadena de Custodia		Proceso de Dirección y Mejora Continua	
Universidades e Intistuciones con convenio		Realización del análisis		Universidades e Intistuciones con convenio	
		Elaboración del Informe			
Clientes externos	Solicitudes de Servicio y aceptación del servicio por parte de los clientes externos	Entrega del Informe		Clientes Externos	
		Recepcion de las solicitudes			
		Elaboración de cotizaciones			
		Realización del Muestreo			
		Ingreso de Muestras			
		Cadena de Custodia			
		Realización del análisis			
		Elaboración del Informe			
		Entrega del Informe			
PROVEEDOR	ENTRADAS	VERIFICAR	SALIDAS	CLIENTE	
Dirección y Mejora Continua	Solicitud de información de entrada revisión por la dirección (Estado del proceso)	Realizar seguimientos y medición al proceso	información de entrada revisión por la dirección (Estado del proceso)	Direccionamiento y Mejora continua	
Evaluación y Control		Solicitud de evaluación del riesgo			Analizar de datos
					Analizar riesgos
	Solicitud de indicadores	Analizar riesgos e indicadores	Riesgos analizados	Evaluación y control	
			indicadores actualizados		
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTUAR	SALIDAS	CLIENTE	
Dirección y Mejora Continua	Hallazgos de auditoría	Establecimiento de Acciones correctivas y preventivas	Correcciones	Direccionamiento y Mejora continua Organismos de Control	
	Solicitud de acciones correctivas y preventivas		Acciones Correctivas		
			Acciones preventivas		
Evaluación y Control	Hallazgos de auditoría	Establecimiento de plan de mejoramiento	Planes de mejoramiento	Evaluación y control	

	CARACTERIZACION DE PROCESO	VERSION: 04
	DIRECCIONAMIENTO Y MEJORA CONTINUA	FECHA: 26/03/2015
		PÁGINA 1 DE 3

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

REQUISITOS A CUMPLIR		
REQUISITOS ISO 9001:2008/NTCGP 1000:2009	REQUISITOS MECI	REQUISITOS LEGALES
4.2.3. - 4.2.4. - 8.2.3.- 8.4.- 8.5. - 8.5.1. - 8.5.2. - 8.5.3. -7,6 - 8,2,3 - 8,2,4	Información y comunicación - Administración del riesgo - modelo de operación por procesos, auto evaluación institucional - Auditoria Interna - Planes de Mejoramiento.	Ver Listado documentos externos del proceso

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

MEDICION E INDICADORES DEL PROCESO		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA
ANALISIS SATISFACTORIO DE RESULTADOS	$(N^{\circ} \text{ de análisis de resultados satisfactorios} / N^{\circ} \text{ total de análisis de resultados}) * 100$	TRIMESTRAL
ATENCIÓN DE QUEJAS	$(N^{\circ} \text{ quejas tratadas en 5 días hábiles} / N^{\circ} \text{ Total de quejas presentadas}) * 100$	TRIMESTRAL
CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMES DE RESULTADOS	$(N^{\circ} \text{ de informes de resultados entregados en la fecha programada} / N^{\circ} \text{ total de resultados entregados}) * 100$	MENSUAL

CONTROL DE CAMBIOS		
--------------------	--	--

Versión	Descripción de Cambio	Fecha
02	Se incluyen los numerales 7,6-8,2,4-8,3 en los requisitos a cumplir	30/07/2010
03	Se incluye como proveedor del proceso en el planear al proceso de Gestión del Talento Humano, con sus respectivas entradas En el verificar y el actuar se incluye Evaluación y control como proveedor y sus respectivas entradas y salidas	17/10/2013
04	Se incluye como proveedor del proceso en el planear a los clientes externos y al proceso de planeación con sus respectivas entradas. En el hacer se actualizan las actividades y se incluye como proveedor al proceso de planeación estratégica con sus respectivas entradas y salidas. Se adiciona como recurso humano al Auxiliar de Laboratorio y Secretaria y se elimina Técnico de Laboratorio. Se actualiza el termino Sistema de Gestión de Calidad - SGC por Sistema Integrado de Gestión - SIGES y se agregan los requisitos MECI	26/03/2015