

	<b>MATRIZ DE SERVICIOS NO CONFORME</b>	VERSION: 02
		FECHA: 08/10/2015
	<b>PROCESO DE DIRECCIÓN Y MEJORA CONTINUA</b>	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 corporativa	Se le notifica al cliente y en caso de agotarse la muestra se realiza nueva programación de toma de muestra de acuerdo con el cliente	Jefe de Oficina de Laboratorio de Calidad Ambiental
		Emisión de un resultado fuera de la especificaciones		Elaborar nuevo informe con las especificaciones correctas con anotaciones de aclaración o realizar nueva programación de toma de muestra de acuerdo con el cliente	Jefe de Oficina de Laboratorio de Calidad Ambiental
		La no entrega a tiempo del informe		Se manifiestan las causas del incumplimiento al cliente	Jefe de Oficina de Laboratorio de Calidad Ambiental
		No identificación correcta de los puntos de muestreo o de las muestras		Realizar nueva programación de toma de muestra de acuerdo con el cliente	Jefe de Oficina de Laboratorio de Calidad Ambiental
		Perdida de información de resultados de laboratorio		Realizar nueva programación de toma de muestra de acuerdo con el cliente	Jefe de Oficina de 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 corporativa	Se manifiestan las causas del incumplimiento y se realiza nueva programación de la prestación del servicio con el cliente	Jefe de Oficina de Laboratorio de Calidad Ambiental
Emisión de facturación del servicio prestado	Facturación del servicio prestado	Emitir facturas mal liquidadas	Queja por parte del cliente y pérdida de imagen corporativa	Se manifiestan excusas ante el cliente, se liquida nuevamente el servicio y se emite nueva factura	Jefe de Oficina de Laboratorio de Calidad Ambiental

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

**CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Descripción de Cambio	Fecha
2	Se agrega una nueva no conformidad y se actualizan los responsables	08/10/2015

|