



MATRIZ DE SERVICIOS NO CONFORME

VERSION: 01

FECHA: 29-05-2009

PROCESO DE DIRECCIÓN Y MEJORA CONTINUO

PAGINA 1 DE 1

PROCESO: GESTION AMBIENTAL

Actividades	Producto/Servicio	No conformidades	Impacto	Tratamiento	Responsables
PLANEACION DE PROGRAMA DE EDUCACION AMBIENTAL	PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL	MALA PLANEACIÓN DEL PROGRAMA DE EDUCACION AMBIENTAL	ERRADA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA NACIONAL DE EDUCACIÓN AMBIENTAL	SE RECOGE EL PROGRAMA Y SE APLICAN LOS CORRECTIVOS (YA SEA EN SU DISEÑO Y/O FORMULACION)	PROFESIONAL ESPECIALIZADO
DESARROLLO DE CAPACITACIONES Y ASESORIAS	CAPACITACIÓN Y ASESORIA	NO REALIZACION DE LA CAPACITACIÓN Y ASESORIA	NO ATENCION OPORTUNA DEL USUARIO Y QUEJAS POR PARTE DEL MISMO	SE LLAMA DE INMEDIATO AL USUARIO Y SE LE OFRECE DISCULPAS Y SE LE EXPLICA LA RAZON POR LA NO ATENCION OPORTUNA Y SE CONCERTA UNA REPROGRAMACIÓN.	PROFESIONAL ESPECIALIZADO
REALIZACION DE FORO, FERIA Y FESTIVAL	FORO, FERIA, FESTIVAL	LA NO REALIZACION DE ESTOS EVENTOS	NO DIVULGACION DE LAS POLITICAS AMBIENTALES	REPROGRAMACIÓN EN FECHAS OPORTUNAS	PROFESIONAL ESPECIALIZADO
LIBERACIÓN DE FAUNA DECOMISADA Y/O CUOTAS DE REPOSICIÓN Y REPOBLACIÓN PROVENIENTES DE LOS ZOOCRIADEROS	LIBERACIÓN LA MEDIO NATURAL DE FAUNA DECOMISADA O DE REPOSICIÓN	LIBERACIÓN INADECUADA O NO LIBERACIÓN	MUERTE DE LA ESPECIE DECOMISADA O DE REPOBLAMIENTO	ESTUDIO CUIDADOSO DE LA SELECCIÓN DEL ECOSISTEMA DE LIBERACIÓN	PROFESIONAL UNIVERSITARIO
MONITOREO DE CALIDAD DE AGUA	BASE DE DATOS DE CALIDAD DE AGUA	CARACTERIZACIÓN NO REALIZADA	DEFICIENCIA DE INFORMACIÓN BASE	REPROGRAMACIÓN EN FECHAS OPORTUNAS	PROFESIONAL ESPECIALIZADO
ATENCIÓN OPORTUNAS DE QUEJAS	CONCEPTOS TÉCNICOS DE LAS VISITAS	NO ATENCIÓN OPORTUNA DE LA QUEJA	INCONFORMIDAD DEL USUARIO, IMPACTOS AL MEDIO NATURAL	REPROGRAMACIÓN A LA MAYOR BREVEDAD	PROFESIONAL UNIVERSITARIO
VISITAS DE SEGUIMIENTOS AMBIENTALES	CONCEPTOS TÉCNICOS DE LAS VISITAS	NO REALIZACIÓN DE LA VISITA SE SEGUIMIENTO	DEFICIENCIA EN EL CONTROL Y MONITOREO AMBIENTAL, QUEJAS DEL USUARIO	REPROGRAMACIÓN EN FECHAS OPORTUNAS	PROFESIONAL ESPECIALIZADO

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Firma:	Firma:	Firma:

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de Cambio	Fecha