



MATRIZ DE SERVICIOS NO CONFORMES

VERSION: 02

FECHA: 06-12-2011

PROCESO DE DIRECCIÓN Y MEJORA CONTINUA

PAGINA 1 DE 1

PROCESO: LICENCIAMIENTO, PERMISOS Y TRAMITES AMBIENTALES

Actividades	Producto/Servicio	No conformidades	Impacto	Tratamiento	Responsables
ELABORACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS	ACTOS ADMINISTRATIVOS PROYECTADOS	ACTOS ADMINISTRATIVOS CON INFORMACION ERRADA	QUEJA POR PARTE DEL USUARIO Y TRASTORNO ORGANIZACIONAL DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN	SE MANIFIESTA EXCUSAS AL USUARIO Y SE RECOGE EL ACTO PARA CORREGIRLO DE FORMA INMEDIATA	PROFESIONAL ESPECIALIZADO PROCESO DE LICENCIAMIENTO, PERMISOS Y TRAMITES AMBIENTALES
REALIZACION DE VISITA TECNICA	VISITA TECNICA REALIZADA	NO REALIZACION DE VISITA TECNICA	QUEJA POR PARTE DEL USUARIO Y TRASTORNO ORGANIZACIONAL DENTRO DE LA CORPORACIÓN	SE MANIFIESTA EXCUSAS AL USUARIO Y SE REALIZA LA REPROGRAMACION LO MAS PRONTO POSIBLE DE LA VISITA TECNICA	PROFESIONAL ESPECIALIZADO PROCESO DE LICENCIAMIENTO, PERMISOS Y TRAMITES AMBIENTALES
CULMINACIÓN DE LOS TRAMITES DENTRO DEL TÉRMINO LEGAL Y PROCEDIMENTAL	ACTOS ADMINISTRATIVOS PROYECTADOS	INCUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS	QUEJA POR PARTE DEL USUARIO, TRASTORNO ORGANIZACIONAL DENTRO DE LA CORPORACIÓN Y SANCIONES DE LEY.	SE MANIFIESTA EXCUSAS AL USUARIO Y SE SENSIBILIZA AL PERSONAL DE PLANTA Y CONTRATISTA EN REALACIÓN CON EL ANALISIS DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS PARA QUE SE SUJETEN A LOS TÉRMINOS DE LEY Y A LOS PROCEDIMIENTOS DE LA CORPORACIÓN	PROFESIONAL ESPECIALIZADO PROCESO DE LICENCIAMIENTO, PERMISOS Y TRAMITES AMBIENTALES
INDUCCION PARA EL PERSONAL ENTRANTE AL AREA DEL PROCESO	INDUCCION AL PERSONAL	NO REALIZACION DE INDUCCION	REPRESAMIENTO DE TRABAJO Y MALA INTERPRETACION DE LAS NORMAS APLICADAS EN EL PROCESO DANDO CON ESTO MALAS PROYECCIONES Y ELABORACION DE LOS ACTOS.	SE REALIZA LA CAPACITACION DEVIDA Y OPORTUNA PARA EL PERSONAL	PROFESIONAL ESPECIALIZADO PROCESO DE LICENCIAMIENTO, PERMISOS Y TRAMITES AMBIENTALES

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Cargo: LIDER DE PROCESO DE LICENCIAMIENTO, PERMISOS Y TRAMITES AMBIENTALES Firma:	Cargo: JEFE DE PROCESO DE LICENCIAMIENTO, PERMISOS Y TRAMITES AMBIENTALES Firma:	Cargo: SUBDIRECCION DE GESTION AMBIENTAL Firma:

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de Cambio	Fecha
2	SE INTRODUCE UN NUEVO SERVICIO NO CONFORME	06/12/2011