



MATRIZ DE COMUNICACIÓN
 PROCESO DE DIRECCIÓN Y MEJORA CONTÍNUA

VERSION: 02
 FECHA: 08-10-15
 PÁGINA 1 DE 2

PROCESO: LABORATORIO

22/02/2018

MENSAJE ¿QUÉ SE COMUNICA?	EMISOR ¿QUIÉN	MEDIO ¿CÓMO SE	FRECUENCIA ¿CUÁNDO SE COMUNICA?	RECEPTOR ¿A QUIÉN SE COMUNICA?	
				INTERNAMENTE	EXTERNAMENTE
Informes de resultados	Jefe de Oficina de Laboratorio	Por escrito Por correo electrónico	Máximo de 15 días hábiles después de la entrada de la muestra al Laboratorio	Subdirección de Gestión Ambiental, Planeación, Recursos Humanos	Cliente que solicitó el servicio Instituciones con las que se tenga convenio
Solicitud de necesidades de recursos físicos	Jefe de Oficina de Laboratorio	Por escrito	Anualmente al proyectar el presupuesto del laboratorio	Subdirección Administrativa y Financiera Infraestructura	N/A
Solicitud de necesidades de recursos económicos	Jefe de Oficina de Laboratorio	Por escrito	Anualmente al proyectar el presupuesto del laboratorio	Subdirección de Planeación Estratégica	N/A
Solicitudes de mantenimiento a la infraestructura del Laboratorio	Cualquier funcionario del Laboratorio	Por escrito	Cada vez que surja la necesidad	Subdirección Administrativa y Financiera Infraestructura	N/A
Revisión por la dirección del sistema de gestión del laboratorio (NTC-ISO/IEC 17025:2005)	Jefe de Oficina de Laboratorio	Por escrito	Anualmente	Dirección	N/A
Indicadores de gestión	Jefe de Oficina de Laboratorio	Por escrito	Semestralmente	Oficina de Calidad	N/A



MATRIZ DE COMUNICACIÓN
 PROCESO DE DIRECCIÓN Y MEJORA CONTÍNUA

VERSION: 02
 FECHA: 08-10-15
 PÁGINA 1 DE 2

MENSAJE	EMISOR	MEDIO	FRECUENCIA	RECEPTOR	
¿QUÉ SE COMUNICA?	¿QUIÉN	¿CÓMO SE COMUNICA?	¿CUÁNDO SE	¿A QUIÉN SE COMUNICA?	
				INTERNAMENTE	EXTERNAMENTE
Programación de salidas del laboratorio	Jefe de Oficina de Laboratorio	Por correo electrónico	Semanal	Funcionarios Laboratorio Subdirección de Gestión Ambiental	N/A
Respuesta a quejas y reclamos	Jefe de Oficina de Laboratorio	Por correo electrónico	Cada vez que se presente una queja o reclamo	NA	Cliente que presenta la queja o reclamo
Programa de mantenimiento y calibración de equipos	Jefe de Oficina de Laboratorio	Por escrito	Anual	Infraestructura	N/A
Necesidades de Elementos de Protección Personal y dotación	Jefe de Oficina de Laboratorio	Por escrito	Cada vez que se solicite	Infraestructura	N/A
Proyección de ingresos a recibir por servicios de laboratorio	Jefe de Oficina de Laboratorio	Por escrito	Anual	Presupuesto	N/A
Informes de seguimientos realizados por el laboratorio	Jefe de Oficina de Laboratorio	Por escrito	Anual	Subdirección de Gestión Ambiental	N/A
Informe de gestión del laboratorio	Jefe de Oficina de Laboratorio	Por escrito	Cada vez que se solicite	Subdirección de Planeación	N/A
Requerimiento de insumos para el desarrollo de los procedimientos del laboratorio	Jefe de Oficina de Laboratorio	Por escrito	Anual	Funcionarios Laboratorio	NA



MATRIZ DE COMUNICACIÓN
 PROCESO DE DIRECCIÓN Y MEJORA CONTÍNUA

VERSION: 02
 FECHA: 08-10-15
 PÁGINA 1 DE 2

Solicitud diligenciamiento encuestas de satisfacción	Funcionario Laboratorio	Por correo electrónico	Cada vez que se emite un informe a un cliente externo	NA	Cliente que solicita el servicio
Solicitud diligenciamiento encuestas de satisfacción	Funcionario Laboratorio	Por correo electrónico	Anual	Subdirección de Gestión Ambiental, Planeación, Recursos Humanos	NA

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

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
2	Se actualizan las comunicaciones y se agregan nuevas comunicaciones	08-10-2015
3	Se actualizan las comunicaciones y se agregan nuevas comunicaciones	22-02-2018