

Fecha Elaboración: 09/03/2022 Sede: Nivel Nacional Sistema de Gestión: SGC Sistema de Gestión de Calidad

Macroproceso: 10. Gestión de Laboratorios Proceso: 004. Gestión de Laboratorios

CARACTERIZACIÓN											
Contexto	Grupo de Interés	Características / Descripción	Necesidades	Expectativas	Productos o Servicios Relacionados	Poder	Interés	Total	Nivel	Medios o canales de comunicación	Retroalimentación
Externo	Entidades financiadoras (Colciencias, universidades, etc.)	Organizaciones que aportan recursos económicos y/o en especie.	* Ejecución de recursos para actividades de investigación e innovación. * Respaldo institucional para la ejecución de las actividades de investigación e innovación. * Conformación de alianzas o redes de cooperación. * Entrega de los informes	Cumplimiento de los compromisos con los recursos y el tiempo pactado.	* Productos académicos con resultados confiables. * Informes de ejecución y seguimiento y liquidación.	2	2	4	MEDIO	Plataformas o aplicativos de las entidades externas para el reporte de información.	Descripción del proceso de tratamiento de quejas para los clientes (Orinoquía) Gestión para pago virtual de los servicios de laboratorio (Orinoquía) Plan estratégico de comunicación que permitirá apoyar y fortalecer las diferentes actividades y servicios que se prestan desde los laboratorios. (Amazonía) Se agregaron unos campos en el formulario la información general asociados al reglamento del laboratorio. / Asociación de Objetivos de Desarrollo Sostenible en el formulario de Laboratorios. / Reporte en excel al SNL de la información registrada en el formulario de gestión. / Ajustes en el formulario de sustancias químicas. (Nivel Nacional)
Externo	Comunidad, personas u organizaciones interesadas	Incluye los actores de la comunidad en general como ciudadanos, comunidades indígenas, poblaciones vulnerables, fundaciones, ONG, sector productivo e industrial, estatal, entre otros..	* Desarrollo de las prácticas de laboratorio como servicios externos e internos no curriculares * Desarrollo de prácticas de laboratorio propias de proyectos de investigación. * Contar con la infraestructura y recursos idóneos para el desarrollo de las prácticas de laboratorios programadas. * Desarrollar prácticas de laboratorio en condiciones ambientales y de seguridad y salud en el	* Presencia institucional en las regiones * Obtener resultados de investigación y extensión confiables, para la solución de problemáticas regionales y de país. * Visibilidad de todos los servicios prestados por los laboratorios. * Para el caso de extensión, la expectativa de los usuarios radica en que los servicios prestados estén registrados, habilitados, certificados y/o acreditados.	* Productos académicos confiables, como resultado de actividades de formación, investigación y extensión. * Visibilidad institucional * Encuestas de satisfacción.	0	1	1	BAJO	* Páginas electrónicas de la universidad. * Líneas telefónicas.	Descripción del proceso de tratamiento de quejas para los clientes (Orinoquía) Gestión para pago virtual de los servicios de laboratorio (Orinoquía) Plan estratégico de comunicación que permitirá apoyar y fortalecer las diferentes actividades y servicios que se prestan desde los laboratorios. (Amazonía) Se agregaron unos campos en el formulario la información general

			trabajo de acuerdo con las normatividad legal vigente. * Programación y acompañamiento en los horarios para trabajo autónomo en los laboratorios.								asociados al reglamento del laboratorio. / Asociación de Objetivos de Desarrollo Sostenible en el formulario de Laboratorios. / Reporte en excel al SNL de la información registrada en el formulario de gestión. / Ajustes en el formulario de sustancias químicas. (Nivel Nacional)
Externo	Autoridades y Organismos de Control	Incluye entidades y organismos que velan por el adecuado desempeño de los laboratorios de la universidad, en el marco del cumplimiento de la legislación colombiana en temas relacionados con laboratorios, dentro de los cuales se encuentran Secretaria Distrital de Salud, Secretaria Distrital de Ambiente, Servicio Geológico Colombiano, ICA, INVIMA, Dirección Nacional de Estupefacientes (DNE), ONAC, ICONTEC, Contraloría, entre otros.	* Informes de gestión e inversión como apoyo al Sistema Nacional de Laboratorios-SNL. * Alcances misionales del SNL * Nivel de desempeño de proceso del SNL * Manejo adecuado de recursos en los laboratorios * Cumplimiento con los estándares de calidad que aplican en los laboratorios	* Cumplimiento de los requisitos normativos como resultado de evaluaciones o auditorías realizadas a la universidad. * Entrega de informes y reportes en los tiempos establecidos. * Reportes de desempeño con valores sobresalientes. * Cumplimiento de los planes de mejoramiento establecidos. * Disminución de quejas y reclamos relacionados con laboratorios por parte de los usuarios de la Universidad Nacional.	* Informes o reportes a autoridades o entes de control. * Actas de visitas a los laboratorios. * Informes de auditorías de certificación, habilitación, registro y/o acreditación.	3	1	4	MEDIO	* Plataformas aplicativos para el reporte de información a autoridades o entes de control. * Correos electrónicos	Descripción del proceso de tratamiento de quejas para los clientes (Orinoquía) Gestión para pago virtual de los servicios de laboratorio (Orinoquía) Plan estratégico de comunicación que permitirá apoyar y fortalecer las diferentes actividades y servicios que se prestan desde los laboratorios. (Amazonía) Se agregaron unos campos en el formulario la información general asociados al reglamento del laboratorio. / Asociación de Objetivos de Desarrollo Sostenible en el formulario de Laboratorios. / Reporte en excel al SNL de la información registrada en el formulario de gestión. / Ajustes en el formulario de sustancias químicas. (Nivel Nacional)
Externo	Ministerio de Educación Nacional	Es el organismo que tiene como misión "Garantizar el derecho a la educación con criterios de equidad, calidad y efectividad, que forme ciudadanos honestos, competentes, responsables y capaces de construir una sociedad feliz, equitativa, productiva, competitiva, solidaria y orgullosa de sí misma".	Estadísticas de información relativa al Sistema Nacional de laboratorios, como número de laboratorios de la universidad por sede y facultad, número de laboratorios de la Universidad acreditados o certificados, por sede; entre otros.	* Fortalecer la formación sobre el apoyo del Sistema Nacional de Laboratorios a los procesos de investigación en la educación superior a través de laboratorios. * Calidad en la educación superior (en cuanto a laboratorios acreditados, certificados, habilitados y con registro institucional)		2	2	4	MEDIO	Plataforma o aplicativo para el reporte de información al Ministerio.	Descripción del proceso de tratamiento de quejas para los clientes (Orinoquía) Gestión para pago virtual de los servicios de laboratorio (Orinoquía) Plan estratégico de comunicación que permitirá apoyar y fortalecer las diferentes actividades y servicios que se prestan desde los laboratorios. (Amazonía) Se agregaron unos campos en el formulario la información general asociados al reglamento del laboratorio. / Asociación de Objetivos de Desarrollo Sostenible en el formulario de Laboratorios. / Reporte en excel al SNL de la información registrada en el formulario de gestión. / Ajustes en el formulario de sustancias químicas. (Nivel Nacional)

Interno	Docentes	Docentes tanto de pregrado como posgrado, incluye los investigadores, grupos de investigación, en las diferentes sedes de la UN.	* Realizar las prácticas de laboratorio que se ofrecen en el programa academico. *Realizar lasprácticas de laboratorio que sean motivode los proyectos de investigación. *Realizar lasprácticas de laboratorio que sean motivode los proyectos de extensión. * Contar con recursos necesario para el desarrollo de las prácticas de laboratorio propuestas. * Contar con laboratorios idóneos * Contar con los recursos necesarios para acceder a procesos de certificación, habilitación, registro y acreditación.	* Equipos de laboratorios en condiciones óptimas de uso y de fácil acceso. * Disponibilidad de insumos para el desarrollo de las prácticas. * Disponibilidad de espacios de acuerdo a la programación. * Instalaciones en adecuadas condiciones de uso. * Orientación y acompañamiento para la realización de prácticas o investigaciones, por personal competente garantizando las condiciones de seguridad y salud	* Practicas de laboratorio realizadas en espacios idoneos.	2	2	4	MEDIO	* Correo electronico y fisico * Planes de estudio * Páginas electrónicas de las Direcciones de Laboratorios	Descripción del proceso de tratamiento de quejas para los clientes (Orinoquía) Gestión para pago virtual de los servicios de laboratorio (Orinoquía) Plan estratégico de comunicación que permitirá apoyar y fortalecer las diferentes actividades y servicios que se prestan desde los laboratorios. (Amazonía) Se agregaron unos campos en el formulario la información general asociados al reglamento del laboratorio. / Asociación de Objetivos de Desarrollo Sostenible en el formulario de Laboratorios. / Reporte en excel al SNL de la información registrada en el formulario de gestión. / Ajustes en el formulario de sustancias químicas. (Nivel Nacional)
Interno	Administrati vos y Contratistas	Personal que apoya las actividades misionales de la Universidad, en sus diferentes sedes (facultades, centros e institutos), incluyen Directores o Coordinadores de laboratorios de sede, Coordinador de laboratorios de facultad, Coordinadores de laboratorios, laboratoristas (operarios calificados, tecnicos operativos y profesionales y contratistas).	* Participar en el diseño y planeación de estrategias para el fortalecimiento del Sistema Nacional de Laboratorios-SNL. * Atender y avalar las solicitudes de los usuarios del SNL, frente a requerimientos de los laboratorios. * Acompañar con recursos técnicos y económicos para el funcionamiento del SNL. * Realizar actividades de seguimiento y evaluación del SNL. * Mantener el Sistema de Informacion HERMES que facilite la gestión de los laboratorios. * Trabajar en condiciones ambientales y de seguridad y salud en el trabajo que cumplan con las normatividad legal vigente. * Tener capacitacion continua para el desarrollo de competencias necesarias para el trabajo en el laboratorio (BPL, Metrologia, Incertidumbre, Calidad, Riesgos, Bioseguridad). * Contar con las herramientas, insumos y recursos necesarios para realizar las actividades del proceso.	* Contar con laboratorios dotados de infraestructura, equipos, insumos y personal de apoyo idóneo. * Contar con los recursos necesarios de manera oportuna. *Contar con la información sobre lascapacidades de los laboratorios de la sede. * Recibir capacitacion continua en el manejo del Sistema de Información Hermes. * Contar con equipos modernos, que requieran menor mantenimietno y sean más seguros. * Acceder a capacitacion en BPLs, normativa sobre calidad y seguridad y seguridad en el trabajo certificada.	* Políticas y lineamientos para el fortalecimiento del SNL. * Prácticas de laboratorio en condiciones idóneas * Informes de gestión, resultados de analisis. * Encuestas de satisfaccion	3	3	6	ALTO	* Plan Global de Desarrollo * Planes de acción * Boletines informativos en redes sociales * Páginas electrónicas de las Direcciones de Laboratorio * Correos electrónicos	Descripción del proceso de tratamiento de quejas para los clientes (Orinoquía) Gestión para pago virtual de los servicios de laboratorio (Orinoquía) Plan estratégico de comunicación que permitirá apoyar y fortalecer las diferentes actividades y servicios que se prestan desde los laboratorios. (Amazonía) Se agregaron unos campos en el formulario la información general asociados al reglamento del laboratorio. / Asociación de Objetivos de Desarrollo Sostenible en el formulario de Laboratorios. / Reporte en excel al SNL de la información registrada en el formulario de gestión. / Ajustes en el formulario de sustancias químicas. (Nivel Nacional)
Interno	Estudiantes	Estudiantes nacionales y extranjeros en las	*Desarrollo de las prácticas de laboratorio	*Equipos de laboratorios en condiciones óptimas de	* Practicas de laboratorio realizadas en espacios	0	2	2	BAJO	*Correo electronico y fisico *Planes de estudio	Descripción del proceso de tratamiento de quejas

		diferentes sedes, tanto pregrado como posgrado.	que se establecen como requisito de formación en un programa curricular. *Desarrollo de prácticas de laboratorio propias de proyectos de investigación. *Contar con la infraestructuray recursos idóneos para el desarrollo de las prácticas de laboratorios programadas. *Desarrollar prácticas de laboratorio en condiciones ambientales y de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con la normatividad legal vigente. *Programación y acompañamiento en los horarios para trabajo autónomo en los laboratorios.	uso y de fácil acceso. *Disponibilidad de insumos para el desarrollo de las prácticas. *Disponibilidad de espacios de acuerdo a la programación. *Instalaciones en adecuadas condiciones de uso. *Orientación y acompañamiento para la realización de prácticas o investigaciones, por personal competente garantizando las condiciones de seguridad y salud.	idoneos.						*Páginas electrónicas de las Direcciones de Laboratorios	para los clientes (Orinoquía) Gestión para pago virtual de los servicios de laboratorio (Orinoquía) Plan estratégico de comunicación que permitirá apoyar y fortalecer las diferentes actividades y servicios que se prestan desde los laboratorios. (Amazonía) Se agregaron unos campos en el formulario la información general asociados al reglamento del laboratorio. / Asociación de Objetivos de Desarrollo Sostenible en el formulario de Laboratorios. / Reporte en excel al SNL de la información registrada en el formulario de gestión. / Ajustes en el formulario de sustancias químicas. (Nivel Nacional)
--	--	---	---	---	----------	--	--	--	--	--	--	--