

Macroproceso: Gestión de Laboratorios
Proceso: Gestión de Laboratorios
Caracterización de Proceso: Gestión de Laboratorios



Objetivo	Asegurar la operatividad y sostenibilidad del Sistema Nacional de Laboratorios como apoyo a los procesos misionales de la Universidad Nacional de Colombia, mediante el cumplimiento de la normatividad aplicable y la satisfacción de las necesidades de los usuarios de los Laboratorios y demás partes interesadas.			
Alcance	Inicia:	Inicia con la definición del direccionamiento del Sistema Nacional de Laboratorios (SNL)		
	Termina:	Finaliza con la gestión para la mejora continua del Sistema Nacional de Laboratorios (SNL)		
	Aplicabilidad	Nivel Nacional, Sede, Facultades e Institutos, Departamentos o Escuelas y Laboratorios		
Líder del Proceso	Nivel Nacional	Vicerrectoría de Investigación Dirección Nacional de Investigación y Laboratorios		
	Nivel Sede	Direcciones de Laboratorios de Sede o quien haga sus veces		
	Nivel Facultad	Coordinador de laboratorios de Facultad o Instituto o quien haga sus veces Coordinador de laboratorios de Departamento o Escuela o quien haga sus veces Jefe de Laboratorio, para los laboratorios		
Planear				
Proveedor	Entrada	Etapas o Subprocesos	Salida	Usuario
<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de la UN • Entes de control y normalización • Sistema Integrado de Gestion • Facultades e Institutos, Departamentos y Escuelas • Laboratorios 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Global de Desarrollo • Planes de acción de Sede, de Facultades e Institutos • Reglamentación, directrices, lineamientos, documentos y registros del SNL • Informes de gestión • Normatividad legal, 	<ul style="list-style-type: none"> • Definición del direccionamiento del Sistema Nacional de Laboratorios (SNL) 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas, programas, planes y proyectos del SNL • Reglamentación del SNL • Directrices y lineamientos del SNL 	<ul style="list-style-type: none"> • Macroproceso Gestión de Laboratorios • Macroprocesos misionales • Macroproceso Direccionamiento institucional • Macroproceso Bienestar Universitario

Macroproceso: Gestión de Laboratorios
Proceso: Gestión de Laboratorios
Caracterización de Proceso: Gestión de Laboratorios



<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios internos y externos 	<p>técnica e institucional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes de Mejoramiento • Diagnósticos de laboratorios • Sistema de Información HERMES • Análisis y evaluación de riesgos • Solicitudes de usuarios internos y externos 			<ul style="list-style-type: none"> • Macroproceso Gestión del Talento Humano • Macroproceso Gestión Administrativa y Financiera • Macroproceso Evaluación, Medición y Seguimiento • Usuarios del SNL
	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Global de Desarrollo • Planes de acción de Sede, de Facultades e Institutos • Reglamentación, directrices, lineamientos, documentos y registros del SNL • Requisito para la realización de prácticas docentes, actividades de investigación y extensión • Requisitos y lineamientos de los procesos estratégicos, de apoyo y de evaluación de la Universidad • Informes de gestión • Normatividad legal, 	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación táctica y operativa del SNL 	<ul style="list-style-type: none"> • Programas, planes y proyectos de Laboratorios • Manuales, programación, documentos de laboratorios 	



Macroproceso: Gestión de Laboratorios
Proceso: Gestión de Laboratorios
Caracterización de Proceso: Gestión de Laboratorios

	<p>técnica e institucional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes de Mejoramiento • Diagnósticos de laboratorios • Sistema de Información HERMES • Análisis y evaluación de riesgos • Solicitudes de usuarios internos y externos 			
Hacer				
<ul style="list-style-type: none"> • Macroproceso Gestión de laboratorios • Macroproceso de Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas, programas, planes y proyectos de Laboratorios • Directrices, lineamientos, documentos y registros de laboratorios • Reglamento de laboratorios • Directrices de comunicación • Portafolio de servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgación de políticas, programas, planes, proyectos, reglamentos, directrices, lineamientos y procedimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Información en la página web • Registros de reuniones presenciales y virtuales • Comunicados y correos electrónicos • Información en el Boletín SIUN 	<ul style="list-style-type: none"> • Macroproceso Gestión de Laboratorios • Usuarios del SNL y demás partes interesadas
<ul style="list-style-type: none"> • Macroproceso Gestión de Laboratorios • Facultades e Institutos, Departamentos y Escuelas • Laboratorios 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas, programas, planes y proyectos de SNL • Directrices, lineamientos, documentos y registros de laboratorios • Reglamento de laboratorios y normativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de políticas, directrices, reglamentos, programas, planes y proyectos a través del apoyo a la gestión de los laboratorios 	<ul style="list-style-type: none"> • Acompañamiento para formulación, ejecución y seguimiento de proyectos y convenios • Informes o reportes de planes, programas y proyectos desarrollados 	<ul style="list-style-type: none"> • Macroproceso Gestión de Laboratorios • Usuarios del SNL y demás partes interesadas

Macroproceso: Gestión de Laboratorios
Proceso: Gestión de Laboratorios
Caracterización de Proceso: Gestión de Laboratorios



	institucional <ul style="list-style-type: none"> • Directrices, lineamientos, documentos y registros de laboratorios • Requisitos de laboratorios • Módulo de Administración de Laboratorios y de Equipos (SI HERMES) 		<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento de los recursos físicos, tecnológicos y de personal en los laboratorios • Prácticas académicas, proyectos de investigación y servicios de extensión • Implementación de Sistemas de Gestión • Conceptos técnicos • Asesoría para la realización de trámites, establecimiento de costos y tarifas de los servicios de laboratorios • Información de los laboratorios, registro de inventario, planes de mantenimiento y calibración de los equipos de los laboratorios • Requisitos y lineamientos de los procesos estratégicos, de apoyo y de evaluación de la Universidad cumplidos 	
<ul style="list-style-type: none"> • Macroproceso Gestión de laboratorios • Macroprocesos misionales 	<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento de laboratorios • Directrices, lineamientos, documentos 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión, prestación y verificación del servicio en los laboratorios 	<ul style="list-style-type: none"> • Aceptación de la solicitud o cotización del servicio o producto • Registros relacionados 	<ul style="list-style-type: none"> • Macroproceso Gestión de Laboratorios • Usuarios del SNL y



Macroproceso: Gestión de Laboratorios
Proceso: Gestión de Laboratorios
Caracterización de Proceso: Gestión de Laboratorios

<ul style="list-style-type: none"> • Facultades e Institutos, Departamentos y Escuelas • Usuarios del SNL 	<p>y registros de laboratorios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directrices de seguridad y salud en el trabajo y gestión ambiental • Requisitos para la realización de prácticas docentes, actividades de investigación y extensión • Solicitudes de los usuarios 		<p>con la prestación del servicio (informe de datos y/o resultados, facturas y/o ATI, informes de proyectos de investigación, préstamo de equipos, entre otros)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requisitos y lineamientos de los procesos estratégicos, de apoyo y de evaluación de la Universidad cumplidos • Informe de gestión del laboratorio 	<p>demás partes interesadas</p>
Verificar				
<ul style="list-style-type: none"> • Macroproceso Gestión de laboratorios • Mejoramiento de la Gestión • Entes de control y normalización • Facultades y/o Institutos • Sistemas de Gestión • Usuarios del SNL 	<ul style="list-style-type: none"> • Planes, programas y proyectos desarrollados • Informes de gestión de los laboratorios • Programas de auditorías internas y/o externas • Indicadores de gestión • Evaluación del servicio 	<p>Seguimiento, medición, análisis y evaluación del Sistema Nacional de Laboratorios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de avance de los planes, programas y proyectos • Análisis de informes de gestión • Informes de auditorías internas y externas • Reporte de la medición de Indicadores de gestión • Análisis de cumplimiento y evaluación del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Macroproceso Gestión de laboratorios • Entes de control • Proceso Mejoramiento de la Gestión • Macroprocesos misionales
Actuar				
<ul style="list-style-type: none"> • Macroproceso Gestión de laboratorios • Mejoramiento de la Gestión 	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de fallas en la prestación del servicio • Sistema de quejas, reclamos y sugerencias 	<p>Gestión para la mejora continua del Sistema Nacional de Laboratorios (SNL)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planes de mejoramiento (Acciones correctivas, 	<ul style="list-style-type: none"> • Macroproceso Direccionamiento Institucional • Macroproceso

Macroproceso: Gestión de Laboratorios
Proceso: Gestión de Laboratorios
Caracterización de Proceso: Gestión de Laboratorios



<ul style="list-style-type: none"> • Entes de control y normalización • Facultades e Institutos, Departamentos y Escuelas • Sistemas de Gestión • Usuarios del SNL 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de avance de los planes, programas y proyectos • Análisis de informes de gestión • Informes de auditorías internas y externas • Reporte de la medición de Indicadores de gestión • Análisis de cumplimiento y evaluación del servicio 		<p>preventivas y oportunidades de mejora)</p>	<p>Gestión de Laboratorios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entes de Control • Entes de reconocimiento • Sistemas de Gestión Institucional
--	---	--	---	---

Macroproceso: Gestión de Laboratorios
Proceso: Gestión de Laboratorios
Caracterización de Proceso: Gestión de Laboratorios



Seguimiento y Medición	Recursos	Riesgos
* Indicadores del proceso	La información relacionada a recursos humanos, tecnológicos, de información, financieros y de infraestructura se encuentran en los documentos y registros asociados a las etapas del proceso	Ver mapa de riesgos
Requisitos aplicables		
Internos	Externos	Norma: NTCGP 1000:2009
Ver Normograma		Ver matriz de correspondencia de requisitos de la NTC GP 1000
Elaboró:	Revisó:	Aprobó
Personal vinculado al Sistema Nacional de Laboratorios en los Niveles Nacional y Sede	Direcciones, coordinaciones de laboratorios o quienes hagan sus veces en los Niveles Nacional y Sede Equipo del Sistema de Gestión de Calidad UN.	Amanda Lucía Mora Martínez
Cargo:	Cargo:	Cargo
Profesionales y asesores	Directores, coordinadores, asesores y Profesionales	Directora Nacional de Investigación y Laboratorios
Fecha:	Fecha:	Fecha:
02/12/2014	02/12/2014	22/10/2015