

| | | |
|--|-------------------------------|--|
| 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 |

| USUARIOS | | | | | | | | |
|----------|----------------------|--|---|--|--|---------------------|--|---|
| Contexto | Usuario | Características / Descripción | Necesidades | Expectativas | Productos o Servicios Relacionados | Nivel de Relevancia | Medios o Canales de Comunicación | Estrategias de Relacionamiento |
| Externo | Comunidad en General | Incluye los actores de la comunidad en general como ciudadanos, comunidades indígenas, poblaciones vulnerables, fundaciones, ONG, sector productivo e industrial, estatal, instituciones educativas entre otros. | * Desarrollo de análisis de laboratorio como servicios externos e internos no curriculares. * Desarrollo de prácticas de laboratorio para investigación (Otras Universidades) | Información válida, veraz y oportuna. Ampliación de oferta de productos y servicios Reducción en los tiempos de respuesta Entrega oportuna de la información requerida Mayor difusión de los servicios prestados | Prestación de servicios de extensión Apoyo a actividades de investigación, creación, innovación y desarrollo tecnológico. | Medio | Presencial Virtual Telefónico Correo electrónico Página Web Comunicados oficiales Redes Sociales | Consultas Eventos Convocatorias Socializaciones Foros |
| Interno | Docentes | Personal académico de la Universidad Nacional de Colombia en virtud del Acuerdo 123 de 2013 del Consejo Superior Universitario | * Realizar las prácticas de laboratorio que se ofrecen en el programa académico, proyectos de investigación y proyectos de extensión. * Contar con infraestructura equipos e insumos necesarios para el desarrollo de las prácticas de laboratorio de los programas académicos, de las actividades de extensión e investigación de la UNAL. | Optimización de los recursos empleados Asesoría y acompañamiento permanente Mejorar las capacidades operativas existentes Fortalecer una cultura de calidad y de servicio Entrega oportuna de la información requerida Actualización en los Sistemas de Información Optimización en los procesos administrativos | Apoyo a prácticas académicas para la docencia Asesorías para procesos de reconocimiento de los sistemas de gestión Acompañamiento y realización de auditorías internas a laboratorios Solicitud de concepto para la creación, modificación o eliminación de laboratorios Concepto técnico para el retiro de bienes del servicio (equipos de laboratorios y no relacionados con TICs). Directriz técnica para reparaciones locativas y/o mobiliario de laboratorio Mantenimiento de equipos de laboratorio Prestación de servicios de extensión Apoyo a actividades de investigación, creación, innovación y desarrollo tecnológico | Alto | Presencial Virtual Telefónico Correo electrónico Página Web Comunicados oficiales Redes Sociales | Consultas Eventos Convocatorias Socializaciones Foros Reuniones |
| Interno | Estudiantes | Estudiantes tanto de pregrado como de posgrado de la Universidad Nacional de Colombia | *Desarrollo de las prácticas de laboratorio que se establecen como requisito de formación en un programa curricular, proyectos de investigación o extensión. | Entrega oportuna de la información requerida Contar con los equipos e insumos requeridos para el desarrollo de las prácticas Mayor capacitación especializada Asesoría y acompañamiento permanente Fortalecer una cultura de calidad y de servicio Horarios flexibles para el desarrollo de las prácticas Contar con ambientes seguros para el desarrollo de las prácticas | Apoyo a prácticas académicas para docencia Prestación de servicios de extensión Apoyo a actividades de investigación, creación, innovación y desarrollo tecnológico | Alto | Presencial Virtual Telefónico Correo electrónico Página Web Comunicados oficiales Redes Sociales | Consultas Eventos Convocatorias Socializaciones Foros Clases Prácticas académicas |

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE USUARIOS

| Usuario | Edad | Género | Nivel Educativo | Discapacidad | Etnia | Enfoque Diferencial | Ubicación Geográfica | Conocimientos Requeridos | Intereses o Preferencias Relacionadas |
|----------------------|-----------------|-----------------|-----------------|--------------|-----------|---------------------|----------------------|--|---|
| Docentes | No es requisito | Se identifica | Se identifica | No aplica | No aplica | No aplica | Se identifica | Plan de estudios, práctica a realizar, ensayos, pruebas o análisis del laboratorio | Académicas, Investigación, Ciencia, Prácticas, STEM |
| Estudiantes | Se identifica | Se identifica | Se identifica | No aplica | No aplica | No aplica | Se identifica | Práctica a realizar | Académicas, Investigación, Ciencia, Prácticas, STEM |
| Comunidad en General | No es requisito | No es requisito | No es requisito | No aplica | No aplica | No aplica | Se identifica | Servicio requerido | Académicas, Investigación, Ciencia, Prácticas, STEM |

PARTES INTERESADAS

| Contexto | Usuario | Descripción | Necesidades | Expectativas | Productos y Servicios Relacionados | Nivel de Relevancia | Medios o Canales de Comunicación | Estrategias de Relacionamiento |
|----------|-------------------------------------|---|--|--|---|---------------------|--|--|
| Interno | Oficinas y dependencias de la UNAL | Oficinas y dependencias que intervienen en las actividades administrativas del proceso de laboratorios de la Universidad, en sus diferentes niveles (Nacional, sede, facultad, centros e institutos). Entra las que se encuentran: Hermes, Gerencia Nacional Financiera y Administrativa, Dirección Nacional de Planeación y Estadística, Oficina Nacional Jurídica, Dirección Nacional de Personal (SSST), Vicerrectoría General (SGC, SGA). | * Apoyar las actividades administrativas y técnicas que involucren la gestión de Laboratorios. | Entrega oportuna de la información requerida Información válida, veraz y oportuna. Actualización en los Sistemas de Información | Apoyo a actividades de investigación, creación, innovación y desarrollo tecnológico. Prestación de servicios de extensión Mantenimiento de equipos de laboratorio Directriz técnica para reparaciones locativas y/o mobiliario de laboratorio Concepto técnico para recibir donaciones de equipos de laboratorios Concepto técnico para el retiro de BIENES del servicio (equipos de laboratorios y no relacionados con TICs). Solicitud de concepto para la creación, modificación o eliminación de laboratorios Acompañamiento y realización de auditorías internas a laboratorios Asesorías para procesos de reconocimiento de los sistemas de gestión | Media | Correo electrónico Virtual Presencial Comunicados Oficiales Telefónico | Consultas Reuniones Jornadas de trabajo |
| 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: Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Ambiente, Servicio Geológico Colombiano, ICA, INVIMA, Dirección Nacional de Estupefacientes (DNE), ONAC, | * Garantizar el cumplimiento del ordenamiento jurídico, la protección y debido uso del patrimonio público, preservación y fortalecimiento de la probidad, así como de la fidelidad y transparencia de la gestión financiera de la administración de los recursos otorgados. * Cumplimiento de normativa enfocada a Laboratorios con el fin de asegurar la confiabilidad de los resultados de los mismos. | Superar las metas establecidas Optimización de los recursos empleados Mejorar las capacidades operativas existentes Entrega oportuna de la información requerida Transparencia en los procesos administrativos | Apoyo a actividades de investigación, creación, innovación y desarrollo tecnológico. Prestación de servicios de extensión Informes o reportes a autoridades o entes de control. Informes de auditorías de certificación, habilitación, registro y/o acreditación. | Media | Presencial Virtual Telefónico Correo electrónico Página Web Comunicados oficiales Presencial Virtual Telefónico Correo electrónico Página Web Comunicados oficiales Plataformas o aplicativos para el reporte de información a autoridades o entes de control. | Consultas Visitas Reuniones |

| | | | | | | | | |
|---------|--|---|--|--|---|-------|---|--|
| | | ICONTEC, Contraloría, ONCI entre otros. | | | | | | |
| Interno | Administrativos y Contratistas | Personal que apoya las actividades administrativas del proceso de gestión de laboratorios de la Universidad, en sus diferentes niveles (Nacional, sede, facultad, centros e institutos), | * Capacitación/ entrenamiento en la gestión administrativa y financiera del proceso de Laboratorios. * Capacitación/ entrenamiento en los Sistemas de información que apoyan la gestión del proceso. | Acceso a sistemas de Información Optimización en los procesos administrativos Actualización normativa Actualización en los Sistemas de Información | Apoyo a actividades de investigación, creación, innovación y desarrollo tecnológico. Prestación de servicios de extensión Mantenimiento de equipos de laboratorio Directriz técnica para reparaciones locativas y/o mobiliario de laboratorio Concepto técnico para recibir donaciones de equipos de laboratorios Concepto técnico para el retiro de BIENES del servicio (equipos de laboratorios y no relacionados con TICs). Solicitud de concepto para la creación, modificación o eliminación de laboratorios Acompañamiento y realización de auditorías internas a laboratorios Asesorías para procesos de reconocimiento de los sistemas de gestión | Media | Presencial Virtual Telefónico Correo electrónico Página Web Comunicados oficiales | Consultas Eventos Convocatorias Socializaciones Foros |
| Externo | Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación | Organismo encargado de la administración pública, rector del sector y del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (SNCTI), encargado de formular, orientar, dirigir, coordinar, ejecutar, implementar y controlar la política del Estado en esta materia, teniendo concordancia con los planes y programas de desarrollo, de acuerdo a la Ley de su creación. | Ejecución de recursos para mejorar las capacidades operativas de los Laboratorios para el desarrollo de actividades de formación, extensión e investigación. | Ampliación de la cobertura en la prestación del servicio Optimización de los recursos empleados Asegurar un desempeño sostenible, eficaz, eficiente, efectivo Transparencia en los procesos académico administrativos | Informes de gestión Reportes de datos y estadísticas Publicaciones realizadas Proyectos realizados Apoyo a actividades de investigación, creación, innovación y desarrollo tecnológico. Prestación de servicios de extensión | Medio | Presencial Virtual Telefónico Correo electrónico Página Web Comunicados oficiales Redes Sociales | Consultas Visitas Reuniones Eventos Convocatorias Socializaciones Foros |
| Interno | Alta Dirección | Dirección estratégica de la Universidad, que gestiona las directrices y toma de decisiones frente al proceso de gestión de Laboratorios incluye: Vicerrectoría de Investigación, Dirección Nacional de Investigación y Laboratorios, Vicerrectorías/Direcciones de Sede, Direcciones de Laboratorios de Sede, Vicedecanaturas o quien haga sus veces, Directores de Centros e Institutos. | *Diseñar estrategias que permitan monitorear las actividades de mantenimiento y confirmación metrologica a los equipos de laboratorio de la Universidad. *Gestionar las políticas, los planes y programas orientados a la modernización de equipos y a la adquisición de tecnología de punta en los laboratorios. | Acceso a sistemas de Información Optimización en los procesos administrativos Actualización normativa Actualización en los Sistemas de Información Mejorar las capacidades operativas existentes Optimización de los recursos empleados Superar las metas establecidas | Apoyo a actividades de investigación, creación, innovación y desarrollo tecnológico. Prestación de servicios de extensión Mantenimiento de equipos de laboratorio Directriz técnica para reparaciones locativas y/o mobiliario de laboratorio Concepto técnico para recibir donaciones de equipos de laboratorios Concepto técnico para el retiro de BIENES del servicio (equipos de laboratorios y no relacionados con TICs). Solicitud de concepto para la creación, modificación o eliminación de laboratorios Acompañamiento y | Medio | Comunicados Oficiales Correo electrónico Presencial Virtual | Cuerpos Colegiados Instancias académicas Consultas Reuniones Jornadas de trabajo Socializaciones Capacitaciones |

| | | | | | | | | |
|---------|----------------------------------|---|---|---|--|-------|---|--|
| | | | | | realización de auditorías internas a laboratorios Asesorías para procesos de reconocimiento de los sistemas de gestión | | | |
| Externo | Entidades Financiadoras | Organizaciones que aportan recursos económicos y/o en especie. | * Ejecución de recursos para equipamiento de Laboratorios (Infraestructura, equipos o insumos) * Conformación de alianzas o redes de cooperación. | Superar las metas establecidas Optimización de los recursos empleados Mejorar las capacidades operativas existentes Entrega oportuna de la información requerida Implementar nuevas estrategias de relacionamiento e interacción Transparencia en los procesos administrativos | Apoyo a actividades de investigación, creación, innovación y desarrollo tecnológico. Prestación de servicios de extensión | Medio | Plataformas o aplicativos de las entidades externas para el reporte de información Presencial Virtual Telefónico Correo electrónico Página Web Comunicados oficiales Redes Sociales | Consultas Reuniones Eventos Convocatorias Socializaciones Foros |
| 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". | Conocer las cifras relacionadas con el 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. | Entrega oportuna de la información requerida Información válida, veraz y oportuna. | Apoyo a actividades de investigación, creación, innovación y desarrollo tecnológico. Apoyo a actividades de docencia Prestación de servicios de extensión | Medio | Plataforma o aplicativo para el reporte de información al Ministerio. Presencial Virtual Telefónico Correo electrónico Página Web Comunicados oficiales Redes Sociales | Consultas Eventos Convocatorias Socializaciones Foros |

INTERRELACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE PARTES INTERESADAS

| Usuario | Relación con el Proceso | Rol Desempeñado con el Proceso | Tipo de Organización | Naturaleza | Sector Económico | Alcance | Conocimientos | Intereses |
|--|---|---|----------------------|-------------------|--|--------------------------|--|--|
| Ministerio de Educación Nacional | Estratégica y Académica | Orientador, Asesor, Aliado | Jurídicas | Pública | Educación | Nacional | Academia, Investigación, Ciencia, Tecnología | Ciencia, tecnología, innovación, investigación |
| Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación | Estratégico, Académico, Investigación, Financiera | Orientador, Asesor, Aliado. Financiador, Patrocinador | Jurídicas | Pública | Ciencia y Tecnología, Investigación e Innovación | Nacional | Academia, Investigación, Ciencia, Tecnología | Ciencia, tecnología, innovación, investigación |
| Entidades Financiadoras | Estratégico, Académico, Investigación, Extensión | Aliado, Cooperante, Financiador | Jurídicas | Pública y Privada | Comercial, servicios, social, educación, económico | Nacional e internacional | Academia, Investigación, Ciencia, Tecnología | Ciencia, tecnología, innovación |