

## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

Fecha Elaboración	12-sept-19	Nivel	Nacional y Sedes.
Macroproceso	10 - Gestión de laboratorios	Proceso	004-Gestión de laboratorios
Sistema de Gestión	Calidad		

### INTERNOS

GRUPO DE INTERÉS	CARACTERÍSTICAS/ DESCRIPCIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	PRODUCTOS Y SERVICIOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN CRITERIOS DE SENSIBILIDAD O PRIORIZACION DE LOS GRUPOS DE INTERÉS *(ver criterios)			NIVEL DE SENSIBILIDAD/ PRIORIZACIÓN *	COMUNICACIÓN
					Poder	Interes	Total		
Estudiantes	Estudiantes nacionales y extranjeros en las diferentes sedes, tanto pregrado como posgrado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Desarrollo de las prácticas de laboratorio que se establecen como requisito de formación en un programa curricular.</li> <li>*Desarrollo de prácticas de laboratorio propias de proyectos de investigación.</li> <li>*Contar con la infraestructura y recursos idóneos para el desarrollo de las prácticas de laboratorios programadas.</li> <li>*Desarrollar prácticas de laboratorio en condiciones ambientales y de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con la normatividad legal vigente.</li> <li>*Programación y acompañamiento en los horarios para trabajo autónomo en los laboratorios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Equipos de laboratorios en condiciones óptimas de uso y de fácil acceso.</li> <li>*Disponibilidad de insumos para el desarrollo de las prácticas.</li> <li>*Disponibilidad de espacios de acuerdo a la programación.</li> <li>*Instalaciones en adecuadas condiciones de uso.</li> <li>*Orientación y acompañamiento para la realización de prácticas o investigaciones, por personal competente garantizando las condiciones de seguridad y salud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Prácticas de laboratorio realizadas en espacios idóneos.</li> </ul>	0	2	2	BAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Correo electrónico y físico</li> <li>*Planes de estudio</li> <li>*Páginas electrónicas de las Direcciones de Laboratorios</li> </ul>
Administrativos 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, técnicos operativos y profesionales y contratistas).	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Participar en el diseño y planeación de estrategias para el fortalecimiento del Sistema Nacional de Laboratorios-SNL.</li> <li>* Atender y avalar las solicitudes de los usuarios del SNL, frente a requerimientos de los laboratorios.</li> <li>* Acompañar con recursos técnicos y económicos para el funcionamiento del SNL.</li> <li>* Realizar actividades de seguimiento y evaluación del SNL.</li> <li>* Mantener el Sistema de Información HERMES que facilite la gestión de los laboratorios.</li> <li>* Trabajar en condiciones ambientales y de seguridad y salud en el trabajo que cumplan con las normativas vigentes.</li> <li>* Tener capacitación continua para el desarrollo de competencias necesarias para el trabajo en el laboratorio (BPL, Metrología, Incertidumbre, Calidad, Riesgos, Bioseguridad).</li> <li>* Contar con las herramientas, insumos y recursos necesarios para realizar las actividades del proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Contar con laboratorios dotados de infraestructura, equipos, insumos y personal de apoyo idóneo.</li> <li>* Contar con los recursos necesarios de manera oportuna.</li> <li>* Contar con la información sobre las capacidades de los laboratorios de la sede.</li> <li>* Recibir capacitación continua en el manejo del Sistema de Información Hermes.</li> <li>* Contar con equipos modernos, que requieran menor mantenimiento y sean más seguros.</li> <li>* Acceder a capacitación en BPLs, normativa sobre calidad y seguridad y seguridad en el trabajo certificada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Políticas y lineamientos para el fortalecimiento del SNL.</li> <li>* Prácticas de laboratorio en condiciones idóneas</li> <li>* Informes de gestión, resultados de análisis.</li> <li>* Encuestas de satisfacción</li> </ul>	3	3	6	ALTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Plan Global de Desarrollo</li> <li>* Planes de acción</li> <li>* Boletines informativos en redes sociales</li> <li>* Páginas electrónicas de las Direcciones de Laboratorio</li> <li>* Correos electrónicos</li> </ul>
Docentes	Docentes tanto de pregrado como posgrado, incluye los investigadores, grupos de investigación, en las diferentes sedes de la UN.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Realizar las prácticas de laboratorio que se ofrecen en el programa académico.</li> <li>* Realizar las prácticas de laboratorio que sean motivo de los proyectos de investigación.</li> <li>* Realizar las prácticas de laboratorio que sean motivo de los proyectos de extensión.</li> <li>* Contar con recursos necesario para el desarrollo de las prácticas de laboratorio propuestas.</li> <li>* Contar con laboratorios idóneos</li> <li>* Contar con los recursos necesarios para acceder a procesos de certificación, habilitación, registro y acreditación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Equipos de laboratorios en condiciones óptimas de uso y de fácil acceso.</li> <li>* Disponibilidad de insumos para el desarrollo de las prácticas.</li> <li>* Disponibilidad de espacios de acuerdo a la programación.</li> <li>* Instalaciones en adecuadas condiciones de uso.</li> <li>* Orientación y acompañamiento para la realización de prácticas o investigaciones, por personal competente garantizando las condiciones de seguridad y salud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Prácticas de laboratorio realizadas en espacios idóneos.</li> </ul>	2	2	4	MEDIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Correo electrónico y físico</li> <li>* Planes de estudio</li> <li>* Páginas electrónicas de las Direcciones de Laboratorios</li> </ul>

### EXTERNOS

Ministerio de Educación	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Fortalecer la formación sobre el apoyo del Sistema Nacional de Laboratorios a los procesos de investigación en la educación superior a través de laboratorios.</li> <li>* Calidad en la educación superior (en cuanto a laboratorios acreditados, certificados, habilitados y con registro institucional)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Informes y reportes al Ministerio (SNIES)</li> </ul>	2	2	4	MEDIO	Plataforma o aplicativo para el reporte de información al Ministerio.
-------------------------	---	--	---	---	---	---	---	-------	---

GRUPO DE INTERÉS	CARACTERÍSTICAS/ DESCRIPCIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	PRODUCTOS Y SERVICIOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN CRITERIOS DE SENSIBILIDAD O PRIORIZACION DE LOS GRUPOS DE INTERÉS *(ver criterios)			NIVEL DE SENSIBILIDAD/ PRIORIZACIÓN *	COMUNICACIÓN
					Poder	Interes	Total		
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, ICONTEC, Contraloría, entre otros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Informes de gestión e inversión como apoyo al Sistema Nacional de Laboratorios-SNL.</li> <li>* Alcances misionales del SNL</li> <li>* Nivel de desempeño de proceso del SNL</li> <li>* Manejo adecuado de recursos en los laboratorios</li> <li>* Cumplimiento con los estándares de calidad que aplican en los laboratorios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Cumplimiento de los requisitos normativos como resultado de evaluaciones o auditorias realizadas a la universidad.</li> <li>* Entrega de informes y reportes en los tiempos establecidos.</li> <li>* Reportes de desempeño con valores sobresalientes.</li> <li>* Cumplimiento de los planes de mejoramiento establecidos.</li> <li>* Disminución de quejas y reclamos relacionados con laboratorios por parte de los usuarios de la Universidad Nacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Informes o reportes a autoridades o entes de control.</li> <li>* Actas de visitas a los laboratorios.</li> <li>* Informes de auditorias de certificación, habilitación, registro y/o acreditación.</li> </ul>	3	1	4	MEDIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Plataformas o aplicativos para el reporte de información a autoridades o entes de control.</li> <li>* Correos electrónicos</li> </ul>
Comunidad	Incluye los actores de la comunidad en general como ciudadanos, comunidades indígenas, poblaciones vulnerables, fundaciones, ONG, sector productivo e industrial, estatal, entre otros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Desarrollo de las prácticas de laboratorio como servicios externos e internos no curriculares</li> <li>* Desarrollo de prácticas de laboratorio propias de proyectos de investigación.</li> <li>* Contar con la infraestructura y recursos idóneos para el desarrollo de las prácticas de laboratorios programadas.</li> <li>* Desarrollar prácticas de laboratorio en condiciones ambientales y de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las normatividad legal vigente.</li> <li>* Programación y acompañamiento en los horarios para trabajo autónomo en los laboratorios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Presencia institucional en las regiones</li> <li>* Obtener resultados de investigación y extensión confiables, para la solución de problemáticas regionales y de país.</li> <li>* Visibilidad de todos los servicios prestados por los laboratorios.</li> <li>* Para el caso de extensión, la expectativa de los usuarios radica en que los servicios prestados estén registrados, habilitados, certificados y/o acreditados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Productos académicos confiables, como resultado de actividades de formación, investigación y extensión.</li> <li>* Visibilidad institucional</li> <li>* Encuestas de satisfacción.</li> </ul>	0	1	1	BAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Páginas electrónicas de la universidad.</li> <li>* Líneas telefónicas.</li> </ul>
Entidades financiadoras (Colciencias, universidades, etc.)	Organizaciones que aportan recursos económicos y/o en especie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Ejecución de recursos para actividades de investigación e innovación.</li> <li>* Respaldo institucional para la ejecución de las actividades de investigación e innovación.</li> <li>* Conformación de alianzas o redes de cooperación.</li> <li>* Entrega de los informes pactados.</li> </ul>	Cumplimiento de los compromisos con los recursos y el tiempo pactado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Productos académicos con resultados confiables.</li> <li>* Informes de ejecución y seguimiento y liquidación.</li> </ul>	2	2	4	MEDIO	Plataformas o aplicativos de las entidades externas para el reporte de información.

**\* CRITERIOS PARA DETERMINAR LA SENSIBILIDAD O PRIORIZACION DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

Para determinar el nivel de sensibilidad o la priorización de los diferentes grupos de interés, califique los siguientes criterios de 0 a 3, siendo 0 la calificación más baja y 3 la calificación más alta

ESCALA CALIFICACIÓN	PODER (Capacidad de afectar el proceso)	INTERÉS (Nivel de participación del grupo de interés sobre el proceso)
0	El grupo de interés <b>no afecta</b> el desempeño del proceso analizado, ni por sus decisiones, ni por asignación de recursos, no emite mandatos con relación al proceso analizado	El grupo de interés <b>no tiene</b> participación en la planeación o gestión del proceso analizados, es decir no interviene en el planear, el hacer, el verificar o el actuar
1	El grupo de interés <b>tiene baja</b> capacidad de influencia en aspectos como: toma de decisiones, asignación de recursos para el proceso, mandatos o lineamientos que determinen el funcionamiento del proceso	El grupo de interés <b>tiene baja</b> participación en el proceso analizado, es decir esporádicamente participa en las fases del ciclo PHVA.
2	El grupo de interés <b>tiene moderada</b> capacidad de influencia en alguno de los siguientes aspectos: toma de decisiones, asignación de recursos para el proceso, mandatos o lineamientos que determinen el funcionamiento del proceso	El grupo de interés <b>tiene moderada</b> participación en el proceso analizado, es decir interviene en alguna de las fases del PHVA del proceso analizado
3	El grupo de interés <b>afecta altamente</b> el desempeño del proceso analizado; tiene alta capacidad de influencia con respecto a la toma de decisiones, es responsable de la asignación de recursos para el proceso, es responsable de emitir mandatos o lineamientos que determinen el funcionamiento del proceso	El grupo de interés <b>tiene participación alta o destacada</b> en el proceso analizado, es decir interviene en varias de las fases del PHVA del proceso y es determinante para la toma de decisiones del proceso analizado

Para obtener el puntaje total se suman las calificaciones de los criterios de "Poder" e "Interés" y de acuerdo al resultado se realiza la clasificación.

Puntaje mayor probable: 6 - Puntaje menor probable: 1

CLASIFICACIÓN:

Resultado 5 y 6: **ALTO**

Resultado 3 y 4: **MEDIO**

Resultado 1 y 2: **BAJO**

**Resultado 0: El grupo de interés no aplica para el proceso**