



Universidad de **Nariño**
FUNDADA EN 1904

CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO:
SERVICIO DE LABORATORIOS DE INTERACCIÓN SOCIAL

Código: LBE-PRS-CR

Página: 1 de 6

Versión: 4

Vigente a partir de: 2021-03-02

OBJETIVO:	Contribuir al fortalecimiento de la presencia institucional, al desarrollo investigativo y productivo de la región, con criterios de calidad, oportunidad y confiabilidad, contando con talento humano idóneo y competente.						
ALCANCE:	Desde la planeación de las necesidades hasta la implementación de acciones de mejoramiento.						
TIPO:	Estratégico:		Misional:	X	De apoyo:		De control y evaluación:
LÍDER:	Jefe Sección de Laboratorios y Equipos						

PROVEEDORES	ENTRADAS:	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLES	SALIDAS	QUIEN RECIBE LAS SALIDAS
Procesos misionales: Formación Académica, Investigación e Interacción Social Procesos de Apoyo: Gestión de Talento Humano, Gestión Financiera, Departamento de contratación, Departamento jurídico. Estudiantes, docentes Egresados Sector agropecuario y productivo Personas Naturales	Necesidades y requerimientos de los grupos de interés. Adquisición de bienes y servicios Solicitudes de análisis de muestras en las diferentes matrices Lineamientos de registros, habilitación, certificación y Acreditación para los Laboratorios Plan de Desarrollo	Planificación de actividades para la prestación del servicio. Toma de muestras matriz agua	P H	Jefe y equipo de trabajo Sección de Laboratorios y Equipos Asistencial de Laboratorios	- Cotización del servicio solicitado -Capacidad operativa -Contrato -Cronograma de recepción de muestras - Plan de muestreo -Plan de Mantenimiento de equipos - Plan de Calibración Equipos Laboratorios Interacción Social. - Aseguramiento Metrológico de equipos Laboratorios Interacción Social. - Programa de calibración y verificación de equipos - Registros de campo	Estudiantes, docentes Egresados Instituciones públicas y privadas. Sector agropecuario y productivo Personas Naturales



Universidad de Nariño
FUNDADA EN 1904

CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO:
SERVICIO DE LABORATORIOS DE INTERACCIÓN SOCIAL

Código: LBE-PRS-CR

Página: 2 de 6

Versión: 4

Vigente a partir de: 2021-03-02

Entes de control, Público y privado	Recepción, radicación y preparación de muestras	H	Asistencial de Laboratorios Técnico de Laboratorio Coordinador de Laboratorio	-Registro de cadena de custodia y registro recepción y radicación de muestras -Registro de remisión de muestras al área de análisis
	Remisión área de análisis			
	Análisis físicos químicos y microbiológicos conforme a los protocolos establecidos en los Laboratorios	H	Técnico de Laboratorio	Registro de datos de los ensayos solicitados en cada servicio
	Cálculo de los resultados de ensayos solicitados en cada servicio	H	Técnico de Laboratorios	- Registro de los resultados de ensayos solicitados en cada servicio en medio físico y digital
	Transcripción de datos de resultados de los servicios de Laboratorios	H	Asistencial de Laboratorio, Técnico de Laboratorio y Coordinador de Laboratorio	Hojas de cálculo de ensayos solicitados en el servicio
	Revisión de transcripción de datos de resultados de los servicios de Laboratorios	H	Técnico de Laboratorio, Coordinador de Laboratorio	Hojas de cálculo de ensayos solicitados en el servicio
	Informe de resultados de los servicios de Laboratorios	H	Coordinador de Laboratorio, Técnico de Laboratorio	Informe de resultados de los servicios de Laboratorios
	Revisión y verificación del informe de resultados de los servicios de laboratorios	V	Coordinador de Laboratorio, Técnico de Laboratorio	Informe de resultados de los servicios de Laboratorios
Aseguramiento de la validez de resultados	V-A	Técnico Coordinador de Laboratorio	Cartas de control de precisión y exactitud	



Universidad de Nariño
FUNDADA EN 1904

CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO:
SERVICIO DE LABORATORIOS DE INTERACCIÓN SOCIAL

Código: LBE-PRS-CR

Página: 3 de 6

Versión: 4

Vigente a partir de: 2021-03-02

				Área de Soporte Técnico Asistencial de Laboratorio	Reportes de Mantenimiento de equipos Resultados comprobaciones intermedias Certificados de Calibración de Equipos Resultado de pruebas interlaboratorios Informes de confirmación y validación de ensayos	
		Seguimiento y Medición al subproceso	v	Jefe de Laboratorios Director Técnico Coordinador de Calidad Coordinador de Laboratorio	-Informe Revisión por la Dirección - Indicadores	
		Programación y ejecución de Auditorías Internas y Externas de Calidad	v	División de Autoevaluación, certificación y acreditación Ente certificador, acreditador y de control	-Programa de auditorías -Plan de auditorías -Informes de auditorías -Solicitud de acciones de mejora, correctivas o correctoras y acciones para prevenir riesgos y oportunidades	



Universidad de Nariño
FUNDADA EN 1904

CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO:
SERVICIO DE LABORATORIOS DE INTERACCIÓN SOCIAL

Código: LBE-PRS-CR

Página: 4 de 6

Versión: 4

Vigente a partir de: 2021-03-02

		Identificación e implementación de acciones correctivas y de mejora	A	Jefe de la Sección de Laboratorios y Equipos Coordinador de Calidad Equipo de Trabajo	- Plan de Mejoramiento	
RECURSOS	REQUISITOS LEGALES			DOCUMENTOS	REGISTROS	
Talento Humano: - Personal Tecnológicos: - Equipos de laboratorios - Patrones de referencia - Computadores - Impresoras - Internet Infraestructura: - Planta Física Recursos Financieros. Materiales de Laboratorio: (Material de vidrio, metal y plástico) Reactivos Insumos	<ul style="list-style-type: none"> - Ley 30 de Diciembre 28 de 1992. Decreto 2570 del 1 de agosto de 2006 del Ministerio del Medio Ambiente - Decreto 1600 del 27 de julio de 1994 del Ministerio del Medio Ambiente - Decreto 3930 de 2010 - Resolución 2115 de 22 de junio de 2007 del Ministerio de Protección Social. - Resolución 1619 de 2015 Ministerio de Salud y Protección Social - Resolución 631 de 2015 Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible - Resolución 0268 de 2015 – IDEAM – Requisitos de Acreditación - RESOLUCIÓN ICA 1056 DEL 17 ABRIL DE 1996: Por la cual se dictan disposiciones sobre el control técnico de los Insumos Pecuarios y se derogan las Resoluciones No. 710 de 1981, 2218 de 1980 y 444 de 1993. - RESOLUCIÓN 00329 DEL 27 DE FEBRERO DE 2001: Por la cual se dictan disposiciones para el Registro de Laboratorios que realicen análisis de los insumos agrícolas que producen, presten éste servicio a terceros o realicen análisis de residuos de plaguicidas. - RESOLUCIÓN ICA 3823 DEL 4 DE SEPTIEMBRE DE 2013: Por medio de la cual se establecen los requisitos para el reconocimiento de los laboratorios del sector agropecuario, los requisitos para acceder a las convocatorias del ICA como laboratorios autorizados y conformar la red nacional de laboratorios de ensayo/prueba y/o diagnóstico, competencia del ICA y se dictan otras disposiciones. - NTC-ISO/IEC 17025:2017 - NTC ISO 9001:2015 -Ver listado maestro de documentos externos 			Manual de Laboratorios de Interacción Social: LBE-PRS-MN-01 Procedimiento: Servicios de Laboratorios de Interacción Social código LBE-PRS-PR-01 Procedimiento: Operación de Laboratorio código LBE-PRS-PR-03 Ver Listado Maestro de Documentos	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud del servicio LBE-PRS-FR-246, Cotización Servicios de Laboratorio LBE-PRS-FR-01, Aceptación de la cotización LBE-PRS-FR-247, Capacidad Operativa LBE-PRS-FR-05, Radicación y custodia de Muestras en los laboratorios de Interacción Social: LBE-PRS-FR-66; LBE-PRS-FR-67; LBE-PRS-FR-68; LBE-PRS-FR-131; LBE-PRS-FR-121, Remisión de muestras, Registro de Parámetros fisicoquímicos y microbiológicos, Informe de Resultados, Uso de equipos, Condiciones ambientales, Cartas de control, Indicadores, Preparación de reactivos. Ver Listado Maestro de Registros	



Universidad de Nariño
FUNDADA EN 1904

CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO:
SERVICIO DE LABORATORIOS DE INTERACCIÓN SOCIAL

Código: LBE-PRS-CR

Página: 5 de 6

Versión: 4

Vigente a partir de: 2021-03-02

PARÁMETROS DE MEDICIÓN		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA
Oportunidad de entrega en el resultado	$\% \text{ Oportunidad de entrega de resultados} =$ $(\text{ No total de Informes elaborados de manera oportuna/ No total de informes entregados}) * 100$	Mensual
Aseguramiento de Calidad	$\% \text{ Pruebas Satisfactorias} =$ $(\text{ No de ensayos satisfactorios / No total de ensayos}) * 100$	Anual
Cobertura	$\text{Usuarios externos} = \frac{\text{No de usuarios externos atendidos}}{\text{No Total de Usuarios atendidos}} * 100$ $\text{Usuarios internos} = \frac{\text{No de usuarios internos atendidos}}{\text{No Total de Usuarios atendidos}} * 100$ $\text{Cobertura del Servicio} = \frac{\text{No de usuarios atendidos}}{\text{No Total de Usuarios}} * 100 \text{ (efectividad)}$	Mensual
Satisfacción del servicio	$\text{Satisfacción del servicio} = (\text{ Satisfacción del servicio/ Número total de encuestas}) * 100$	Mensual
Volumen de trabajo	Volumen de trabajo = No de muestras ensayos realizados - informativo Tipo Trabajo: $(\text{ Tipo de muestras analizadas/ No total de muestras}) * 100$	mensual
Ingresos	Sumatoria de ingresos mensuales - informativo	mensual
Trabajo no conforme	Σ Tipo trabajo no conforme: Frecuencia del tipo de trabajo no conforme Σ Tipo importancia trabajo no conforme: Frecuencia en la afectación del hallazgo realizado sobre el resultado analítico Σ Tipo acciones tomadas para cerrar el trabajo no conforme, frecuencia en aplicación de acciones	Mensual



Universidad de Nariño
FUNDADA EN 1904

CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO:
SERVICIO DE LABORATORIOS DE INTERACCIÓN SOCIAL

Código: LBE-PRS-CR

Página: 6 de 6

Versión: 4

Vigente a partir de: 2021-03-02

Σ Evaluación del trabajo no conforme: Número de hallazgos requirieron levantamiento de acciones correctivas

Eficacia de Trabajos no conformes = (Número de trabajos no conformes cerradas/ Número total de trabajos no conformes detectados) *100

DATOS DE ELABORACIÓN

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Técnico Sección de Laboratorios y Equipos	Profesional División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación	Jefe Sección de Laboratorios y Equipos
NOMBRE:	Sandra Espinosa Narvárez Mario Mora Vásquez María del Rosario Carreño Ruth Johana Rodríguez López	Iván Mauricio Mera	Sonia Ximena Delgado Jojoa
FIRMA:			
FECHA:	2021-03-02	2021-03-02	2021-03-02

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN No.	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	2018-03-16	Creación del documento
2	2019/02/19	Se modifica el objetivo, se incluye proveedores y en las actividades se incluye Revisión de transcripción de datos de resultados de los servicios de Laboratorios
3	2020-07-30	Se modifica el objetivo del subproceso.
4	2021-03-02	Se modifica el objetivo del proceso alineado a plan de desarrollo, se modifica los nombres del proveedores internos, en las actividades se incluye toma de muestras matriz agua y en la salida los registros que se generan del proceso.