

Tabla de Contenido

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. NORMATIVIDAD	2
3.1. Directrices	2
3.2. Lineamientos	2
4. DEFINICIONES	2
5. DIAGRAMA DE FLUJO Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	2
5.1. Diagrama de flujo – Gestión de servicios para atención de tesis e investigación.....	2
5.2. Descripción de actividades – Gestión de servicios para atención de tesis e investigación	2
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	4
7. INDICADORES	4
8. RIESGOS.....	5
9. CONTROL DE CAMBIOS	5
10. APROBACIÓN.....	5
11. ANEXOS	5

1. OBJETIVO

Establecer el proceso para la gestión de solicitudes y atención de servicios de tesis e investigación por parte del laboratorio o taller.

2. ALCANCE

El proceso inicia desde el momento en que un usuario realiza una solicitud para la prestación de un servicio para su tesis o investigación, hasta que se hace entrega del servicio al usuario o informe de resultados según sea el caso.

3. NORMATIVIDAD

3.1. Directrices

- Directriz para uso y organización de laboratorios y talleres

3.2. Lineamientos

- Lineamientos para la gestión de solicitudes y atención de tesis e investigación

4. DEFINICIONES

Cliente: persona u organización que recibe un producto o un servicio destinado o requerido por ella. Para algunos laboratorios y talleres de la Universidad, el cliente también es denominado como “usuario” y puede ser interno o externo a la Universidad.

5. DIAGRAMA DE FLUJO Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1. Diagrama de flujo – Gestión de servicios para atención de tesis e investigación

5.2. Descripción de actividades – Gestión de servicios para atención de tesis e investigación

ENTRADA	Solicitud de servicio de un usuario interno de la Universidad
PROVEEDOR	Responsable del laboratorio/taller, personal del laboratorio o responsable de operaciones técnicas
SALIDA	Programación del servicio o entrega del informe
CLIENTE	Cliente/Usuario

	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	SISTEMA	DOCUMENTOS
1	Realizar solicitud de servicio	El usuario puede realizar una solicitud de manera verbal (personal o telefónica) o escrita (correo electrónico)	Usuario	Teléfono/ Correo electrónico	N/A
2	Contactar al usuario para esclarecer dudas	En caso de que la solicitud no sea clara, se contacta al usuario para esclarecer cualquier inquietud	Responsable del Laboratorio/Taller	Teléfono/ Correo electrónico/Reunión	N/A
3	Realizar revisión completa de la solicitud	La revisión de la solicitud puede incluir, pero no limitarse a los siguientes elementos, según sea el caso:	Responsable del Laboratorio/Taller o Responsable de	N/A	N/A

MACROPROCESO
 Efectividad Institucional

 NIVEL 1
 Sistema de Calidad Institucional

 NIVEL 2
 Sistema de Gestión para Laboratorios y Talleres

		<p>-Que el ensayo esté implementado. En caso de que el ensayo no esté implementado, se puede evaluar internamente la posibilidad de implementarlo.</p> <p>-Disponibilidad de equipamiento. Ej.: equipos, instrumentos, materiales, reactivos.</p> <p>-Personal competente.</p> <p>-Volumen de trabajo vigente.</p>	Operaciones Técnicas		
4	Informar al usuario	En caso de que no se pueda prestar el servicio, se informa o aclara con el usuario	Responsable del Laboratorio/Taller	Teléfono/ Correo electrónico	N/A
5	Elaborar cotización o espuesta	<p>En el caso que el laboratorio/taller trabaje con cotizaciones, ésta se elabora con base en los lineamientos de tarifas o cobros y el formato o herramienta utilizado por el laboratorio/taller, el cual es diseñado por c/u de acuerdo a sus criterios. Sin embargo, este debe contener como mínimo la siguiente información:</p> <p>-Fecha y consecutivo (código numérico o alfanumérico que identifica la cotización).</p> <p>-Información del usuario.</p> <p>-Descripción del servicio.</p>	Responsable del Laboratorio/Taller		Lista de tarifas vigentes
6	Enviar cotización o respuesta	<p>La cotización puede ser enviada por correo electrónico o entregada personalmente al usuario. Si el laboratorio no elabora cotizaciones, entonces la respuesta a la prestación del servicio se puede hacer a través de correo electrónico.</p> <p>Es importante que el tiempo de respuesta entre la solicitud y envío de la cotización o respuesta al usuario no sea mayor a 3 días.</p>	Responsable del Laboratorio/Taller	Correo electrónico	N/A
7	Aprobar el servicio	El usuario aprueba el servicio o la cotización a través de correo electrónico, carta de aprobación o acta de reunión.	Profesor líder de la tesis o investigación	Correo electrónico Reunión	Documento de aprobación
8	Informar o aclarar cualquier información sobre la prestación del servicio	En el caso que o se haga reunión, el responsable del laboratorio/taller revisa la aprobación del usuario y comunica o aclara cualquier información sobre la prestación del servicio a este. Ej.: fecha de entrega del servicio y validación de la información del usuario a quien se entrega el servicio.	Responsable del Laboratorio/Taller	Correo electrónico	N/A

MACROPROCESO
 Efectividad Institucional

 NIVEL 1
 Sistema de Calidad Institucional

 NIVEL 2
 Sistema de Gestión para Laboratorios y Talleres

9	Programar el servicio	El responsable del laboratorio/taller informa al personal o responsable de las operaciones técnicas la aprobación del servicio y condiciones del mismo para proceder a programar y ejecutar el servicio.	Responsable del Laboratorio/Taller	N/A	Lineamientos para realizar la supervisión técnica y programación del personal
10	Ejecutar servicio	Teniendo en cuenta el servicio interno a prestar por el laboratorio, éste se realiza de acuerdo a los procedimientos o instructivos internos establecidos. Estos servicios internos pueden ser: ensayos o pruebas, entrenamiento a estudiantes o investigadores en ejecución de ensayos u operación de equipos, acompañamiento de personal en el desarrollo de la tesis o investigación, uso de equipo o suministro de otro recurso del laboratorio/taller, entre otros.	Personal de apoyo técnico	N/A	Procedimientos o instructivos internos
11	Realizar informe técnico o documento equivalente (cuando aplique)	El personal de apoyo técnico realiza un informe de resultados, un informe técnico o documento equivalente	Personal de apoyo técnico	N/A	Informe técnico o documento equivalente
12	Realizar la disposición de las muestras (cuando aplique)	Tener en cuenta las condiciones de disposición final de muestras de cada taller, dependiendo del tipo de muestras o de la capacidad instalada para almacenamiento	Personal de apoyo técnico	N/A	Lineamiento de disposición final de muestras
13	Entregar o enviar al usuario el informe de resultados, documento equivalente o correo con datos	Dependiendo del acuerdo y tipo de servicio realizado, se puede entregar al usuario los datos de las pruebas, un informe de resultados, un informe técnico, documento o correo electrónico con la información del servicio ejecutado.	Responsable del Laboratorio/Taller	Correo electrónico	Informe de resultados o entrega del servicio


6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

INTERNOS (Cadena de Valor)	EXTERNOS (Unidad académica, administrativa, entidad)
Directriz para uso y organización de laboratorios y talleres	No Aplica
Lineamientos para la gestión de solicitudes y atención de tesis e investigación	No Aplica

7. INDICADORES

Cada Laboratorio /taller realizará la definición e implementación de los indicadores que le apliquen según su actividad específica.

8. RIESGOS

Los riesgos mínimos asociados a la operación de los laboratorios y talleres se identifican en el formato FOR-45-1-01-14 Identificación de riesgos y controles. Cada Laboratorio /taller realizará la evaluación y gestión de los riesgos y controles que le apliquen según su actividad específica. 

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN	FECHA
0	Elaboración	dd/mm/aaaa
	Publicación	dd/mm/aaaa

10. APROBACIÓN

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Zayda Buitrago	Gestor de Calidad	08/02/2021
REVISÓ	Diana Herrera	Coordinador de Evaluación y Psicometría	16/04/2021
	Diana Pinilla	Analista de Laboratorio	16/04/2021
	Roberto Rueda	Profesor Asistente	16/04/2021
	Juliana Laserna	Coordinador de Laboratorio	16/04/2021
	Alejandro Hernandez	Coordinador de Talleres	16/04/2021
APROBÓ			

11. ANEXOS

No Aplica