



Prestación de Servicio de Laboratorio

Código PLA-02 v.09

Página 1 de 6

1. Objetivo y Alcance

Determinar los lineamientos necesarios para la Prestación del servicio en los laboratorios de apoyo a la docencia, que contribuya a la formación académica de los estudiantes relacionando la teoría con la práctica, generando como resultado la satisfacción de los clientes en la Universidad de Pamplona.

Abarca desde la Inducción Sobre las Normas de Bioseguridad hasta el Seguimiento a la Prestación del Servicio.

2. Responsable

El responsable de garantizar la adecuada aplicación y ejecución del procedimiento de Prestación del Servicio de Laboratorio, es el líder del proceso de la gestión Laboratorios de la Universidad de Pamplona.

3. Definiciones

3.1 Bioseguridad

Normas, reglas, parámetros, establecidos en los laboratorios con el fin de brindar óptimo servicio en todo lo referente a seguridad dentro de ellos.

3.2 Solicitud

Acción realizada por los docentes y alumnos a cada uno de los auxiliares encargados para el desarrollo de las prácticas.

3.3 Insumo

Bienes empleados para el desarrollo de las prácticas de laboratorio.

3.4 Inducción

Instrucción que se hace a docentes y alumnos al inicio de cada semestre para dar a conocer las normas de Bioseguridad de los laboratorios.

3.5 Norma

| Elaboró | Aprobó | Validó |
|----------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| Firma Yenny Alexandra Sequeda | Firma Fredy Solano Ortega | Firma Jhon Arvery Arenas |
| Fecha: 16 de junio de 2021 | Fecha: 16 de junio de 2021 | Fecha: 23 de julio de 2021 |



Prestación de Servicio de Laboratorio

Código PLA-02 v.09

Página 2 de 6

Reglas a seguir en cada uno de los laboratorios para el normal desarrollo de las prácticas.

3.6 Formato

Plantilla para cada una de las actividades que se vayan a desarrollar en el proceso.

3.7 Instructivo

Conjunto de pasos que describen cada una de las actividades que conforman un procedimiento.

Las demás definiciones que aplican para el presente procedimiento se encuentran contempladas en la **Norma NTC ISO 9000 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.**

4. Contenido


| N° DE ACTIVIDAD | ACTIVIDADES | TIEMPOS | RESPONSABLE |
|-----------------|--|------------|-------------------------|
| 1. | INDUCCIÓN SOBRE LAS NORMAS DE BIOSEGURIDAD Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE LABORATORIO | | |
| 1.1 | Cada semestre se realiza la inducción a docentes y estudiantes, acerca de la prestación del servicio y de las normas Bioseguridad en cada uno de los laboratorios según esta establecido en el MLA-01 "Manual de bioseguridad Laboratorios Universidad de Pamplona" el cual puede ser consultado en el centro interactivo de la página. La evidencia de la inducción de se deja reflejada en el FAC-08 "Acta de Reunión" en forma digital y FGH-07 "Control de Asistencia" . | 30 minutos | Auxiliar de laboratorio |
| 2. | PLANIFICACION DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO | | |
| | El Docente diligencia con 24 horas de anticipación el FLA-03 "Solicitud y Entrega de Materiales, Insumos y Equipos" y lo entrega al auxiliar encargado del laboratorio. Para los laboratorios de: Genética, Suelos, Bacteriología, Terapia ocupacional, Fonoaudiología y Diseño industrial el docente los diligenciará en forma digital y se enviará a través del correo institucional. Si la práctica lo requiere se diligencia con 24 horas de anticipación el FLA-04 "Solicitud de Reactivos y Medios" (Laboratorios como el centro de reactivos cuenta con instructivo ILA-01 "Preparación de Sustancias y | | |

| | | | |
|---|--|---------------|-------------|
|  | Prestación de Servicio de Laboratorio | Código | PLA-02 v.08 |
| | | Página | 3 de 6 |

| | | | |
|-----------|---|--------|--------------------------|
| 2.1 | <p>Reactivo”.</p> <p>Para el caso de medios de cultivo y otros elementos microbiológicos debe hacerse con ocho días de anticipación en el laboratorio de microbiología, en algunos laboratorios donde se requieran estos elementos el formato es entregado en la misma dependencia. Para el requerimiento de reactivos al centro de reactivos y soluciones y de agares de reserva, el auxiliar envía correo electrónico en el formato FLA-30 “Requerimiento de Materiales, Reactivos, Insumos y Equipos” la solicitud con 24 horas de anticipación.</p> <p>En algunos laboratorios donde se manejan reactivos especializados, este formato será entregado en la misma dependencia. Ej. Laboratorio de Biología Molecular y Genética.</p> <p>Nota: Para las prácticas que requieran cepas se diligencia el FLA-05 “Solicitud y Entrega de Cepas”, con 8 días de anticipación en el caso de bacterias y quince días para hongos. Estas solicitudes se pueden recibir en físico o de manera digital vía correo institucional de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.</p> <p>Si el estudiante requiere material adicional durante la práctica, lo solicita al auxiliar del laboratorio con la autorización del Docente, el cual será incluido en el FLA-03 “Solicitud y Entrega de Materiales Insumos y Equipos” ya presentado por el Docente.</p> <p>En caso de que existan solicitudes de prácticas extras por parte de Docentes y estudiantes se llevará a cabo el mismo procedimiento para el desarrollo de las prácticas normales de laboratorio, teniendo en cuenta las 24 horas de anticipación. La responsabilidad de la integridad física de los estudiantes, equipos y materiales durante la práctica extra será responsabilidad del docente.</p> <p>En los laboratorios de microbiología, centro de preparación de medios y bacteriología la planificación de la práctica se realizará según lo establecido en el instructivo ILA-01 “Laboratorio de Microbiología”</p> | 1 Día. | Docente y Auxiliar. |
| 3. | ORGANIZACIÓN DE INSUMOS PARA LA PRÁCTICA. | | |
| 3.1 | <p>Una vez recepcionadas las solicitudes para las prácticas, el auxiliar de laboratorio prepara el material solicitado.</p> <p>Se organiza una caja por grupo de trabajo, en la cual se coloca el material teniendo en cuenta las especificaciones dadas por el Docente y el estado en que se encuentran dichos elementos.</p> | 1 Día | Auxiliar de Laboratorio |
| 3.2 | <p>El auxiliar del centro de sustancias y reactivos organiza la solicitud siguiendo el instructivo ILA-01 “Preparación de Sustancias y Reactivos” estipulando las cantidades a entregar.</p> | 1 Día | Auxiliar de Laboratorio. |
| 4. | ENTREGA DE MATERIALES, EQUIPOS Y REACTIVOS | | |
| 4.1 | <p>Se hace la entrega del material al estudiante el cual debe revisar que este en buen estado y que corresponda a las</p> | | |

| | | | |
|---|--|---------------|-------------|
|  | Prestación de Servicio de Laboratorio | Código | PLA-02 v.09 |
| | | Página | 4 de 6 |

| | | | |
|-----|--|-------------|---------------------------|
| | <p>cantidades descritas y si no hay observaciones diligenciará el FLA-03 “Solicitud y Entrega de Materiales, Insumos y Equipos”, lo entrega al auxiliar junto con el carnet de la Universidad o en su defecto la cédula de ciudadanía colombiana. Una vez el material haya sido retirado del sitio dispuesto para su entrega es responsabilidad del estudiante el uso que le dé al mismo.</p> <p>Para el préstamo de los equipos al docente, el auxiliar debe reportar las condiciones en las cuales se encuentra el equipo antes de ser utilizado.</p> | 15 minutos. | Auxiliar de Laboratorio. |
| 4.2 | <p>En las aulas TICS y laboratorios informática el servicio se presta de la siguiente manera: el auxiliar hace entrega del laboratorio al docente de la materia y diligencian el FLA-38 “Solicitud, Entrega y Evaluación del Servicio en Salas TIC y Laboratorio de Informática”. Una vez se entregan los equipos es responsabilidad del docente y del estudiante el uso que le den. Al finalizar la práctica el docente hace entrega del aula, firma la entrega del laboratorio y a la vez evalúa la prestación del servicio.</p> <p>En caso de pérdidas o daños se diligenciará el FLA-06 “Deudas” soportados en el FLA-38 “Solicitud, Entrega y Evaluación del Servicio en Salas TIC y Laboratorio de Informática”.</p> | 10 minutos | Auxiliares de laboratorio |
| 5. | RECEPCIÓN DE MATERIALES, EQUIPOS, REACTIVO POR PARTE DEL AUXILIAR | | |
| 5.1 | <p>Una vez terminada la práctica el auxiliar revisa que el material este en buen estado y compara las cantidades entregadas en el FLA-03 “Solicitud y Entrega de Materiales Insumos y Equipos”. En el caso de pérdida o daño de materiales, reactivos o equipos, la persona o personas responsables de la deuda diligencian el FLA-06 “Deudas” y el auxiliar verifica la información con el carnet o cedula que fue retenido al inicio de la práctica y se entrega el documento.</p> <p>El FLA-03 “Solicitud y Entrega de Materiales Insumos y Equipos” donde el estudiante registró el material será archivado en forma específica hasta que el estudiante cancele su deuda y esté a paz y salvo, luego será llevado junto con los otros registros hasta su disposición final.</p> <p>El préstamo de materiales y/o equipos siempre y cuando se tenga disponibilidad a otras dependencias y procesos se registra en el FLA-03 “Solicitud y Entrega de Materiales Insumos y Equipos” y en el FLA-06 “Deudas” especificando el tiempo de retención en las observaciones.</p> <p>Dependiendo de las unidades de laboratorios se incluirán las deudas al sistema en un plazo máximo de 8 días, esta labor es realizada por cada uno de los auxiliares responsables de las unidades.</p> <p>Cancelada la deuda en el aplicativo y FLA-06 “Deudas”, Una vez por semana según horario establecido por la coordinación de laboratorios se registran en el FLA-13 “Habilitación del Sistema” este registro reposará en la coordinación. Al final de la práctica los usuarios que hayan empleado equipos deberán diligenciar el formato FLA-15 “Préstamo de Equipos”.</p> | 10 minutos | Auxiliares de laboratorio |

| | | | |
|---|--|---------------|-------------|
|  | Prestación de Servicio de Laboratorio | Código | PLA-02 v.09 |
| | | Página | 5 de 6 |

| | | | |
|------------|--|-------------|--------------------------|
| 6. | SEGUIMIENTO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO | | |
| 6.1 | <p>Al final de cada práctica, el Docente diligencia el FLA-08 “Seguimiento y Evaluación del Servicio de Laboratorio” donde deja registrado la evaluación del servicio prestado.</p> <p>En el caso de prácticas extra el usuario diligenciará el FLA-07 “Seguimiento de Prácticas Extras”. En este momento se da por terminado el servicio por parte del laboratorio.</p> | 30 minutos. | Auxiliar de Laboratorio. |
| 6.2 | <p>Terminado el servicio, el auxiliar de laboratorio diligencia en forma digital el FLA-09 “Seguimiento de Prácticas” y revisa el FLA-08 “Seguimiento y Evaluación del Servicio de Laboratorio”, identifica las observaciones hechas por los Docentes y presenta un informe mensual al grupo de mejoramiento, quien tomará las acciones de mejora.</p> <p>En el caso de que los usuarios de laboratorios tengan alguna queja, reclamo, denuncia, petición o sugerencia, deben remitirse a la oficina de atención al ciudadano y transparencia.</p> | 30 minutos | Auxiliar de Laboratorio. |
| 7. | ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS | | |
| 7.1 | <p>Cada vez que llegue un equipo nuevo al laboratorio se debe diligenciar el formato FLA-37 “Ficha Técnica de Equipos” y el FLA-68 “Guía de Uso Rápido Equipos”. De igual manera cuando se realice mantenimiento preventivo o correctivo es necesario actualizar la información en el formato</p> | 15 minutos | Auxiliar de Laboratorio |
| 7.2 | <p>El Auxiliar realiza la limpieza y desinfección en equipos, utensilios y la recolección de residuos biológicos y químicos semanalmente.</p> | semanal | Auxiliar de Laboratorio |

5. Documentos de Referencia

- NTC ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- NTCI ISO 9000 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario
- Ley 962 de 2005 “Antitrámites”
- ILA-01 “Preparación de Sustancias y Reactivos”.
- ILA-03 “Recolección de Residuos Químicos y Biológicos”
- MLA-01 “Manual de Bioseguridad Laboratorios Universidad de Pamplona”
- FAJ-15 “Matriz de requisitos legales”

6. Historia de Modificaciones

| Versión | Naturaleza del Cambio | Fecha de Aprobación | Fecha de Validación |
|----------------|---|----------------------------|----------------------------|
| 01 | Actualización según acta de grupo de mejoramiento | 14 de septiembre del 2010 | 21 de septiembre del 2010 |
| 02 | Actualización según acta | 19 de abril de 2012 | 22 de mayo del 2012 |



Prestación de Servicio de Laboratorio

Código PLA-02 v.09

Página 6 de 6

| | de grupo de mejoramiento | | |
|----|--|-----------------------|------------------------|
| 03 | Actualización de la documentación según acta de grupo de mejoramiento 006 | 28 de agosto del 2014 | 07 de octubre del 2014 |
| 04 | Actualización del documento según lo descrito en el FAC-08 Acta de Reunión N°002 del 12 de enero del 2016 | 12 de enero del 2016 | 23 de febrero de 2016 |
| 05 | Actualización del documento según lo descrito en el FAC-08 Acta de Reunión N° 10 del 18 de julio del 2016 | 18 de julio del 2016 | 17 de enero de 2017 |
| 06 | Actualización del documento según lo descrito en el FAC-08 Acta de Reunión N° 25 del 24 de julio del 2018 | 24 de julio del 2018 | 16 de agosto de 2018 |
| 07 | Actualización del documento según lo descrito en el FAC-08 Acta de Reunión N° 068 del 25 de julio del 2019 | 25 de julio de 2019 | 17 de octubre de 2019 |
| 08 | Actualización del documento según lo descrito en el FAC-08 Acta de Reunión N° 016 del 16 de junio de 2021 | 16 de junio de 2021 | 23 de julio de 2021 |

7. Anexos.

“No aplica”.