



Laboratorio  
Nacional  
de Ciencias  
de la Sostenibilidad



## PLAN DE CALIDAD SERVICIOS DE CREACIÓN DE CAPACIDADES

PC-SGC.01	Fecha: 13/12/2019	Versión: 0	Página 1 de 2
-----------	-------------------	------------	---------------

**Proceso:** Servicio de Creación de Capacidades

**Usuario:** Organizaciones públicas o privadas, sociedad civil, ONG'S, Entidades Académicas y otros usuarios

**Responsable del Proceso:** Personal académico del LANCIS

**Característica General del Resultado:** Servicios de excelencia para la creación de capacidades para generar información integrada que resuelva algún problema de Sostenibilidad.

**Resultado del Proceso:** Creación de capacidades, a través de la generación de cursos y talleres *ad hoc* o herramientas (e.g. analíticas, de visualización, etc.) que permitan desarrollar y compartir conocimientos dirigidos a sectores específicos que así lo requieran dadas sus competencias y atribuciones relacionadas con algún problema en materia de Ciencias de la Sostenibilidad

**Recursos:** Equipo de súper cómputo, laboratorio analítico, anfiteatro de toma de decisiones, cómputo, hardware, software, redes, Internet, teléfonos y mobiliario.

No.	Nombre del indicador	Productos	Características a controlar		Muestra					Plan de reacción
			Actividades	Especificación / Meta	Tamaño	Frecuencia	Unidad de medida	Fórmula	Responsable de seguimiento	
I.1	Porcentaje de solicitudes de servicios evaluadas como pertinentes.	Registro de los sectores solicitantes y las principales problemáticas (ejes temáticos) que se presentan para la creación de capacidades de los solicitantes.	Realizar el registro de la solicitud de servicio (solicitud Web)  Analizar a que sectores pertenecen los solicitantes para conocer sus características.  Analizar los principales ejes temáticos de las necesidades de los solicitantes, inclusive de aquellas no se consideren pertinentes (FCP-SGC Criterios de Pertinencia)  Tomar las decisiones pertinentes para incrementar la oferta del LANCIS.	50%	100	Anual	Porcentaje	PSEP= (SEP/TS)*100  PPSA= Porcentaje de solicitudes de servicios evaluadas como pertinentes. PAS= Solicitudes de servicio evaluadas como pertinentes. TS=Total de solicitudes	Representante de la Dirección	Levantar acciones correctivas  Informar a la Dirección
I.2	Porcentaje de propuestas de servicio aceptadas por los solicitantes	Capacidad del LANCIS para concretar la prestación de servicios de creación de capacidades	El registro de las propuestas realizadas contra lo realmente concretado para la formalización de servicios de creación de capacidades.  Las razones por las que no se concretan los servicios de creación de capacidades.	50%	100	Anual	Porcentaje	PPSA= (PAS/TP)*100  PPSA= Porcentaje de propuestas de servicio aceptadas. PAS= Propuestas aceptadas por los solicitantes. TP=Total de propuestas	Representante de la Dirección	Levantar acciones correctivas  Informar a la Dirección



Laboratorio  
Nacional  
de Ciencias  
de la Sostenibilidad



PLAN DE CALIDAD  
SERVICIOS DE CREACIÓN DE CAPACIDADES

PC-SGC.01	Fecha: 13/12/2019	Versión: 0	Página 2 de 2
-----------	-------------------	------------	---------------

No.	Nombre del indicador	Productos	Características a controlar		Muestra					Plan de reacción
			Actividades	Especificación / Meta	Tamaño	Frecuencia	Unidad de medida	Fórmula	Responsable de seguimiento	
I.3	Porcentaje de productos derivados del servicio de creación de capacidades entregados en tiempo (de acuerdo con los términos de referencia).	Cumplimiento del instrumento consensual	Realizar la adecuada planificación de las actividades a cubrir para lograr los objetivos del servicio.  Coordinación adecuada y seguimiento eficaz de las actividades y entregables por el Académico responsable del servicio.  Medición de la eficacia de la planificación de los entregables de los servicios de creación de capacidades.  Asegurar el cumplimiento del instrumento consensual.	100%	100	Anual	Porcentaje	$PPET = (PET/TP) * 100$  PPET= Porcentaje de productos entregados en tiempo de acuerdo con el instrumento consensual. PET= Productos entregados en tiempo. TP=Total de productos comprometidos.	Representante de la Dirección	Levantar acciones correctivas  Informar a la Dirección
I.4	Eficiencia en la entrega de productos derivados del servicio de creación de capacidades de acuerdo con los términos de referencia.	Cumplimiento del instrumento consensual	Definición clara de los objetivos y productos comprometidos en el servicio de creación de capacidades.  Entregar los productos comprometidos en el servicio de creación de capacidades.  Asegurar el cumplimiento del instrumento consensual.	Máximo 2 revisiones del usuario	100	Anual	Número de revisiones	Máximo 2 revisiones del usuario	Representante de la Dirección	Levantar acciones correctivas  Informar a la Dirección