

## RESUMEN

El diagnóstico se realizó con una muestra representativa de 5 Laboratorios que desempeñan actividades de docencia, investigación, vinculación con la comunidad y prestación de servicios. Para iniciar, se tomó como referencia los procesos descritos en la norma ISO/IEC 17025:2017, Apdo. 7., luego de analizar los indicios de las actividades comunes entre laboratorios con la norma se definieron 5 procesos. Se optó por priorizar las actividades comunes entre los Laboratorios de Docencia dando como resultado la descripción de la línea base de 2 procesos “Gestión operativa de laboratorios” y “Mantenimiento de laboratorios” y con base en los hallazgos de una investigación documental y de la entrevista al Laboratorio de estudio se calificó el estado de madurez en “3-Definido” y “2-Repetible” respectivamente. Con el enfoque de mejora, los diagramas y la participación de los involucrados del Laboratorio en estudio, se determinó que el proceso crítico a ser intervenido es “Gestión operativa de laboratorios” mediante una evaluación desempeño vs. importancia, que permitió establecer que el problema es el bajo desempeño en el cumplimiento de estándares en lo referente a la ruta de planeación del mantenimiento. Finalmente, como producto de este trabajo, se hace la propuesta para incluir los procesos definidos dentro del sub-proceso “FRM 6.3 Gestión de laboratorios” del inventario de procesos de la universidad y se elaboró el Manual del Proceso para Laboratorios de Docencia que incluye los sub procesos “FRM 6.3.1 Gestión operativa de laboratorios” y “FRM 6.3.2 Mantenimiento de laboratorios”.

### **PALABRAS CLAVE:**

- **DIAGNÓSTICO DE PROCESOS**
- **LABORATORIOS**
- **EVALUACIÓN DE PROCESOS**
- **PROCESO CRÍTICO**
- **MANUAL DE PROCESO**

## ABSTRACT

The diagnosis was done with a representative sample of 5 laboratories that performs activities of teaching, research, community connection and service. To begin the diagnosis, it was taken as a reference the processes described in the ISO/IEC 17025:2017 standard, Section 7, after analyzing the signs of common activities among laboratories against the standard it was defined 5 process. It was chosen to prioritize common activities among Teaching Laboratories, given as a result, the base line description of 2 process "*Gestión operativa de laboratorios*" and "*Mantenimiento de laboratorios*" and base on the documentary finds and the interview of the Laboratory to be studied it was graded as a mature state as "3-Defined" y "2-Repeatable" respectively. With improving perspective, the diagrams done and the stakeholders participation of the Laboratory to be studied, it was determined that the critic process to be intervened is "*Gestión operativa de laboratorios*" through a performance vs. importance evaluation, that allows to establish that the problem is the low performance about ensuring compliance with standards regarding to the maintenance plan path. Finally, as a product of this work, it was done a suggestion in order to include the defined process inside of the sub-process "*FRM 6.3 Gestión de laboratorios*" that belongs to the process inventory of the university and it was developed the process handbook for Teaching Laboratories that includes the processes "*FRM 6.3.1 Gestión operativa de laboratorios*" and "*FRM 6.3.2 Mantenimiento de laboratorios*".

### KEY WORDS:

- **PROCESS DIAGNOSIS**
- **PROCESS HANDBOOK**
- **LABORATORIES**
- **PROCESS EVALUATION**
- **CRITIC PROCESS**