

CARACTERIZACION DE CIUDADANOS, USUARIOS Y/O GRUPOS DE INTERES

**GRUPO INTERNO DE TRABAJO: LABORATORIO DE CONTROL AL
DOPAJE DE LA DIRECCION DE RECURSOS Y HERRAMIENTAS DEL
SISTEMA NACIONAL DEL DEPORTE DEL MINISTERIO DEL DEPORTE**

**PERIODO DE CARACTERIZACIÓN: AÑO 2019 (Información de registros
internos de las vigencias comprendidas entre los años 2004 -2017)**

FECHA DE ELABORACION: SEPTIEMBRE 22 DE 2020

RESPONSABLE

SANDRA MILENA MORENO LEMOS - COORDINADORA GIT LCD

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION.....	1-2
2. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	3
3. ALCANCE....	4
4. DESCRIPCION DE PERSONAS JURIDICAS... ..	5
5. PRIORIZACION DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS JURIDICAS.....	6
6. IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACION	7
7. FICHA DE CARACTERIZACION.....	17
8. CONCLUSIONES.....	18

1. INTRODUCCION

“Ministerio del Deporte tendrá como objetivo, dentro del marco de sus competencias y de la ley, formular, adoptar, dirigir, coordinar, inspeccionar, vigilar, controlar y ejecutar la política pública, planes, programas y proyectos en materia el deporte, la recreación, el aprovechamiento del tiempo libre y la actividad física, para promover el bienestar, la calidad de vida, así como contribuir a la salud pública, a la educación, a la cultura, a la cohesión e integración social, a la conciencia nacional y a las relaciones internacionales, a través de la participación de los actores públicos y privados.”

De igual manera, para el cumplimiento de su objeto, el Ministerio del Deporte cumplirá con las funciones señaladas en la Constitución Política, en el artículo 59 de la Ley 489 de 1998 y en las descritas en la Ley 1967 del 11 de julio 2019.

Dentro de las competencias asignadas al Ministerio del Deporte en el marco de la Ley 1967 del 11 de julio 2019 expedido por el Congreso de la República, se encuentran las siguientes: (..) “19. Dirigir y administrar el Laboratorio Control al Dopaje, el Centro de Alto Rendimiento en Altura del Ministerio del Deporte, el Centro de Servicios Biomédicos y los demás que se establezcan en desarrollo de su objeto. (..) .”

El objetivo fundamental del G.I.T. Laboratorio Control al Dopaje es prestar un servicio a Colombia y a los países latinoamericanos con los más altos estándares de calidad, ser líder en investigación y tecnología analítica en el área de Control al Dopaje; el GIT nació en el año 1995 a través de un proyecto BPIN que tenía como objetivo la erradicación del uso de sustancias prohibidas en el deporte para mejorar el rendimiento deportivo. En el año 2002 fue acreditado por el Comité Olímpico Internacional, siendo el primero en América Latina. En el año 2004, su acreditación internacional fue homologada por la Agencia Mundial Antidopaje (AMA- WADA) de esta manera hace parte de la red mundial de laboratorios acreditados por la Agencia Mundial Antidopaje AMA-WADA. En el año 2016, acreditó su sistema de calidad bajo la norma NTC ISO: IEC 17025:2005 con el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC que cuenta con reconocimientos internacionales por parte de International Laboratory Accreditation Cooperation – ILAC, como cooperación

mundial, para los esquemas de laboratorios de ensayo y de calibración, acreditación que fue renovada en agosto de 2019 por un periodo de 5 años.

El 20 de febrero de 2017, el Laboratorio fue suspendido provisionalmente por AMA-WADA, debido al reporte de dos resultados analíticos como falsos negativos durante la segunda ronda de ensayos interlaboratoriales (EQAS) del 2016. Posteriormente, se han presentado dos auditorías por parte de WADA, siendo insuficientes los esfuerzos que se han realizado para recobrar la acreditación del laboratorio, lo que conllevó a que el 19 de noviembre de 2018, WADA decidiera revocar la acreditación del laboratorio.

El ejercicio de caracterización realizado en el GIT Laboratorio Control Dopaje, tiene como objetivo identificar las principales características de la población que demanda los servicios de análisis de muestras que presta el Laboratorio. Esta caracterización es un compilado de los registros internos de las vigencias comprendidas entre los años 2004 -2017, ya que en el año 2019 no se interactuó con usuarios.

El grupo interno de trabajo con el respaldo de la alta dirección del Ministerio del deporte, solo está enfocando los recursos y los esfuerzos al diseño y desarrollo del plan de acción para asegurar que el desempeño del Laboratorio alcance nuevamente la eficacia y cumplimiento de los requisitos de acreditación.

2. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Identificar las características de los grupos poblacionales atendidos durante las vigencias comprendidas entre los años 2004 -2017 por el GIT Laboratorio Control Dopaje de la Dirección Técnica de Recursos y Herramientas del S.N.D. para generar estrategias de mejoramiento continuo, posicionar al Laboratorio y cumplir con los altos estándares de calidad requeridos por los entes nacionales e internacionales.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Identificar las principales características de la población que demanda los servicios de análisis de muestras que presta el Laboratorio.
2. Recolectar información a través del formato SI-FR-017: Planeación, seguimiento y reporte ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés
3. Crear segmentos de la población objetivo del GIT Laboratorio Control Dopaje, teniendo como base las características similares arrojadas en cada variable priorizada.

3. ALCANCE

El alcance del ejercicio de caracterización de usuarios o grupos de interés por parte del GIT Laboratorio Control Dopaje, es el de identificar características de la población y segmentarlos conforme a las variables similares con el propósito de generar estrategias de mejoramiento continuo de las relaciones comerciales con los usuarios.

3. DESCRIPCION DE PERSONAS JURIDICAS

Los grupos poblacionales atendidos durante las vigencias comprendidas entre los años 2004 -2017 por el GIT Laboratorio Control Dopaje, los cuales solicitaron análisis de muestras corresponden a personas jurídicas nacionales e Internacionales que pertenecen al sector deporte, principalmente se destacan Organizaciones Nacionales Antidopaje, Asociaciones deportivas, Comités Olímpicos, Comités paralímpicos, Confederaciones, Organizaciones de grandes eventos, Federaciones, Ministerios y Ligas.

5. PRIORIZACION DE VARIABLES PARA CARACTERIZAR PERSONAS JURIDICAS

El ejercicio de priorización de variables se realizó con base en la metodología de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés que señala que para priorización se deben tener en cuenta que las variables seleccionadas deben ser relevantes, económicas, medibles, asociativas y consistentes.

Con base en estos criterios se diligenció la ficha de priorización de variables solo de personas jurídicas, teniendo como relevantes las que arrojaron mayor puntaje.

Tabla 1 Caracterización de variables

Categoria	Variable	Criterios de Priorización de variables					Puntaje Total	Seleccionada	
		Relevante Ayuda	Económica Ayuda	Medible Ayuda	Asociativa Ayuda	Consistente Ayuda		SI	NO
4. Geográficas	País (región a la que pertenece)	1	1	0	1	0	3	x	
5. Tipo de organización	Organización (sector deportivo)	1	1	0	1	0	3	x	
	Canal utilizado	0	0	0	0	0	0	x	
6. Intrínsecas	Análisis (Cantidad)	1	1	1	0	1	4	x	
	Tipo de Análisis (Clase)	1	1	1	1	1	5	x	
	Deporte (disciplina)	1	0	1	1	1	4	x	

Fuente: Registros internos GIT Laboratorio de Control al Dopaje

6. IDENTIFICACIÓN DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACION

FUENTES DE INFORMACION

Se tiene como principales fuentes de recolección de datos e información la plataforma ADAMS y los registros internos del laboratorio, así como el contacto directo y permanente con los usuarios atendidos.

METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la recolección de datos se trabaja con dos elementos:

1. **Formato Registro General de Muestras (R2):** en este se registran todos los datos del usuario que envía sus muestras para análisis en el Laboratorio, previamente debe diligenciar el formato de Solicitud de muestras en el cual consigna información relevante en el momento de solicitar uno o varios análisis de muestras.
2. **Plataforma ADAMS:** es la plataforma acogida por la Agencia Mundial Antidopaje, para recolectar toda la información pertinente a los análisis que realizan los Laboratorios acreditados por ellos; que permite evidenciar cada muestra individual con las autoridades de toma de muestras, de control y de gestión de resultados.

7. RESULTADOS MEDIANTE TABLAS O GRAFICOS

Del ejercicio de caracterización de los usuarios del laboratorio se obtuvieron los siguientes resultados, con base en las variables priorizadas:

VARIABLE 1

Establecer en qué país están ubicados los usuarios del Laboratorio Control Dopaje.

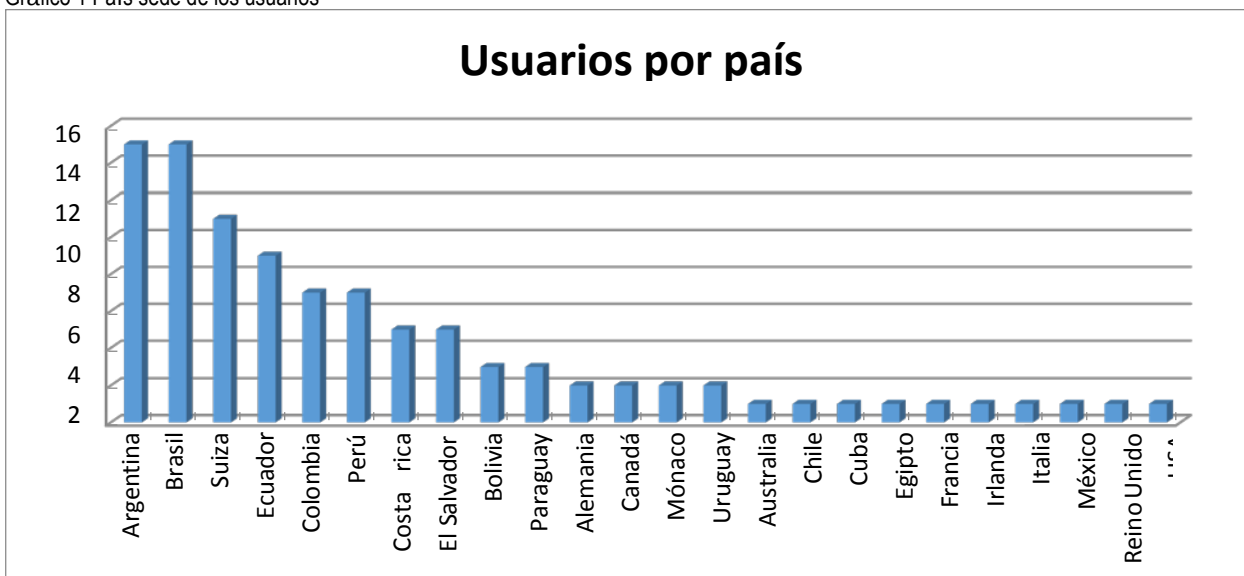
PAIS SEDE DE LOS USUARIOS

Tabla 2 País sede de los usuarios

País	N° de usuarios por país	Porcentaje	País	N° de usuarios por país	Porcentaje
Alemania	2	2%	El Salvador	5	5%
Argentina	15	15%	Francia	1	1%
Australia	1	1%	Irlanda	1	1%
Bolivia	3	3%	Italia	1	1%
Brasil	15	15%	México	1	1%
Canadá	2	2%	Mónaco	2	2%
Chile	1	1%	Paraguay	3	3%
Colombia	7	7%	Perú	7	7%
Costa rica	5	5%	Reino Unido	1	1%
Cuba	1	1%	Suiza	11	11%
Ecuador	9	9%	Uruguay	2	2%
Egipto	1	1%	USA	1	1%
TOTAL				99	100%

Fuente: Registros internos GIT Laboratorio de Control al Dopaje

Gráfico 1 País sede de los usuarios



Fuente: Registros internos GIT Laboratorio de Control al Dopaje

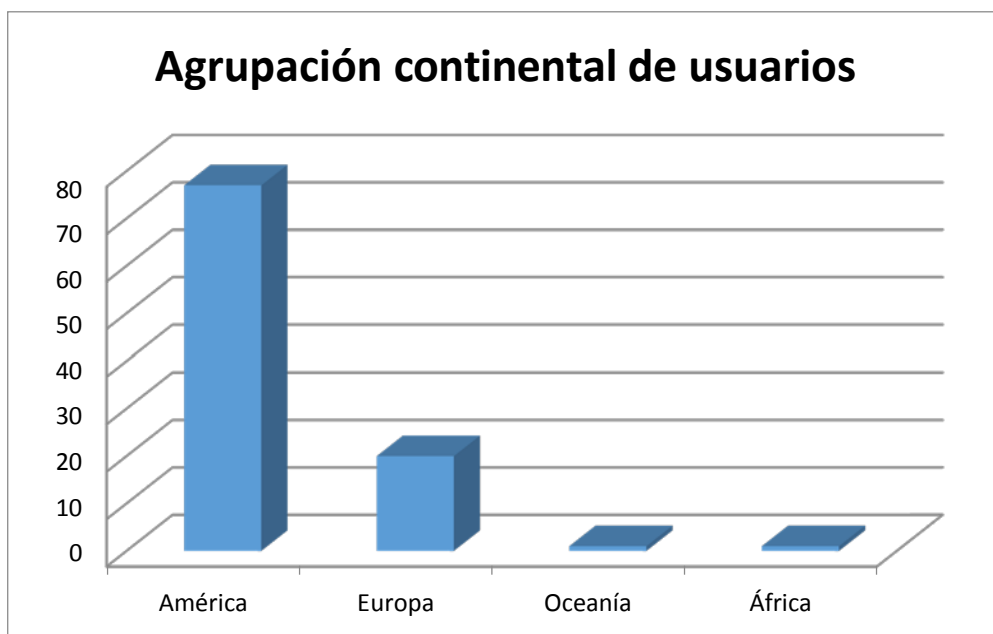
AGRUPACION

Tabla 3 Agrupación Continental

Continente	N° de usuarios	Porcentaje
Europa	20	20%
América	77	77%
Oceanía	1	1%
África	1	1%
Total	99	100%

Fuente: Registros internos GIT Laboratorio de Control al Dopaje

Gráfico 2 Agrupación Continental



Fuente: Registros internos GIT Laboratorio de Control al Dopaje

DESCRIPCION

Los usuarios que históricamente han utilizado nuestros servicios tienen su sede en 24 países del mundo, lo que no implica que las muestras o los deportistas provengan de estos países, pero si son la sede del usuario que financia los análisis.

La contribución más grande la hicieron Argentina y Brasil (15%), países latinoamericanos el primero no cuenta con laboratorio de Control Dopaje, mientras el segundo si tiene, solo que fue suspendido y luego revocado, razón por la cual muchos de sus usuarios acudieron a Bogotá para la realización de análisis de muestras mientras la situación del país vecino se normalizaba, situación que cambio a partir de mediados de 2016 (Juegos olímpicos), cuando el laboratorio Brasileiro recupero su acreditación como laboratorio Antidopaje ante WADA.

En general, la mayoría de los países sede de nuestros usuarios están en Latinoamérica a excepción de Suiza país en el cual se concentran las sedes de muchos usuarios.

Lo anterior, corresponde con la agrupación continental, donde claramente se observa la prevalencia de usuarios americanos, sobre los demás continentes. Lo que refleja nuestro liderazgo en la región.

VARIABLE 2

Establecer el sector al cual pertenecen nuestros usuarios habituales, es decir, sector privado Comités olímpicos, federaciones, asociaciones, etc.; o sector público como las organizaciones nacionales antidopaje. Así como el carácter de constitución del usuario, si pertenece al sector público o al sector privado.

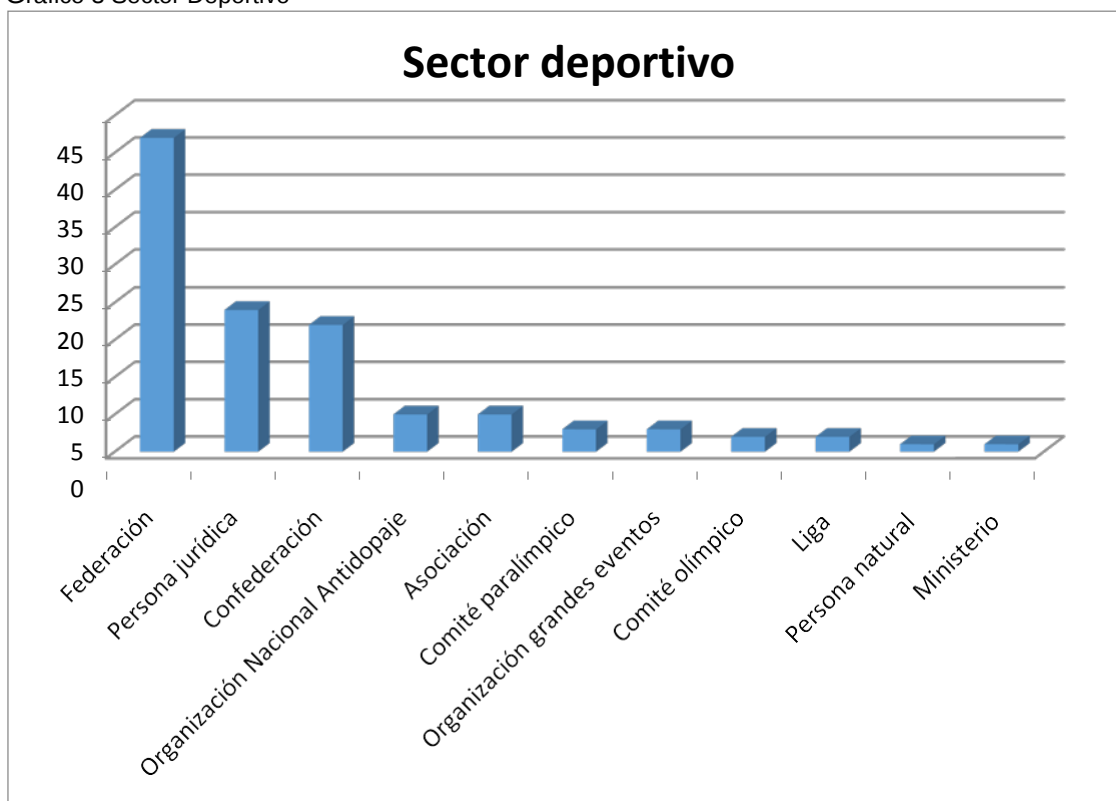
SECTOR

Tabla 4 sector Deportivo

Sector Deportivo	N° de usuarios	Porcentaje
Persona jurídica	19	19%
Persona natural	1	1%
Organización Nacional Antidopaje	5	5%
Asociación	5	5%
Comité olímpico	2	2%
Comité paralímpico	3	3%
Confederación	17	17%
Organización grandes eventos	3	3%
Federación	42	42%
Ministerio	1	1%
Liga	2	1%
Total	99	100%

Fuente: Registros internos GIT Laboratorio de Control al Dopaje

Gráfico 3 Sector Deportivo



Fuente: Registros internos GIT Laboratorio de Control al Dopaje

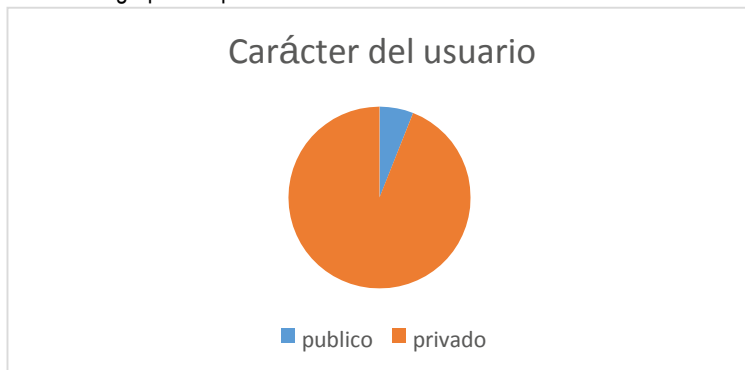
AGRUPACION POR CARÁCTER

Tabla 5 Agrupación por carácter del usuario

Carácter	Nº de usuarios	Porcentaje
Publico	6	6%
Privado	93	94%
Total	99	100%

Fuente: Registros internos GIT Laboratorio de Control al Dopaje

Gráfico 4 Agrupación por carácter del cliente



Fuente: Registros internos GIT Laboratorio de Control al Dopaje

DESCRIPCION

De acuerdo a la información la mayoría de los usuarios son federaciones (42%), confederaciones (17%) y personas jurídicas (18%), lo que indica que el mecanismo de oferta de servicios debe ser orientado en este tipo de usuarios con autonomía y reglamentación del sector privado.

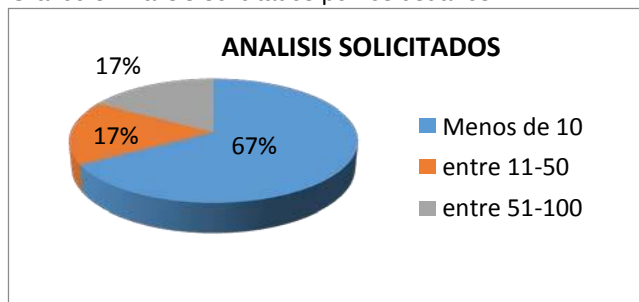
De otro lado, claramente se observa que la mayoría de los usuarios son de carácter privado lo que de alguna manera simplifica los trámites, pero quedamos en manos de su voluntad de ejecución de pagos oportunos.

VARIABLE 3

Establecer la cantidad de análisis solicitados por los usuarios durante el periodo de caracterización de usuarios, es decir, cual es la frecuencia de uso de nuestros servicios de análisis de muestras biológicas dentro del marco del programa de control al dopaje.

ANALISIS SOLICITADOS

Gráfico 5 Análisis solicitados por los usuarios



Fuente: Registros internos GIT Laboratorio de Control al Dopaje

DESCRIPCION

Es importante resaltar que durante el 2019 el Laboratorio de Control al Dopaje mantuvo suspendida su acreditación de la Agencia Mundial Antidopaje WADA, para el análisis de muestras de orina y de sangre. Por tal motivo, los análisis aquí reflejados corresponden a vigencias anteriores, lo que no es cotidiano en la frecuencia de uso de los servicios que presta el Laboratorio, pero para este ejercicio este fueron los resultados.

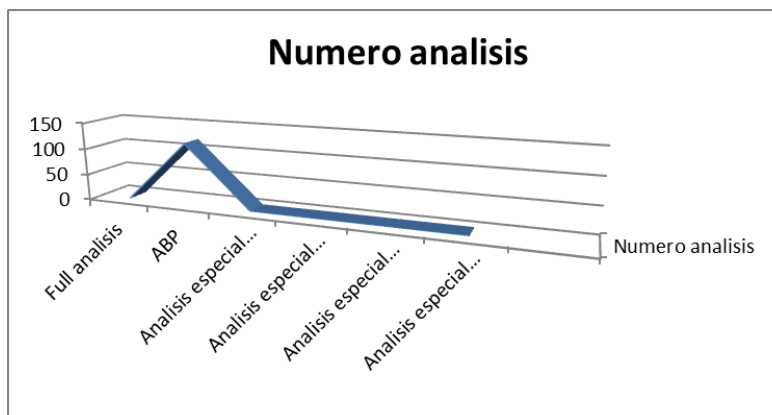
La mayoría de los usuarios (67%) solicitaron menos de 10 muestras de sangre para analizar y un mínimo porcentaje enviaron más de 10 muestras hasta 100.

VARIABLE 4

Establecer cuáles de los servicios prestados por el laboratorio de Control al Dopaje son los más solicitados por los usuarios. De tal forma que podamos identificar dentro de todos los posibles servicios que presta un Laboratorio de ensayo acreditado, cuales son los más recurrentemente demandados por los usuarios.

TIPO DE ANALISIS

Gráfico 6 Tipo de análisis solicitados por los usuarios



Fuente: Registros internos GIT Laboratorio Control Dopaje

DESCRIPCION

De acuerdo con lo descrito en el apartado anterior, el tipo de análisis más solicitado durante las vigencias analizadas fue el pasaporte biológico hematológico (ABP) por ser el último análisis en dejarse de procesar mientras se notificaba la pérdida de la acreditación.

VARIABLE 5

Establecer los deportes en los cuales se toman las muestras de control al dopaje que son enviadas al laboratorio para su análisis. Algunos usuarios tienen claramente establecidas las disciplinas deportivas a las cuales hacen seguimiento y otros por su carácter mantienen una cobertura global de los deportes a los cuales les realizan controles.

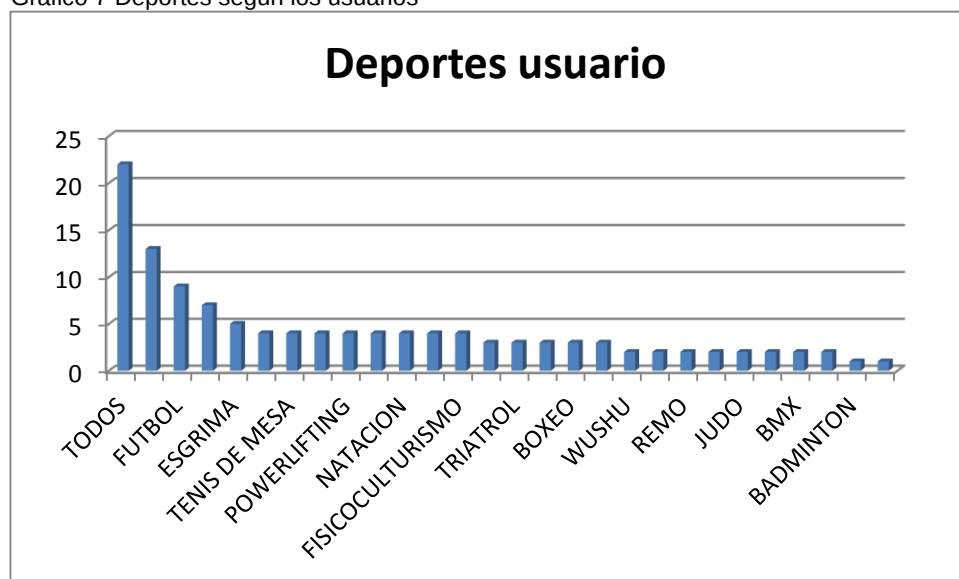
DEPORTE

Tabla 6 Disciplina Deportiva

DEPORTE	NUMERO
WUSHU	2
VOLEIBOL	3
TRIATROL	3
TODOS	22
TIRO	4
TENIS DE MESA	4
TAEKWONDO	2
SAMBO	3
RUGBY	4
REMO	2
POWERLIFTING	4
PENTATLON	2
PATINAJE	4
NATACION	4
LEVANTAMIENTO	4
JUDO	2
FUTBOL	9
FISICOCULTURISMO	4
ESGRIMA	5
DEPORTE NAUTICOS	2
CICLISMO	13
BOXEO	3
BMX	2
BALONMANO	2
BADMINTON	1
AUTOMOVILISMO	1
ATLETISMO	7
ACTIVIDADES SUBACUATICAS	3

Fuente: Registros internos GIT Laboratorio de Control al Dopaje

Gráfico 7 Deportes según los usuarios



Fuente: Registros internos GIT Laboratorio de Control al Dopaje

7. FICHA DE CARACTERIZACION

Dependencia	Dirección de Recursos y Herramientas del Sistema	Grupo Interno de Trabajo - GIT (Si aplica)	Laboratorio de Control al Dopaje
Objetivo General	Identificar las características de los grupos poblacionales atendidos durante las vigencias comprendidas entre los años 2004 -2017 por el GIT Laboratorio Control Dopaje de la Dirección Técnica de Recursos y Herramientas del S.N.D. para generar estrategias de mejoramiento continuo, posicionar al Laboratorio y cumplir con los altos estándares de calidad requeridos por los entes nacionales e internacionales.		

PERSONAS JURÍDICAS

Sectores

Segmentos

Usuarios Grupos de interés	1. Geográficas	2. Tipos de Organización	3. Intrínsecas
Federaciones 42%	América 77%	Privado 94%	Análisis (cantidad)
Confederaciones 17%	Europa 20%	Publico 6%	Tipo de Análisis (Clase)
Organizaciones 5%	Oceanía 1%		Deporte (disciplina)

8. CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta el ejercicio realizado, se concluye que la mayoría de los usuarios (entes y/o organizaciones) de los servicios que presta el Laboratorio están en Latinoamérica, estos se caracterizan por que son identificados como personas jurídicas del sector privado, y los deportes que más frecuentes son impactados son el ciclismo, el fútbol y el atletismo.

La identificación de las características de los usuarios del Laboratorio de Control al Dopaje, es importante para poder determinar sus necesidades y trabajar para satisfacerlas conforme a la normatividad que aplica, de tal forma que permita que el Laboratorio se posicione como referente en Latinoamérica, cumpliendo con los altos estándares de calidad requeridos para por la Agencia Mundial Antidopaje-WADA.

GRUPO INTERNO DE TRABAJO LABORATORIO CONTROL DOPAJE

Dirección Técnica de recursos y herramientas del SND

Ministerio del Deporte



El deporte
es de todos

Mindeporte