

 Universidad de los Andes	SISTEMA DE GESTIÓN PARA LABORATORIOS Y TALLERES	Fecha publicación: 13/09/2021
	LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUDES Y ATENCIÓN DE TESIS E INVESTIGACIÓN	Versión: 1

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

Estos lineamientos aplican para laboratorios y talleres que atienden servicios de tesis o investigación de la Universidad. La responsabilidad por la aplicación del presente lineamiento está a cargo del responsable del laboratorio/taller.

3. 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.

4. GESTIÓN DE SOLICITUDES Y ATENCIÓN DE TESIS E INVESTIGACIONES

- Cada laboratorio/taller debe establecer una lista de los servicios que ofrece al interior de la Universidad. Esta lista es elaborada por el responsable del laboratorio/taller y se debe revisar y actualizar al menos cada año.
- La alta dirección de cada unidad debe proporcionar los lineamientos para la definición de las tarifas o cobros internos que se ofrecen dentro de la misma unidad o en otras unidades de la Universidad. Estos lineamientos deben quedar documentados por la alta dirección o por el responsable del laboratorio/taller.
- Todas las solicitudes deben ser gestionadas y en caso que el servicio no se pueda suministrar, se deben informar las razones debidamente al usuario.
- Si el servicio solicitado al laboratorio/taller tiene costo, éste debe responder a la solicitud a través de una cotización o documento equivalente que incluya mínimo información del cliente, tarifa y las condiciones para la prestación del servicio.

 Universidad de los Andes	SISTEMA DE GESTIÓN PARA LABORATORIOS Y TALLERES	Fecha publicación: 13/09/2021
	LINEAMIENTOS PARA LA GESTION DE SOLICITUDES Y ATENCION DE TESIS E INVESTIGACION	Versión: 1

- La aprobación del servicio debe ser realizada por el profesor líder de la tesis o de la investigación.
- La programación del servicio y del personal debe ser elaborada por el responsable del laboratorio/taller o por el responsable de las operaciones técnicas (cuando aplique) y debe ser informada al personal de apoyo del laboratorio/taller.
- Cuando el tesista, investigador o profesor va a hacer uso de las instalaciones del laboratorio/taller, se debe realizar difusión del reglamento general del laboratorio por parte del responsable del laboratorio/taller.

5. RECOMENDACIONES

A continuación, se indican los diferentes servicios internos que se pueden ofrecer para la atención de tesis o investigación:

- ✓ Ensayos o pruebas.
- ✓ Entrenamiento en ejecución de ensayos u operación de equipos.
- ✓ Acompañamiento de personal en el desarrollo de la tesis o investigación.
- ✓ Uso de equipo u otro recurso del laboratorio/taller.
- ✓ Uso de espacios o instalaciones del laboratorio/taller.