

 Universidad de los Andes	SISTEMA DE GESTIÓN PARA LABORATORIOS Y TALLERES	Fecha publicación: 13/09/2021
	LINEAMIENTOS PARA LA MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES O USUARIOS	Versión: 1

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para medir el grado de satisfacción de clientes o usuarios del laboratorio o taller.

2. ALCANCE

Aplica para todos los tipos de usuarios y clientes del laboratorio/taller, los cuales pueden ser; profesores, estudiantes, investigadores, otras unidades o cliente externo.

3. DEFINICIONES

- **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.¹
- **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. MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN

- Cada laboratorio/taller debe realizar la medición de la satisfacción de sus clientes o usuarios, con el fin de aplicar acciones que contribuyan a la mejora del sistema de gestión y del servicio que presta el laboratorio/taller. El responsable de realizar esta retroalimentación es el responsable del laboratorio o taller.
- Cada laboratorio/taller debe establecer el periodo en el cual realizará la medición de la satisfacción de los cliente o usuario. Se realizará para aquellos clientes o usuarios a los que se haya prestado un servicio.
- Cada laboratorio/taller debe diseñar el instrumento y metodología que le permita realizar la medición periódica de la satisfacción de los clientes o usuarios.

¹ ISO 9000-2015 “Sistema de gestión de la calidad: fundamentos y vocabulario”.

 Universidad de los Andes	SISTEMA DE GESTIÓN PARA LABORATORIOS Y TALLERES	Fecha publicación: 13/09/2021
	LINEAMIENTOS PARA LA MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES O USUARIOS	Versión: 1

- Los resultados obtenidos de esta retroalimentación deben ser revisados por el responsable del laboratorio (cuando aplique participan el responsable de las operaciones técnicas y/o el gestor de calidad) y presentar un resumen de resultados de la calificación y de las observaciones o comentarios que hagan los clientes o usuarios, para ser analizados por la alta dirección del laboratorio o taller.

5. RECOMENDACIONES

A continuación, se mencionan tipos de encuestas de satisfacción a ser diseñadas por tipo de cliente (externo o interno) y que podrán ser tenidas en cuenta por parte de los laboratorios y talleres:

- ✓ Encuesta de satisfacción del servicio: solo para clientes o usuarios externos y para proyectos con empresa externa en la que solicitan un servicio específico del laboratorio o taller.
- ✓ Encuesta de satisfacción de prácticas de laboratorio; dirigida a estudiantes y monitores.
- ✓ Encuesta de satisfacción para investigación; dirigida a tesis, investigadores y profesores.