

PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO AL CLIENTE

NTC-ISO/IEC 17025:2005

NTC-ISO/IEC 17020:2002

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES / ABREVIATURAS	3
4. CONTENIDO	3
4.1. ACCESO DEL CLIENTE AL ORGANISMO EVALUADOR DE LA COFORMIDAD	4
4.2. PEDIDOS, OFERTAS Y CONTRATOS	4
4.3 REVISIONES Y/O DISCUSIONES ENTRE EL ORGANISMO EVALUADOR DE LA CONFORMIDAD Y EL CLIENTE	9
4.4 SUBCONTRATACIÓN	10
4.5 QUEJAS Y RECLAMOS	11
4.6 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	12
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	12
6. ANEXOS	13

1. OBJETIVO

Indicar el procedimiento para el servicio al cliente, solución de quejas y reclamos, ofertas, contratos, subcontratación y temas relacionados con los clientes de los organismos evaluadores de la conformidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para dar a los clientes de los organismos evaluadores de la conformidad un buen servicio.

3. ABREVIATURAS / DEFINICIONES

- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto o servicio.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se ha cumplido sus requisitos.

4. CONTENIDO

A los clientes como parte funcional de los organismos evaluadores de la conformidad, se les permite ingresar a las instalaciones, se dispone de métodos para la revisión de los pedidos, ofertas y contratos, subcontratación, medición de la satisfacción del cliente y acoger sus quejas y reclamos.

4.1 ACCESO DEL CLIENTE AL ORGANISMO EVALUADOR DE LA CONFORMIDAD

- Tienen acceso directo a los organismos evaluadores de la conformidad el personal que allí labora.
- Para que una persona diferente al personal acceda a las instalaciones debe tener el visto bueno del Director del organismo evaluador de la conformidad.
- Se permite la entrada a clientes para presenciar la realización de las pruebas sin perturbar el desarrollo de los procedimientos, infringir las reglas y la confidencialidad de los resultados obtenidos.
- Cuando los estudiantes necesiten acceder a las instalaciones para realizar actividades de tipo académico, el docente responsable de la clase debe enviar una comunicación donde relacione los nombres con identificación de cada uno de los estudiantes, fecha, objetivo y duración con previo acuerdo con la dirección.
- Se registrarán los nombres de las personas que no tienen acceso directo en el formato de entrada al laboratorio (ANEXO 1).
- Se realizará una supervisión anual al registro de entrada por parte del Director.

4.2 PEDIDOS, OFERTAS Y CONTRATOS

El cliente solicita el servicio por solicitud directa (persona particular, empresa, juzgado o ente certificador), los contratos se definen de acuerdo a la solicitud expresa y condiciones de cumplimiento de los organismos evaluadores de la conformidad, las ofertas se estudian y revisan de acuerdo a los criterios establecidos.

4.2.1 REQUISITOS PARA LOS PEDIDOS, OFERTAS Y CONTRATOS

Para cualquier tipo de pedido, oferta y contrato se define en la cotización del servicio:

- Los requisitos del cliente.
- Método a emplear.
- Capacidad de recursos físicos, de personal, información y tiempo para realizar el ensayo y/o calibración, inspección.

Organismo evaluador de la conformidad	Cotización
Lab. de aguas y alimentos	123-LAA- F05
Lab. de genética médica	El cliente decide cuando hacer la prueba con la información suministrada por el laboratorio a excepción de los juzgados donde se exponen los requisitos del servicio.
Lab. de ensayos no destructivos	123-LEND- F05
Lab. de pruebas y ensayos a equipos de aire acondicionado	123-LPEA-F16
Lab. de calidad de productos naturales	123-LCPN- F02
Lab. de metrología de variables eléctricas	123-LME-F09
Lab. de metrología dimensional	123-LMD-F08
Lab. de suelos y foliares	123-LAS-F08
Organismo de inspección	123-OI-F02

Tabla 1. Cotización

- La aceptación o rechazo de la capacidad de prestación del servicio se establece en el pedido y acuerdo del servicio- solicitud del servicio.

Organismo evaluador de la conformidad	Pedido y acuerdo del servicio – solicitud del servicio
Lab. de aguas y alimentos	123-LAA- F04
Lab. de genética médica	123-LGM-F16
Lab. de ensayos no destructivos	
Lab. de pruebas y ensayos a equipos de aire acondicionado	123-LPEA-F05
Lab. de calidad de productos naturales	123-LCPN- F11
Lab. de metrología de variables eléctricas	123-LME-F09
Lab. de metrología dimensional	123-LMD-F05
Lab. de suelos y foliares	123-LAS-F08
Organismo de inspección	123-OI-F03

Tabla 2. Pedido y acuerdo del servicio

Con el fin de ofrecerle al cliente calidad en el tiempo de entrega de resultados se hace seguimiento al servicio.

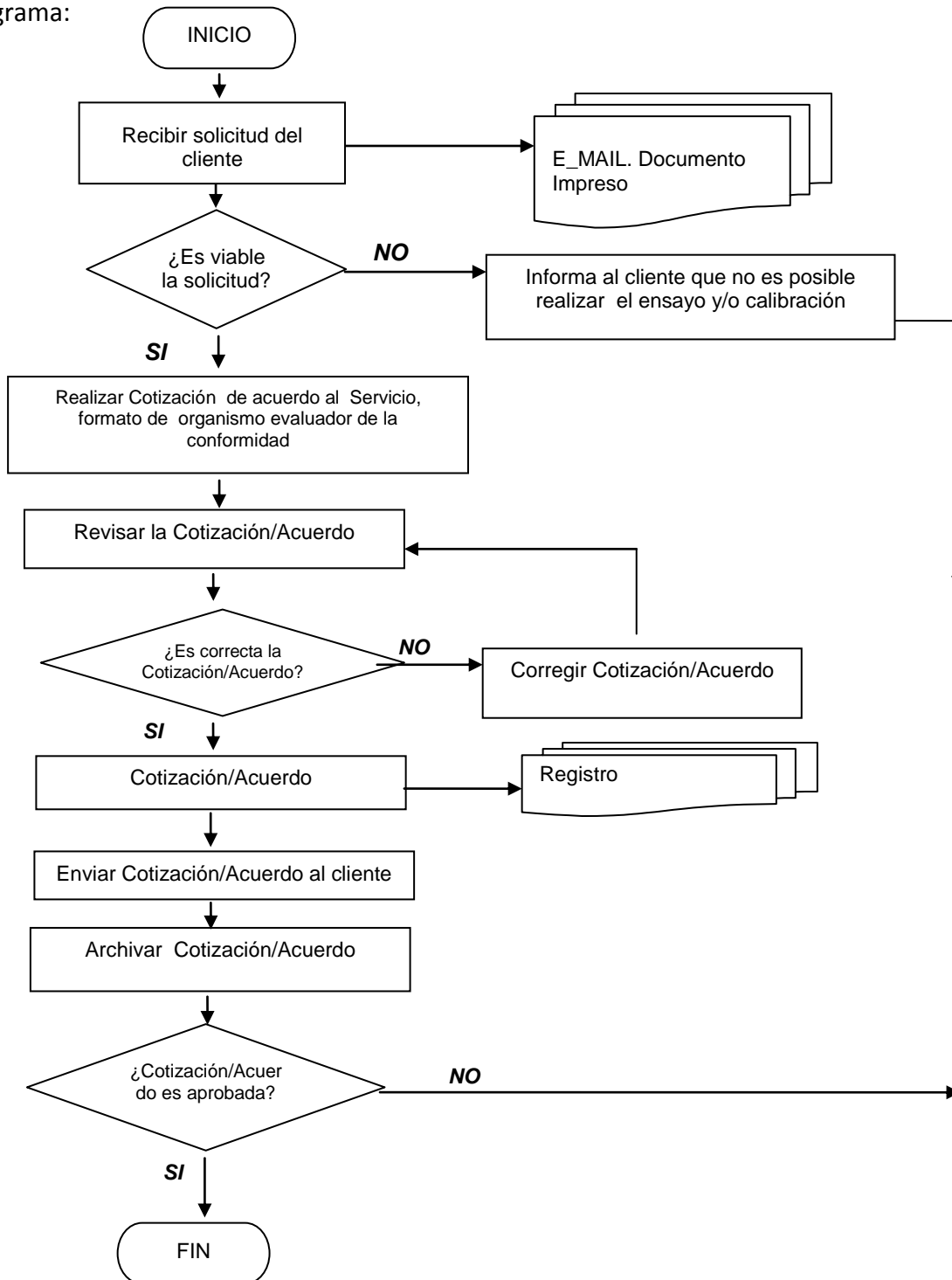
4.2.2 ELABORACION DE COTIZACION / ACUERDO DEL SERVICIO

Al cliente se le brinda información por correo electrónico, telefónicamente o de forma personalizada en la recepción, sobre el costo, la prestación del servicio, y entrega de resultados.

Los pasos a seguir son los siguientes:

- Recibir solicitud del cliente.
- Analizar si se cumple con los requisitos técnicos y de personal para la prestación del servicio.
- Cuando se detecte un posible conflicto de interés, se confirma con el formato de conflictos de interés y confidencialidad para dar respuesta al cliente.
- Se envía al cliente respuesta a la solicitud (cotización).
- Si el cliente aprueba la cotización se establece un acuerdo de pago y la prestación del servicio.

Flujograma:



4.2.3. CONTRATO DE TRABAJO

Algunos clientes requieren celebrar un contrato, en este caso se sigue el formato institucional “Contrato de prestación de servicios” de la UTP, o el que el cliente crea pertinente. Las actividades a tener en cuenta son:

- Enviar borrador del contrato al cliente para obtener su aprobación.
- Radicar el contrato.
- Enviar al cliente el contrato para que sea firmado por su representante legal.
- Enviar copia del original del contrato y las consignaciones a la tesorería de la UTP.
- Seguir procedimientos internos de la UTP para procesos de contratación.

4.3 REVISIONES Y/O DISCUSIONES ENTRE EL ORGANISMO EVALUADOR DE LA CONFORMIDAD Y EL CLIENTE

Pueden resultar de:

- No aceptación del servicio por cumplimiento de requisitos por parte del cliente.
- Diferencias entre la cotización y las condiciones bajo las cuales se otorga el servicio
- Discusiones pertinentes durante el período de ejecución del servicio.

Se registran en el formato “Revisiones y/o discusiones entre el organismo evaluador de la conformidad y el cliente” (ANEXO 2).

Una vez estudiada la situación, el laboratorio y el cliente buscarán llegar a un acuerdo satisfacer los requerimientos de ambas partes.

Los cambios acordados con el cliente son informados al personal del laboratorio.

4.4 SUBCONTRATACIÓN

De ser necesario se subcontratara los ensayos, calibraciones e inspecciones con otros organismos evaluadores de la conformidad de acuerdo con los siguientes parámetros:

- El organismo evaluador de la conformidad asume la responsabilidad ante el cliente por el trabajo del Subcontratista; excepto en el caso de franquicia, el cliente, la ley colombiana o una entidad reguladora especifique cual subcontratista contratar. El responsable al interior del laboratorio del trabajo subcontratado son las mismas funciones que firman los Certificados de ensayo, calibración o inspección.
- El organismo evaluador de la conformidad verifica, antes de subcontratar la competencia del contratista en cuanto a su **estado de acreditado** específicamente en el ensayo, calibración o inspección objeto de la subcontratación.
- El organismo evaluador de la conformidad informa al cliente que el ensayo, calibración o inspección es subcontratado y solicita su autorización por escrito en el formato de Consentimiento para Subcontratar (ANEXO 4).
- El subcontratista debe cumplir el compromiso de confidencialidad establecido por el organismo evaluador de la conformidad para salvaguardar información de su cliente y los derechos de propiedad, este se hace mediante el formato SGC-FOR-013-02.
- El organismo evaluador de la conformidad que realiza la subcontratación supervisa que el proceso subcontratado se realiza de acuerdo con los requisitos de la NTC-ISO/IEC 17025 o NTC-ISO/IEC 17020.

- Los criterios para la calificación del subcontratista, luego de realizado el servicio se consideran en el formato Evaluación del Subcontratista (ANEXO 3), donde se evalúa el servicio.

Criterio
Entidad acreditada
Cumplimiento en el tiempo de entrega
Reporte de calibración y/o ensayo
Atención al cliente

Tabla 3. Criterios para calificación del subcontratista

4.5 QUEJAS Y RECLAMOS

Cuando se presente un conflicto con el cliente y no se solucione satisfactoriamente para él, con procedimientos internos, se deberá acudir a una instancia imparcial y competente como es la oficina de control interno de la UTP, la oficina de Protección al consumidor de la SIC o según lo establecido en las leyes colombianas.

Los pasos que el cliente debe seguir para manifestar quejas y reclamos son:

- El cliente realiza el reclamo en forma verbal o escrita al organismo evaluador de la conformidad.
- Cuando el cliente presenta un reclamo, este queda consignado en el formato de quejas y reclamos (ANEXO 5) en él se establece qué tipo de queja o reclamo se presenta escrita o verbal, quién realiza el reclamo, cómo realiza el reclamo verbal o escrito, cuando realiza el reclamo con fecha, y se archiva con un número consecutivo para inicio del trámite.
- Se le informa al cliente la gestión a su requerimiento.
- El director del organismo evaluador de la conformidad analiza la reclamación y realiza los procedimientos necesarios para su solución.

- Se da respuesta al cliente únicamente de forma escrita, está se registra y se archiva junto a la solicitud.
- Cuando se presente un conflicto con el cliente y no se solucione satisfactoriamente para él, con procedimientos internos, se deberá acudir a una instancia imparcial y competente como es la oficina de control interno de la UTP, la oficina de Protección al consumidor de la SIC o según lo establecido en las leyes colombianas.

NOTA 1: cualquier tipo de reclamación interna (dependencias de la universidad), será tratada como una queja y/o reclamación externa.

NOTA 2: si el cliente persiste en su reclamación por el resultado del ensayo, calibración o inspección se sugiere al cliente obtener una segunda opinión en otro laboratorio siendo el cliente quien deba pagar los gastos de la nueva prueba.

4.6 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La satisfacción del cliente se mide mediante encuesta realizada al 10% de los usuarios ANEXO 6 (SGC-PRO-008-06), el análisis de se presenta en las revisiones por la dirección.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

NTC-ISO/IEC-17025 Requisitos generales de competencia de laboratorios de ensayo y calibración.

NTC-ISO/IEC 17020.2002 Norma Técnica Criterios Generales para la Operación de Varios Tipos de Organismos de Inspección.

NTC-ISO9000:2000 Sistema de Gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

6. ANEXOS

ANEXO 1. (SGC-FOR-008-01) Entrada al Organismo Evaluador de la Conformidad.

ANEXO 2. (SGC-FOR-008-02) Revisiones y/o acuerdos entre el organismo evaluador de la conformidad y el cliente.

ANEXO 3. (SGC-FOR-008-03) Evaluación del Subcontratista.

ANEXO 4. (SGC-FOR-008-04) Consentimiento para Subcontratar.

ANEXO 5. (SGC-FOR-008-05) Quejas y Reclamos.

ANEXO 6. (SGC-FOR-008-06) Evaluación del servicio.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<hr/>	<hr/>	<hr/>
Personal UTP	Profesional Calidad	Coordinadora de Calidad