



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CLIENTE DE METROLOGÍA Y SUMINISTROS S.A.S



Contenido

Página

1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Responsables	3
4. Diagrama de flujo	3
5. Descripción del procedimiento	4
5.1 Acceso del cliente al organismo OEC	4
5.2 Pedidos ofertas y contratos	4
5.3 Requisitos para pedidos y contratos	5
5.4 Quejas	8
5.5 Evaluación del servicio	9
6. Condiciones comerciales	10
7. Anexos	10
8. Evaluación de riesgos	11

1. Objetivo

Este procedimiento pretende asegurar que el Laboratorio Metrología y Suministros S.A.S, cuente con la capacidad y recursos necesarios para cumplir los requisitos acordados con sus clientes y otras partes interesadas en lo relacionado con el servicio al cliente, solución de quejas y reclamos, ofertas, contratos.

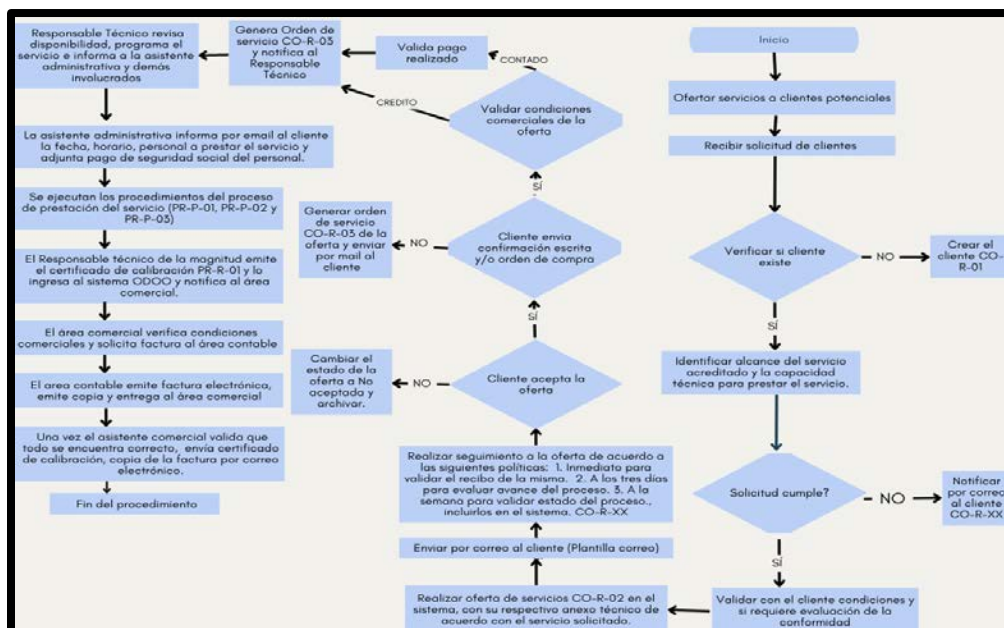
2. Alcance

El procedimiento aplica a las actividades que permitan la prestación de un buen servicio a los clientes del laboratorio, de revisión de las solicitudes, emisión de las ofertas y la formalización de los contratos y por último la evaluación de la satisfacción del servicio.

3. Responsables

- Gerente
- Asistente Comercial
- Coordinador de Calidad

4. Diagrama de flujo



5. Descripción procedimiento

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.

Este procedimiento se encuentra implementado de manera digital en el sistema ODOO-MYS del laboratorio.

5.1 Acceso del cliente al Organismo evaluador de la conformidad – OEC

Los organismos evaluadores de la conformidad y el personal que allí labora tienen acceso directo de acuerdo con las autorizaciones diligenciadas en el formato PE-R-06 (autorizaciones por la dirección), para poder tener acceso a los laboratorios se realiza un registro EQ-R-09 (Informe de control de acceso a los laboratorios) el cual se diligencia a través del código QR que se encuentra en la entrada al laboratorio.

Para que una persona diferente al personal acceda a las instalaciones debe tener el visto bueno de la gerencia y/o en su ausencia del responsable técnico 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, para ello deben diligenciar el formato de Ingreso de personal externo al laboratorio EQ-R-09

Se realizará una supervisión anual al registro de entrada por parte del Responsable técnico.

5.2 Pedidos, ofertas y contratos

También el laboratorio puede adelantar actividades de Telemarketing, entrega de portafolios/brochure de servicios a los clientes, según necesidades e inquietudes del cliente, brindar la asesoría del caso.

El cliente solicita el servicio por solicitud directa (persona particular, empresa, entidad) donde el laboratorio puede hacer seguimiento a la información entregada, verificando la recepción por parte del cliente e indagando sus necesidades específicas.

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.

5.3 Requisitos para los pedidos ofertas y contratos

Para cualquier tipo de pedido, oferta y contrato se define en la cotización del servicio AT-R-02 Oferta de Servicios y su respectivo anexo de acuerdo con el servicio(s) ofertados AT-D-01 Condiciones para la prestación de servicios de calibración IPFNA, AT-D-02 Condiciones para la prestación de servicios de calibración de pesas, AT-D-03 Condiciones para la calibración de equipos en el laboratorio, AT-D-04 Condiciones para la calibración de equipos en sitio.

- Los requisitos del cliente.
- Método a emplear.
- Capacidad de recursos físicos, de personal información y tiempo para realizar la calibración.

Estos requisitos quedan documentados en correos electrónicos enviados por el cliente solicitando la cotización; si la consulta llega vía telefónica, se debe pedir al cliente un email donde especifique el servicio requerido.

Al momento de recibir el correo se debe Verificar que la solicitud del cliente contenga preferiblemente los siguientes datos:

- Nombre o razón social
- Correo electrónico.
- Teléfono
- Ciudad,
- Servicio a cotizar con sus características.

Dichas solicitudes se deben centralizar en los correos:

- comercial@metrologiaysuministros.com
- comercial1@metrologiaysuministros.com
- gerencia@metrologiaysuministros.com

En caso de que la solicitud de cotización llegue a otro funcionario de METROLOGÍA Y SUMINISTROS S.A.S, se debe direccionar al asistente comercial y/o la gerencia, esta se debe revisar de manera adecuada los requisitos del cliente tanto explícitos como implícitos.

El asistente comercial identifica si el servicio de calibración solicitado se encuentra dentro del portafolio de servicios (alcance del laboratorio), y verifica si se tiene la capacidad logística, de alcance y los recursos para prestar el servicio, dicha información se debe consultar con el responsable técnico o metrologos suplentes.

Definir previamente los métodos de calibración a usar, asegurando que estos cumplan con las necesidades del cliente, estén debidamente documentados y entendidos antes de dar inicio a la prestación del servicio.

Toda esta información se debe anotar en la cotización AT-R-02 (oferta de servicios) y su respectivo anexo en el cual se especifican las condiciones técnicas, logísticas y demás especificaciones que se consideran importantes para la prestación del servicio. Estos anexos se identifican con un consecutivo de acuerdo al alcance ofertado así: **01** para instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático, **02** para pesas, **03** para presión).

Verificar en el sistema ODOO – MYS que el cliente exista, de lo contrario proceder a diligenciarlo en el sistema incluyendo lo establecido en el registro AT-R-01 Creación de clientes.

Indagar al cliente durante la revisión de solicitudes, ofertas y contratos si requiere declaración de conformidad y relacionar en el campo de observaciones de la solicitud de servicio AT-R-03 la regla de decisión, las tolerancias, especificación, norma o cualquier otra información suministrada por el cliente, necesaria para efectuar la declaración de conformidad.

En la Cotización de calibración de sistemas de pesaje AT-R-02 se le aclara al cliente que en caso de requerir declaraciones de conformidad debe suministrar la regla de decisión o la norma para emitir esta declaración, así como las tolerancias o especificaciones del equipo a calibrar. Las condiciones del servicio, la explicación del método de calibración se comunica al cliente en el anexo de condiciones para la prestación de servicios de calibración IPFNA AT-D-01.

La cotización calibración pesas se realiza en el formato AT-R-02 y en el anexo de condiciones para la prestación de servicios de calibración de pesas AT-D-02 se informa al cliente la regla de decisión aplicada por el laboratorio, en caso de que el cliente suministre una regla de decisión diferente, se emite el certificado dando cumplimiento a los lineamientos de la NTC 1848 y se adjunta la información solicitada por el cliente como anexo al certificado.

Para la calibración de pesas, el laboratorio aplica la regla de decisión acorde al numeral 5.3.1 de la NTC 1848 y declaración de conformidad según numeral 5.1.2 de la NTC 1848.

El asistente comercial, después de tener toda esta información procede a realizar la cotización en la cual se describe el servicio, equipos a calibrar, método de calibración a usar, condiciones logísticas, compromisos del cliente y del laboratorio, condiciones de pago e información para pagos.

Ingresa al Sistema ODOO - MYS, diligenciar formatos de cotizaciones para sistemas de pesaje (básculas / balanzas y pesas, presión) AT-R-02

A la cotización se le anexa las condiciones generales para la prestación de servicios de calibración IPFNA AT-D-01 o condiciones generales para la prestación de servicios de calibración AT-D-02, o condiciones generales para la prestación de servicios de calibración de manómetros AT-D-03 según corresponda.

La codificación de la cotización se compone de un prefijo, el año y un consecutivo OF23-XXX la cual es generada directamente por el sistema.

Ejemplo:

- OF23- 001

La cotización preferiblemente se enviará 1-3 día(s) hábil(es) después de recibir la solicitud. Dicha cotización se envía con la información de precio, equipos, método y demás condiciones comerciales después de realizar el envío el cliente debe confirmar el recibido.

El sistema ODOO - MYS almacena todas las cotizaciones de manera automática. y en dicha oferta se guarda la trazabilidad del servicio (Solicitud de servicio, Orden de calibración, toma de datos y certificado de calibración) donde el asistente comercial hace seguimiento a las ofertas presentadas y resuelve cualquier duda o diferencia que el cliente manifieste.

Para que los requisitos del cliente se documenten y comprendan adecuadamente, se solicita aceptación de la cotización en el formato solicitud de servicio AT-R-03 enviada vía correo electrónico o la orden de compra expedida por el cliente.

Si el cliente acepta la propuesta, se asegura que cualquier diferencia entre la solicitud de cotización y el contrato estén resueltas antes de ejecutar la prestación del servicio, de modo que sea aceptable para ambas partes.

El asistente comercial define con el contratante si requiere que el certificado de calibración sea emitido a nombre de una empresa diferente y relacionar en la solicitud de servicio AT-R-03 a nombre de quien debe ser emitido junto con la dirección del servicio.

Si el cliente envía orden de compra propia, incluir en el campo de observaciones de la solicitud de servicio AT-R-03 (relacionando cuando aplique): información suministrada por el cliente durante la revisión de solicitudes, ofertas y contratos que implica descargos de responsabilidad, necesidad de declaración de conformidad y cliente final del certificado.

El asistente comercial recibe y hace revisión a la orden de compra enviada por el cliente. En caso tal que el pedido no corresponda con las condiciones de la cotización aceptadas previamente por el cliente se informa a los involucrados y se repite el proceso hasta garantizar que ambas partes estén de acuerdo con las condiciones del servicio, en caso de que las condiciones cambien en el momento de prestar el servicio el métrólogo debe informar al responsable técnico respectivo dicha desviación, el responsable técnico evaluará la viabilidad de acuerdo con la logística establecida, en caso de ser viable se informará al área comercial para repetir la revisión del contrato siempre conservado todos los registros del cambio donde el asistente comercial informa a los involucrados cualquier cambio en la programación y métodos de calibración.

El asistente comercial solicita los documentos necesarios para control y efectos contables Cámara y comercio y/o RUT (en caso de ser primer servicio). En caso de solicitar crédito para el cliente, pedirle los documentos del caso y una vez confirmados los datos del pedido, entregar información al responsable técnico para la planeación del servicio y generación de la orden de calibración TM-R-01 la cual debe contener el mismo código de la cotización.

Conservar los registros de cotizaciones y ofertas entregadas a los clientes acompañados con las anotaciones pertinentes y registro de conversaciones telefónicas relevantes relacionadas con los requisitos del servicio. Toda esta información va adjunta en la oferta AT-R-02 en el sistema ODOO - MYS.

Se conservan los registros en la extensión necesaria de la revisión de solicitudes, ofertas y contratos.

Una vez se ha realizado el servicio de acuerdo con el alcance contratado se realizan las actividades descritas en el procedimiento general de Calibración TM-P-01 el responsable Técnico genera el certificado y lo carga en el sistema ODOO - MYS, con su respectiva toma de datos y orden de calibración con el fin de conservar la trazabilidad del proceso.

El asistente comercial valida la forma de pago del cliente, solicita al área la generación de la factura y envía al cliente con el respectivo certificado y certificados de acuerdo con el servicio contratado.

Durante todo el proceso el Laboratorio Metrología y Suministros S.A.S se debe garantizar la confidencialidad de la información del cliente.

5.4 Quejas

Cuando se presente un conflicto con el cliente, o no se solucione satisfactoriamente una solicitud hecha por él, el cliente podrá acudir a una instancia imparcial y competente

como es la coordinación de calidad de laboratorio para realizar la solicitud y o manifestar las quejas o reclamos.

Para realizar una queja el cliente puede:

- **Acudir directamente al organismo evaluador de la conformidad.**

Para ello el cliente puede realizar el reclamo de manera verbal o escrita, ya que esta puede ser recibida por cualquier empleado de laboratorio utilizando el formato AT-R-05 manejo eficaz de quejas en dicho formato se establece que tipo de queja y si se presenta de manera escrita, verbal, la descripción, la validación e inspección y las acciones a tomar y así hacerle a un seguimiento hasta lograr su cierre.

Una vez consignada la queja el empleado debe informar a la coordinación de calidad para que le asigne un consecutivo e inicie la gestión de la misma el cual se le informa al cliente el avance de la gestión a su requerimiento.

El organismo evaluador de la conformidad analiza la reclamación y realiza los procedimientos necesarios para su solución y verifica que la misma se encuentre relacionada con las actividades del laboratorio. El OEC es el responsable de las decisiones del tratamiento de la queja y en todos los casos se da respuesta al cliente, y esta se registra y se archiva con la solicitud.

El formato de queja también esta implementado en la página web, cuando el cliente la ingresa por este medio, la misma llega al correo del coordinador de calidad quien la radica en el formato y le asigna consecutivo y da el trámite respectivo.

- **Ingreso de la queja en la Web del laboratorio www.metrologiaysuministros.com**

5.5 Evaluación del servicio

Posterior al envío del certificado de calibración, remite correo electrónico con el link con la encuesta de evaluación del servicio prestado, la misma se almacena en el formulario generado para tal fin y de manera semestral se hace la consolidación de la misma para establecer los resultados.

El coordinador de calidad, hace de manera aleatoria 3 clientes por semestre para realizar la evaluación de manera telefónica y obtener retroalimentación por parte de los clientes, esta información la incluye en dicho formulario y sus observaciones son presentadas al comité de calidad para análisis y gestión.

6. Condiciones comerciales:

TIPO CLIENTE	MODALIDAD PAGO	COMISIONES
NUEVO	PAGO ANTICIPADO (2 días antes de efectuar el servicio)	10 % SOBRE VALOR SERVICIO DESPUÉS DE PAGO DEL CLIENTE, SEGÚN NEGOCIACIÓN
LICITACIÓN O CONTRATO MARCO	PAGO A 30 DÍAS (después de ser emitida la factura)	ACUERDO MUTUO ENTRE LAS PARTES.
RECURRENTES	SEGÚN CONDICIONES DADAS EN NEGOCIACIÓN PREVIA (contrato marco)	10 % SOBRE VALOR SERVICIO DESPUÉS DE PAGO DEL CLIENTE SEGÚN NEGOCIACIÓN

7. Anexos

A continuación, se relacionan los requisitos básicos del cliente que deben quedar documentados:

- Tipo de calibración a realizar (Calibración de instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático o pesas).
- Método de calibración.
- Descripción y cantidad de equipos a calibrar.
- Nombre del contratante y a nombre de quién se expide el certificado.
- Fecha y dirección del servicio.
- Información suministrada por el cliente para emitir declaraciones de conformidad (especificación o la norma para emitir esta declaración, así como las tolerancias del equipo a calibrar).
- Información suministrada por el cliente que implique la emisión de descargos de responsabilidad.
- Conservar registro de las comunicaciones con el cliente.
- Registros de cambios durante la revisión de solicitudes, ofertas y contratos.

8. EVALUACIÓN DE RIESGOS

Riesgo	La queja presentada por el cliente no tuvo el trámite correspondiente.
Categoría de respuesta	Vigilar
Respuesta	Realizar una revisión y una retroalimentación de los procedimientos de quejas, para reducir la posibilidad de ocurrencia de este riesgo.
Oportunidad	Permitir que otras áreas conozcan el procedimiento para así poder brindar un apoyo cuando sea necesario
Acción	Realizar una acción de mejora donde se pueda analizar cómo evitar el riesgo.

Escala de priorización de riesgos

Probabilidad de ocurrencia	Muy alto					
	Alto					
	Medio					
	Bajo			X		
	Muy bajo					
		1	2	3	4	5
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
Impacto esperado						