



## PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO AL CLIENTE

**Versión: 19**

**Fecha: 2024-09-18**

**Código: SGC-PRO-008**

**Página: 1 de 12**

## PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO AL CLIENTE

ISO/IEC 17025

**ORIGINAL**  
**2024-09-18**

**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	3
4.2. PEDIDOS, OFERTAS Y CONTRATOS	4
4.3 MODIFICACIONES ENTRE LA SOLICITUD Y EL SERVICIO	7
4.4 SUBCONTRATACIÓN (Proveedores externos 7.1.1 c)	8
4.5 QUEJAS	9
4.6 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	11
4.7 DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD	11
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	12
6. ANEXOS	12

## 1. OBJETIVO

Indicar el procedimiento para el servicio al cliente, solución de quejas y reclamos, ofertas, contratos, 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/calibración; para esto cada laboratorio define su capacidad en el ANEXO 7.

Para el caso del Laboratorio 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.

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

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

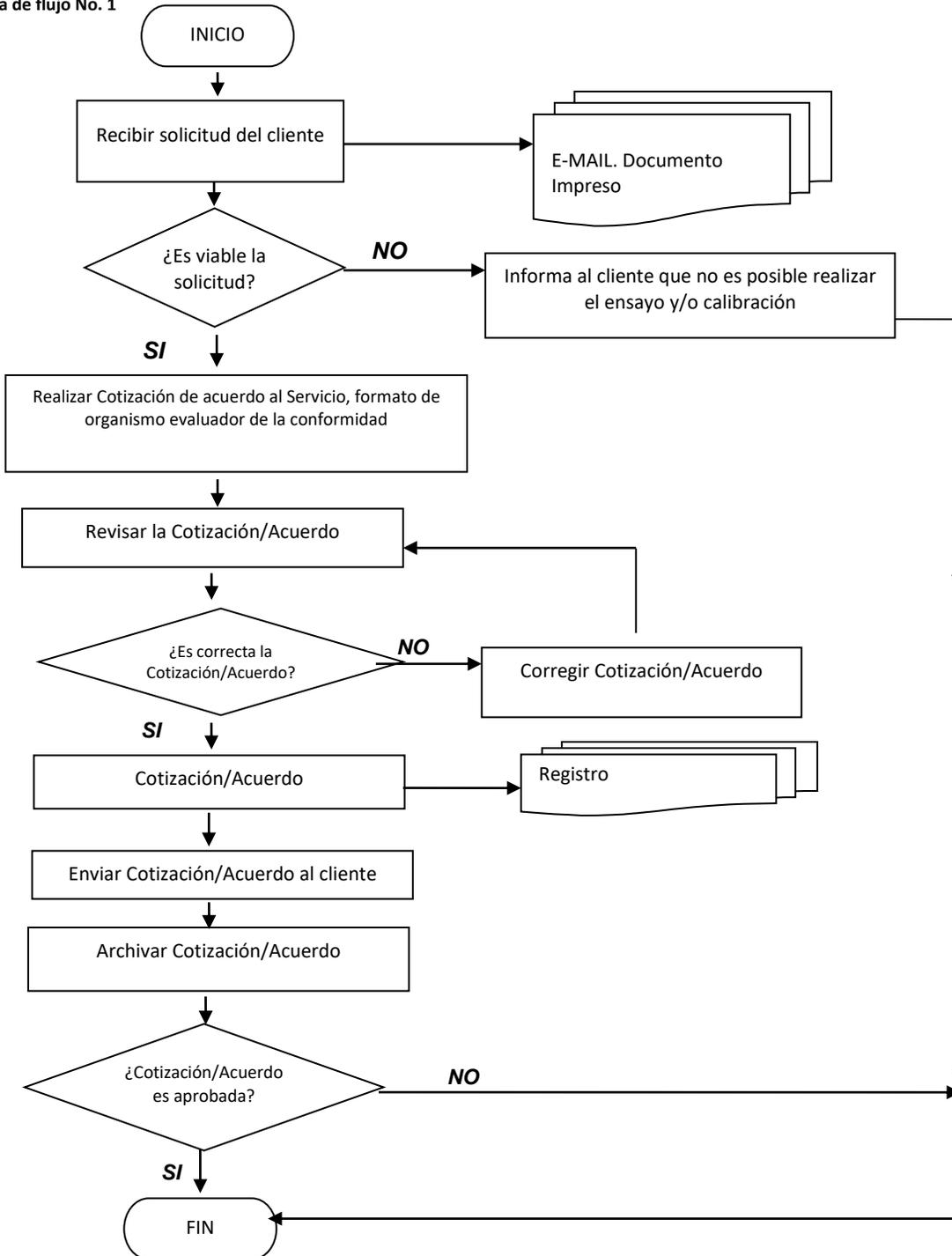
#### **4.2.2 ELABORACION DE COTIZACION / ACUERDO DEL SERVICIO**

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 (capacidad, tiempo de entrega).
- Se informa al cliente cuando el método solicitado se considera inapropiado o desactualizado.
- Si el cliente solicita una declaración de conformidad (Ver numeral 4.7 de este procedimiento).
- 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.

Diagrama de flujo No. 1



#### 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 MODIFICACIONES ENTRE LA SOLICITUD Y EL SERVICIO

Pueden resultar de:

- Inclusión de un nuevo ítem a ensayar o calibrar por parte del cliente.
- Diferencias entre la cotización y la recepción de los ítems de ensayo o calibración.
- Discusiones y comunicaciones pertinentes durante el período de ejecución del servicio.

Una vez estudiada la situación, el laboratorio y el cliente buscarán llegar a un acuerdo satisfacer los requerimientos de ambas partes, las desviaciones solicitadas por el cliente se analizan para garantizar la validez de los resultados y la integridad del laboratorio.

Al modificar el contrato se repite nuevamente el proceso de revisión como se hizo en la parte inicial, cuando sea acordado entre las partes. Los cambios acordados con el cliente son informados al personal del laboratorio.

Las comunicaciones con el cliente se hacen por correo electrónico para los cambios en las ofertas y contratos.

#### 4.4 SUBCONTRATACIÓN (Proveedores externos 7.1.1 c)

De ser necesario se subcontratarán 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 carta de aceptación (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 ISO/IEC 17025.
- 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 1. Criterios para calificación del subcontratista

#### 4.5 QUEJAS

El proceso de quejas hace parte de los procesos internos del laboratorio descritos en el numeral 5.5 a) del Manual de Calidad, la caracterización está en “Extensión y Proyección Social” dentro del mapa de procesos de la Universidad.

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 del Sistema Integral de Gestión, la oficina de Protección al consumidor de la SIC o según lo establecido en las leyes colombianas.

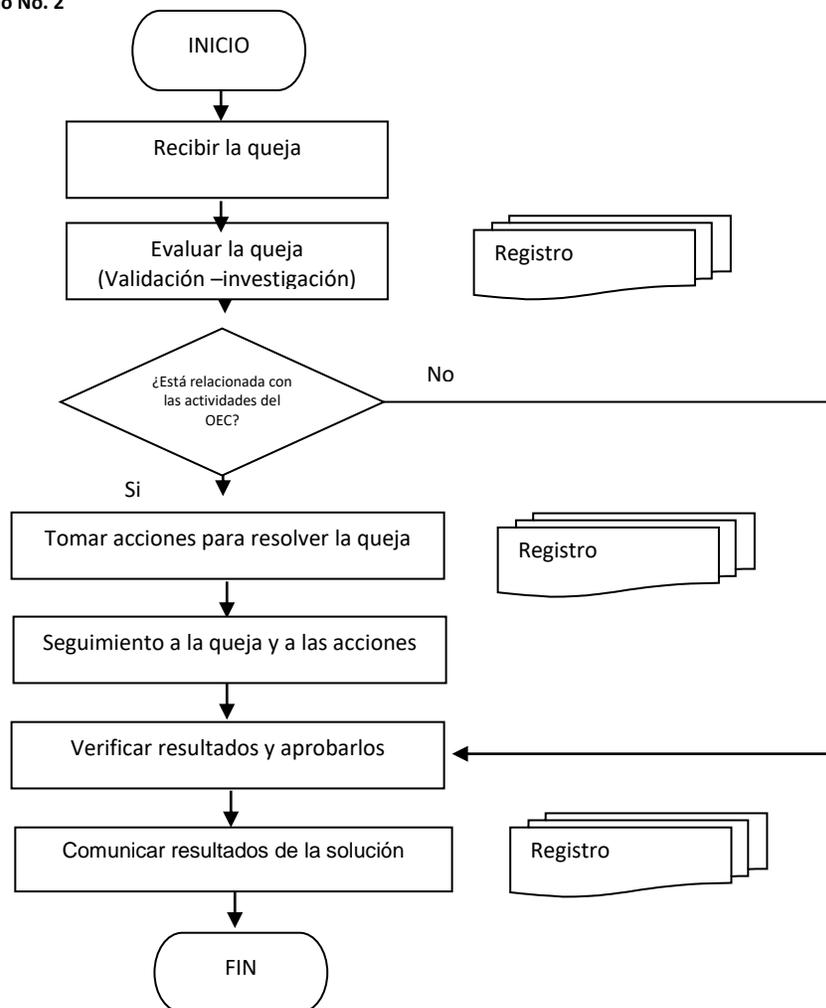
Los pasos que el cliente debe seguir para manifestar quejas y reclamos son:

##### 4.5.1 Directamente en el Organismo Evaluador de la Conformidad

- El cliente realiza la queja en forma verbal o escrita al organismo evaluador de la conformidad.
- Cuando el cliente presenta una queja, este queda consignado en el formato de quejas (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 y el progreso, mediante las comunicaciones por correo electrónico.
- El organismo evaluador de la conformidad analiza la queja y realiza los procedimientos necesarios para su solución y verifica que está relacionada con las actividades del laboratorio.
- El OEC es responsable de las decisiones del tratamiento de la queja.
- El proceso interno y el personal del laboratorio involucrado en la queja no hará parte de la investigación, revisión y aprobación.
- Se da respuesta al cliente, esta se registra y se archiva junto a la solicitud.

Diagrama de flujo No. 2



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

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.

#### **4.5.2 Sistema PQRS establecido en la Universidad**

La Universidad dispone de un sistema PQRS para que los ciudadanos realicen peticiones, quejas o reclamos en línea <https://pqrs.utp.edu.co/>

En este también un usuario puede realizar su queja o reclamo y es direccionada al OEC para la solución.

#### **4.6 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

La satisfacción del cliente se mide mediante encuesta realizada al 10% de los usuarios ANEXO 6 (SGC-FOR-008-06), la cual también puede ser realizada por medio de formulario de google. El análisis se presenta en las revisiones por la dirección.

Al recibir las encuestas por parte de los usuarios, se revisa y verifica, para dar respuesta al cliente en los casos que se presenten observaciones con relación al servicio prestado. En cualquier caso, el laboratorio analiza las valoraciones que estén en Aceptable y Malo.

#### **4.7 DECLARACIONES DE CONFORMIDAD**

Si el cliente solicita declaración de conformidad frente al ensayo/calibración, el laboratorio hará la respectiva cotización dónde se informa al cliente la regla de decisión establecida por el laboratorio y este la aprobará.

La regla de decisión de cada laboratorio se documenta en el instructivo de informe de resultados.

**5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:**

ISO/IEC 17025:2017 Requisitos generales para la competencia de laboratorios de ensayo y calibración.

ISO/IEC 17000 Evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales.

**6. ANEXOS**

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

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

ANEXO 4. (SGC-FOR-008-04) Carta de Aceptación.

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

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

ANEXO 7. (SGC-FOR-008-07) Capacidad.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<hr/>	<hr/>	<hr/>
Personal UTP	Profesional Gestión del Sistema Integral de Calidad	Profesional Especializado IIII Sistema Integral de Gestión