

2021

Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Procedimiento Revisión de Solicitudes, Ofertas y Contratos (Servicio al cliente) PRO-07-01.01

El presente procedimiento tiene como objetivo describir como prestar el servicio al cliente, tramitar ofertas y contratos para la cartera de clientes de la que dispone Distron S.L.



REV N.º	Revisado por Responsable de Calidad (firma y fecha)	Visto Bueno por GERENCIA (firma y fecha)	MODIFICACIONES
1	Abraham Monedero (01.01.21)	Marco Martínez (01.01.21)	Adaptación a la Norma Internacional UNE ISO/IEC 17025

ÍNDICE

1	OBJETIVO.....	4
2	ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	4
3	DESARROLLO.....	4
3.1	Acceso del cliente al laboratorio de calibración.....	4
3.2	Realización de pedidos, ofertas y contratos.....	4
3.2.1	Requisitos que se deben de cumplir para formalizar pedidos, ofertar y contratos.....	4
3.2.2	Elaboración de presupuesto.....	5
3.2.3	Contratos de prestación de servicios.....	5
3.3	Subcontratación.....	5
3.4	Quejas.....	6
3.5	Encuestas a los clientes.....	6
4	DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	6
5	ANEXO.....	6

1 OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como objetivo describir como prestar el servicio al cliente, tramitar ofertas y contratos para la cartera de clientes de la que dispone Distron S.L.

2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente procedimiento se aplica al laboratorio de calibración de Distron S.L.

3 DESARROLLO

3.1 ACCESO DEL CLIENTE AL LABORATORIO DE CALIBRACIÓN

Se permite la entrada a clientes que necesiten ver como se está calibrando su equipo, siempre y cuando el encargado del laboratorio permita su acceso y se tengan constancia de la privacidad y confidencialidad de los datos y procedimientos realizados.

3.2 REALIZACIÓN DE PEDIDOS, OFERTAS Y CONTRATOS

Para la realización de pedidos, el cliente se pone en contacto con el comercial correspondiente. Para formalizar el contrato se tiene que llegar a un acuerdo cliente-empresa. La realización de las ofertas las estudia el comercial del servicio y si son rentables se llevan a cabo.

3.2.1 REQUISITOS QUE SE DEBEN DE CUMPLIR PARA FORMALIZAR PEDIDOS, OFERTAR Y CONTRATOS

Para la realización de cualquier pedido, oferta y contrato se define lo

- El cliente pone los requisitos que sean necesario para tener su visto bueno.
- Antes de llegar a un acuerdo se tiene que verificar que en el laboratorio se dispone del procedimiento que el cliente desea.
- Tener los equipos necesarios para poder prestar el servicio que el cliente quiere.
- Disponer del tiempo necesario para tener la calibración en el tiempo que el cliente especifique (ya que pueden ser equipos que al cliente le son necesarios para poder llevar a cabo su actividad).

3.2.2 ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO

Toda información necesaria se le proporcionara al cliente ya sea vía email o teléfono.

Para llevar a cabo la elaboración se comprueban los siguientes pasos:

- Se comprueba que lo que pide el cliente se le puede proporcionar con la calidad y eficacia adecuada para el servicio.
- Si lo que pide el cliente se comprueba que no se puede ejecutar, se le informará de inmediato.
- Si se detecta un posible conflicto de interés, se tiene que registrar en el **Registro REG-04-01.xx Conflictos de interés** ([ANEXO 3.2](#)).
- Una vez analizado que se puede ejecutar el servicio se le envía la respuesta al cliente a su solicitud seguido del presupuesto para prestar el servicio.
- Una vez aprobada la propuesta por parte del cliente, se establece la forma de pago y se procede a la ejecución del servicio.

3.2.3 CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Como en todos los servicios prestados, se genera contrato con la aprobación del cliente, se debe tener en cuenta a la hora de gestionar lo siguiente:

- Cuando se tenga la aprobación del presupuesto por parte del cliente, se le envía el borrador del contrato para su aprobación.
- Una vez aprobado el contrato, se envía al cliente el contrato para que lo firme y nos lo envíe.

3.3 SUBCONTRATACIÓN

En el caso en que el cliente solicite la calibración de algún equipo que nuestro laboratorio no es competente en cuanto a conocimientos técnicos, falta de personal para realizar la calibración, falta de equipos necesarios para dicha calibración. Se procede de la siguiente manera:

- El responsable del laboratorio será el responsable frente el cliente por el trabajo subcontratado.
- El responsable del laboratorio verifica que el proveedor de servicios que se quiere subcontratar tiene la acreditación correcta y en vigor.

- El responsable del laboratorio informa al cliente de que su equipo va a ser calibrado por personal ajeno a Distron S.L. y es necesaria la aprobación por parte del mismo a través del **Formulario FORM-07-01.xx Autorización servicio subcontratado** ([ANEXO 8.1](#)).

3.4 QUEJAS

En el caso de presentarse algún conflicto con el cliente no se pueda solucionar de manera satisfactoria para él, con el **Procedimiento PRO-07-02.xx Trabajo no conforme** ([ANEXO 14](#)) se procederá para tratar con la mayor brevedad posible.

Cuando el cliente no está conforme por algún motivo relacionado con el servicio de calibración, realiza debe de ser registrado en el **Formulario FORM-07-02.xx Quejas** ([ANEXO 8.2](#)).

3.5 ENCUESTAS A LOS CLIENTES

En Distron S.L. aparte del dialogo directo con el cliente, también se mide la satisfacción del cliente mediante encuestas a través del **Formulario FORM-07-03.xx Encuesta cliente** ([ANEXO 8.3](#)).

Cuando se reciben las encuestas de los clientes se revisan para ver si hay alguna observación.

4 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

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

5 ANEXO

[ANEXO 8.1](#) - Formulario FORM-07-01.xx Autorización servicio subcontratado

[ANEXO 8.2](#) - Formulario FORM-07-02.xx Quejas

[ANEXO 8.3](#) - Formulario FORM-07-03.xx Encuesta cliente