



## 1. OBJETIVO

Describir la forma establecida por el laboratorio de calibración de T&E SERVICES para realizar la atención de sus clientes y describir metodología utilizada para la atención de quejas.

## 2. ALCANCE

Este documento es aplicado por todas las personas que hacen parte del Laboratorio; al alcance de este procedimiento aplica a lo siguiente:

- Servicio de Atención al Cliente
- Recepción de la queja hasta el cierre de la misma

## 3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad todas las personas que hacen parte del Laboratorio mantener la buena Atención de los Clientes y la debida gestión de las quejas de manera oportuna, confidencial y objetiva, con el fin de garantizar la mejora en las actividades del Laboratorio.

Así mismo la Dirección SIG debe velar por el cumplimiento del presente procedimiento

## 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

NTC-ISO-IEC 17025*	Requisitos generales para la competencia de los Laboratorios de ensayos y calibración
NTC-ISO 9001*	Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos
SIG01-DB	Manual de Calidad
NTC-ISO 10002*	Gestión de la Calidad-Satisfacción de los clientes directrices para el Tratamiento de la quejas en las organizaciones

\*última Versión Vigente

## 5. DEFINICIONES:

Elaboró	Revisó	Aprobó	Página 1 de 16
Dirección SIG	Dirección SIG	Gerencia	



**QUEJA** Expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización a un laboratorio (3.6), relacionada con las actividades o resultados de ese laboratorio, para la que se espera una respuesta. FUENTE: NTC-ISO-IEC 17025-2017, 3.2

**REQUISITOS:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del Cliente sobre el grado en que se ha cumplido sus requisitos.

**IMPARCIALIDAD:** Presencia de objetividad

NOTA 1 a la entrada Objetividad significa que no existen conflictos de intereses o que éstos se resuelven sin afectar de forma adversa a las actividades de laboratorio (3.6).

NOTA 2 a la entrada Otros términos que sirven para transmitir el elemento de imparcialidad son: "ausencia de conflictos de intereses", "ausencia de sesgos", "carencia de prejuicios", "neutralidad", "justicia", "actitud abierta", "ecuanimidad", "actitud desinteresada" y "equilibrio".

FUENTE: NTC-ISO-IEC 17025-2017, 3.1

**SERVICIO:** Resultado de al menos una actividad realizada necesariamente en la interfaz entre el proveedor y el cliente, que generalmente es intangible.

**SUGERENCIA:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio.

**CALIBRACION:** operación que, bajo condiciones específicas, establece en una primera etapa, una relación entre los valores de la incertidumbre de medición asociados obtenidas a partir de los patrones de medida, y las correspondientes indicaciones con sus incertidumbres asociadas y, en una segunda etapa, utiliza esta información para establecer una relación que permita obtener un resultado de medida a partir de una indicación.

## 6.0 DESCRIPCIÓN

T&E SERVICES consciente de la importancia de brindar una excelente Atención a sus Cliente, ha desarrollado el presente documento para conocer el grado de satisfacción de los clientes y cuando sea necesario, implementar las acciones necesarias al interior del laboratorio de calibración para buscar la mejora continua del servicio prestado.

T&E SERVICES ha establecido los siguientes canales de comunicación:

<b>Elaboró</b> Dirección SIG	<b>Revisó</b> Dirección SIG	<b>Aprobó</b> Gerencia	Página 2 de 16
---------------------------------	--------------------------------	---------------------------	----------------



### Atención Personalizada

Días hábiles de lunes a sábado (mediodía) – No festivos

Calle 23 No. 116-31 Puerto Central Oficina 209 Bogotá – Colombia

### Correo Electrónico

[contactenos@tyeservices.com.co](mailto:contactenos@tyeservices.com.co)

### Líneas Telefónicas

Bogotá 2661408

### Página Web

<http://www.tyeservices.com/>

En cualquiera de los anteriores canales el cliente podrá establecer una Queja la cual contara con un proceso de recepción, validación, investigación y en caso del Laboratorio de Calibración confirmar que está relacionada con las actividades de Calibración de las que es responsable se dará tratamiento y se tomaran las acciones apropiadas para darles respuesta.

Los anteriores canales de Comunicación se le dan a conocer al cliente mediante el formato F16-B02 Cotización de Calibración. Adicionalmente el presente Procedimiento se encontrara publicado en nuestra Página Web [www.tyeservices.com](http://www.tyeservices.com) para asegurar que esté disponible para cualquier parte interesada que lo solicite.

#### 6.0.1 Comunicación Relativa a la Eficacia del Sistema de Gestión Requisitos del Cliente y otros Requisitos.

Para el personal del laboratorio los canales de comunicación establecidos para asegurar la eficacia del sistema Integrado de Gestión y a la importancia de cumplir los requisitos del cliente y otros requisitos son:

- Carteleras informativas con las políticas y documentos que involucren toda la estructura del SIG.
- Red de información para todas las partes interesadas que desean indagar y conocer el SIG.
- Entrega de documentación del SIG al personal que corresponda.
- Correos electrónicos - chats con información relativa al SIG – requisitos clientes u otros
- Página Web
- Memorandos



- Llamados de atención
- Folletos y cartas
- Buzón de Sugerencias (preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias)
- Encuestas
- Comunicación Directa - Personalizada
- Informe escrito
- Reuniones - Actas de reunión
- Circulares
- Capacitaciones-Socializaciones
- Solicitudes del servicio de calibración

## 6.1 PROCESO DE QUEJAS

A continuación, se describe la metodología para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas, el laboratorio de calibración de T&E se hará responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas; en lo relacionado con las quejas se asegurará que las investigaciones y decisiones no den lugar a ninguna acción discriminatoria.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIONES
<p><b>6.1.1. RECEPCIÓN</b></p> <p>Se recibe la QUEJA por los diferentes canales de Correspondencia. Correo electrónico. Llamada telefónica. Presencialmente en las oficinas del laboratorio de calibración de T&amp;E Página web.</p>	<p>Dirección Administrativa y Comercial</p>	<p>F06-B01 Control Gestión Atención al Cliente Quejas</p>	<p><b>Atención Personalizada</b> <b>Días hábiles de lunes a sábado (mediodía) – No festivos</b> Calle 23 No. 116-31 Puerto Central Oficina 209 Bogotá – Colombia</p> <p><b>Correo Electrónico</b> <a href="mailto:contactenos@tyeservices.com.co">contactenos@tyeservices.com.co</a></p> <p><b>Líneas Telefónicas</b> Bogotá 2661408</p> <p><b>Página Web</b> <a href="http://www.tyeservices.com/">http://www.tyeservices.com/</a></p>



<p><b>6.1.2.</b> <b><u>NOTIFICACIÓN DE LA RECEPCIÓN</u></b></p> <p>Cuando el laboratorio de calibración de T&amp;E reciba una queja, debe validar y confirmar si está relacionada con las actividades de inspección de las que es responsable y, en ese caso, debe tratarla.</p>	<p>Dirección Administrativa y Comercial</p>	<p>F06-B01 Control Gestión Atención al Cliente Quejas</p>	<p>Toda QUEJA tendrán acuse de recibido dentro de los (5) cinco días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la misma y por cualquiera de nuestros canales de comunicación.</p>
<p><b>6.1.3</b> <b><u>VALIDEZ</u></b></p> <p>Se asignará un número único de radicado de la queja para dar tratamiento. Nota: si la queja no procede, se le notificara a quien presente la queja mediante Notificación Formal Finalización del proceso de Tratamiento de la Queja Formato F06-B06 y termina el proceso</p>	<p>Dirección Administrativa y Comercial</p>	<p>F06-B01 Control Gestión Atención al Cliente Quejas</p>	<p>Una vez se confirme que la QUEJA está relacionada con las actividades de Calibración de las que es responsable el OEC.</p>
<p><b>6.1.4</b> <b><u>INVESTIGACION</u></b></p> <p>Se revisará, reunirá, verificará y aprobará la información necesaria para validar la QUEJA</p>	<p>Dirección Técnica (aspectos Técnicos)  Dirección Administrativa y Comercial</p>	<p>F06-B03 Informe De atención y Gestión Queja</p>	<p>En este caso se revisará las causas de la misma que pudieron influir en la radicación de la QUEJA. Con base en estas causas se procede a realizar las acciones correspondientes</p>



	(Atención y Servicio al Cliente)		
<b><u>6.1.5 DECISION</u></b>  Revisar, tomar la decisión y aprobar el tratamiento que resuelva la QUEJA	Dirección Técnica (aspectos Técnicos)  Dirección Administrativa y Comercial (Atención y Servicio al Cliente)	F06-B03 Informe De atención y Gestión Queja	La decisión que se comunicará a quien presente la QUEJA debe tomarse revisarse y aprobarse por personas que no han participado en las actividades del laboratorio que dieron origen a la QUEJA, asegurando la imparcialidad de juicio
<b><u>6.1.6 REVISION Y APROBACION</u></b>  Se realizará revisión y aprobación de las actividades requeridas para el cierre de la QUEJA	Dirección Sistema De Gestión Integrado  Dirección Técnica (aspectos Técnicos)  Dirección Administrativa y Comercial (Atención y Servicio al Cliente)	F06-B03 Informe De atención y Gestión Queja	Los resultados que se comuniquen a quien presente la queja serán realizados, revisados y/o aprobados por personas no involucradas en las actividades del laboratorio que originaron la queja
<b><u>6.1.7 RESPUESTA</u></b>  Se emitirá respuesta (notificación formal) de la decisión frente a la QUEJA.	Dirección Técnica (aspectos Técnicos)  Dirección Administrativa y	Notificación Formal Finalización del proceso de Tratamiento de la Queja Formato F06-B06	El laboratorio dará acuse de recibo de la queja y facilitara a quien presente la queja, los informes de progreso, resultado y notificación formalmente del cierre del tratamiento de la



	Comercial (Atención y Servicio al Cliente)		queja en un plazo máximo quince (15) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de la recepción de la queja.
<b><u>6.1.8 SEGUIMIENTO Y CONTROL</u></b>  Verificar la gestión y evidencias de quejas para asegurar el proceso de recepción, validación, investigación de la queja, decisión sobre las acciones a tomar para darles respuesta, con el fin de que contenga toda la información necesaria para el tratamiento, seguimiento y registro de las quejas, incluyendo garantizar que se tomaron las acciones apropiadas para resolverlas	Dirección Sistema De Gestión Integrado	F05-B01 Seguimiento Proceso Quejas	Si como resultado de esta revisión se determina que las acciones y/o proceso no fueron adecuados se dará tratamiento bajo el procedimiento de acciones SIG03-DA Formato F03-A01 Acciones
<b><u>6.1.9 ARCHIVO</u></b>  Archiva los documentos en orden cronológico	Dirección Sistema De Gestión Integrado		Se custodiará los documentos obtenidos en el tratamiento de la QUEJA de acuerdo a los tiempos de retención documental, Junto con el formato de Seguimiento Proceso Quejas F05-B01



*Si la queja obedece a un comportamiento inadecuado que pudiera afectar la dignidad o moral del cliente, se informara al departamento de Gestión Humana, para que apoye el proceso de descargos e investigación.*

NOTA1: El laboratorio debe mantener los registros de todas las quejas así como de las investigaciones y de las acciones correctivas llevadas a cabo por el laboratorio.

NOTA2. Si por la complejidad de la queja se debiera tomar más de los quince 15 días hábiles establecidos, se le informará el tiempo en el que se dará solución a quien presento la queja.

NOTA3.Estado de trámite e información adicional “En caso de requerir información adicional. Estaremos atentos a resolver oportunamente todas sus inquietudes en nuestros canales de comunicación, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y el sábado de 8 a.m. a 12:00 m. ó a través de nuestra página WEB <http://www.tyeservices.com> “ingresando a la opción contáctenos e ingresar la información requerida en el formulario”.

La Direccion Tecnica elabora un consolidado de las quejas recibidas y realiza un informe el cual deberá entregar mensualmente a la dirección SIG mediante el formato F01-A01 indicadores y objetivos SIG, con el fin de informar, analizar y Proponer mejoras o en caso de requerirse que se implementen acciones correctivas o de mejora en los procesos y procedimientos asociados a la gestión de atención al cliente.

## **6.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE – INFORMACION DE RETORNO**

Para el Laboratorio de Calibración T&E SERVICES es muy importante la opinión y satisfacción del cliente en la prestación del servicio por lo cual busca el mejoramiento continuo, de acuerdo con las actividades realizadas por el Laboratorio de Calibración a Nivel Operativo y Administrativo, por lo tanto T&E mantiene información de retorno tanto positiva como negativa de sus clientes programando Encuestas de Satisfacción al cliente en el Formato F06-B02, la cual es utilizada y analizada para mejorar o tomar acciones correctivas en el Sistema integrado de Gestión, con respecto a las actividades del laboratorio de calibración.

Se enviara la encuesta de satisfacción dependiendo del medio por el que se realice la entrega de los equipos:

Si el medio de entrega es presencial se adjuntara con los documentos físicos y se solicita al cliente que sea diligenciada en el momento de entrega, esto aplica si es el propio cliente que recibió el servicio el que se acerca al laboratorio a recoger los equipos de lo contrario se entregara la





encuesta a la persona encargada de recoger los equipos para que este realice entrega a la persona encargada de calificar nuestro servicio y lo envié por correo electrónico. Estos formatos serán archivados de manera digital o física según la respuesta que realiza el cliente

Si el medio de entrega es por transportadora se enviara la encuesta junto con la guía del envío a los correos del cliente al que se le presta el servicio y estas encuestas serán archivadas de manera digital.

Estas encuestas se realizaran y analizaran trimestralmente si al finalizar este periodo el laboratorio no cuenta mínimo con el 40% de los clientes encuestados se les realizara la encuesta vía medio telefónico guardando la grabación de la llamada y adjuntando respuesta digital de la encuesta.

Si en los resultados de las encuestas se obtienen calificaciones de regular, deficiente o respuestas negativas se deberá ejecutar un plan de acción (Formato gestión de acciones F03-A01) para eliminar las causas de los hallazgos y mejorar continuamente.

El laboratorio de calibración ha establecido a parte del Formato F06-B02 encuesta de satisfacción otro mecanismo para recibir retroalimentación de los clientes y las partes interesadas el cual consiste en crear un link y un código QR para ser compartido al cliente.

#### **Medios de comunicación al cliente**

Se da a conocer el Link al cliente a través de la siguiente manera.

- a) Reconocimiento por lector de Código Barras Celular
- b) Lo dirige a la página web de la empresa.
- c) Se le envía al cliente Vía What Saap a través de la línea de atención al cliente

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSde4XHjdDhZfoobBIwVF4TFL3Mc6OKUUzI1pg6U8alykut6JQ/viewform>



Con los resultados obtenidos de las encuestas, se toman las acciones necesarias para mejorar la prestación del servicio del laboratorio de calibración de T&E SERVICES S.A.S.



**Nota:** Las encuestas de satisfacción aplicadas para el cliente interno son las mismas que para el cliente externo, ya que los servicios ofrecidos son los mismo.

### 6.2.1 CONTROL DE ENCUESTAS DE SATISFACCION

El laboratorio de calibración a través del formato F06-B07 Control de Encuestas de Satisfacción llevara el control de las encuestas esto con el fin de asegurar que se cumpla con la muestra establecida, es decir que máximo el 40% de los clientes a los cuales se les presto el servicio se les realice la encuesta con el fin de mejorar y fortalecer las actividades del laboratorio de calibración.

Así mismo a través del formato F05-A09 Seguimiento de procesos y/o seguimientos por parte de la Direccion SIG, se realiza un seguimiento cada 6 meses con el fin de validar que se cumplan con lo establecido en este procedimiento para la satisfacción de los clientes.

A través del formato F01-A01 Objetivos y/o indicadores de calidad se hace la medición de los indicadores de atención al cliente, en este mismo se hace un análisis con graficas para validar los resultados obtenidos por los diferentes clientes encuestados.

### 6.2.2 COOPERACIÓN CON LOS CLIENTES

Para nosotros es primordial brindar a nuestros clientes un servicio de calidad, por lo cual tomamos en cuenta sus inquietudes, quejas y cooperamos con ellos para solventar cada solicitud o inconveniente presentado.

T&E coopera con el cliente telefónicamente o personalmente para aclarar su solicitud en caso de que se presente duda. Asimismo informar al cliente telefónicamente o por escrito vía electrónica de cualquier retraso o desviación en la ejecución del trabajo y adicionalmente emplea la retroalimentación con los clientes realizando encuestas numeral 6.2 del presente procedimiento.

Adicionalmente cooperamos con el cliente:

- a) permitiendo a este o a su representante acceso razonable a las zonas pertinentes del laboratorio para presenciar las calibraciones garantizando la confidencialidad de los otros clientes, debido a que solo se permite que visualice lo relacionado a su servicio, Así mismo puede acceder a la ejecución de auditorías, según solicitud por escrito y acuerdo mutuo de la fecha.



- b) La preparación, embalaje y despacho de los objetos sometidos a calibración, que el cliente necesite con fines de verificación.

### 6.2.3 SOLICITUDES, OFERTAS Y CONTRATOS

T&E cuenta con el Procedimiento SIG16-DB para la Revisión de los Pedidos, Ofertas y Contratos el cual en conjunto con los formatos asociados asegura que los requisitos, incluidos el método a utilizar este adecuadamente definidos, documentados y entendidos para el cliente. Adicionalmente que el laboratorio tenga la capacidad y los recursos para cumplir con los requisitos

**NOTA 1:** Para efectos de la gestión del Laboratorio de calibración los documentos que harían referencia al “contrato” son la orden de compra del cliente o el formato F16-B02 Cotización de calibración hace referencia al “contrato” de acuerdo con lo establecido en el numeral 7.1 de la NTC-ISO-IEC 17025-2017.

**NOTA 2:** Cualquier diferencia entre la solicitud y la cotización de calibración debe ser resuelta antes de iniciar cualquier trabajo.

**NOTA 3:** Las desviaciones solicitadas por el cliente no tendrán impacto sobre la integridad del laboratorio o sobre la validez de los resultados.

**NOTA 4:** Cualquier desviación respecto al servicio debe ser informada al cliente.

**NOTA 5:** Si una cotización necesita ser modificado después de haber comenzado el trabajo, se debe repetir el mismo proceso de revisión de contrato y se deben comunicar los cambios a todo el personal afectado.

#### 6.2.3.1 PROCEDIMIENTO/MÉTODO SELECCIONADO – DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD

El laboratorio de T&E Services S.A.S cumpliendo con los lineamientos de la norma NTC-ISO /IEC 17025:2017 y al alcance acreditado, realiza las calibraciones de acuerdo a lo definido en el procedimiento de referencia QU-012 para la calibración de detectores de gas de uno o más componentes Centro Español de Metrología CEM 2008 Edición digital 01. El Método utilizado por laboratorio de T&E Services S.A.S es por puntos fijos.



**Nota:** En caso de que el método sea solicitado por el cliente, el laboratorio de calibración de T&E informara que se considera inapropiado debido a que el método ya está establecido de acuerdo al alcance de acreditación.

Así mismo cuando el cliente solicite una declaración de conformidad con una especificación o norma para la calibración (por ejemplo, pasa/no pasa, dentro de tolerancia/fuera de tolerancia), debe definir claramente la especificación o norma y la regla de decisión.

Esta solicitud debe realizarse previa a la ejecución de la calibración es decir durante la solicitud de servicio, bajo responsabilidad del cliente, cualquier desviación no tendrán impacto sobre la integridad del laboratorio o sobre la validez de los resultados.

### **6.3 CONFIDENCIALIDAD**

El laboratorio de calibración de T&E SERVICES notifica a los clientes que toda la información obtenida o generada durante la realización de las actividades de Calibración es de carácter confidencial, a excepción de la información que el Cliente pone a disposición del público y/o datos que sean requeridos para la solución de quejas igualmente en su condición de responsable del tratamiento de los datos personales actuará conforme a la ley 1581 de 2012 y Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

A través del formato F06-B04 el cliente hará la actualización de sus datos personales y autorizará a T&E Services para el tratamiento de los mismos

Cuando el laboratorio de calibración de T&E SERVICES sea requerido por ley o autorizado por las disposiciones contractuales, para revelar información confidencial, se le notificara al cliente o la persona interesada por medio de correo electrónico la información proporcionada, salvo que esté prohibido por la ley.

La información acerca del cliente, obtenida de fuentes diferentes del cliente (por ejemplo una persona que presenta una queja, los organismos reglamentarios) será confidencial entre el cliente y el laboratorio. El proveedor (fuente) de esta información se mantendrá como confidencial por parte del laboratorio y no se compartirá con el cliente, a menos que se haya acordado con la fuente.

Lo anterior será informado al cliente mediante los formatos F16-B01 Solicitud del Servicio de Calibración y F16-B02 Cotización de Calibración.

### **7. FORMATOS:**

SIG06-DB1 Política de Gestion Quejas



- F06-B01 Control Gestion Atencion al Cliente Quejas
- F06-B02 Encuesta de Satisfacción al cliente
- F06-B03 Informe De atención y Gestión Queja
- F06-B04 Atención al Cliente Retroalimentación Clientes
- F06-B05 Registro de Clientes
- F06-B06 Notificación Formal Finalización del proceso de Tratamiento de la Queja
- F03-A01 Gestion Acciones



## 8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
00	2019-01-05	<p>Versión 01: 2015-11-06 1. Emisión</p> <p>VERSION 02: 2016-04-01 1. Se agrega en el pie de página la persona que elabora el documento para asegurar la integridad y control que se lleva en los documentos. 2. Se modifica numeral 4 dejando como referencia la NTC-ISO 9001:2015 3. Se modifica los canales de comunicación del laboratorio de calibración</p> <p>VERSION 03: 2016-08-01 1. Se modifica numeral 6 Estableciendo otro canal de comunicación del laboratorio.</p> <p>VERSION 04: 2016-11-01 1. Se modifica objetivo para quitar la palabra apelación 2. Se modifica numeral 6 canales de comunicación cambio de correo a contactenos@tyeservices.com 3. Se quita definición de la palabra apelación y se incluye la definición de sugerencia. 4. Se modifica numeral 6.1 se quita la palabra apelación y se indica la descripción en responsable y el documento de referencia para el tratamiento de las quejas así mismo los canales de comunicación para dar trámite a las quejas presentadas. 5. Se incluye en el numeral 6.1.1 el diagrama de flujo para el tratamiento de las quejas. 6. Se incluye en el numeral 6.2 Descripción de peticiones presentadas por el cliente durante la ejecución del servicio de calibración. 7. Se indica en el numeral 6.3 que el laboratorio debe estar dispuesto a cooperar con el cliente en diferentes aspectos según NTC-ISO/IEC-17025:2005 8. Se indica en el numeral 6.3 que las encuestas se harán anualmente. 9. Se indica en la nota 4 que el tamaño de la muestra para</p>



		<p>realizar la encuesta será del 100% del total de los clientes a los cuales se les presto el servicio durante el año.</p> <p>VERSION 05: 2018-02-01</p> <p>1. Se indica que el resultado que debe obtener el laboratorio con relación a la encuesta deberá ser el siguiente: <u>El resultado que debe alcanzar el laboratorio es tener el 50% de encuestas de los clientes que se les presto servicios sobre el semestre del año.</u></p> <p>2. Se incluye formato LAB-F-020.E Registro de cliente para la actualización de los datos del cliente y la autorización de datos personales.</p>
01	2019-01-08	<p>1. Se modifica codificación y versión por estructuración en el SIG Codificación nueva SIG06-DB antes LAB-PD-005, se mantiene control de cambios, pero se da inicio al documento en Versión 01.</p>
02	2019-03-21	<p>1. Se cambia el termino copia controlada vigente por documento vigente</p> <p>2. Se incluye la realización de encuestas por medio telefónico con grabación de las mismas</p>
03	2019-08-29	<p>1. Se establecen los lineamientos para dar cumplimiento a la NTC-ISO-IEC 17025-2017 Numeral 7.9 y en general</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cambia la definición de Queja por la establecida en la NTC-ISO-IEC 17025:2017</li> <li>• Se cambia la periodicidad de realización de las encuestas de semestral a trimestral</li> </ul>
04	2019-10-01	<p>1. Se establece el numeral 6.0.1 Comunicación Relativa a la Eficacia del Sistema de Gestión Requisitos del Cliente y otros Requisitos.</p> <p>2. Se establecen lineamientos para la información de retorno numeral 6.2 adicionalmente que si en los resultados de las encuestas se obtienen calificaciones de regular, deficiente o respuestas negativas se deberá ejecutar un plan de acción (Formato gestión de acciones F03-A01) para eliminar las causas de los hallazgos y mejorar continuamente.</p> <p>3. Se especifica los mecanismos de cooperación con el cliente numeral 6.2.1 así mismo se incluye los numerales 6.2.2 solicitudes, ofertas y contratos y 6.2.2.1 procedimiento/método seleccionado – declaración de conformidad para mayor información para el cliente respecto</p>



		<p>a estas actividades.</p> <p>4. En los documentos de referencia no se establece el año o versión del documento si no que siempre se mantendrá con la última versión vigente.</p>
05	2020-07-15	<p>1. Se actualiza línea de atención telefónica del laboratorio ahora 2661408</p> <p>2. Se incluye en el numeral 6.2 un nuevo mecanismo para la retroalimentación de las partes interesadas de los servicios ofrecidos por el laboratorio de calibración.</p> <p>3. Se agrega la siguiente <b>Nota:</b> Las encuestas de satisfacción aplicadas para el cliente interno son las mismas que para el cliente externo, ya que los servicios ofrecidos son los mismos.</p> <p>4. Se incluye numeral 6.2.1 CONTROL DE ENCUESTAS DE gSATISFACCION, con el fin de definir como el laboratorio realiza el control y seguimiento a la realización de sus encuestas de satisfacción.</p> <p>5. Se cambia numeración de los siguientes ítems quedando así</p> <p>6.2.2 COOPERACIÓN CON LOS CLIENTES</p> <p>6.2.3 SOLICITUDES, OFERTAS Y CONTRATOS</p> <p>6.2.3.1 PROCEDIMIENTO/MÉTODO SELECCIONADO – DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD</p> <p>6.3 CONFIDENCIALIDAD</p>