

Servicios al Cliente en Laboratorios de Metrología

Una de las herramientas más eficaces y usadas por las empresas para diferenciarse de su competencia y desarrollar una ventaja competitiva sostenible es el servicio al cliente. Es por ello, que la norma ISO/IEC 17025:2005 considera aspectos como: buena comunicación, seguimiento a las solicitudes del cliente, retroalimentación cliente-laboratorio, soporte técnico y logístico; así como el control y revisión de solicitudes de ofertas y contratos.



¿Sabe Usted cuáles son las funciones que debe desempeñar el responsable del servicio al cliente? ¿Tiene en cuenta que el área de servicio al cliente debe buscar una constante retroalimentación antes, durante y después del servicio de calibración? Sus solicitudes de asesoría y dudas, ¿son resueltas a la brevedad? Al contratar un servicio de calibración ¿se han cumplido todas las expectativas que tenía contempladas antes de solicitar el servicio?

Siga leyendo y se dará cuenta de todo lo que debe hacer por Usted el área de servicio al cliente en un laboratorio de metrología.

Somos su Relevo a la Calidad

La Guía MetAs, es el boletín periódico de MetAs & Metrologos Asociados.

En *La Guía MetAs* se presentan noticias de la metrología, artículos e información técnica seleccionada por los colaboradores de MetAs & Metrologos Asociados, que deseamos compartir con nuestros colegas, usuarios, clientes, amigos y con todos aquellos relacionados con la metrología técnica e industrial.

Calle: Jalisco # 313. Colonia: Centro
49 000, Cd. Guzmán, Zapotlán El Grande, Jalisco, México
Teléfono & Fax: 01 (341) 4 13 61 23 & 4 14 69 12 con tres líneas
E-mail: laguiametas@metas.com.mx. Web: www.metas.com.mx

Servicios Metrologicos:

Laboratorio de Calibración:

Presión, Alto Vacío, Temperatura, Humedad, Eléctrica y Vibraciones

Ingeniería:

Selección de equipos, Desarrollo de Sistemas de Medición y Software, Reparación y Mantenimiento

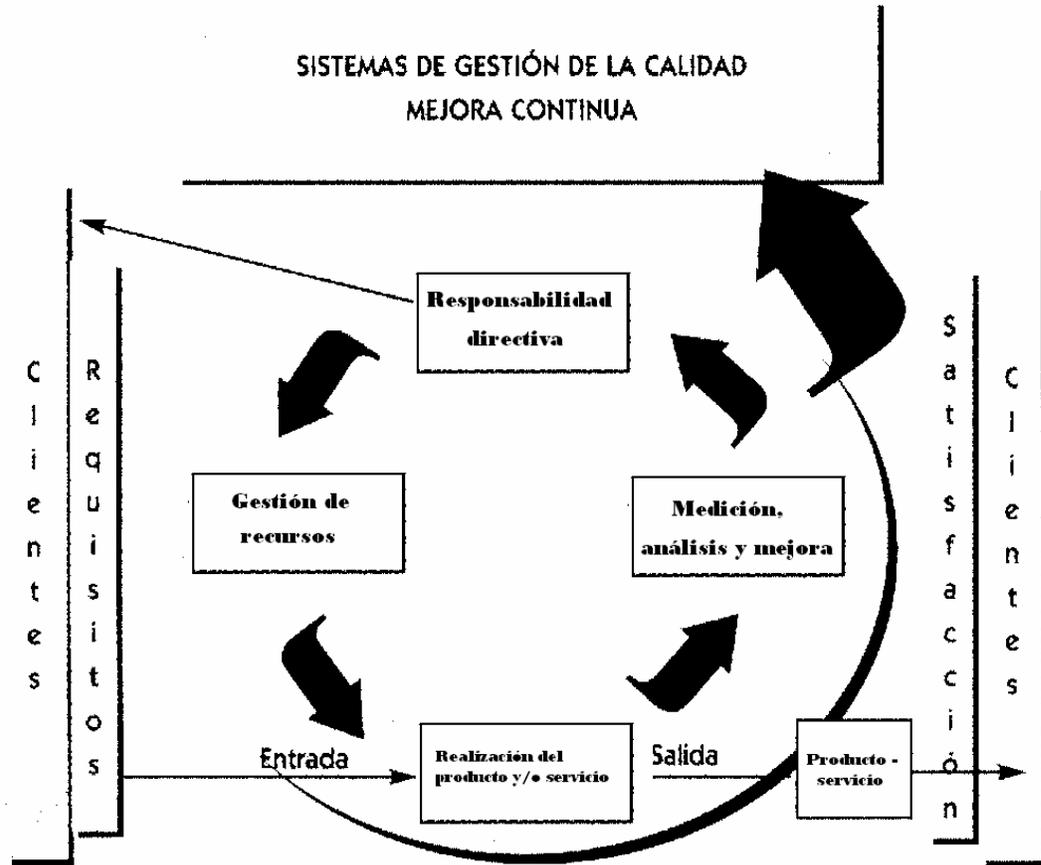
Gestión Metroológica:

Subcontratación de Servicios, Outsourcing, Selección de Proveedores, Confirmación Metroológica

Consultoría:

Capacitación, Entrenamiento, Asesoría, Auditorías, Ensayos de Aptitud, Sistemas de Calidad

PROCESO DE SERVICIOS DE METROLOGÍA



Sea obsesivo en la búsqueda del conocimiento del proveedor; esta es una de las garantías para la confiabilidad del servicio

REVISIÓN DE SOLICITUDES, OFERTAS Y CONTRATOS

En todo laboratorio de metrología debe existir un proceso de revisión de solicitudes, ofertas y contratos, y el responsable de controlar y dar seguimiento este proceso es el encargado de servicio a clientes.



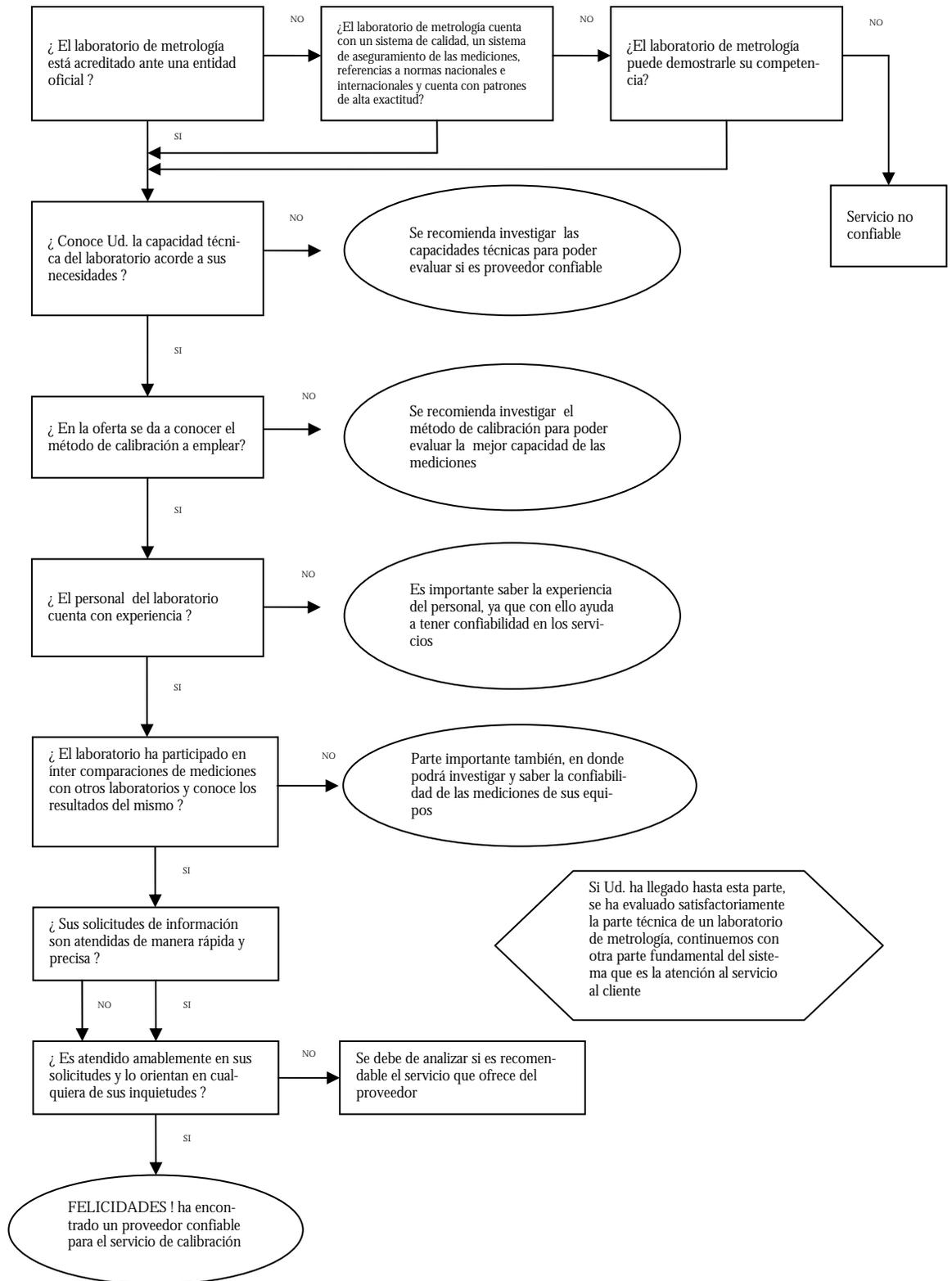
Una de las principales tareas del responsable de servicio a clientes es atender sus solicitudes, identificando y revisando en conjunto con el apoyo del laboratorio de metrología, todos los requisitos explícitos señalados por él, así como aquellos otros que puedan ser necesarios para evaluar si el laboratorio de metrología cuenta con la capacidad para atender el requerimiento del cliente.

Es importante mencionar que un laboratorio de metrología acreditado bajo la norma ISO/IEC 17025 debe cumplir con los lineamientos indicados en la misma. A continuación se mencionan algunas preguntas y respuestas típicas al momento de la revisión de solicitudes, ofertas y contratos:

Preguntas y respuestas típicas al momento de la revisión de solicitudes, ofertas y contratos

Preguntas	Respuestas:
¿Cuál es la garantía del servicio?	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de resultados en caso de datos fuera de control • Reemisión de informe de calibración • Datos a prueba de auditorias • Asesoría postventa
¿Calibrar es sinónimo de ajustar?	No, son dos conceptos diferentes. Calibración: <i>Conjunto de operaciones que establecen, bajo condiciones específicas, la relación entre los valores representados por una medida materializada y los valores correspondientes de la magnitud realizados por los patrones.</i> (Ver La Guía MetAs Enero 2002, “¿Por qué calibrar?”)
¿Puede incluir la fecha próxima de calibración o prueba en el informe?	El usuario debe determinarla en base a sus cartas de control del equipo y análisis de intervalo de recalibración
¿El servicio de calibración incluye mantenimiento?	El servicio de calibración NO incluye limpieza, mantenimiento preventivo, reparación ni ajustes mayores.
Cuándo mi equipo es transportado, ¿se puede desajustar?	Si la transportación no fue la adecuada si influye en el desajuste del equipo. La transportación forma parte de la trazabilidad del equipo.
¿Puedo estar presente en la calibración de mis equipos?	El laboratorio de metrología debe estar abierto a recibir a sus clientes para que estos puedan presenciar la calibración de sus equipos.

Una vez analizada y aceptada la solicitud del cliente, se procede a la presentación de la oferta. La oferta debe ser capaz de responder preguntas como las siguientes:



El proveedor debe proporcionarle soporte técnico en la preventa, venta y postventa.

Después de considerar los aspectos descritos en el diagrama anterior, y habiendo realizado el proceso de selección del proveedor de servicios de metrología, viene una parte esencial del sistema: El contrato. Es muy importante porque es el acuerdo formal del servicio cliente-proveedor, e indica que el cliente acepta todas las condiciones que el proveedor ofrece, así como también que el proveedor se compromete a cumplir lo acordado. El contrato puede ser una carta de autorización por parte del cliente o bien una orden de compra debidamente autorizada.

El proveedor está obligado a cumplir lo estipulado en la oferta. Cualquier modificación a la oferta se debe comunicar al cliente de inmediato y es necesario reiniciar el proceso de oferta-contrato. El contrato incluye el trabajo realizado en las instalaciones del proveedor y u o subcontratación a otro laboratorio acreditado en su área.

SERVICIOS AL CLIENTE

El responsable de servicio al cliente deberá asegurar y mantener la buena comunicación con el cliente, mediante avisos oportunos, guías técnicas, opiniones e interpretaciones basadas en los resultados. También es responsable de informar al cliente por algún retraso o desviaciones que se tengan en el servicio.

Una buena atención al cliente es aquella que se basa en los siguientes aspectos:

- ☞ **Asesoría técnica** personalizada y u o documentada mediante boletines informativos (por ejemplo “La Guía MetAs”)
- ☞ **Retroalimentación:** el proveedor deberá mantener una retroalimentación tanto positiva como negativa de sus clientes. Esta deberá ser analizada y utilizada para mejorar el sistema (servicio y atención al cliente). Un ejemplo de tipos de retroalimentación es la evaluación de la satisfacción del cliente, y una de sus herramientas en las que puede apoyarse el proveedor son las encuestas de servicio al cliente. Un laboratorio de metrología realmente preocupado por el nivel de satisfacción de sus clientes, se da a la tarea de realizar encuestas para obtener retroalimentación y con ello evaluar nuevas alternativas para mejorar el sistema.
- ☞ **Cooperación con el cliente:** el responsable de esta área deberá proporcionar recomendaciones sobre embalaje y envíos de equipos de medición, con el objetivo de guiar al cliente para que los equipos no sufran ningún daño al momento de ser trasladados.
- ☞ **Acceso y testificación:** el cliente tiene el derecho de asistir al laboratorio de metrología para testificar el servicio de sus equipos si así lo desea.
- ☞ **Información del avance durante el servicio:** todas las inquietudes del cliente en relación al estado de su equipo deberán ser atendidas de manera oportuna y eficaz por parte de servicio al cliente.
- ☞ **Interpretación de resultados:** un buen informe de calibración o prueba debe basarse en los requisitos que menciona la ISO/IEC 17025 y proveer información suficiente, clara y precisa de los resultados de calibración o prueba para cumplir los objetivos del cliente. Las gráficas de resultados ayudan a visualizar el comportamiento del equipo. Es importante mencionar que algunos laboratorios ofrecen servicios adicionales a los ordinarios, como son:

¿Sabe Usted cuáles son las funciones que debe desempeñar para Usted el responsable del servicio al cliente?

- **Curvas de Ajuste:** indispensable para patrones de referencia o donde se requiere obtener la mejor capacidad de medición de los equipos
- **Evaluación de Conformidad:** para saber si el equipo cumple o no cumple en base a tolerancias del usuario, considerando la incertidumbre. Indispensable para usuarios automotrices ISO/TS 16949 (7.6).
- **Análisis de Intervalo de Calibración:** determinación de intervalos de recalibración en base a análisis estadístico del historial (solo para clientes recurrentes).
- **Ajuste Mayor:** servicio que permite mantener el error máximo permitido dentro de sus límites de operación.
- **Informes de Inspección Inicial:** Revisión e Informe de Inspección del estado físico, operacional, accesorios previa a la calibración. Indispensable para usuarios automotrices ISO/TS 16949 (7.6).
- **Reparación y u o mantenimiento:** servicios complementarios de ingeniería.
- **Servicio de metrología urgente:** Cuando la planeación se nos vino encima (modalidad de tiempo de entrega express).
- **Servicio de metrología en campo:** cuando los equipos no pueden ser transportados al laboratorio.

CALIDAD: "Es dar al cliente lo que se prometió"

EXCELENCIA: "Es sorprender al cliente, dándole más de lo que se le prometió".

RECOMENDACIONES GENERALES

Al contratar un servicio de metrología no olvide tomar en cuenta los aspectos mencionados en esta guía, con la finalidad de asegurar la confiabilidad del servicio que va a contratar.

Esperamos también que toda la información descrita en este boletín pueda ayudarle a conocer todas las funciones que debe de desempeñar el responsable de servicio al cliente en un laboratorio de metrología, así como aquellas cosas en las que puede apoyarle en caso de necesitar ayuda.

REFERENCIAS

- Fernández Hatre, Alfonso. (). Implantación de un Sistema de Calidad Norma ISO 9001:2000. CCA, Centro de Calidad de las Asturias & IFR, Instituto de Fomento Regional, Madrid, España.
- ISO/IEC 17025. (2005). General Requirements for the Competence of Testing and Calibration Laboratories. ISO, International Organization for Standardization & IEC, International Electrotechnical Commission. Ginebra, Suiza.
- ISO/TS 16949. (2002). Particular Requirements for the application of ISO 9001:2000 for automotive production and relevant service part organizations. ISO, International Organization for Standardization & TS, Technical Specification. Ginebra, Suiza.
- MetAs. (2005). Curso: Gestión Metrológica. MetAs & Metrólogos Asociados. Agosto. Guadalajara, Jalisco.