

Flujograma de Atención al Cliente — PG-POC | Cotización → Emisión de Informe/Certificado



Controles previos (AA + SL/SI/GG)

- Verificar requisitos del cliente definidos y entendidos
- Capacidad y recursos disponibles
- Método/norma apropiada seleccionada
- Diferencias resueltas antes de iniciar
- Anotar incertidumbre si el cliente la solicita
- Informar políticas de confidencialidad e imparcialidad
- Actas FG-POC-05 / 06 para ensayo sensorial fuera del alcance de acreditación.

Excepciones y desviaciones

- Cambio de requisitos → revisar cotización y SE/SI
- Conversaciones con cliente → anotar en Observaciones
- Informe fuera del alcance de acreditación → aceptación explícita
- Envío por email → anotar correo autorizado en SE/SI
- Subcontratación de ensayos → notificar en cotización
- Queja / no conformidad → PG-RQ o PG-CTNC
- Demoras → informar al cliente de inmediato

Formatos del flujo

- FG-POC-02 Cotización
- FG-POC-03 Solicitud de Ensayo
- FG-POC-04 Registro de Solicitudes
- FG-POC-07 Solicitud Inspección/Muestreo
- FG-POC-10 Orden de Inspección
- FT-MM-01 Orden de Ensayos
- FG-POC-05/06 Actas de compromiso