

Objetivo

Establecer la metodología que se debe seguir para controlar la prestación de servicios de laboratorios externos especializados.

Alcance

El presente documento aplica a todos los funcionarios del laboratorio de la organización.

Definiciones

Requerimiento: necesidad generada por los usuarios de atención como funcionalidad de un producto o servicio.

Incidente: cualquier suceso sin planificar que no forme parte del funcionamiento estándar de un servicio y que motive una interrupción o reducción en la calidad del servicio y la productividad del usuario.

Ticket: número único generado por la base de datos que permite identificar un requerimiento o incidente.

Especificación: documento que establece las características de los requisitos.

Registro: documento que entrega evidencia objetiva de actividades efectuadas o resultados obtenidos.

Requisitos para la calidad: expresión de las necesidades o su traducción en un conjunto de requisitos establecidos cuantitativamente o cualitativamente para las características de una entidad, a fin de hacer posible su realización.

Verificación: confirmación mediante examen y aporte de evidencias objetivas que se han cumplido los requisitos especificados.

Herramienta de gestión: sistema o aplicación que ayuda a la gestión, registro, control y seguimiento de los casos que ingresan a la mesa de ayuda.

METODOLOGÍA

1. Determinación de la necesidad

El Coordinador o Mesa de ayuda verifica en la herramienta de gestión, identificando los elementos que, de acuerdo al diagnóstico realizado por los técnicos de laboratorio, deben ser remitidos a laboratorio externo debido a la complejidad de su reparación.

2. Registro en la herramienta de gestión

El Coordinador o Mesa de ayuda realiza un inventario de las partes que constituyen el equipo a intervenir tanto de software como de hardware, consignando esta información en el caso con el que se registró el incidente.

3. Solicitud de transporte a laboratorio externo

El coordinador o técnico de laboratorio realiza solicitud de transporte al área de aprovisionamiento por medio de la herramienta de gestión, el técnico encargado del caso realiza la entrega de equipo al área de aprovisionamiento, junto a la orden de servicio donde se referencia el diagnóstico y datos del equipo.

4. Seguimiento a equipos en laboratorio externo

El Coordinador, técnico o Mesa de ayuda realizan el respectivo seguimiento en no más de veinticuatro (24) horas hábiles de la salida del equipo de las instalaciones de la compañía e informa al coordinador de laboratorio quien de acuerdo al diagnóstico realiza el respectivo trámite y documenta el caso interno de mesa de ayuda del equipo en referencia, remitiendo avances al cliente final (Interno y/o externo).

5. Autorización de la reparación

El Coordinador es quien remite la información de costo reparación a los directores de proyecto, quienes evalúan la viabilidad de aprobación y en caso de requerirlo realizan la gestión directa con el área de aprovisionamiento para el pago del servicio; para el caso de clientes externos, el coordinador de Laboratorio realiza la autorización a laboratorio externo con previa aprobación del cliente a cobro teniendo como aval la aprobación de una cotización presentada.

6. Recepción de equipos de laboratorio externo

Al ser entregados los equipos por parte del laboratorio externo se realiza la respectiva revisión general del equipo (diríjase al checklist recepción equipos) y documentación del caso en la herramienta de gestión, posterior a esto se remite correo a usuario confirmando el estado del equipo intervenido listo para entrega, así dar la autorización de la factura (cuando aplique) y realizar la posterior entrega al cliente.

Matriz control de cambios

Revisión	Elaboró		Revisó		Aprobó		Naturaleza de cambios
	Firma	Fecha	Firma	Fecha	Firma	Fecha	
0	José Luis Vela	2008-05-09	Edgar Mauricio Cardozo	2008-05-12	Salvador Angulo	2008-05-20	Elaboración inicial
1	José Luis Vela	2013-02-02	Jackeline Ordóñez B.	2013-02-06	Salvador Angulo	2013-02-08	Ajuste de responsable, modificación del logo y actualización del código.
2	José Luis Vela	2016-10-26	Mireya Beltrán	2016-10-30	Angie Pacanchique	2016-11-04	Modificación en la metodología
3	Mónica Barrera	2018-04-09	Diana Victoria Morales	2018-04-09	Leidy Mondragón	2018-04-11	Actualización del procedimiento
4	Andres Roza	2019-03-04	Leidy Mondragón	2019-03-06	Diana Victoria Morales	2019-03-06	Actualización del procedimiento