



PSL
PROANÁLISIS
S.A.S. BIC

MÁS DE 30 AÑOS DE EXPERIENCIA

P-1310

TRATAMIENTO DE QUEJAS
COPIA NO CONTROLADA

	PSL PROANÁLISIS S.A.S. BIC	P-1310
		Revisión: 14
	TRATAMIENTO DE QUEJAS	Fecha: 2024-12-06
		Pág. 2 de 6

HOJA DE APROBACIÓN

REVISÓ	
Cargo:	Coordinadora SIG
Nombre:	Nelcy López Quintanilla
Fecha:	2024-11-15

APROBÓ	
Cargo:	Gerente Técnico
Nombre:	EUGENIO JARAMILLO LONDOÑO
Fecha:	2024-12-06

	PSL PROANÁLISIS S.A.S. BIC	P-1310
		Revisión: 14
	TRATAMIENTO DE QUEJAS	Fecha: 2024-12-06
		Pág. 3 de 6

1. OBJETIVO

Establecer un mecanismo de comunicación continua con sus grupos de interés, incluyendo grupos internos, como trabajadores y externos, incluyendo comunidades y vecinos, para asegurar el tratamiento adecuado de quejas, reclamos y la satisfacción del cliente.

2. ALCANCE

Involucra las actividades de recepción, validación, investigación de la queja y decisión sobre las acciones a tomar para dar respuesta, y la evaluación de la satisfacción del cliente.

Este procedimiento se aplica a todas las quejas y/o reclamos que reciba el personal de PSL PROANÁLISIS S.A.S. BIC, sus empresas contratistas y subcontratistas, en el marco de las actividades de la empresa, incluyendo sobre temas que se encuentran relacionados con el respeto y la garantía de los derechos humanos.

Este procedimiento, sumado a otras instancias de interacción con los grupos de interés, permitirá a la Empresa identificar e informarse sobre las preocupaciones, quejas y/o reclamos respecto a sus actividades y dar respuesta oportuna a las mismas.

Podrán presentar quejas y/o reclamos toda persona natural o jurídica, o cualquier grupo de interés que haya sido o se sienta afectada por las actividades de la Empresa. PSL PROANÁLISIS S.A.S. BIC también aceptará el ingreso quejas y/o reclamos de manera anónima, si lo prefiere el reclamante.

Toda información recibida será tratada de forma confidencial, garantizando el resguardo de la identidad de las personas o grupos de interés que la realiza. El mantenimiento de la confidencialidad de los casos busca la protección de los reclamantes y que las quejas y/o reclamos sean hechos de forma legítima y sin ningún tipo de presión externa. Queda abierta la opción de que la persona o entidad renuncie a la confidencialidad ofrecida. PSL PROANÁLISIS S.A.S BIC garantizará en todo momento que no se presenten represalias en contra de las personas, sean colaboradoras de la empresa o externas a la misma, que presenten quejas o reclamos mediante el mecanismo.

3. RESPONSABLES

El responsable del Centro de Recepción de Muestras y Servicio al Cliente es el responsable asegurar el cumplimiento de todas las directrices establecidas en este documento.

4. DESCRIPCIÓN

4.1 Atención de quejas de clientes y/o Partes interesadas

Dentro del sistema de gestión integrado, se define como “queja” la expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización a un laboratorio, relacionada con las actividades o resultados de ese laboratorio, para la que se espera una respuesta.

El procedimiento para atención a quejas de clientes y/o partes interesadas será enviado en el momento que sea solicitado por el cliente y/o parte interesada por medio de correo electrónico.

4.1.1 Recepción de quejas presentadas por el cliente

La empresa acepta las quejas, felicitaciones y sugerencias de sus clientes y de la comunidad, y las tramita adecuadamente para mantener su satisfacción. Todas las quejas, felicitaciones y sugerencias deben ser canalizadas a través del responsable del Centro de Recepción de

	PSL PROANÁLISIS S.A.S. BIC	P-1310
		Revisión: 14
	TRATAMIENTO DE QUEJAS	Fecha: 2024-12-06
		Pág. 4 de 6

Muestras y Servicio al Cliente, quien se encarga de la recepción de las quejas, felicitaciones y sugerencias; para ello dispone de los siguientes mecanismos: atención por línea telefónica, correo electrónico o entrevista personal. También se dispone la página web como mecanismo para reporte de quejas, reclamos o felicitaciones por las partes interesadas.

Todas las quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias recibidas a través de alguno de los canales ya indicados son registrados por el responsable del Centro de Recepción de Muestras y Servicio al Cliente utilizando el formato F-1321 Reporte de quejas, felicitaciones y sugerencias. Posteriormente se remitirá la queja a los responsables de los laboratorios, Coordinador SGI y/o coordinador HSE según el origen de la queja, quienes deberán acusar el recibido.

4.1.2 Análisis y tratamiento de las quejas

El análisis realizado es registrado en el formato F-1321 por el director del laboratorio involucrado en la queja, quien debe confirmar si dicha queja se relaciona con las actividades del laboratorio del que es responsable, en caso de ser así el director del laboratorio es quien toma decisiones para dar tratamiento a la queja. El director del laboratorio es el responsable de recopilar y verificar la información necesaria para validar la queja.

Si la queja es de índole ambiental, HSE, **derechos humanos** y/o de la comunidad; debe ser tratada por el Coordinador SGI o el Coordinado HSE para asegurar una gestión eficiente y eficaz (dentro de un tiempo razonable para las partes interesadas). **Si se identifica que se presentó un impacto a los DDHH – Se adoptarán medidas para prevenir o mitigar la repetición del impacto hacia el futuro, y remediar el daño ocasionado. Para la remediación, las medidas a adoptarse podrán ser de restitución, indemnización y/o satisfacción.**

4.1.3 Revisión y Aprobación

Una vez ejecutadas las acciones definidas y derivadas del análisis de la queja, el Coordinador Técnico deberá revisar los resultados para asegurarse de que se tomaron las acciones apropiadas, para finalmente aprobar el resultado. Mediante el formato F-169 Comunicaciones internas directores y coordinadores se estará informando a servicio al cliente el progreso de la queja, para que éste, a su vez, le comunique a quién presenta la queja su progreso por medio de correo electrónico.

4.1.4 Notificación

El Responsable del Centro de Recepción de Muestras y Servicio al Cliente se comunica con la parte interesada por medio de correo electrónico o verbalmente para evaluar la eficacia de las acciones tomadas y determinar si ha quedado satisfecho con las mismas; en el formato F-1321 Reporte de quejas, felicitaciones y sugerencias se indica con una X si el cliente acepta o no el tratamiento; de esta forma podrán darse por finalizadas las acciones para la solución de la queja presentada por la parte interesada.

Deberá comunicarse formalmente la solución final adoptada al peticionario dentro del plazo de máximo 4 semanas después de la recepción de la queja o reclamación.

Si pasados los 8 días hábiles de haber enviado respuesta del tratamiento realizado, el cliente no ha dado respuesta, PSL Proanálisis en el formato F-1321 Reporte de quejas, felicitaciones y sugerencias indica con una X si fue eficaz el tratamiento o la mejora según sea el caso, de esta manera se determina el cierre de las acciones tomadas a la queja presentada por el cliente.

Nota: Si la investigación de un reclamo cuestiona el desempeño del laboratorio, el Coordinador SGI puede solicitar una auditoría interna puntual.

	PSL PROANÁLISIS S.A.S. BIC	P-1310
		Revisión: 14
	TRATAMIENTO DE QUEJAS	Fecha: 2024-12-06
		Pág. 5 de 6

5. MONITOREO E INCLUSIÓN EN MATRIZ DE IMPACTOS EN DDHH Y/O RIESGOS Y OPORTUNIDADES

El tratamiento de las quejas se deja consignado en el formato F-1334 Reporte de NC AC donde quedará el registro de: el tema del reclamo, la fecha de recepción, el trámite dado a la solicitud y el estado en el que éste se encuentra, acciones adoptadas, personal responsable, acuerdos finales logrados y el estado de cumplimiento de estos.

En caso de requerirse se deberá incluir el riesgo o impacto identificado en la Matriz que corresponda F-1445 Matriz de impactos en DDHH de la empresa, identificando el tipo de derecho impactado, grupo de interés, asunto y acción de respuesta pertinente. y/o F-1310 Matriz Riesgos y Oportunidades.

6. FORMATOS ASOCIADOS

F-1310 Matriz Riesgos y Oportunidades

F-1321 Reporte de quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias.

F-1334 Reporte de NC AC y AP

F-1445 Matriz de impactos en DDHH

7. HISTORIAL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Descripción
10	2020-07-08	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se incluye en el numeral atención de quejas de partes interesadas se incluye: El procedimiento para atención a quejas de clientes y/o partes interesadas será enviado en el momento que sea solicitado por el cliente y/o parte interesada por medio de correo electrónico. ✓ En el numeral Revisión y aprobación se incluye Mediante el formato F-169 Comunicaciones internas directores y coordinadores se estará informando a servicio al cliente el progreso de la queja, para que este a su vez le comunique a quien presenta la queja su progreso por medio de correo electrónico.
11	2021-07-12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se actualizó el cargo de Coordinadora de Servicio al cliente a responsable del Centro de Recepción de Muestras y Servicio al Cliente. ✓ Se estipula un tiempo determinado para el cierre del tratamiento de la queja, si dado el caso, el cliente pasado los 8 días hábiles no ha dado respuesta a las acciones tomadas.
12	2022-09-12	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se incluye numeral para radicación y tratamiento de quejas ante ONAC. ✓ Requisitos para la radicación y trámite de la queja. ✓ Anexo 1. Tabla de Clasificación Quejas Respecto de OEC y Nivel de Riesgo.
13	2024-07-18	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En el ítem de recepción de quejas se incluye También se dispone la página web como mecanismo para reporte de quejas, reclamos o felicitaciones por las partes interesadas.
14	2024-11-15	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se elimina del documento numeral para radicación y tratamiento de quejas ante ONAC.; Requisitos para la radicación y trámite de la queja.; Anexo 1. Tabla de Clasificación Quejas Respecto de OEC y Nivel de Riesgo. ✓ Se amplía el objetivo, alcance y análisis y tratamiento de la queja del procedimiento para incluir el tratamiento de quejas en Derechos humanos. ✓ Se incluye en el ítem de notificación el siguiente párrafo: Deberá

	PSL PROANÁLISIS S.A.S. BIC	P-1310
		Revisión: 14
	TRATAMIENTO DE QUEJAS	Fecha: 2024-12-06
		Pág. 6 de 6

Revisión	Fecha	Descripción
		<p>comunicarse formalmente la solución final adoptada al peticionario dentro del plazo de máximo 4 semanas después de la recepción de la queja o reclamación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se incluye el ítem para monitoreo, e inclusión en la matriz de impactos en DDHH y/o riesgos y oportunidades. ✓ Se incluyen formatos asociados: F-1310 Matriz Riesgos y Oportunidades, F-1334 Reporte de NC AC y AP, F-1445 Matriz de impactos en DDHH.

FIN DEL DOCUMENTO