

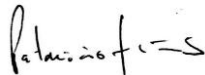

	PROCESO DE MERCADEO	PR-MER-001 V-04
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PQRSF	2022-11-28
		PÁGINA 1 DE 12



## PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PQRSF


Elaboró	Revisó	Autorizó
		
Marizza Araque Coordinadora del SIG	Estiven Aldana Coordinador De Mercadeo	Patricio Egüéz Gerente General

*Copia no controlada. Por favor cuando use este documento asegúrese que sea la versión vigente de acuerdo al listado maestro de documentos (FR-GC-002).*

	PROCESO DE MERCADEO	PR-MER-001 V-04
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PQRSF	2022-11-28
		PÁGINA 2 DE 12

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	3
2. ALCANCE.....	3
3. RESPONSABLES .....	3
4. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	3
5. TERMINOS Y DEFINICIONES.....	3
6. DESARROLLO .....	4
6.1. Generalidades .....	4
6.2. Mecanismos para interponer Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones .....	5
6.3. Flujograma.....	5
6.4. Matriz detallada. ....	7
7. ANEXOS .....	11
8. CONTROL DE CAMBIOS .....	11

	PROCESO DE MERCADEO	PR-MER-001 V-04
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PQRSF	2022-11-28
		PÁGINA 3 DE 12

## 1. OBJETIVO

Determinar la metodología para la recepción, atención e identificación de las causas de las peticiones, quejas y reclamos; así como de la debida atención de las sugerencias y felicitaciones provenientes de las partes interesadas de LABZUL S.A.S.; previniendo su ocurrencia, y tomando y delegando responsabilidades para la generación de acciones y soluciones.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos responsables de la prestación de servicios en nombre de LABZUL S.A.S. hacia las partes interesadas.


## 3. RESPONSABLES

- **Coordinador de Mercadeo:** Implementar el procedimiento del presente documento para las PQRSF que se puedan presentar.
- **Coordinador del SIG (Sistema Integrado de Gestión):** Implementar el procedimiento del presente documento para las PQRSF que se puedan presentar.
- **Auxiliar del SIG (Sistema Integrado de Gestión):** Apoyar la implementación de este procedimiento para las PQRSF que se puedan presentar.
- **Líderes de Proceso:** Implementar el procedimiento del presente documento para las PQRSF que se puedan presentar.

## 4. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- NTC-ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario.
- NTC-ISO/IEC 17025:2017 Requisitos Generales para la Competencia de Laboratorios de Ensayo y Calibración.

## 5. TERMINOS Y DEFINICIONES

	PROCESO DE MERCADEO	PR-MER-001 V-04
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PQRSF	2022-11-28
		PÁGINA 4 DE 12


- **Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. En este procedimiento se excluye a los colaboradores o empleados de LABZUL S.A.S. cuando se mencione parte interesada.
- **Peticionario:** Persona natural o jurídica que realiza el trámite de petición a la entidad certificadora.
- **PQRSF:** Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.
- **Petición:** Solicitud o requerimiento de una acción. Se enmarca dentro del Derecho Fundamental de Petición en el cual se dicta un procedimiento especial e independiente. Las peticiones se deben resolver en los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, es decir dentro de los 15 días (hábiles) siguientes a la fecha de recibo.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.
- **Reclamo:** (Reclamación) Oposición o contradicción que se hace a algo considerado injusto, o que no se consiente frente a un bien adquirido o servicio prestado y que pide o pretende algún tipo de compensación.
- **Sugerencia:** Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Felicitación:** Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el servicio, con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

## 6. DESARROLLO

### 6.1. Generalidades

Este procedimiento, depende directamente de todos los procesos de Labzul S.A.S., los cuales deberán garantizar el buen funcionamiento del mismo. La promoción, desarrollo y seguimiento de este procedimiento está a cargo de sus líderes de proceso.

La mayor parte del proceso de atención de PQRSF se realiza por medio de Sales Force, en dónde quedarán registrados los reportes junto con su gestión.

	PROCESO DE MERCADEO	PR-MER-001 V-04
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PQRSF	2022-11-28
		PÁGINA 5 DE 12

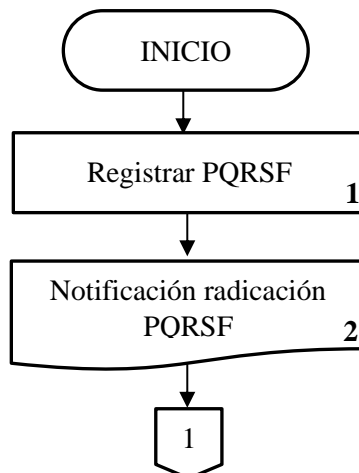
## 6.2. Mecanismos para interponer Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones


LABZUL S.A.S., pone a disposición de sus partes interesadas los siguientes mecanismos para interposición de sus PQRSF:

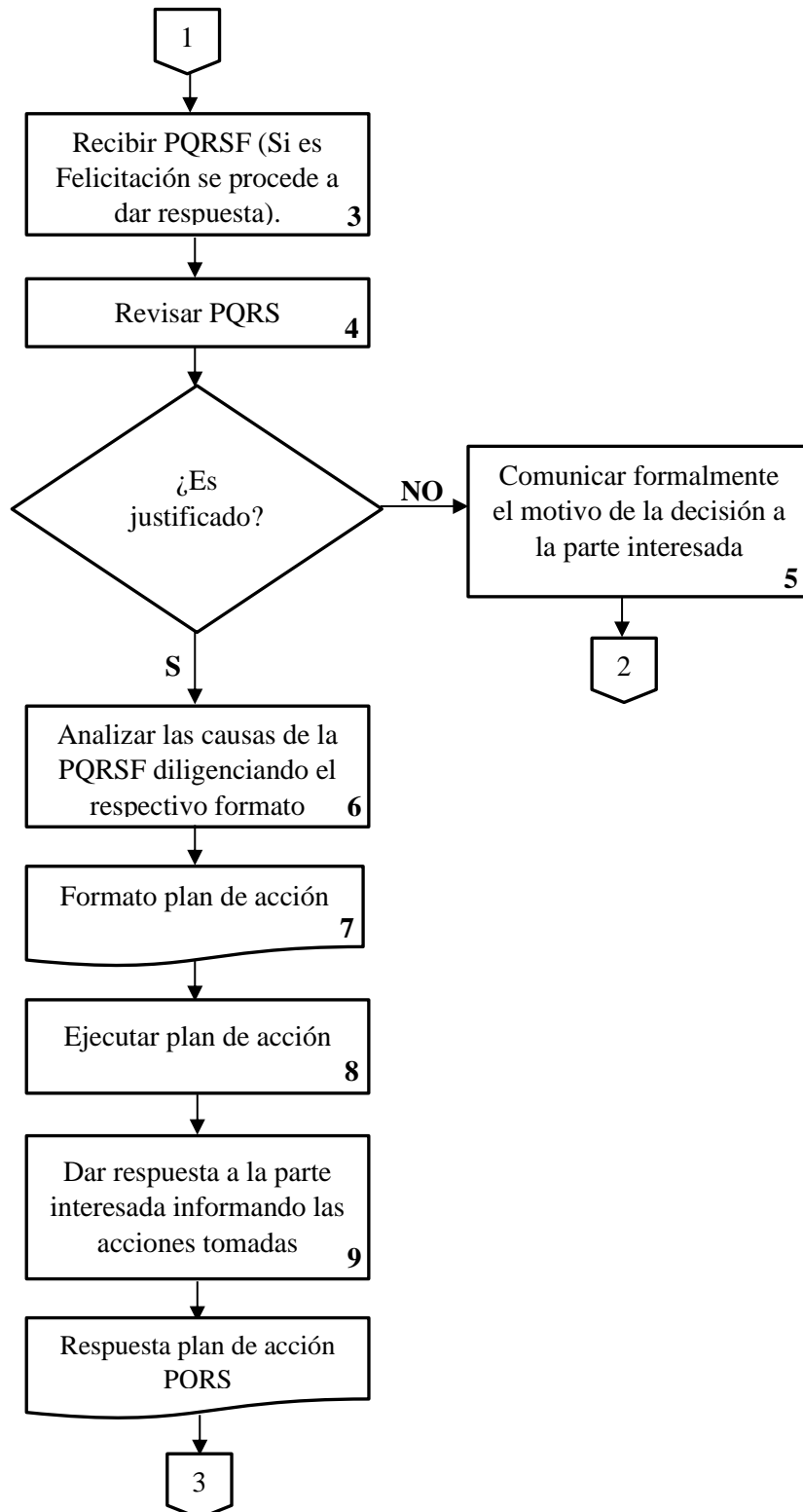
- Conmutador: (57 1) 5185031 extensión 401.\*
- Mediante comunicación escrita a través del correo electrónico: [info@labzul.com](mailto:info@labzul.com) \*
- Por correo electrónico dirigido a las diferentes cuentas empresariales activas de los colaboradores de Labzul S.A.S.\*
- Personalmente o correo certificado en la Carrera 48 #91 - 80 de Bogotá D.C.\*
- Diligenciando el Formulario que podrá encontrar en el siguiente enlace <https://www.labzul.com/pqrsf-servicio-al-cliente%e2%80%8b/>, o, a través del módulo "Contacto >> PQRSF Servicio al cliente" a la parte interesada en nuestra página web [www.labzul.com](http://www.labzul.com). Si se desea adjuntar archivos, la parte interesada podrá hacerlo respondiendo al correo remitente que le envió la notificación de radicación del caso.


En caso de recibir la PQRSF en cualquiera de las modalidades marcadas con (\*), quien la recibe es responsable de realizar el registro de la misma, en el siguiente enlace <https://www.labzul.com/pqrsf-servicio-al-cliente%e2%80%8b/>, o, a través del módulo de servicio a la parte interesada en nuestra página web [www.labzul.com](http://www.labzul.com). En caso de faltar información, debe comunicarse con la parte interesada para completar, y proceder a hacer el registro.

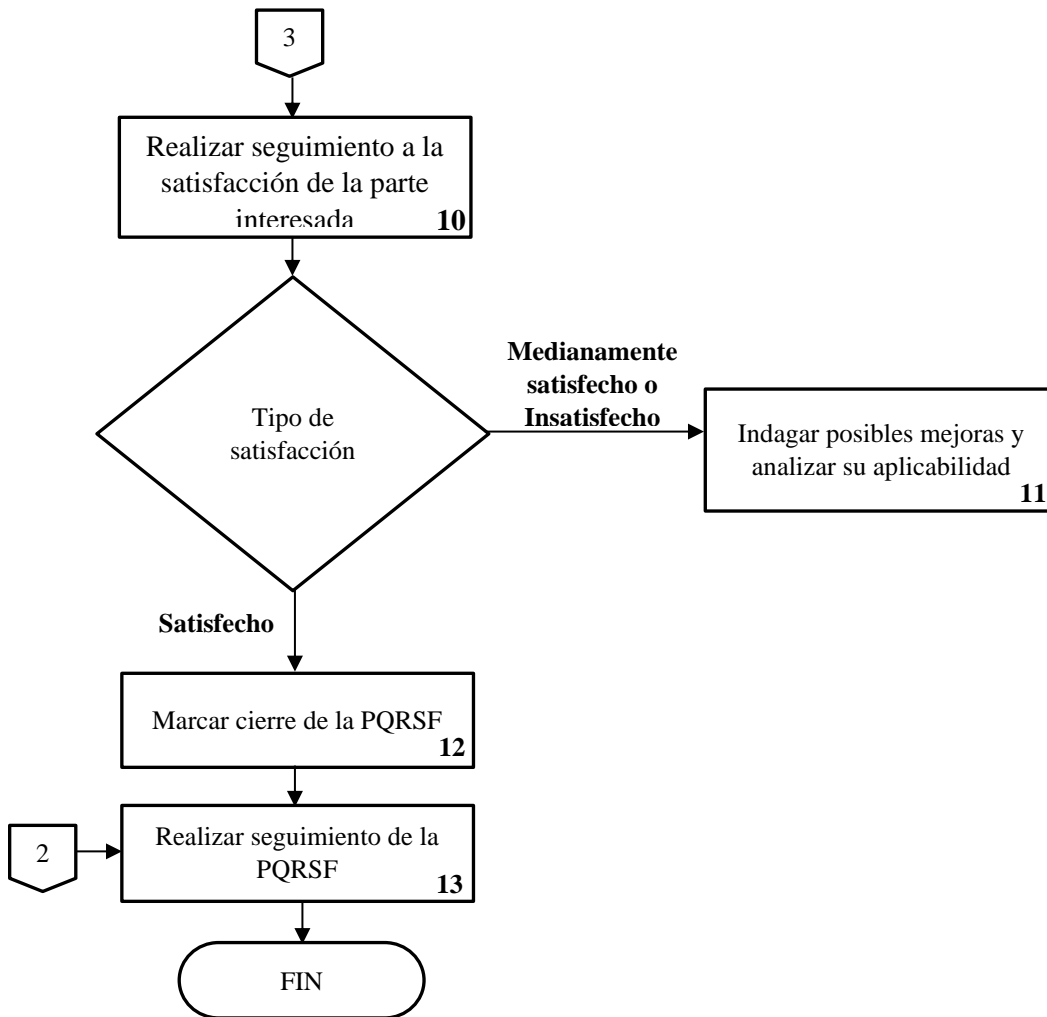
## 6.3. Flujograma



	PROCESO DE MERCADEO	PR-MER-001 V-04
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PQRSF	2022-11-28
		PÁGINA 6 DE 12




	PROCESO DE MERCADEO	PR-MER-001 V-04
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PORSF	2022-11-28
		PÁGINA 7 DE 12




#### 6.4. Matriz detallada.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	EVIDENCIA
1	Para los casos en que la PORSF deba ser registrada en la plataforma Sales Force a causa de las razones descritas en el punto 6.2. <i>Mecanismos para interponer Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones</i> , proceder a realizar este registro.	Colaborador Labzul que recibió la PORSF y tiene acceso al Sales Force  Coordinador de Mercadeo	PORSF registrada en la plataforma Sales Force


	PROCESO DE MERCADEO	PR-MER-001 V-04
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PQRSF	2022-11-28
		PÁGINA 8 DE 12

	<p>NOTA 1: Si el PQRSF está relacionado con aspectos de Protección de Datos personales. Se deberá seguir lo dispuesto en el <b>Manual de políticas y procedimientos para el tratamiento de datos</b> (ver anexo I).</p> <p>NOTA 2: Si el PQRSF es una Felicitación se procede a comunicarle formalmente a la parte interesada el recibido del mismo expresándole también nuestro agradecimiento y posteriormente se realiza un comunicado interno dirigido a todos los colaboradores de Labzul en donde se adjunte la respectiva felicitación.</p>	Coordinadora del SIG	
2	Una vez registrada la PQRSF, el sistema automáticamente asignará un número de radicado y enviará una notificación al correo electrónico reportado, con el fin de identificar el reporte e informarle el recibido de la misma y que está sujeta a verificación.	Sales Force	PQRSF registrada en la plataforma Sales Force
3	Recibir el reporte por medio de la plataforma Sales Force, con la información de la PQRSF, suministrada por la parte interesada.	Coordinador de Mercadeo Coordinadora del SIG	Registro reporte PQRSF en la plataforma Sales Force diligenciado por la parte interesada.
4	Recibir y revisar la PQRS, para determinar si es justificado o no; esto se realiza consultando los documentos de condiciones, los términos de referencia, el contrato, actas de reuniones, y/o cualquier documento que sea de manejo oficial del servicio.	Coordinador del SIG Líder de Proceso	Documentos de condiciones, los términos de referencia, el contrato, actas de reuniones, y/o cualquier documento que sea de manejo




	PROCESO DE MERCADEO	PR-MER-001 V-04
		2022-11-28
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PQRSF	PÁGINA 9 DE 12

	El Coordinador del SIG marcara la PQRS en Sales Force como <u>En trámite</u> en la sección “Información del caso >> Estado”.		oficial del servicio.
5	<p>Si se determina que la PQRS no es justificada, se debe comunicar formalmente a la parte interesada a través de la plataforma Sales Force en la sección “Gestión del caso &gt;&gt; Solución del caso”, indicando las razones por las que se consideró que la PQRS no fue admitida, y se continua con la actividad 13.</p> <p>Nota: La revisión, realización y aprobación del tratamiento al reporte debe darse por personas que no estén involucradas en las actividades relacionadas con ella.</p>	<p>Coordinador del SIG</p> <p>Coordinador de Mercadeo</p>	Comunicación formal registrada en la plataforma Sales Force por parte del responsable a la parte interesada.
6	Si la PQRS es justificada el Coordinador del SIG debe marcar en el caso de la plataforma Sales Force: <u>Si</u> , en la sección “Gestión del caso >> Justificado”; seleccionar los procesos involucrados; y mencionar el estado del mismo en la sección “Detalle del caso >> Comentarios internos”. Posteriormente debe gestionar la investigación de la PQRS junto con el líder o los líderes de proceso involucrados y los demás responsables relacionados, en donde se analicen las causas de la situación presentada y siguiendo el <b>Procedimiento acciones correctivas</b> (ver anexo II).	Coordinador del SIG	Registro PQRS marcado como justificado en la plataforma Sales Force
7	Diligenciar el <b>Formato plan de acción</b> (ver anexo III) en donde se determinan las acciones a implementar con el fin de solucionar la PQRS.	<p>Coordinador del SIG</p> <p>Líder de proceso</p>	Registro plan de acción.

	PROCESO DE MERCADEO	PR-MER-001 V-04
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PQRSF	2022-11-28
		PÁGINA 10 DE 12

8	<p>Ejecutar el plan de acción en los plazos establecidos en el registro <b>Formato plan de acción</b> (ver anexo III) y según lo comunicado a la parte interesada para dar solución a la PQRS.</p>	Responsables definidos en el registro plan de acción	Registro plan de acción.
9	<p>Dar respuesta, de manera formal, a la PQRS en la sección “Gestión del caso&gt;&gt;Solución de la PQRSF” de la plataforma Sales Force mencionando las acciones determinadas para su cierre, es decir, como se le dará solución a la PQRS. Posteriormente marcar el caso en la sección “Información del caso &gt;&gt; Estado” como <u>Solucionado</u>.</p> <p>Se debe dar respuesta a la PQRSF en un plazo no mayor de 15 días hábiles.</p>	Coordinador del SIG Coordinador de Mercadeo	Comunicado registrado en la plataforma Sales Force y dirigido a la parte interesada.
10	<p>Contactar a la parte interesada en un periodo de 7 días contados a partir del día en que se le dio respuesta a la parte interesada, con el fin de identificar el nivel de satisfacción con relación al plan de acción tomado y la atención prestada. Las observaciones dadas por la parte interesada, se deben registrar en la plataforma Sales Force, según sea el caso, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfecho,</li> <li>- Medianamente Satisfecho, o,</li> <li>- Insatisfecho</li> </ul> <p>En la sección “Detalle del caso &gt;&gt; Comentarios internos”.</p>	Coordinador de Mercadeo	Registro PQRSF en la plataforma Sales Force.
11	<p>Si la satisfacción del cliente fue <b>Medianamente Satisfecho</b> o <b>Insatisfecho</b>, se debe indagar a la parte interesada, acerca de qué puede hacer Labzul para mejorar la experiencia. Posteriormente a la respuesta, se le debe hacer un análisis</p>	Coordinador de Mercadeo	Registro PQRSF en la plataforma Sales Force.

	PROCESO DE MERCADEO	PR-MER-001 V-04
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PQRSF	2022-11-28
		PÁGINA 11 DE 12

	para verificar la aplicabilidad y se continua con la actividad 13.		
12	Si la satisfacción del cliente fue <b>Satisfecho</b> se debe marcar la PQRSF en la plataforma Sales Force como: <u>Cerrado</u> en la sección “Información del caso >> Estado”.	Coordinador de Mercadeo	Registro PQRSF en la plataforma Sales Force.
13	La plataforma Sales Force registra de manera automática los tiempos de respuesta y notifica cuando el periodo definido para dar respuesta está por expirar, aun así, se debe realizar seguimiento trimestralmente a este registro descargando el informe de PQRSF el cual contiene la información de todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas validando el cierre y el tiempo de respuesta de las mismas.	Coordinador del SIG	Informe PQRSF.


## 7. ANEXOS

- **ANEXO I:** Manual de políticas y procedimientos para el tratamiento de datos (M-CNT-001).
- **ANEXO II:** Procedimiento acciones correctivas (PR-GC-003).
- **ANEXO III:** Formato plan de acción (FR-GC-005).

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	AUTOR	ESTADO
02	2019-10-08	Se cambian los responsables de asignación para el tratamiento. Se describe que se debe realizar en caso de recibir una Felicitación. Se incluye la siguiente descripción en el formato: "Copia no controlada. Por favor cuando use este documento asegúrese que sea la versión vigente de acuerdo	Coordinadora del SIG	Aprobado

*Copia no controlada. Por favor cuando use este documento asegúrese que sea la versión vigente de acuerdo al listado maestro de documentos (FR-GC-002).*

	PROCESO DE MERCADEO	PR-MER-001 V-04
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PQRSF	2022-11-28 PÁGINA 12 DE 12

		al listado maestro de documentos (FR-GC-002)."		
03	2021-07-15	Se modifican los pasos de este procedimiento (matriz detallada y flujograma), de manera en que se especifique el nuevo proceso a seguir para el registro en la plataforma Sales Force. Se modifica el objetivo y el alcance. Se especifica la definición de Reclamo. Se incluye, como otro medio de recepción de PQRSF, los reportes que lleguen a los correos electrónicos empresariales de los colaboradores de Labzul.	Coordinadora del SIG	Aprobado
04	2022-11-28	Se modifica quedando en formato actual de documentos.	Coordinadora del SIG	Aprobado