

Atención a quejas

Elaborado por:	Aprobado por:	Fecha:
David Chapeyquen	Jorge Quispe	26-04-2026
Jefe de Calidad	Gerente General	

1. Objetivo

Este documento tiene como objetivo atender, resolver y documentar las quejas de parte de los clientes de GRIAL LAB y las de otras partes interesadas (descritas en el procedimiento [PR-10 Atención a servicios V00](#)) que se beneficien directa o indirectamente de nuestros servicios, de modo que se mantenga la confianza de los clientes en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

2. Alcance

Se aplica a todas las quejas y/o apelaciones presentadas por los clientes o partes interesadas a GRIAL LAB. Este procedimiento está disponible para las partes interesadas cuando lo soliciten.

3. Responsabilidad

- El área de Administración es responsable de que se atienda la queja de los clientes o partes interesadas.
- El área de Calidad supervisa que la queja se atienda y es responsable por el registro de lo actuado ante la queja.
- El área de Laboratorio es responsable de absolver las quejas cuando sean de origen técnico derivadas de la actividad del laboratorio.

4. Definiciones

- **Apelación:** Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación a dicho ítem.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

5. Disposiciones específicas

- 5.1. Los canales de comunicación son la vía telefónica, vía correo electrónico, vía la página web, por cualquiera de estos medios el cliente puede registrar su queja. El personal designado del Área de Administración procede a registrarlo en el formato [FO-44 Registro de quejas](#).
- 5.2. El Área de Administración comunica al cliente la recepción de la queja en plazo máximo de 1 día después que el cliente registra su queja.
- 5.3. El área de Administración junto con el área de calidad identifican la naturaleza de la queja y su relación con las actividades de la empresa GRIAL LAB SAC.
- 5.4. El Jefe de área a quien corresponda la actividad, convoca a reunión a los responsables involucrados para investigar la queja.
- 5.5. El Jefe de área dispondrá de toda la información del trabajo realizado, y efectuará una investigación acompañado de las áreas de Calidad y Administración para saber si la queja procede o no procede. La investigación será registrada en el formato [FO-44 Registro de quejas](#). (Toda investigación y decisión relativa a las quejas están fuera de una acción discriminatoria por parte de GRIAL LAB).
- 5.6. El área de Administración mantiene comunicación con el cliente acerca del progreso de la queja.
- 5.7. El resultado que la empresa GRIAL LAB ha considerado, deriva de la investigación realizada por el área técnica, y la revisión y aprobación de las áreas administrativas y de calidad.
- 5.8. Si la queja procede se tomarán las acciones apropiadas para solucionarla. Las acciones se registran en el formato [FO-44 Registro de quejas](#). Las medidas adoptadas para levantar la queja que sí proceden conllevan a que el área de Calidad genere una acción correctiva de acuerdo al

procedimiento  PR-14 Acciones correctivas V00 Si la queja no procede se registra el sustento en el formato  FO-44 Registro de quejas .

- 5.9. El área de Administración se encarga de comunicar al cliente, lo dispuesto por la empresa GRIAL LAB SAC, enviando el sustento descrito en el formato  FO-44 Registro de quejas .
- 5.10. El área de administración esperará la respuesta del cliente. Si el cliente no está satisfecho con lo dispuesto, se procederá a realizar una nueva investigación según lo establecido en el ítem 5.5 en adelante.
- 5.11. El Jefe de Gestión de la Calidad culmina con la atención a la queja con el registro de su firma y firmas de los intervinientes en el proceso de atención al cliente en el formato  FO-44 Registro de quejas . El formato  FO-44 Registro de quejas será devuelto al área de Administración para confirmar la respuesta al Resultado de la Queja y notificar formalmente la finalización del proceso de tratamiento de la queja a quien la presente para luego ser archivado en la carpeta designada.

6. Documentos asociados

-  PR-14 Acciones correctivas V00
-  PR-10 Atención a servicios V00
-  FO-44 Registro de quejas

7. Historial de revisiones

Nº de Versión	Fecha de emisión	Descripción del Cambio	Fecha de vigencia
00	26-04-2026	Emisión inicial	26-04-2030