


## GESTIÓN DE LAS QUEJAS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
		
Jefe de Laboratorio	Gerente de Servicio	Gerente de Servicio
2026-02-02	2026-02-02	2026-02-02

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: PRO-09
	<b>GESTIÓN DE LAS QUEJAS</b>	VERSIÓN: 04
		PÁGINA: 2 DE 8

## 1. OBJETIVO

Establecer lineamientos para la atención de quejas emitidas por los clientes y partes interesadas en general.

## 2. ALCANCE

Aplica a todas las quejas emitidas por los clientes y partes interesadas en general que estén relacionadas a las actividades del laboratorio.

## 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- a) NTP ISO/IEC 17025:2017. Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.
- b) ISO/IEC 17000. Evaluación de la conformidad – Vocabulario y principios generales.
- c) ISO 9000. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
- d) DA-acr-06D. Directriz para la acreditación de laboratorios de ensayo y calibración.

Todas las normas corresponden a la versión vigente.

## 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- a) **Cliente:** Organización que podría recibir o que recibe el servicio y/o los resultados que emite el laboratorio, realizando por ello una contraprestación económica conforme a un acuerdo comercial.
- b) **Emisor:** Cualquier parte interesada que emite su queja al laboratorio.
- c) **Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad del laboratorio.
- d) **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha por el cliente o cualquier parte interesada a razón del servicio en general brindado por el laboratorio y para el cual espera una respuesta.


## 5. RESPONSABILIDADES

### 5.1. Gerente de Servicios

- Revisar y aprobar el procedimiento.
- Brindar los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades del procedimiento.

### 5.2. Jefe de Laboratorio

- Elaborar el procedimiento.
- Solicitar, administrar y brindar en la medida necesaria los recursos necesarios para dar cumplimiento

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: PRO-09
	<b>GESTIÓN DE LAS QUEJAS</b>	VERSIÓN: 04
		PÁGINA: 3 DE 8

a las actividades del procedimiento.


- Difundir el procedimiento según sea necesario.
- Velar por la ejecución y cumplimiento del procedimiento.

## 6. GENERALIDADES

- 6.1.** El presente procedimiento se encuentra disponible en formato físico como copia controlada en un folder, ubicado a la entrada del laboratorio para que las partes interesadas tengan acceso al contenido. Así mismo, el procedimiento también se encuentra disponible en la página web (<https://trainser.com.pe/>) para cualquier parte interesada que desee presentar una queja. Cada vez que cambie la versión de este procedimiento, se recogerá la copia controlada de la versión anterior y se colocará la copia controlada de la nueva versión, así mismo se actualizará dicha versión en la página web.
- 6.2.** Todas las notificaciones dirigidas al emisor de la queja se realizarán por una persona que no está involucrada en la actividad del laboratorio que originó la queja.
- 6.3.** Cuando la queja involucre al Jefe de Laboratorio como parte originadora, la gestión de la misma será asumida por el Gerente de Servicios.
- 6.4.** El laboratorio es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas.


## 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

	Actividad	Responsable	Registro
<b>1. Orientar y recepcionar la queja</b>	<p><b>NOTA 1:</b> En el caso de que la queja sea presentada por llamada telefónica, mensaje de WhatsApp u otro medio, se le orientará al emisor de la queja sobre la existencia del correo electrónico oficial para formalizar su queja y en el cual debe detallar y adjuntar todas las evidencias que la sustenten.</p> <p><b>NOTA 2:</b> Todos los trabajadores del laboratorio están capacitados para orientar, sin distinción alguna, al cliente o a cualquier otra parte interesada que desea presentar una queja sobre el servicio o los resultados emitidos por el laboratorio. Para asegurar ello, se incluyen capacitaciones periódicas de este procedimiento en el registro <b>FOR-20</b>.</p> <p><b>NOTA 3:</b> <u>Los canales oficiales</u> para presentar formalmente una queja es el siguiente correo</p>	Todos los trabajadores del laboratorio	<p>Correo electrónico</p> <p>Programa anual de capacitaciones (FOR-20)</p>


	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: PRO-09
	<b>GESTIÓN DE LAS QUEJAS</b>	VERSIÓN: 04
		PÁGINA: 4 DE 8

Actividad	Responsable	Registro				
<p>electrónico:</p> <p style="text-align: center;"><a href="mailto:atencion.laboratorio@trainser.com.pe">atencion.laboratorio@trainser.com.pe</a> <a href="https://trainser.com.pe/">https://trainser.com.pe/</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los correos enviados a <a href="mailto:atencion.laboratorio@trainser.com.pe">atencion.laboratorio@trainser.com.pe</a> se redirigen automáticamente a los correos del Jefe de Laboratorio y al Gerente de Servicios.</li> <li>- Formaliza la recepción de la queja siempre y cuando el emisor haya brindado la información necesaria: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Nombres y apellidos</li> <li>● RUC de la empresa o DNI</li> <li>● Teléfono de contacto</li> <li>● Correo electrónico</li> <li>● Descripción a detalle de la queja, adjuntando fecha, nombres, testimonios, documentos, imágenes, etc.</li> </ul> </li> <li>- Confirma al emisor vía correo electrónico que su queja fue recepcionada formalmente, que se dará inicio con la investigación de los hechos y que se le mantendrá informado sobre los resultados.</li> </ul>						
<p>2. Registrar, evaluar y decidir sobre la queja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apertura registro de la queja en el formato <b>FOR-31</b> y lo guarda en su carpeta correspondiente.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> La codificación de las quejas es la siguiente:</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td style="text-align: center;">Q</td> <td style="text-align: center;">N° correlativo</td> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">2 últimos dígitos del año</td> </tr> </table> <p>Ejemplo: <b>Q01-25</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Completa los campos del formato con toda la información brindada por el emisor y deja evidencia de la confirmación de recepción formal de la queja.</li> <li>- Deja evidencia de la confirmación de recepción de la queja en el formato <b>FOR-31</b>.</li> <li>- Inicia con la investigación interna, recabando toda la información necesaria a partir de las</li> </ul>	Q	N° correlativo	-	2 últimos dígitos del año	<p>Jefe de Laboratorio</p>	<p>Reporte de la queja (FOR-31)</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Control de las quejas (FOR-32)</p>
Q	N° correlativo	-	2 últimos dígitos del año			

	Actividad	Responsable	Registro				
	<p>versiones del personal involucrado con la queja, revisando registros internos y otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registra la información obtenida en la investigación interna en el formato <b>FOR-31</b>.</li> <li>- Obtenidas ambas versiones, procede a analizar, contrastar, evaluar y tomar una decisión sobre la queja:</li> </ul> <p><b>¿La queja presentada tiene relación con las actividades del laboratorio?</b></p> <p><b>No:</b> Rechazar la queja.  <b>Sí:</b> Aceptar la queja.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De acuerdo a la decisión que se tome sobre la queja recepcionada, toma las siguientes acciones:</li> </ul> <table border="1" data-bbox="456 1008 1032 1581"> <tbody> <tr> <td data-bbox="456 1008 627 1285"><b>Queja rechazada</b></td> <td data-bbox="627 1008 1032 1285"> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Notifica vía correo electrónico al emisor que su queja ha sido rechazada, dejando evidencia en el reporte <b>FOR-31</b>.</li> <li>2. Fin del procedimiento.</li> </ol> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="456 1285 627 1581"><b>Queja aceptada</b></td> <td data-bbox="627 1285 1032 1581"> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Notifica vía correo electrónico al emisor que su queja ha sido aceptada, dejando evidencia en el reporte <b>FOR-31</b>.</li> <li>2. Continúa con la etapa de planteamiento de acciones.</li> </ol> </td> </tr> </tbody> </table>	<b>Queja rechazada</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Notifica vía correo electrónico al emisor que su queja ha sido rechazada, dejando evidencia en el reporte <b>FOR-31</b>.</li> <li>2. Fin del procedimiento.</li> </ol>	<b>Queja aceptada</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Notifica vía correo electrónico al emisor que su queja ha sido aceptada, dejando evidencia en el reporte <b>FOR-31</b>.</li> <li>2. Continúa con la etapa de planteamiento de acciones.</li> </ol>		
<b>Queja rechazada</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Notifica vía correo electrónico al emisor que su queja ha sido rechazada, dejando evidencia en el reporte <b>FOR-31</b>.</li> <li>2. Fin del procedimiento.</li> </ol>						
<b>Queja aceptada</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Notifica vía correo electrónico al emisor que su queja ha sido aceptada, dejando evidencia en el reporte <b>FOR-31</b>.</li> <li>2. Continúa con la etapa de planteamiento de acciones.</li> </ol>						

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: PRO-09
	<b>GESTIÓN DE LAS QUEJAS</b>	
	PÁGINA: 6 DE 8	


Actividad	Responsable	Registro								
<p>3. Clasificar la queja</p> <p>- Clasifica la queja aceptada según su relación:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #d9d9d9;">Tipo de queja</th> <th style="background-color: #d9d9d9;">Acciones a tomar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Queja relacionada al resultado del ensayo y/o informe de ensayo.</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apertura de registro de trabajo no conforme.</li> <li>- Aplica el procedimiento <b>“Gestión del trabajo no conforme” (PRO-07)</b> y plantea las acciones a tomar.</li> <li>- No es necesario plantear acciones en el reporte de quejas <b>FOR-31</b>, solo hace referencia el código de trabajo no conforme generado.</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>Queja relacionada con el incumplimiento a algún requisito de la NTP ISO/IEC 17025, documentos internos y/o acuerdos con el cliente.</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apertura de un registro de SAC.</li> <li>- Aplica el procedimiento <b>“Gestión de acciones correctivas” (PRO-12)</b> y plantea las acciones a tomar.</li> <li>- No es necesario plantear acciones en el reporte de quejas <b>FOR-31</b>, solo hace referencia el código de SAC generada.</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>Queja relacionada a cualquier otro aspecto del laboratorio.</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Continúa con la etapa del planteamiento de las acciones de este procedimiento.</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de queja	Acciones a tomar	Queja relacionada al resultado del ensayo y/o informe de ensayo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apertura de registro de trabajo no conforme.</li> <li>- Aplica el procedimiento <b>“Gestión del trabajo no conforme” (PRO-07)</b> y plantea las acciones a tomar.</li> <li>- No es necesario plantear acciones en el reporte de quejas <b>FOR-31</b>, solo hace referencia el código de trabajo no conforme generado.</li> </ul>	Queja relacionada con el incumplimiento a algún requisito de la NTP ISO/IEC 17025, documentos internos y/o acuerdos con el cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apertura de un registro de SAC.</li> <li>- Aplica el procedimiento <b>“Gestión de acciones correctivas” (PRO-12)</b> y plantea las acciones a tomar.</li> <li>- No es necesario plantear acciones en el reporte de quejas <b>FOR-31</b>, solo hace referencia el código de SAC generada.</li> </ul>	Queja relacionada a cualquier otro aspecto del laboratorio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Continúa con la etapa del planteamiento de las acciones de este procedimiento.</li> </ul>	<p>Jefe de Laboratorio</p>	<p>Reporte de la queja (FOR-31)</p> <p>Correo electrónico</p>
Tipo de queja	Acciones a tomar									
Queja relacionada al resultado del ensayo y/o informe de ensayo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apertura de registro de trabajo no conforme.</li> <li>- Aplica el procedimiento <b>“Gestión del trabajo no conforme” (PRO-07)</b> y plantea las acciones a tomar.</li> <li>- No es necesario plantear acciones en el reporte de quejas <b>FOR-31</b>, solo hace referencia el código de trabajo no conforme generado.</li> </ul>									
Queja relacionada con el incumplimiento a algún requisito de la NTP ISO/IEC 17025, documentos internos y/o acuerdos con el cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apertura de un registro de SAC.</li> <li>- Aplica el procedimiento <b>“Gestión de acciones correctivas” (PRO-12)</b> y plantea las acciones a tomar.</li> <li>- No es necesario plantear acciones en el reporte de quejas <b>FOR-31</b>, solo hace referencia el código de SAC generada.</li> </ul>									
Queja relacionada a cualquier otro aspecto del laboratorio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Continúa con la etapa del planteamiento de las acciones de este procedimiento.</li> </ul>									

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	CÓDIGO: PRO-09
	<b>GESTIÓN DE LAS QUEJAS</b>	
	VERSIÓN: 04	
		PÁGINA: 7 DE 8

Actividad	Responsable	Registro
<b>4. Plantear acciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Convoca a los trabajadores que tengan relación con la queja aceptada.</li> <li>- Plantea acciones inmediatas asegurándose de que sean apropiadas a la magnitud y naturaleza de la queja. Cada acción tendrá un responsable para su ejecución y un plazo de cumplimiento.</li> <li>- Registra las acciones planteadas, los responsables y los plazos en el formato <b>FOR-31</b>.</li> <li>- Notifica al emisor de la queja sobre las acciones tomadas. Deja evidencia de la notificación en el formato <b>FOR-31</b>.</li> </ul>	Jefe de Laboratorio	Reporte de la queja (FOR-31)
<b>5. Seguimiento a las acciones planteadas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Considerando un tiempo prudente para que se haya concretado cada acción planteada, realiza el seguimiento a cada acción para verificar su cumplimiento conforme a los plazos establecidos. Cuando sea necesario, se pueden ampliar los plazos de cumplimiento.</li> <li>- Guarda las evidencias del cumplimiento de cada acción planteada en la carpeta correspondiente a la queja.</li> </ul>	Jefe de Laboratorio	Reporte de la queja (FOR-31)
<b>6. Cierre del registro de la queja</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuando se haya verificado que se ha dado cumplimiento a todas las acciones planteadas, actualiza el estado de la queja en el formato <b>FOR-31</b>.</li> <li>- Notifica formalmente, vía correo electrónico, al emisor de la queja que el tratamiento de la misma llegó a su fin al concretarse todas las acciones planteadas y que se está dando por cerrada la gestión de la queja.</li> <li>- Deja evidencia de esta información al emisor en su reporte correspondiente <b>FOR-31</b>.</li> </ul>	Jefe de Laboratorio	Reporte de la queja (FOR-31)  Correo electrónico  Control de las quejas (FOR-32)

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Inicio de vigencia	Sección	Modificaciones realizadas
01	2025-02-07	Todas	- Aprobación del documento.
02	2025-06-24	7.1	- Se realiza cambio del correo para la Gestión de Quejas.
		6.3	- Se precisa que cuando la queja proviene del Jefe de

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: PRO-09
	<b>GESTIÓN DE LAS QUEJAS</b>	VERSIÓN: 04
		PÁGINA: 8 DE 8

Versión	Inicio de vigencia	Sección	Modificaciones realizadas
			Laboratorio, el Gerente se encarga de gestionarla.
03	2025-08-18	Todas	- Actualización de firmas
04	2026-02-02	6.1	- Se agregó el correo electrónico de la organización como medio para presentar una queja.
04	2026-02-02	Todas	- Cambios menores se resalto en cursiva y subrayado.

## 9. REGISTROS

Código	Nombre
FOR-31	Reporte de la queja
FOR-32	Control de las quejas

## 10. ANEXOS

**Anexo 1** : Plazos para la atención de quejas

### ANEXO 1 Plazos para la atención de quejas

Etapas de la gestión de las quejas	Plazo máximo
Confirmación de la recepción del correo electrónico	3 días hábiles
Registro en el formato <b>FOR-31</b>	
Investigación interna	
Decisión de aceptación o rechazo de la queja	
Notificación al emisor sobre la decisión tomada (aceptación / rechazo)	1 día hábil
Planteamiento de las acciones a tomar	El tiempo va a depender de la magnitud de la queja y las acciones planteadas
Notificación al emisor sobre las acciones planteadas	
Seguimiento al cumplimiento de las acciones planteadas	
Notificación al emisor de que el tratamiento llegó a su fin	