

	PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS O RECLAMOS	Código	SIG-P-03
		Versión	05
		Fecha	2026-05-25
		Página	1 de 5



PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS Y/O RECLAMOS

ELABORADO POR:  Angela Indira García Lázaro COORDINADOR SIG FECHA: 2025-02-10	REVISADO POR:  Jorge Luis Aguirre Vilcahuaman GERENTE GENERAL FECHA: 2025-02-10	APROBADO POR:  Angela Indira García Lázaro COORDINADOR SIG FECHA: 2025-02-10
--	--	---

	PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS O RECLAMOS		Código	SIG-P-03
			Versión	05
			Fecha	2026-05-25
			Página	2 de 5

1. OBJETIVO

Definir y establecer el procedimiento para atender las quejas y/o reclamos que los usuarios o las partes interesadas con relación al servicio prestado, con el fin de dar una respuesta efectiva a sus inquietudes.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las actividades realizadas en JEVIL S.A.C. con respecto a las quejas y/o reclamos de los clientes.

3. DEFINICIONES

- 3.1. Parte Interesada: Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la organización.
- 3.2. Queja: Expresión de insatisfacción, diferente de apelación, presentada por una persona u organización relacionada a las actividades o resultados del laboratorio para la que se espera respuesta (NTP-ISO/IEC 17000).
- 3.3. Reclamo: Solicitud formal de una persona u organización para la rectificación de un problema específico con respecto a un servicio prestado.
- 3.4. Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

4. CONDICIONES

- 4.1. Todo el personal operativo y administrativo de JEVIL S.A.C., es responsable de cumplir lo establecido en el presente procedimiento, registrando las quejas y reclamos que reciban en cualquier etapa de sus procesos o subprocesos, a fin de ser atendidos y solucionados según sea el caso.
- 4.2. El Coordinador de área al recibir una queja, reclamo o inquietud del cliente, debe responder en forma inmediata (vía e-mail, telefónica u otra) de que ha sido registrada y debe informar al personal involucrado.
- 4.3. El Coordinador de Área en coordinación con el Coordinador SIG solicita a las personas involucradas que determinen si la queja o el reclamo procede o no procede.
- 4.4. Si la queja o reclamo no procede, el cliente será comunicado mediante un e-mail, telefónica u otra con el correspondiente sustento.
- 4.5. Todos los responsables de los procesos o subprocesos, son los responsables de asegurar que se establezcan las acciones y las verificaciones de las mismas respecto a los reclamos que se detecten en su respectivo proceso o subproceso.
- 4.6. Durante este proceso se brinda el máximo servicio de atención al cliente con buen trato, cordialidad y comunicación de la solución del reclamo o queja ingresada; sin desatender cualquier razón expuesta por el cliente.
- 4.7. El tiempo de atención de quejas dependerá de la gravedad de ésta y de los recursos necesarios para ejecutar las acciones que correspondan para resolverla.
- 4.8. El procedimiento de tratamiento de quejas o reclamos está disponible para cualquier cliente, y es difundido al emitirse una cotización, quien podrá pedir información en cualquier momento respecto del avance o resultado final de lo solicitado. Asimismo, estará disponible para las partes interesadas mediante la página web.
- 4.9. La comunicación al cliente respecto al avance del tratamiento de la queja o reclamo se realizará por personal no involucrado en las actividades que la generaron.

	PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS O RECLAMOS		Código	SIG-P-03
			Versión	05
			Fecha	2026-05-25
			Página	3 de 5

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1. Tratamiento de quejas y/o reclamos

Nº	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
1	Parte interesada	Notifica la Sugerencias, Quejas o Reclamos.	---
2	Gerente General	En coordinación con el Coordinador SIG recepciona las quejas o reclamos registrándolos en el Reporte de Tratamiento de Quejas y Reclamos.	Reporte de tratamiento de quejas y reclamos SIG-F-05
3	Coordinador SIG	Deriva al responsable del proceso correspondiente para su atención.	---
4	Coordinador SIG Responsable de Proceso	Realizan el análisis de las causas que originaron la queja, en conjunto con el personal involucrado (de ser necesario). - Si la queja o reclamo no procede se informa al cliente o parte interesada la razón de la no procedencia y se da por concluido el procedimiento. - Si la queja o reclamo procede, determina la acción a tomar y la ejecuta en coordinación con los responsables directos. Comunica al cliente o parte interesada la conclusión y acción a tomar respecto a su queja. Notas: 1. La queja se evalúa por la validez y gravedad y requiere de un proceso documentado para su evaluación, investigación y resolución. 2. El reclamo se evalúa por el impacto del problema identificado e implica una acción correctiva directa para solucionarlo.	Reporte de tratamiento de quejas y reclamos SIG-F-05
5	Coordinador SIG	En caso la queja o reclamo haya procedido, verifica la fecha y las evidencias de implementación de la acción tomada. En base a la información, evalúa la eficacia de la acción tomada y de ser necesario emite recomendaciones al responsable de proceso donde se originó la queja o reclamo.	---
6		Evaluará la necesidad de tomar una acción correctiva para los siguientes casos: - Se detecte un reclamo o queja recurrente por la misma causa (más de 3 veces) durante el semestre concluido. - El reclamo o queja genere un incumplimiento legal o normativo en el proceso. En cualquiera de estos casos procede a ejecutar el Procedimiento Acciones Correctivas.	Tratamiento de acciones correctivas SIG-F-04

6. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Nº DE VERSIÓN	Nº DE CAPÍTULO/ ÍTEM	PÁRRAFO/ FIGURA/ TABLA/ NOTA	MODIFICACIONES / ELIMINACIÓN
01	4. Condiciones	PÁRRAFO	Se incluye la condición 4.8
01	7. Anexos	PÁRRAFO	Se incluye el Anexo N°3 Flujograma de tratamiento de quejas y/o reclamos
01	4. Condiciones	PÁRRAFO	Se incluye la condición 4.9
03	3. Definiciones	Ítems 3.2. y 3.3.	Se modifica la definición 3.2. Queja y 3.3. Reclamo que aplica para la organización.

	PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS O RECLAMOS		Código	SIG-P-03
			Versión	05
			Fecha	2026-05-25
			Página	4 de 5

03	4. Condiciones	Ítems 4.1,4.2,4.3,4.7 Y 4.9	Se inyecta mejoras en la redacción.
03	5. Descripción del Procedimiento	4	Se han añadido las notas 1 y 2.
04	5. Descripción del Procedimiento	5.1. Tratamiento de quejas	En la fila 2 se elimina Coordinador Administrativo y se reemplaza por el Gerente General.
04	7. Anexos	Anexo N° 3	Se elimina Coordinador Administrativo del quinto cuadro del flujograma.
04	--	--	Debido a la designación del Coordinador SIG de acuerdo a la fecha de ingreso en la GRH-F-04 Ficha Personal se actualiza el nombre y firma del responsable de proceso.
05	4. Condiciones	Condición 4.8.	Se modifica indicando que el procedimiento estará disponible para el cliente en la cotización, asimismo para las partes interesadas mediante la página web.

7. ANEXOS

Anexo N° 1 Reporte de tratamiento de quejas y reclamos SIG-F-05

Anexo N° 2 Tratamiento de Acciones Correctivas SIG-F-04

Anexo N° 3 Flujograma para el tratamiento de quejas y/o reclamos

Anexo N° 3: Flujograma para el tratamiento de quejas y/o reclamos

