Lenor	***DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS***	**PG 02 FORM III**

Cliente/Parte interesada

Recepción de quejas o reclamos de partes interesadas

Medios de comunicación de la queja:

Contactos de la página web de la organización (http://www.lenor.com.ar), vía email (info@ar.lenorgroup.com), telefónica al 4555-4001, recepción en forma personal a cualquier miembro de Lenor que deberá comunicarla a Atención al cliente.

Atención al cliente

Confirmación de recepción de la queja.

¿La queja, corresponde o está asociada a una actividad responsabilidad del laboratorio?

NO

Se comunica al cliente que el objeto de la queja no es responsabilidad del laboratorio y brinda orientación.

SI

Se comunica al área de Calidad, para su tratamiento

Calidad

Registra el número de queja en el formulario PG 02 FORM I

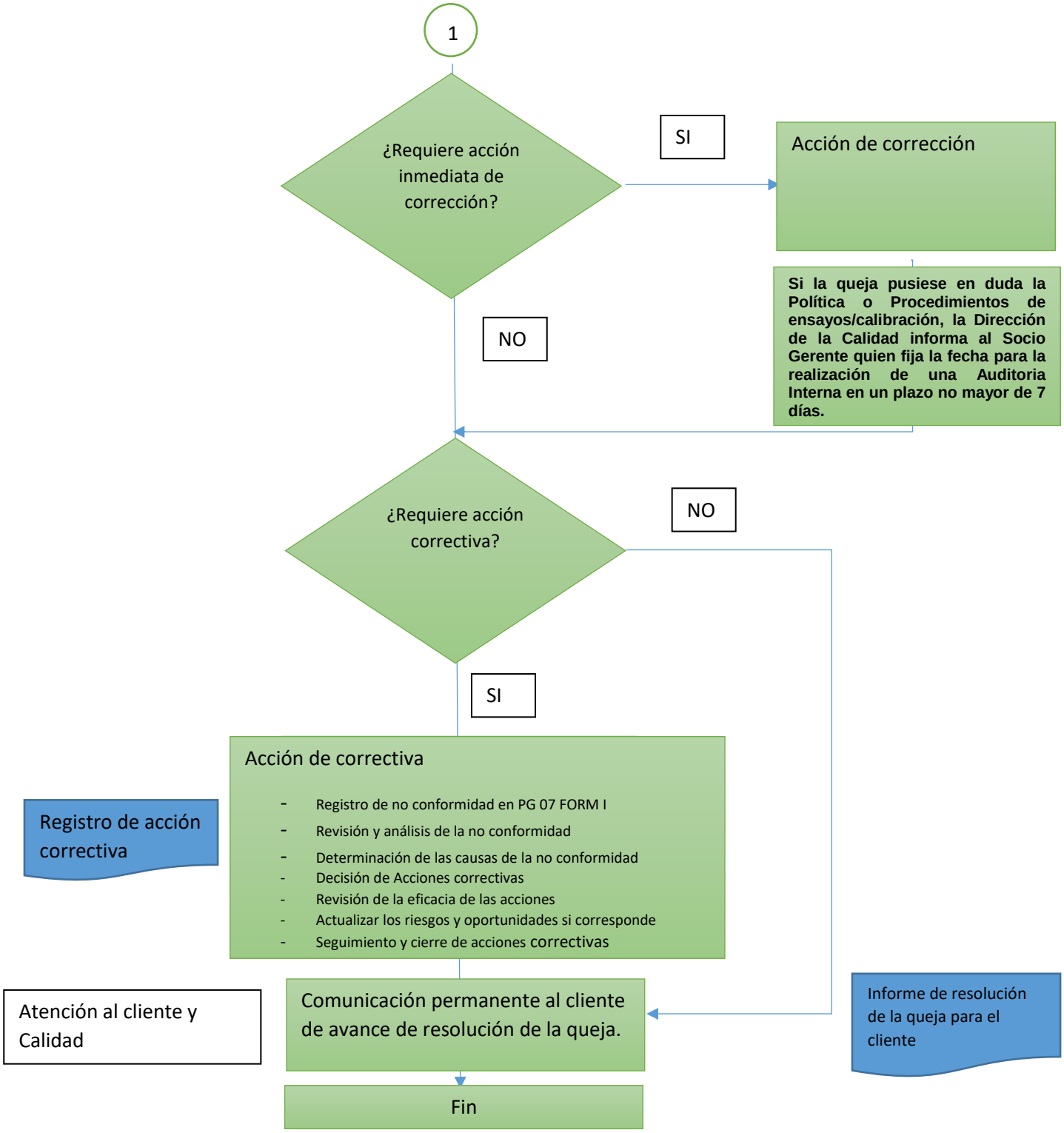
Registro de queja.

Se involucra en la resolución de la queja a la Jefatura responsable de la actividad.

Calidad y Jefatura involucrada

Recopilación y verificación de la información necesaria para resolución de la queja.

Información asociada a la queja.

1

Lenor	***DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS***	**PG 02 FORM III**