



PROCESO PARA PRESENTAR Y TRATAR QUEJAS Y RECLAMACIONES ANTE EL LABORATORIO LSP	
Queja: Expresión de insatisfacción, presentada por una persona u organización al laboratorio, relacionada con las actividades de muestreo y ensayos, para la que se espera una respuesta. Cuando el que interpone una queja, no es un cliente directo del laboratorio, si no una parte interesada se denomina Reclamación .	
1. Recepción 	Los clientes o partes interesadas del Laboratorio de LSP, pueden presentar quejas o reclamaciones, relacionadas con los servicios de muestreo y ensayos a través de las siguientes vías: 1. Correo Electrónico: genesis.poveda@rn.com.pa a la atención de la ASG. 2. Vía telefónica, mediante llamada a los teléfonos: • 203-1700/01 3. Encuestas de satisfacción. 4. De manera presencial en nuestras oficinas: C/. 8va Pueblo Nuevo. Altos de Los Sauces. Ciudad de Panamá
2. Acuse recibo 	Una vez que se ha recibido una queja o reclamación, la Administradora del Sistema de Gestión del Laboratorio de LSP (ASG) debe Responder el recibo de la queja o reclamación y registrar los datos en el formulario de Registro de Quejas o Reclamaciones (LSP-F-SG-05.01) y comunicarlo al director técnico del Laboratorio (DT) vía correo electrónico y a la Gerencia General (GG).
3. Análisis de la queja/reclamación 	El director técnico del Laboratorio de LSP (DT) en conjunto con la Administrador del Sistema de gestión (ASG) debe analizar la queja o la reclamación para determinar si cabe su admisión para poder tratarla, asignar al responsable de atención y gestionarla de inmediato, en caso contrario se debe informar al cliente o a la parte interesada correspondiente, las razones por la que la queja o la reclamación no es admitida. Por ejemplo: Si se trata de un servicio que el Laboratorio de LSP no ha proporcionado, no es posible iniciar un proceso de atención a la queja o reclamación porque esta es anónima, el cliente o la parte interesada no ha proporcionado la información suficiente como para iniciar un proceso de investigación completo y adecuado.
4. Admisión y registro 	Si la queja o reclamación es admitida, la Administradora del Sistema de Gestión del Laboratorio de LSP (ASG) debe continuar con el registro de la información en las secciones correspondientes del Registro de Quejas (LSP-F-SG-05.01) y enviarla al responsable del proceso afectado con copia al director técnico del Laboratorio de LSP (DT). Cada responsable de proceso afectado por la queja o la reclamación, debe realizar las investigaciones pertinentes y proponer las acciones para subsanar la queja en el menor tiempo posible. Cuando la queja o reclamación supongan un incumplimiento de los requisitos normativos, procedimientos o políticas del Laboratorio de LSP, esta debe ser registrara y tratada como una No Conformidad y aplicar el Procedimiento para la gestión de No Conformidades. Acciones Correctivas. Mejora. (LSP-PR-SG-03) . La Administradora del Sistema de Gestión del Laboratorio de LSP (ASG) debe informar al cliente o a la parte interesada la admisión de la solicitud indicándole el No. De Registro de esta.
5. Seguimiento y comunicación 	La Administradora del Sistema de Gestión del Laboratorio de LSP (ASG) en conjunto con el director técnico del Laboratorio de LSP (DT), deben revisar, aprobar, dar seguimiento y cerrar las acciones propuestas por el responsable del proceso afectado por la queja o la reclamación, correspondiente y comunicar al cliente o a la parte interesada, las acciones y/o decisiones tomadas con respecto a su queja o reclamación. La Gerencia General, debe asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para asegurar que el proceso de atención a la queja o reclamación sea realizado con imparcialidad, transparencia y exhaustividad.
6. Validación y cierre 	La Administradora del Sistema de Gestión del Laboratorio de LSP (ASG) debe confirmar con el cliente o la parte interesada pertinente que el proceso para la resolución de la queja o reclamación ha sido conforme, en caso de que no se reciba respuesta del cliente o del reclamante, la tramitación se dará por cerrada.
7. Registros 	La Administradora del Sistema de Gestión del Laboratorio de LSP (ASG) debe asegurarse de mantener los registros relacionados con las posibles quejas o reclamaciones, en la carpeta correspondiente del Sistema de Gestión del Laboratorio.