

ANEXO No. 12-Como documentar Quejas ante el Laboratorio de Análisis de Minerales de la Dirección Nacional de Recursos Minerales

Queja: Expresión de insatisfacción hecha al Laboratorio de Análisis de Minerales, relativa a sus servicios de análisis y ensayos, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

<p>1. Recepción de las Quejas</p>	<p>Los clientes del Laboratorio de Análisis de Minerales pueden presentar quejas con relación a los servicios de análisis y ensayos a través de:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Correo Electrónico: valvarado@mici.gob.pa para la atención de la Administración del Sistema de Calidad b) Vía telefónica, mediante llamada al: (+507) 560 0542 c) Mediante visita presencial a nuestras oficinas: Calle Arturo del Valle, Viejo Veranillo. Corregimiento de Curundú. Panamá. Rep. de Panamá d) Otra, en las Encuestas de satisfacción.
<p>2. Acuse recibo de la queja</p>	<p>La Administración del Sistema de Calidad del Laboratorio de Análisis de Minerales es responsable de:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Responder el recibo de la queja. b) Registrar la queja en el formulario de R-MICI-DNRM-LAB-007 Registro de Quejas y reclamos de clientes c) Comunicar al cliente las acciones a tomar y el estado de esta.
<p>3. Análisis de la queja</p>	<p>La Jefatura del Laboratorio de Análisis de Minerales en conjunto con la Administración del Sistema de gestión (ASC) debe analizar la queja para determinar si cabe su admisión para proceder a gestionarla de inmediato, en caso contrario se debe informar al cliente, las razones que fundamentan la decisión de no admitir la queja. Por ejemplo: Si se trata de un servicio que el Laboratorio de Análisis de Minerales no ha proporcionado y se trata de una confusión, si con los datos suministrados por el cliente no es posible iniciar un proceso de investigación a la queja puesto que se trata de una apreciación subjetiva, etc.</p> <p>Se debe hacer una comunicación escrita enviada por correo electrónico o entrega de forma física al reclamante, si procede.</p>
<p>4. Registro completo de la queja</p>	<p>Si la queja es admitida, la Administración del Sistema de gestión (ASC) debe terminar de completar los datos de la queja en el formulario de R-MICI-DNRM-LAB-007 Registro de Quejas y reclamos de clientes.</p> <p>La Administración del Sistema de gestión (ASC) debe informar al cliente que su queja ha sido admitida y que se procederá a su tratamiento, poniéndole al día sobre el proceso de atención.</p> <p>Es responsabilidad de cada dueño del proceso afectado por la queja, realizar las investigaciones pertinentes y proponer las acciones correctivas en el menor tiempo posible.</p>
<p>5. Seguimiento, Cierre y comunicación al cliente</p>	<p>La Administración del Sistema de gestión (ASC) en conjunto con la Jefatura del Laboratorio de Análisis de Minerales debe revisar, aprobar, dar seguimiento y cerrar las acciones propuestas por el responsable del proceso afectado por la queja.</p> <p>La Administración del Sistema de gestión (ASC) en conjunto con la Jefatura del Laboratorio de Análisis de Minerales deben determinar si tras el resultado de la investigación de la queja se incurre en una No Conformidad, y en tal caso se debe aplicar el Procedimiento para las acciones correctivas y Oportunidades de Mejora P-MICI-DNRM-LAB.004.</p> <p>Se debe hacer una comunicación escrita enviada por correo electrónico o entrega de forma física al reclamante, si procede e informarle sobre las acciones y/o decisiones tomadas con respecto a su queja.</p>
<p>6. Validación de la conformidad del proceso</p>	<p>La Administración del Sistema de gestión (ASC) debe informar al cliente o el reclamante que el proceso para la resolución de la queja ha finalizado y en la medida de lo posible confirmando.</p>
<p>7. Registros de la Queja</p>	<p>La Administración del Sistema de gestión (ASC) debe asegurarse de mantener los registros relacionados con las posibles quejas, en las carpetas correspondientes.</p>