



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
INSTITUTO DE CIENCIAS FORENSES
PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE.

Clave:
PR-GC-PSC-05


Fecha de autorización: 28/marzo/2018

Versión: 03


Mtro. José Manuel Flores Acosta
Autorizó


Mtro. Mario Alberto Vivas Pinzón
Revisó


Lic. Jorge Mauricio Tun Peña
Realizó

	Instituto de Ciencias Forenses		Gerencia de Calidad			
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE					
	Versión y fecha de autorización	03 28/marzo/2018	Clave	PR-GC-PSC-05	Página	2 de 9

Lista de siglas y abreviaturas.

FGE: Fiscalía General del Estado de Yucatán

ICF: Instituto de Ciencias Forenses

DOE: Diario Oficial del Estado

GC: Gestión de Calidad


SGC: Sistema de gestión de calidad

IEC: Comisión Electrónica Internacional

ISO: Organización Internacional de Normalización

ILAC: Cooperación Internacional de Acreditación de Laboratorios.

MGC: Manual General de Calidad del Instituto de Ciencias Forenses

	Instituto de Ciencias Forenses		Gerencia de Calidad			
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE					
	Versión y fecha de autorización	03 28/marzo/2018	Clave	PR-GC-PSC-05	Página	3 de 9

Índice

1.- Objetivo

2.- Alcance

3.- Responsabilidades


4.- Definiciones

5.- Servicio al cliente

- Solicitud de análisis
- Acceso a los laboratorios
- Solicitud de evaluación al servicio al cliente
- Recepción de la evaluación del servicio al cliente
- Revisión y análisis de las evaluaciones de los clientes
- Notificación de las evaluaciones del servicio al cliente
- Resguardo de las evaluaciones del servicio al cliente

6.- Control de cambios

7.- Anexos

	Instituto de Ciencias Forenses		Gerencia de Calidad			
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE					
	Versión y fecha de autorización	03 28/marzo/2018	Clave	PR-GC-PSC-05	Página	4 de 9

1.- Objetivo

Establecer las directrices bajo las cuales se solicitarán, recepcionarán, analizarán, notificarán y reguardarán las solicitudes de análisis y las evaluaciones escritas para medir la satisfacción de los clientes que acuden al ICF a solicitar un servicio.

2.- Alcance

El siguiente procedimiento aplica para todo el personal del ICF o laboratorio que presten un servicio a un cliente.


3.- Responsabilidades

Para la correcta ejecución de este procedimiento las funciones quedan establecidas a continuación:

- **Alta Dirección:** Revisar la documentación y las acciones tomadas con base a las evaluaciones de los clientes, en sus revisiones por la alta dirección.
- **Gerente de Calidad:** El gerente de calidad o la persona que él designe podrá; realizar el formato de evaluación del servicio por el cliente, entregar a los laboratorios la evaluación de satisfacción al cliente, recoger las evaluaciones hechas por los clientes. El gerente de calidad decidirá qué acción se tomará cuando haya motivo de alguna acción preventiva y de mejora o acción correctiva. Todas estas acciones aplican en el área de gerencia de calidad.
- **Líder Técnico/Jefe de departamento:** El líder técnico/Jefe de departamento o la persona que él designe podrá; entregar a los clientes la evaluación de satisfacción por el cliente, recepcionar la evaluación de los clientes. Acatar las acciones dirigidas a mejorar, diseñadas por la gerencia de calidad.
- **Personal operativo.** Cumplir con los lineamientos de este procedimiento y de lo descrito en los respectivos manuales del SGC.

4.- Definiciones

- **Personal:** Se refiere a todo servidor público adscrito a la Dirección del ICF, y todo aquel que preste un servicio para o a nombre de la Dirección.
- **Cliente:** Se refiere a toda Autoridad que se presenta a recibir de la Dirección del ICF un servicio dentro del ámbito de su competencia.
- **Servicio:** Cualquier actividad realizada por el ICF a solicitud por un cliente.
- **Evaluación:** Medio por el cual es posible calificar las aptitudes, actitudes y calidad del personal del ICF y de los servicios realizados.
- **Queja:** Expresión de descontento, inconformidad o insatisfacción del servicio prestado, presentada por un cliente, y que debe atenderse.
- **Solución:** Es la resolución que se aplica para atender una queja o al a ver tenido una mala evaluación por un cliente.
- **Acción:** Estrategia que se pondrá en marcha para cumplir con ciertos objetivos y metas, lo más eficazmente posible y eliminar la causa de insatisfacción.

	Instituto de Ciencias Forenses		Gerencia de Calidad			
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE					
	Versión y fecha de autorización	03 28/marzo/2018	Clave	PR-GC-PSC-05	Página	5 de 9

- **Contrato:** Evento que ocurre automáticamente cuando el ICF acepta, sella de recibido la solicitud de un servicio por parte de algún cliente descrito en el MGC o en los manuales técnicos de los laboratorios.
- **Confidencialidad:** Garantizar que la información es accesible sólo para aquellos autorizados a tener acceso.
- **Imparcialidad:** Tomar decisiones y ejercer funciones de manera objetiva, sin prejuicios personales o juicios de valor, y sin permitir la influencia indebida de otras personas.


5.- Servicio al cliente

Solicitud de análisis

- La solicitud de análisis remitida por los clientes a los que el ICF presta sus servicios deben de contar con unos requerimientos mínimos para ser aceptados por parte de los laboratorios que implementan el SGC.
- Las solicitudes para análisis deben de tener en su contenido lo siguiente:
 1. Fecha de emisión de la solicitud de análisis.
 2. Objetivo claro de la solicitud.
 3. Descripción precisa de los indicios, objetos, personas, o lugares, para realizar el análisis.
 4. Nombre y firma del cliente solicitante.
 5. Sello del cliente.
- El personal del laboratorio deberá de revisar que se cumplan estos requisitos antes de aceptar la solicitud de análisis.
- Es importante aclarar que cada laboratorio en su respectivo procedimiento de solicitud de análisis o en sus manuales, deberán de plasmar los requisitos complementarios que consideren pertinentes y también es responsabilidad del personal del laboratorio verificar que se cumplan tales lineamientos.
- Cualquier incumplimiento o discrepancia con estos requisitos de la gerencia de calidad y por los laboratorios que ameriten un rechazo o no aceptarlos, serán resueltos por los mismos laboratorios, dichos supuestos estarán plasmados en su procedimiento de solicitud de análisis para cómo proceder en caso de una mala solicitud.

Acceso a los laboratorios

El servicio al cliente puede incluir que en ocasiones entren a los laboratorios los cuales son de acceso restringido, para tal efecto los laboratorios deberán de emplear un registro o bitácora de acceso a las áreas controladas, tanto para los clientes, así como para personal externo, colocando el motivo por el cual acceden al laboratorio y en su caso respaldado por un oficio emitido por la autoridad solicitante cuando se trate de personal externo (defensa, peritos particulares, entre otros), solo en condiciones extremas se negará la entrada aun lugar restringido, dicha condición lo decidirá el Jefe de departamento/líder técnico del laboratorio en cuestión.

	Instituto de Ciencias Forenses		Gerencia de Calidad			
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE					
	Versión y fecha de autorización	03 28/marzo/2018	Clave	PR-GC-PSC-05	Página	6 de 9

Evaluación del servicio por el cliente


- Todos los clientes con los cuales se tenga un documento que avale que hay un contrato para realizar un determinado servicio, tienen el derecho de calificar el desempeño del ICF y del laboratorio en el formato de evaluación de servicio por cliente.
- Debido a la carga de trabajo los laboratorios en sus respectivos manuales técnicos deberán establecer cuantas encuestas al cliente van a realizar y el tiempo que van a informar a gerencia de calidad (informe cada mes, por ejemplo) ajustándose a este procedimiento.
- Dicha evaluación es el FO-GC-ESC-17, la persona designada por el líder técnico/Jefe de departamento entrega al cliente el formato de evaluación.
- La persona del laboratorio encargada de entregar la evaluación orientará al cliente que llena el formato si hubiera algún tipo de duda.
- Se le entregará un formato FO-GC-ESC-17 al cliente al final del proceso, el formato se entregará en el momento en que se entregue el informe del análisis/ensayo/inspección al cliente o se podrá realizar por medio de llamada telefónica.

Recepción de la evaluación del servicio al cliente.

- El cliente coloca el formato en el lugar identificado para esos propósitos o se lo regresará al personal quien lo depositará en el área asignada.
- Periódicamente al menos 1 vez cada 2 mes el gerente de calidad o la persona designada por él, compilará les evaluaciones que se hayan juntando en ese tiempo para su revisión y análisis.

Revisión y análisis de las evaluaciones de los clientes

- El líder técnico/jefe de departamento entregará un informe de las encuestas de servicio por el cliente siguiendo el FO-GC-IESC-18 una vez al mes o cada dos meses, a la gerencia de calidad dicho envío podrá ser en formato impreso o en correo electrónico.
- El gerente de calidad o la persona designada por él, analizará toda la información vertida en el FO-GC-ESC-17 para identificar si hay alguna queja grave hacia el personal o situación que pueda dar origen a una posible no conformidad y repercutir en la calidad de los resultados emitidos por el ICF, esto sirve como un mecanismo de confronta entre lo emitido por los laboratorios y las encuestas realizadas.
- Dependiendo de la gravedad de la evaluación se decidirá si se adopta el Procedimiento de acciones, correctivas, preventivas y mejoras.
- Analizada y confrontada las encuestas con el informe proporcionado al gerente de calidad o la persona que él designe enviará el informe con el FO-GC-IESC-18 emitido por la gerencia de calidad al director del ICF por correo electrónico o de forma impresa, para su conocimiento.

	Instituto de Ciencias Forenses			Gerencia de Calidad		
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE					
	Versión y fecha de autorización	03 28/marzo/2018	Clave	PR-GC-PSC-05	Página	7 de 9

- Si la mala evaluación por el cliente se debe al trato del perito, El gerente de calidad realizará una reunión con todo el personal del laboratorio en cuestión y se hará hincapié en tal cuestión, se realizará una minuta (FO-GC-MRGC-36) con los participantes con nombres, cargos y firmas y se resguardará en la carpeta de registros de servicio al cliente en el área de la gerencia de calidad.
- En los casos donde exista fundamentos para resolver que el personal del ICF ha cometido alguna falta en contra del manual de ética y conducta del ICF, se tomará a consideración dar aviso a la Visitaduría de la Fiscalía General del Estado.

Notificación de las evaluaciones del servicio por cliente


- El Gerente de calidad o la persona designada por él podrán plantear un plan de acción derivado del análisis las encuestas y dará seguimiento al mismo en el FO-GC-IECS-18. El llenado del mismo podrá ser llenado en digital o a mano con tinta.
- El reporte será remitido al director del ICF por parte del gerente de calidad o la persona designada por él, para su conocimiento, por correo electrónico u oficio.
- El reporte final se archivará en la oficina del Gerente de calidad en la carpeta de servicio al cliente, dicho archivo lo realiza el gerente de calidad o la persona designada por él.

Criterios del plan de acción

- En el plan se establecerá las siguientes acciones dependiendo del tipo de respuesta que se tenga en la evaluación por cliente.
 1. Reentrenamiento, capacitaciones o cursos pertinentes para corregir las deficiencias encontradas y/o fortalecer el desarrollo profesional.
 2. Informar al Líder Técnico/Jefe de departamento del laboratorio en cuestión, que se comenzará una investigación administrativa para determinar si el personal a su cargo ha incurrido en algún supuesto de responsabilidad por violación al manual de código de ética y conducta.
 3. Cambio de alguna política o procedimiento del SGC.
- El gerente calidad o la persona designada por él monitorea que el plan de acción se lleve a cabo para corregir la situación de insatisfacción del cliente. Y se anotará en la bitácora de información de los laboratorios BT-GC-ILB-01.


Resguardo de las evaluaciones del servicio al cliente

- Toda la documentación relacionada con las evaluaciones del servicio al cliente, son resguardadas en una carpeta plenamente identificada para tal efecto.
- Se resguardarán en un archivero o el área designada para tal efecto en el área de gerencia de calidad por el gerente de calidad o la persona designada para esta actividad.
- La documentación se controlará según el procedimiento de control de registros PR-GC-PCR-02.

	Instituto de Ciencias Forenses		Gerencia de Calidad		
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE				
	Versión y fecha de autorización	03 28/marzo/2018	Clave	PR-GC-PSC-05	Página

6.- Control de cambios

Fecha de cambio	Número de Versión modificada y fecha de autorización.	Apartado cambiado o modificado.	Próxima revisión	Nombre de quien realizo el cambio.
21/agosto/2017	00 (16/junio/2017)	Cuadro de identificación. Alcances Solicitud de evaluación del servicio por el cliente. Revisión y análisis de las evaluaciones de los clientes. Notificación de las evaluaciones del servicio al cliente. Resguardo de las evaluaciones del servicio al cliente.	01/agosto/2018	Jorge Mauricio Tun Peña
05/diciembre/2017	01 (28/agosto/2017)	Resguardo de las evaluaciones del servicio al cliente	03/diciembre/2018	Jorge Mauricio Tun Peña
27/marzo/2018	02 (5/diciembre/2017)	Evaluación del servicio por el cliente. Revisión y análisis de las evaluaciones por el cliente.	03/diciembre/2018	Jorge Mauricio Tun Peña

	Instituto de Ciencias Forenses		Gerencia de Calidad			
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CLIENTE					
	Versión y fecha de autorización	03 28/marzo/2018	Clave	PR-GC-PSC-05	Página	9 de 9

7.- Anexos

Formato de evaluación del servicio al cliente (FO-GC-ESC-17)

Formato de Informe de Evaluación del Servicio al Cliente (FO-GC-IESC-18)