

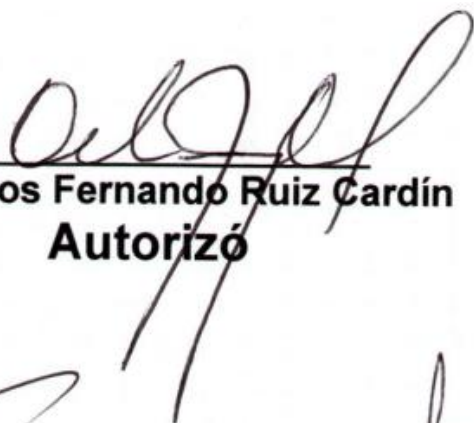


SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
INSTITUTO DE CIENCIAS FORENSES
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS.

Clave:
PR-GC-PAQ-10

Fecha de autorización: 28/agosto/2017

Versión: 01




Lic. Carlos Fernando Ruiz Cardín
Autorizó



Mtro. Mario Alberto Vivas Pinzón
Revisó



Lic. Jorge Mauricio Tun Peña
Realizó

	Instituto de Ciencias Forenses		Gerencia de Calidad			
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS					
	Versión y fecha de autorización	00 28/agosto/2017	Clave	PR-GC-PAQ-10	Página	2 de 6

Lista de siglas y abreviaturas.

FGE: Fiscalía General del Estado de Yucatán

ICF: Instituto de Ciencias Forenses

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 ATENCIÓN A QUEJAS					
	Versión y fecha de autorización	00 28/agosto/2017	Clave	PR-GC-PAQ-10	Página	3 de 6

ÍNDICE

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsabilidades
4. Definiciones
5. Atención a Quejas
 - Atención
 - Resolución de quejas
 - Resguardo de la documentación
6. Control de cambios
7. Anexos

	Instituto de Ciencias Forenses		Gerencia de Calidad			
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS					
	Versión y fecha de autorización	00 28/agosto/2017	Clave	PR-GC-PAQ-10	Página	4 de 6

1. Objetivo

El presente procedimiento esta realizado con la finalidad de establecer las directrices bajo las cuales el ICF y los laboratorios que implementen el SGC, deberán de atender las quejas que el instituto de ciencias forenses reciba o le notifiquen.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable para todas las quejas que tenga conocimiento del instituto de ciencias forenses.

3. Responsabilidades

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

- **Alta Direccion.** Revisar las soluciones dadas por parte de la gerencia de calidad y los laboratorios a las quejas en su revisión anual. Proponer acciones complementarias para evitar que las quejas se repitan. Notificar a los laboratorios o a la gerencia de calidad de los oficios de visitaduria que impliquen una investigación al personal.
- **Gerente de Calidad.** Revisar las quejas para determinar que acción se realizará. Informar a los laboratorios las acciones a seguir en conjunto con el líder técnico/jefe de departamento. Determinar si la gerencia de calidad o los laboratorios aplican la investigación causa raíz.
- **Líder Técnico/Jefe de departamento:** Atender las quejas que se presenten en los laboratorios o designar a una persona para esta actividad. Analizar si es una queja producida por el laboratorio o si compete a la gerencia de calidad. Aplicar los procedimientos pertinentes para atender y solucionar la queja.
- **Personal operativo.** Cumplir con los lineamientos de este procedimiento y de lo descrito en los respectivos manuales del SGC.

4. Definiciones

- **Queja:** Situación que probablemente compromete la calidad de los servicios del ICF o que se presume de una inconformidad por parte del ICF, el cual es informado por un tercero de manera personal.
- **Visitaduria:** Instancia interna de la FGEY que se encarga de investigar faltas administrativas (quejas) en contra del personal de la FGEY y es quien emite las recomendaciones.
- **Falta administrativa:** Incumplimiento o violación a la reglamentación de la FGEY o del código de ética del ICF.
- **Recomendación:** Es el resultado emitido por Visitaduria posterior a investigar las quejas.

	Instituto de Ciencias Forenses		Gerencia de Calidad			
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS					
	Versión y fecha de autorización	00 28/agosto/2017	Clave	PR-GC-PAQ-10	Página	5 de 6

- **Sanción:** Es la acción que el ICF aplica a la persona que resulta responsable de una queja. Dicha sanción podrá ser la emitida por Visitaduría o ser interna del ICF.
- **Quejoso:** Persona que manifiesta una inconformidad o alguna falta en contra del personal del laboratorio del ICF o a la ICF mismo.

5. Atención a quejas

Atención


Nota: Las quejas se consideran como un hallazgo, por lo que se aplica el PR-GC-ACPM-04 para identificar la causa raíz de la queja.

Las quejas que impactan al ICF pueden provenir de los usuarios de los servicios (clientes) los cuales pueden acudir a los laboratorios para formalizar su queja.

- Cuando el quejoso se apersona al laboratorio para manifestar su queja, la persona que la atiende, notificará a su superior inmediato, quien es el que escuchará sus motivos y posteriormente llenar el FO-GC-IHLL-16 para su llenado se podrá hacer en digital o a mano con tinta y lo podrá realizar el líder técnico/jefe de departamento o la persona que él designe.
- El Líder Técnico/Jefe de departamento analiza la queja para identificar la posible fuente de la misma y determinar si la queja es procedente al tener fundamentos de retraso o malas prácticas por parte del laboratorio que impactan el SGC.
- El líder técnico/jefe de departamento o la persona que él designe, notificará al gerente de calidad sobre la queja atendida en el laboratorio por medio de correo electrónico, oficio o llamada telefónica en caso de ser procedente y no se pueda solucionar de manera inmediata.
- El gerente de calidad en un lapso no mayor de 2 días revisa el FO-GC-IHLL-16 junto con el líder técnico/jefe de departamento para deliberar a quien le compete investigar la queja de manera interna en el ICF.
- Identificando si la investigación compete al laboratorio afectado o a la gerencia de calidad, se aplicará el PR-GC-ACPM-04 para encontrar la raíz de la queja de acuerdo a lo aplicable con el procedimiento PR-GC-ACPM-04.

Resolución de la queja

- Identificando la raíz de la queja por medio de los procedimientos de gerencia de calidad aplicables, se propone una solución y se aplica para solucionar la queja.
- Identificando la causa raíz si es de solución inmediata al momento de revisar la queja, el líder técnico/jefe de departamento o gerencia de calidad, informan al cliente por llamada u oficio del motivo por el cual el servicio no se ha cumplido o no se cumplió satisfactoriamente de acuerdo a las políticas y procedimientos del SGC. No obstante debe estar registrado el conocimiento del gerente de calidad al remitirle el FO-GC-IHLL-16 por correo electrónico o de forma impresa.
- Si la solución requiere de un monitoreo por un tiempo prolongado, de igual manera se notifica al cliente por parte del líder técnico/jefe de departamento o gerente de calidad donde se le informe el motivo y el tiempo estimado de solución, según el procedimiento de la gerencia de calidad aplicable.

	Instituto de Ciencias Forenses		Gerencia de Calidad			
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS					
	Versión y fecha de autorización	00 28/agosto/2017	Clave	PR-GC-PAQ-10	Página	6 de 6

Resguardo de la documentación

- Toda la documentación de la atención de quejas se resguardan según el procedimiento de PR-GC-ACPM-04 y se controlaran según el PR-GC-PCR-02.

6.- Control de cambios

Fecha de cambio	de	Número de versión modificada y fecha de autorización	de	Apartado cambiado, modificado o agregado.	Próxima revisión	Nombre de quien realizo el cambio.

7. - Anexos:

FO-GC-IHLL-16 (Formato de Identificación se Hallazgo)