

Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz
Gerencia de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios
Subgerencia de Atención a Usuarios

IPAX
PCO-1

Procedimiento

Nombre:	Supervisión de la atención a quejas de los usuarios en oficinas centrales.
Objetivo:	Dar atención y repuestas a las quejas que presentan los usuarios.
Frecuencia:	Diaria.

Normas

1. El Artículo 4 de la Ley No. 272, que crea al Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave (IPAX), señala que el Instituto tendrá como objetivo principal prestar servicios de seguridad a empresas e instituciones, para ello es necesario llevar a cabo una supervisión de calidad eficiente y eficaz que permita detectar las deficiencias en la prestación del servicio para poder corregirlas y, en su caso prevenirlas.
2. El Capítulo VIII del Reglamento Interior del IPAX que habla de las atribuciones del Gerente de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios, señala en su Artículo 25, Fracción IX que es una facultad de esta Gerencia atender a las quejas, sugerencias y opiniones de los usuarios (clientes) acerca del servicio que se les brinda para su análisis y canalización a las áreas correspondientes; así como la Fracción X del mismo que indica que se deben de establecer estrategias de comunicación continua con los clientes fijos y eventuales del Instituto, con la finalidad de retroalimentar y mejora la calidad del servicio.
3. El IPAX se encuentra de proceso de certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) con base a la norma ISO 9001:2008, misma que contempla en su capítulo 8 la implantación de un sistema para medir los niveles de satisfacción de los usuarios o clientes donde la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente o usuario con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información. El seguimiento de la percepción del cliente o usuario puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto o servicio entregado o, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de los agentes comerciales.
4. El rol de visitas de supervisión a los usuarios o clientes se asigna a cada supervisor mediante un listado de servicios de seguridad y vigilancia, emitido del Sistema de Supervisión de Calidad (SSC), para que se realicen dichas visitas.
5. El plazo máximo para que la Comandancia responda una queja del usuario a través del SSC es de 72 horas.
6. Para el desarrollo de la supervisión de calidad, es indispensable el manejo del Sistema de Supervisión de Calidad (SSC) en gran parte del procedimiento, ya que se utiliza desde que se asignan los servicios hasta que se responde a las quejas.

FECHA		ELABORÓ	REVISÓ	Vo. Bo.	AUTORIZÓ
ELABORACIÓN	AUTORIZACIÓN				
Junio 2011	Enero 2012	Lic. Humberto Pérez Pardavé Gerencia de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Cnel y Lic. José Martín Gómez Comisionado	H. Junta de Gobierno

Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz
Gerencia de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios
Subgerencia de Atención a Usuarios

IPAX
PCO-1

Área	Actividad	Descripción
Subgerencia de Atención a Usuarios	1	Verifica que los supervisores realicen las visitas de supervisión programadas de acuerdo a la lista de servicios debidamente asignada. Pasa el tiempo.
	2	Recibe Informe de Supervisión a Usuarios (Clientes), en archivo electrónico a través del SSC, del supervisor.
	3	Revisa y clasifica el contenido del Informe de Supervisión a Usuarios (Clientes) en archivo electrónico.
	4	Determina qué tipo de reporte se emitirá. ¿Qué tipo de reporte se emitirá?
	4A	<u>En caso de ser un Reporte de Usuario (Cliente) Satisfecho:</u> Respalda Reporte de Usuario (Cliente) Satisfecho en el SSC. Fin.
	5	<u>En caso de ser un Reporte de Usuario (Cliente) con Queja:</u> Emite Reporte de Usuario (Cliente) con Queja en archivo electrónico del SSC.
	6	Turna Reporte de Usuario (Cliente) con Queja en archivo electrónico a la Comandancia, a través del SSC y determina la prioridad de la queja. ¿Qué prioridad tiene la queja?
	6A	<u>En caso de ser una queja de baja prioridad:</u> Determina el plazo máximo a la Comandancia para que remita respuesta en archivo electrónico a través del SSC. Pasa el tiempo. ¿Cumplió con el plazo determinado?
	6B	<u>En caso de no cumplir con el plazo determinado:</u> Elabora Reporte de Incumplimiento de Repuesta en archivo electrónico en tres tantos y turna el primer tanto a la oficina del C. Comisionado, el segundo tanto a la Gerencia de Operaciones y archiva electrónicamente el tercer tanto en carpeta de archivos electrónicos cronológicamente. Fin.

FECHA		ELABORÓ	REVISÓ	Vo. Bo.	AUTORIZÓ
ELABORACIÓN	AUTORIZACIÓN				
Junio 2011	Enero 2012	Lic. Humberto Pérez Pardavé Gerencia de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Cnel y Lic. José Martín Gómez Comisionado	H. Junta de Gobierno

	6 C	<u>En caso de cumplir con el plazo determinado:</u> Accesa al SSC y revisa respuesta en archivo electrónico de la Comandancia. ¿Es adecuada la respuesta?
	6 D	<u>En caso de que la respuesta sea adecuada:</u> Emite Reporte de Quejas con Respuesta, en archivo electrónico en tres tantos y turna el primer tanto a la oficina del C. Comisionado, el segundo tanto a la Gerencia de Operaciones y archiva electrónicamente el tercer tanto en carpeta de archivos electrónicos cronológicamente. Fin.
	6E	<u>En caso de que la respuesta no sea adecuada:</u> Solicita respuesta satisfactoria a la Comandancia. Pasa el tiempo. Continúa con la actividad 6C. ¿Es adecuada la respuesta?
	6F	<u>En caso de que la respuesta sea adecuada:</u> Emite Reporte de Quejas con Respuesta, en archivo electrónico en tres tantos y turna el primer tanto a la oficina del C. Comisionado, el segundo tanto a la Gerencia de Operaciones y archiva electrónicamente el tercer tanto en carpeta de archivos electrónicos cronológicamente. Fin.
	6G	<u>En caso de que la respuesta no sea adecuada:</u> Elabora Reporte de Incumplimiento de Repuesta en archivo electrónico en tres tantos y turna el primer tanto a la oficina del C. Comisionado, el segundo tanto a la Gerencia de Operaciones y archiva electrónicamente el tercer tanto en carpeta de archivos electrónicos cronológicamente. <u>En caso de ser una queja de alta prioridad:</u>
	7	Notifica la prioridad de la queja a la Comandancia para su respuesta y atención inmediata a la brevedad. Pasa el tiempo.
	7A	Recibe respuesta de la Comandancia vía telefónica.

FECHA		ELABORÓ	REVISÓ	Vo. Bo.	AUTORIZÓ
ELABORACIÓN	AUTORIZACIÓN				
Junio 2011	Enero 2012	Lic. Humberto Pérez Pardavé Gerencia de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Cnel y Lic. José Martín Gómez Comisionado	H. Junta de Gobierno

Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz
Gerencia de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios
Subgerencia de Atención a Usuarios

IPAX
PCO-1

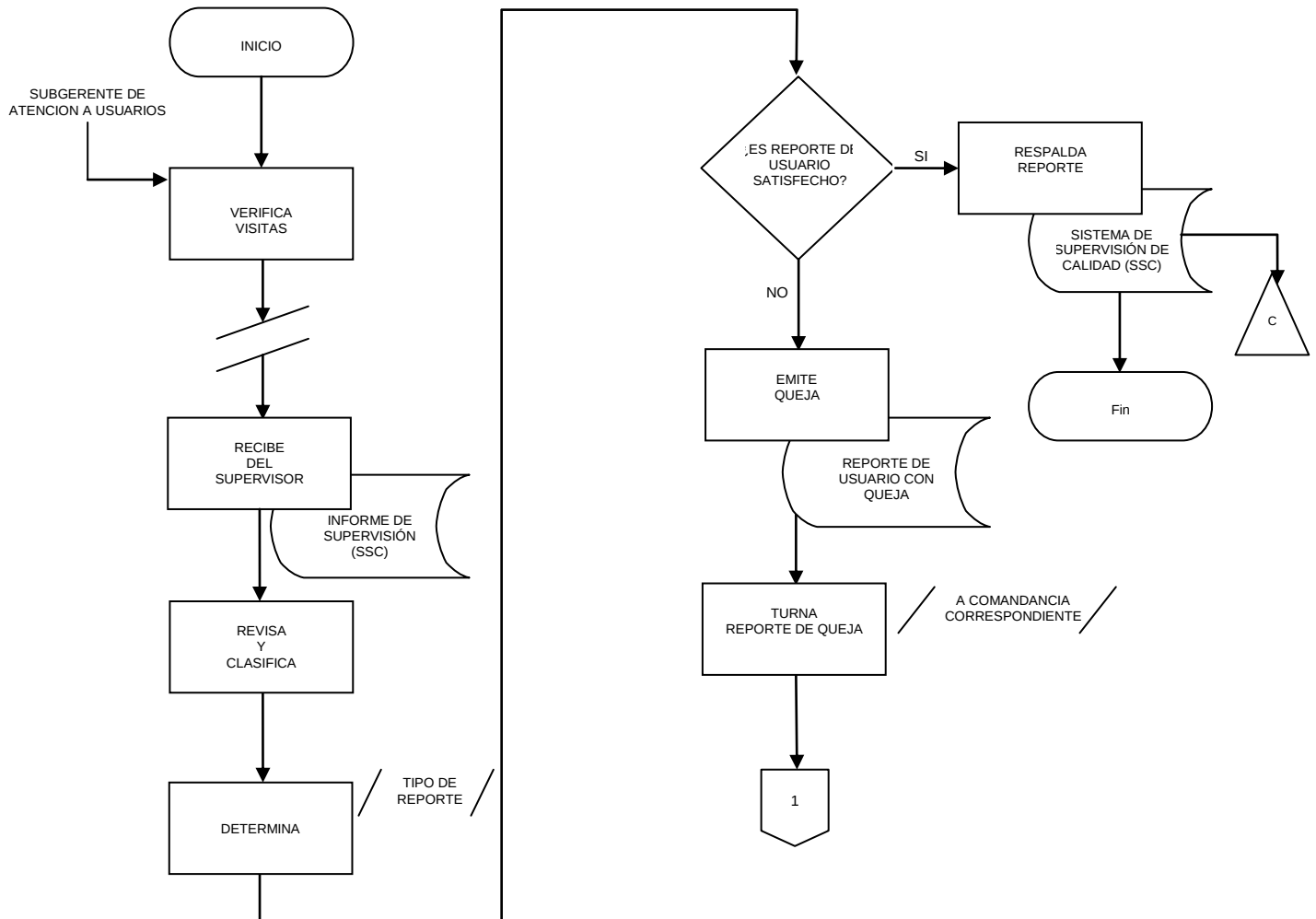
	7B	Informa al usuario (cliente) la respuesta a la queja. Pasa el tiempo.
	7C	Verifica con el usuario (cliente) la atención a la queja ya sea de manera verbal o en visita del supervisor. ¿Está satisfecho el usuario (cliente)?
	7D	<u>En caso de que el usuario (cliente) se encuentre satisfecho:</u> Emite Reporte de Quejas con Respuesta, en archivo electrónico en tres tantos y turna el primer tanto a la oficina del C. Comisionado, el segundo tanto a la Gerencia de Operaciones y archiva electrónicamente el tercer tanto en carpeta de Archivos electrónicos cronológicamente. Fin del procedimiento.
	8	<u>En caso de que el usuario (cliente) no se encuentre satisfecho:</u> Elabora Reporte de Incumplimiento de Respuesta en archivo electrónico en tres tantos y turna el primer tanto a la oficina del C. Comisionado, el segundo tanto a la Gerencia de Operaciones y archiva electrónicamente el tercer tanto en carpeta de archivos electrónicos cronológicamente. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

FECHA		ELABORÓ	REVISÓ	Vo. Bo.	AUTORIZÓ
ELABORACIÓN	AUTORIZACIÓN				
Junio 2011	Enero 2012	Lic. Humberto Pérez Pardavé Gerencia de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Cnel y Lic. José Martín Gómez Comisionado	H. Junta de Gobierno

Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz
Gerencia de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios
Subgerencia de Atención a Usuarios

IPAX
PCO-1

DIAGRAMA

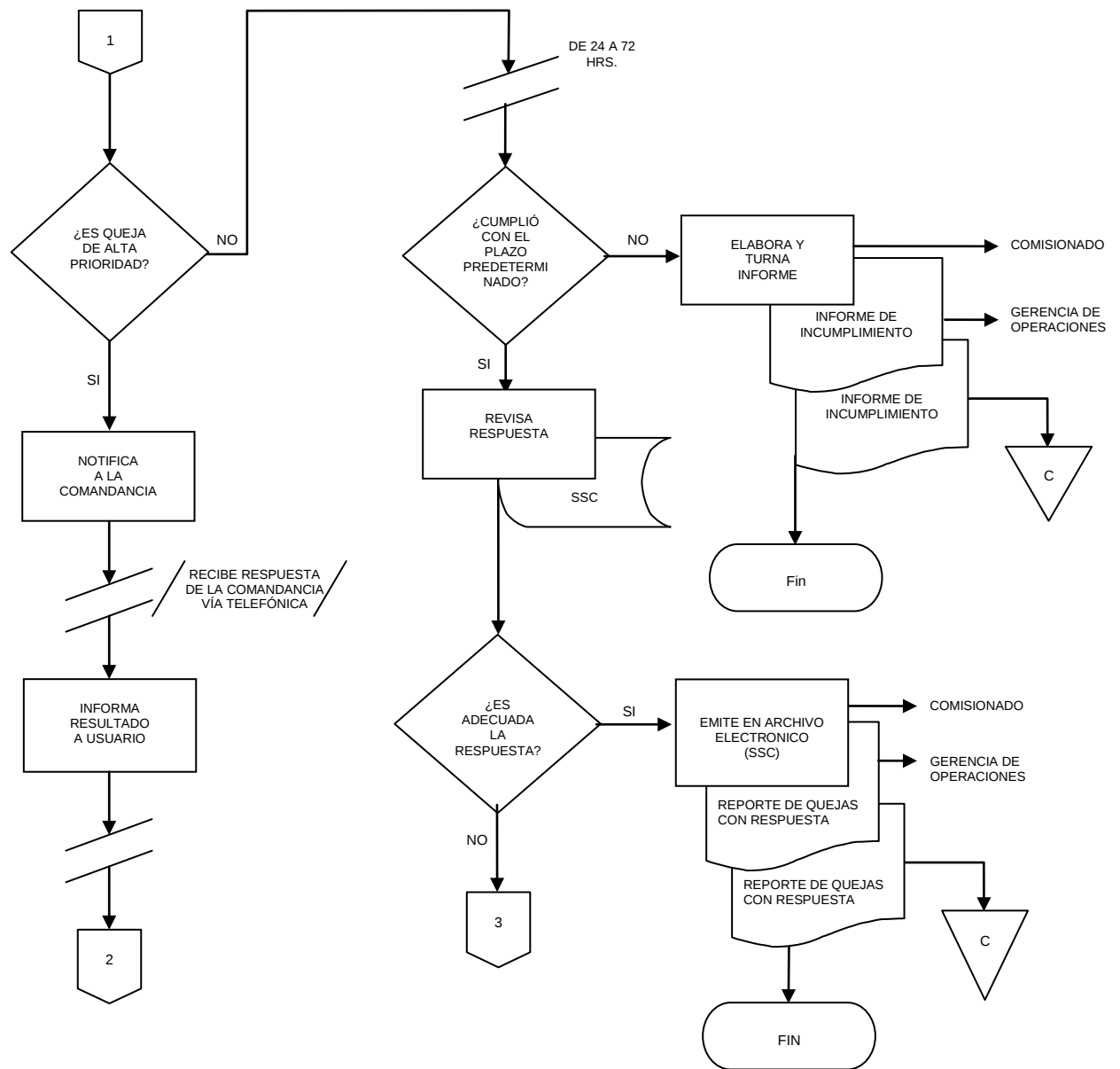


FECHA		ELABORÓ	REVISÓ	Vo. Bo.	AUTORIZÓ
ELABORACIÓN	AUTORIZACIÓN				
Junio 2011	Enero 2012	Lic. Humberto Pérez Pardavé Gerencia de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Cnel y Lic. José Martín Gómez Comisionado	H. Junta de Gobierno

Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz
Gerencia de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios
Subgerencia de Atención a Usuarios

IPAX
PCO-1

DIAGRAMA

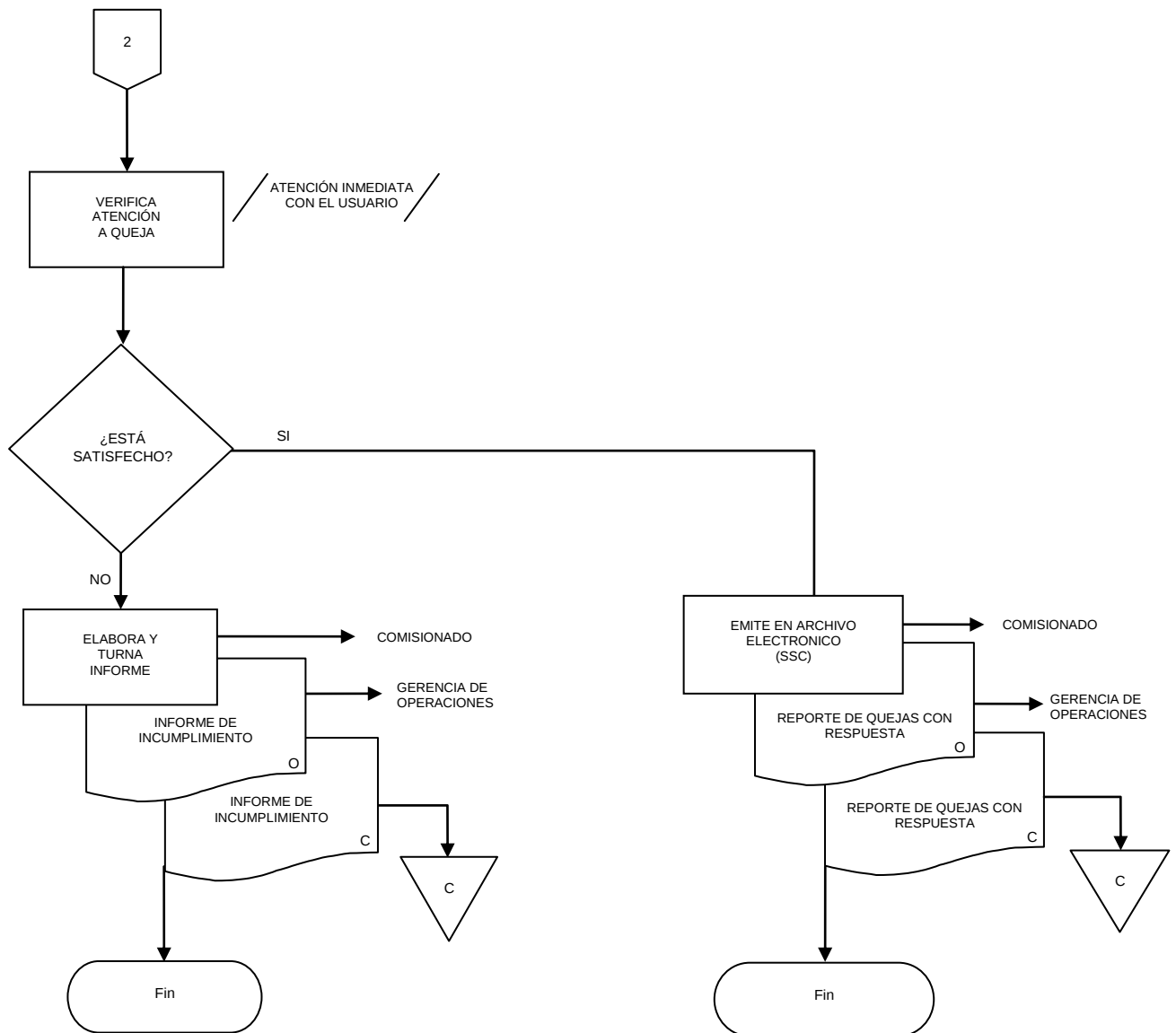


FECHA		ELABORÓ	REVISÓ	Vo. Bo.	AUTORIZÓ
ELABORACIÓN	AUTORIZACIÓN				
Junio 2011	Enero 2012	Lic. Humberto Pérez Pardavé Gerencia de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Cnel y Lic. José Martín Gómez Comisionado	H. Junta de Gobierno

Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz
Gerencia de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios
Subgerencia de Atención a Usuarios

IPAX
PCO-1

DIAGRAMA

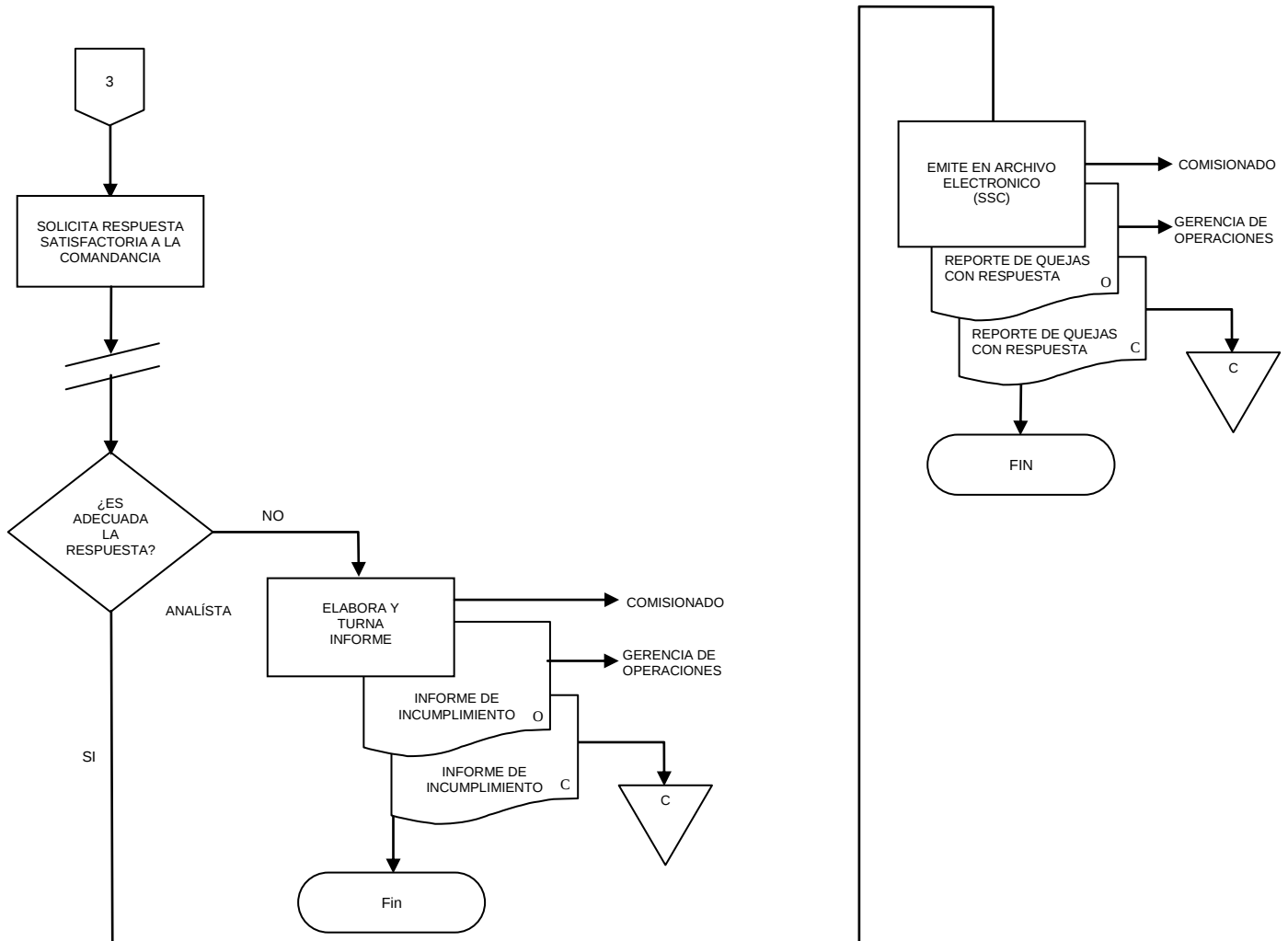


FECHA		ELABORÓ	REVISÓ	Vo. Bo.	AUTORIZÓ
ELABORACIÓN	AUTORIZACIÓN				
Junio 2011	Enero 2012	Lic. Humberto Pérez Pardavé Gerencia de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Cnel y Lic. José Martín Gómez Comisionado	H. Junta de Gobierno

Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz
Gerencia de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios
Subgerencia de Atención a Usuarios

IPAX
PCO-1

DIAGRAMA



FECHA		ELABORÓ	REVISÓ	Vo. Bo.	AUTORIZÓ
ELABORACIÓN	AUTORIZACIÓN				
Junio 2011	Enero 2012	Lic. Humberto Pérez Pardavé Gerencia de Comercialización de Servicios y Atención a Usuarios	C.P.C. Ernesto García Barrientos Gerente de Administración	Cnel y Lic. José Martín Gómez Comisionado	H. Junta de Gobierno