



Buzón de Atención a Quejas, Sugerencias y Felicidades FEN

1. Objetivo del procedimiento

Establecer la metodología que permita atender las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas por las partes interesadas, para elevar la competitividad del Servicio Educativo, fomentando los valores y objetivos de la Facultad de Enfermería y Nutriología.

2. Alcance

Aplica a las partes interesadas que impactan al SGOE de la Facultad de Enfermería y Nutriología.

3. Responsable

El responsable de elaborar, difundir, utilizar y mejorar este procedimiento es la Dirección / Jefe de la Unidad de Calidad de la Facultad de Enfermería y Nutriología.

4. Políticas de operación

4.1 La Queja, Sugerencia, o Felicitación, deberán ser llenadas en el Buzón Físico o Electrónico que se ubican en áreas estratégicas dentro de la Facultad de Enfermería y Nutriología.

4.2 La Unidad de Calidad será responsable de revisar los días últimos de cada semana, las quejas y/o sugerencias o felicitaciones que las partes interesadas realizan en nuestros buzones de atención.

4.3 La Dirección y la Unidad de Calidad, serán los responsables de turnar las quejas, sugerencias o en su caso las felicitaciones a las Jefaturas, Alta Dirección correspondientes para su atención sin exceder de un plazo de 5 días hábiles, manteniendo el anonimato de las personas que interpone el registro.

4.4 La respuesta a la persona interesada no deberá exceder los 10 días hábiles.

4.5 Dar alto grado de importancia a los mensajes alarmantes y que se deban intervenir de inmediato o solicitar apoyo.

4.6 La Unidad de Calidad deberá alimentar el formato electrónico "Avances de Buzón de Quejas o Sugerencias", previamente a la Reunión de Revisión por la Dirección, ya que esta información sirve como documentación de entrada.

5. Frecuencia de revisión

Este procedimiento se revisará, cuando menos, una vez al año, en Febrero o antes si hay algún cambio o mejora significativa en el proceso.

6. Vocabulario

6.1 Procedimiento de manejo de quejas: debe estar dividido en dos partes, una para los clientes y otra para el personal interno. El procedimiento debe ser corto, informativo y fácil de usar. Debe incluir una

Revisión: 02	Código: AQS-A-2-01	Elaboró	Revisó	Aprobó
Fecha de emisión: 2024	Página 1 de 4	Jefe de Unidad de Calidad	NA	Dirección
Responsable: Jefe de Unidad de Calidad				



Buzón de Atención a Quejas, Sugerencias y Felicidades FEN

descripción detallada de los siguientes pasos: registro de la queja, análisis de la queja, resolución rápida de la queja y escalación de la queja si no se puede resolver en el plazo establecido.

6.2 Registro de quejas: todas las quejas deben ser registradas por la persona responsable correspondiente. Esto incluye quejas recibidas por teléfono, correo electrónico, comentarios escritos, etc.

6.3 Análisis de quejas: todas las quejas deben ser analizadas inicialmente para decidir si se puede resolver rápidamente. Si no se puede resolver en el plazo establecido, se debe escalar la queja

6.4 Resolución rápida de quejas: el enfoque principal del procedimiento debe ser la resolución rápida de las quejas.

6.5 Procedimiento interno de manejo de quejas: debe definir los roles y responsabilidades de los empleados relacionados con el manejo de quejas. También debe cubrir el análisis de datos y la presentación de informes de gestión, la identificación de tendencias y la identificación proactiva de problemas.

6.6 Software de manejo de quejas: existen soluciones de software de manejo de quejas que pueden ayudar a implementar y hacer cumplir un proceso de manejo de quejas. Estas soluciones pueden incluir la recolección de datos, notificación, seguimiento y escalación de quejas.

6.7 Quejas: Son las expresiones de insatisfacción por parte de los clientes o usuarios respecto a un producto, servicio o experiencia. Pueden ser verbales o escritas y suelen detallar el motivo de la queja y las expectativas no cumplidas.

6.8 Sugerencias: Son propuestas de mejora o cambios que los clientes o usuarios sugieren para optimizar un producto, servicio o proceso. Pueden ser ideas innovadoras, comentarios constructivos o recomendaciones específicas.

6.9 Felicidades: Son mensajes positivos que expresan satisfacción, agradecimiento o reconocimiento por un buen servicio, producto o experiencia recibida. Pueden motivar al personal y ayudar a identificar prácticas exitosas.

7. Enlace con información documentada controlada

Código	Nombre del documento controlado
AQS-A-3-01	Formato para comentarios
AQS-A-3-02	Concentrado de Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones
AQS-A-3-03	Atención a Buzón de quejas y sugerencias
AQS-A-4-01	QR Buzón digital de quejas, sugerencias y felicitaciones.

8. Desarrollo del método

No.	Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1	Emite queja, sugerencia o felicitación	Emite su queja o sugerencia por medio de los buzones presenciales o el buzón digital cuando considere que sus requisitos no se están cumpliendo o en caso de que contribuya a la mejora del Servicio Educativo.	Parte Interesada FEN
2	Se recibe la queja, sugerencia o felicitación	Se recibe la queja, sugerencia o felicitación electrónica por medio de la plataforma Google Forms y se recaban las de buzones físicos al cierre de cada semana.	Unidad de Calidad



Buzón de Atención a Quejas, Sugerencias y Felicitaciones FEN

3	Determina si procede o no procede la queja	Unidad de Calidad analiza la Queja o Sugerencia y determina si procede SI; Envía a la Dirección y a su área correspondiente. NO; Informa a la persona que realiza la queja la causa por la que no procede dado el caso de que se haya proporcionado los datos necesarios.	Unidad de Calidad / Dirección
4	Recibe información de causas de improcedencia	Recibe respuesta acerca de las causas por las que no procedió su Queja o Sugerencia a través de su correo electrónico. Corrige si lo considera necesario y se termina.	Parte interesada FEN
5	Determina acciones	Por parte de Dirección, el área responsable recibe la Queja o Sugerencia que son de su competencia y dependiendo de la naturaleza de estas determina acciones a implementar. Da respuesta e informa a la Unidad de Calidad sobre las acciones establecidas para solucionar o atender la Queja o Sugerencia.	Dirección / Área-persona responsable
6	Se notifica a la unidad de calidad	Recibe respuesta de la atención a la Queja o Sugerencia e informa a la persona que realiza la queja por correo electrónico. Registra en formato concentrado de buzón (AQS-A-3-02) . NOTA: Los únicos que conocen la identidad de la persona que realiza la queja son el Unidad de Calidad y la Dirección FEN	Unidad de Calidad
7	La parte interesada recibe respuesta	Recibe respuesta de atención a la Queja o Sugerencia que realiza por correo electrónico o vía telefónica según los datos proporcionados o, en caso de ser anónimo, se difunden acciones implementadas por medio de correo masivo.	Parte interesada FEN
8	Termina.	Se da seguimiento en base al formato Atención a buzón de quejas y sugerencias (AQS-A-3-03)	Unidad de Calidad

9. Diagrama de Flujo

N/A

Revisión: 02	Código: AQS-A-2-01	Elaboró	Revisó	Aprobó
Fecha de emisión: 2024	Página 3 de 4	Jefe de Unidad de Calidad	NA	Dirección
Responsable: Jefe de Unidad de Calidad				



Buzón de Atención a Quejas, Sugerencias y Felicidades FEN

10. Control y retención de información documentada

Información documentada / Código	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Disposición
Concentrado de Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones	1 Año	Unidad de Calidad	Respaldo digital
Atención a Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones	1 año	Unidad de Calidad	Respaldo digital

11. Bitácora de cambios de mejora

Revisión	Sección modificada	Descripción del cambio	Fecha de modificación
01	Documento completo	Reingeniería ISO 21001; 2018	Febrero 2024
02	Enlace con información documentada controlada	Se anexan formatos de concentrado y atención a quejas, sugerencias y felicitaciones.	Abril 2025

12. Anexos

No.	Nombre del anexo
1	Buzón digital de quejas, sugerencias y/o felicitaciones.

Anexo 1- Buzón de quejas, sugerencias y/o felicitaciones digital.



Revisión: 02	Código: AQS-A-2-01	Elaboró	Revisó	Aprobó
Fecha de emisión: 2024	Página 4 de 4	Jefe de Unidad de Calidad	NA	Dirección
Responsable: Jefe de Unidad de Calidad				