NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO :	PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS		
RESPONSABLE :	REPRESENTANTE DE LA DIRECCION		
REVISIÓN : 0	CÓDIGO : PRO 8.2 RD 01	REFERENCIA : NORMA ISO 9001:2000	Página 1 de 3

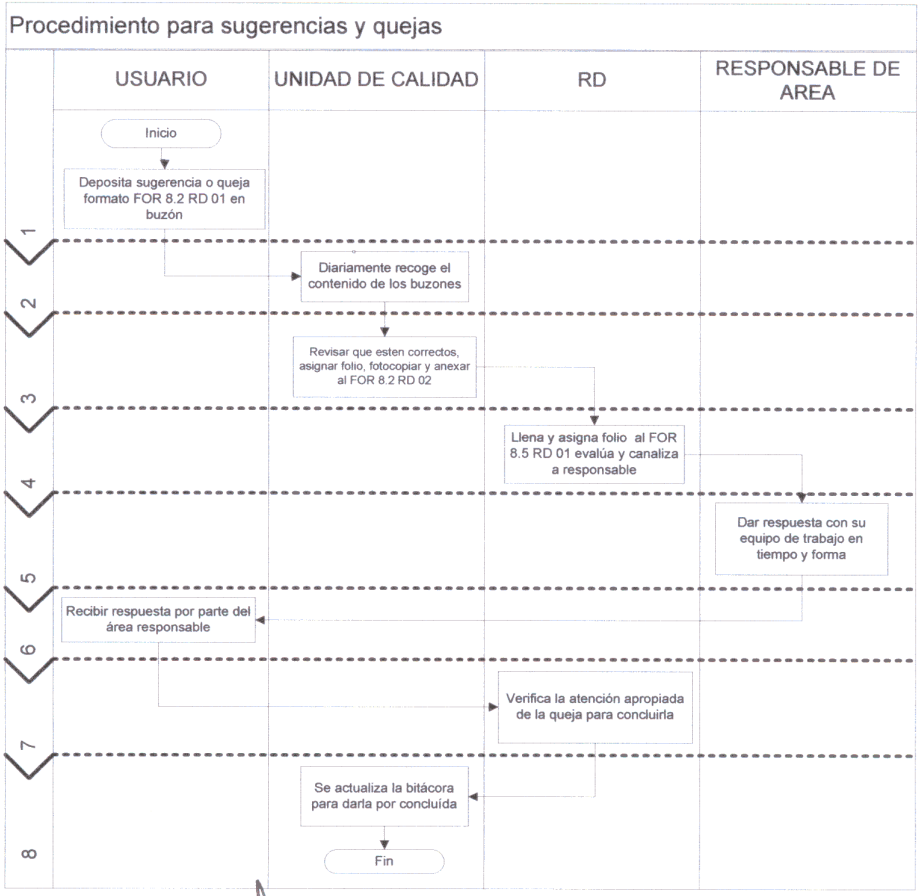
I OBJETIVO

Dar seguimiento a las quejas y sugerencias que presenten los usuarios de los servicios que brinda la Facultad de Enfermería y Nutriología.

II ALCANCE

Aplica a todas las áreas que componen la Facultad de Enfermería y Nutriología.

III DIAGRAMA DEL PROCESO



	Elaboró	Revisó	Autorizó
Puesto	Representante de la Dirección	Representante de la Dirección	Dirección
Fecha	18/03/09	18/03/09	18/03/09
Nombre y firma	Ing. J. Ramón Hernández A	Ing. J. Ramón Hernández A	M.E. Ma. Teresa Pérez Piñón

Esta información es para uso exclusivo de la FEN la impresión fuera de los puntos de distribución autorizados, se considerará COPIA NO CONTROLADA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS			
RESPONSABLE : REPRESENTANTE DE LA DIRECCION			
REVISIÓN : 0	CÓDIGO : PRO 8.2 RD 01	REFERENCIA : NORMA ISO 9001:2000	Página 2 de 3

V POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Sólo aquellos formatos que contengan toda la información solicitada se les dará seguimiento completo, aquellos a los que les falte información, serán tomados en cuenta, pero no serán sometidos a este procedimiento.
2. Las acciones que se lleven a cabo para dar contestación a la queja son obligación y responsabilidad del área involucrada.
3. De ser necesario se protegerá el anonimato para evitar represalias.
4. Cuando una queja involucre el no cumplimiento de planes y programas de estudio o su solución involucre la participación de dos ó más unidades será necesario realizar una acción correctiva.
5. Es obligación de la Secretaria Administrativa mantener en funcionamiento al menos 2 buzones en las áreas más accesibles a los alumnos y el personal.
6. El período de espera entre la queja y/o sugerencia y la respuesta a la misma tendrá un máximo de 15 dias hábiles.

V DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Secuencia	Actividades
Usuario	1	Cualquier persona que haga uso de los servicios y/o instalaciones de la FEN puede acceder al buzón de sugerencias y quejas, por medio del formato FOR 8.2 RD 01 Formato de Sugerencias y Quejas.
Unidad de Calidad	2	Diariamente recogerá el contenido de los buzones y segrega los que no tienen información completa, para ser tomados en cuenta, pero no para entrar en este procedimiento.
Unidad de Calidad	3	A los formatos que reúnan toda la información solicitada, se le asignará número de folio, se fotocopiarán y los originales se archivarán, para su preservación y se registran en la Bitácora del Buzón de Sugerencias FOR 8.2 RD 02.
RD	4	Se llena la parte 1 al 3 del formato para Análisis y Solución de Problemas FOR 8.5 RD 01 y se le asigna un número de folio y se envía al área responsable para su seguimiento.
Área responsable	5	Es la encargada de atender la queja y/o sugerencia y tiene un plazo de cinco días hábiles a partir de la fecha de recepción del formato Análisis y Solución de Problemas FOR 8.5 RD 01 para dar retroalimentación al usuario del estado que guarda dicha solicitud.
Usuario	6	Recibe respuesta a su inquietud por parte del área responsable, por medio de llamada telefónica, correo electrónico o por escrito, según considere pertinente quien conteste la inquietud del usuario.
RD	7	Verifica, ya sea por medio de llamada telefónica o correo electrónico que el área responsable haya dado una respuesta al usuario.
RD	8	Actualiza la Bitácora del Buzón de Sugerencias FOR 8.2 RD 02 y la da por concluida.

Esta información es para uso exclusivo de la FEN la impresión fuera de los puntos de distribución autorizados, se considerará COPIA NO CONTROLADA

VI GLOSARIO

Bitácora.- Carpeta que contiene copia de las quejas recibidas, así como su seguimiento.
Usuario.-Persona que haga uso de los servicios y/o instalaciones de la FEN, empleado, docente, estudiante o público en general.

VII DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTO	CÓDIGO
Procedimiento para elaborar procedimientos	PRO 4.2 CTRL 03
Norma ISO 9001:2000 Requisitos	N/A

VIII REGISTROS

NOMBRE	TIEMPO MINIMO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO
Formato de y sugerencias y quejas	1 año	Representante de la Dirección	FOR 8.2 RD 01
Bitácora buzón de sugerencias	1 año	Representante de la Dirección	FOR 8.2 RD 02
Formato para análisis y solución de problemas.	1 año	Representante de la Dirección	FOR 8.5 RD 01

IX CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO

Esta información es para uso exclusivo de la FEN la impresión fuera de los puntos de distribución autorizados, se considerará COPIA NO CONTROLADA