



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS			
RESPONSABLE : REPRESENTANTE DE LA DIRECCION			
REVISIÓN : 3 30/11/09	CÓDIGO : PRO 8.2 RD 01	REFERENCIA : NORMA ISO 9001	Página 1 de 3

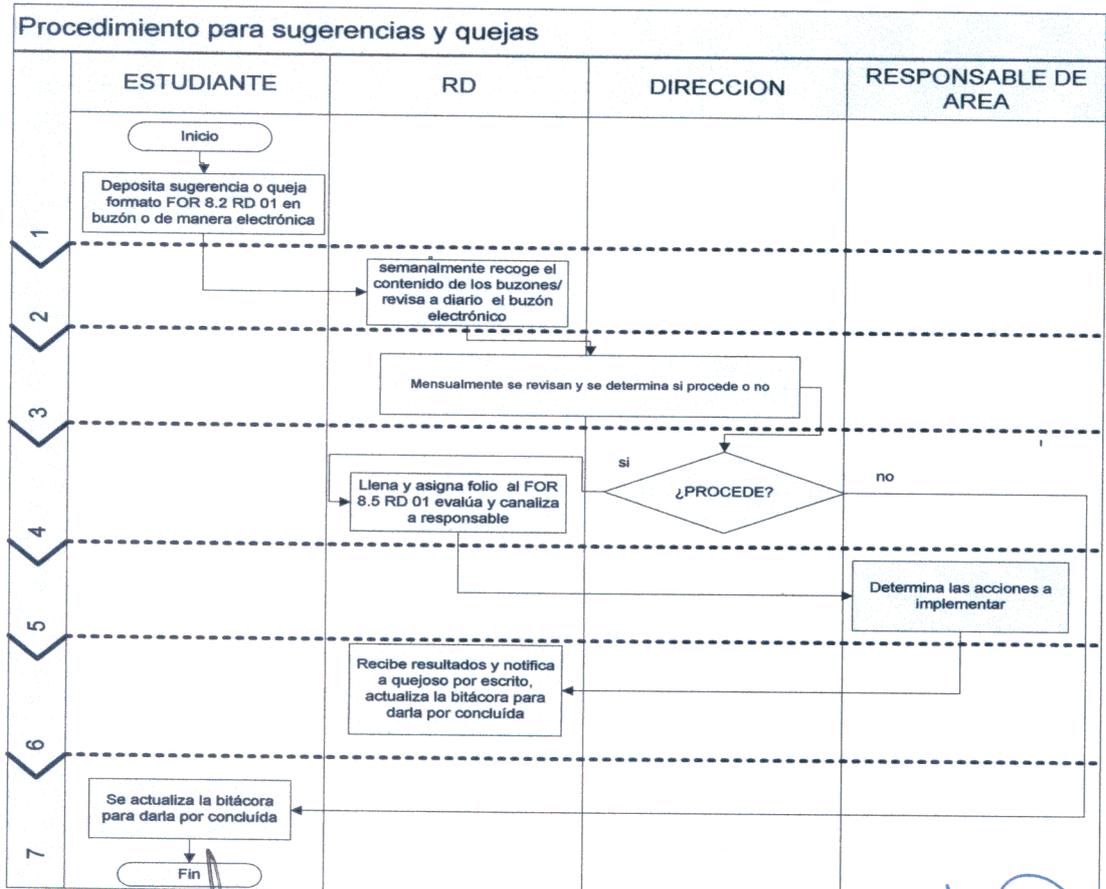
I OBJETIVO

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	30/11/09	30/11/09	30/11/09
Nombre y firma	Ing. J. Ramón Hernández A	Ing. J. Ramón Hernández A	M.E. Ma. Teresa Pérez Piñón



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS			
RESPONSABLE : REPRESENTANTE DE LA DIRECCION			
REVISIÓN : 3 30/11/09	CÓDIGO : PRO 8.2 RD 01	REFERENCIA : NORMA ISO 9001	Página 2 de 3

IV 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 Secretaría Administrativa mantener en funcionamiento al menos 2 buzones en las áreas más accesibles a los alumnos y el personal, así como uno electrónico de forma permanente en el sitio web de la FEN.
6. El período de espera entre la queja y/o sugerencia y la respuesta a la misma tendrá un máximo de 15 días hábiles una vez que se recibe la sugerencia o queja por el área responsable.

V DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Secuencia	Actividades
Estudiante	1	Emite una sugerencia o queja cuando consideren que sus requisitos no se están cumpliendo o en el caso de que contribuya a la mejora del servicio educativo, puede acceder al buzón de sugerencias y quejas por medio del formato FOR 8.2 RD 01 o por medio electrónico desde el sitio web de la FEN.
Representante de la dirección	2	Semanalmente recoge el contenido de los buzones y diariamente revisa el buzón electrónico, segregando las que no tienen información completa, la que tiene información completa se les asigna un folio y se asienta en la Bitácora de Sugerencias y quejas FOR 8.2 RD 02. Los formatos depositados en los buzones se fotocopiarán y los originales se archivarán.
Dirección/RD	3	Los formatos de sugerencia y quejas que tengan la información completa mensualmente se llevan a dirección donde se analizan y se determina si procede o no.
Representante de la dirección	4	La sugerencia o queja procede: Si: Llena y asigna folio al formato de Análisis y solución de problemas FOR 8.5 RD 01 documentando el hallazgo, y se envía al responsable de área correspondiente. No: se archiva y se documenta en la Bitácora de sugerencias y quejas FOR 8.5 RD 02 y termina.
Responsable de área	5	Recibe El formato Análisis y Solución de Problemas FOR 8.5 RD 01, y dependiendo de la naturaleza de estas determina las acciones a implementar aplicando el Procedimiento para Acciones Correctivas PRO 8.5 RD 01 o procedimiento para Acciones Preventivas FOR 8.5 RD 02.
Representante de la dirección	6	Una vez que el formato de Análisis y solución de problemas se cierra, se le envía por escrito a la persona que interpuso la sugerencia o queja un informe de resultados y se asienta el cierre en la Bitácora de sugerencias y quejas FOR 8.5 RD 02.



Universidad Autónoma de Chihuahua
FACULTAD DE ENFERMERÍA Y NUTRIOLOGÍA



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS			
RESPONSABLE : REPRESENTANTE DE LA DIRECCION			
REVISIÓN : 3 30/11/09	CÓDIGO : PRO 8.2 RD 01	REFERENCIA : NORMA ISO 9001	Página 3 de 3

Estudiante	7	Recibe los resultados por escrito acerca de la solución a su queja o atención a su sugerencia.
------------	---	--

VI GLOSARIO

Bitácora.- Carpeta que contiene copia de las quejas recibidas, así como su seguimiento.

VII DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTO	CÓDIGO
Norma ISO 9001 Requisitos	N/A

VIII REGISTROS

NOMBRE	TIEMPO MINIMO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO
Formato de sugerencias y quejas	1 año	Representante de la Dirección	FOR 8.2 RD 01
Bitácora buzón de sugerencias y quejas	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
Formato electrónico	1 año	Representante de la Dirección	N/A

IX CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO
15/06/09	01	Se agregó la referencia al buzón electrónico	PRO 8.2 RD 01
22/10/09	02	Se modifico la secuencia 8 en la Descripción del Procedimiento	PRO 8.2 RD 01
3/11/09	03	Se realizaron cambios sustanciales al procedimiento	PRO 8.2 RD 01