



PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

<u>Código:</u> PRO 8.2. RD 01	<u>Rev.</u> 4	<u>Fecha:</u> 12/11/2010	<u>Pág.</u> 1/3
<u>Elabora:</u> Representante de la Direccion	<u>Autoriza:</u> Directora		
		Firma	

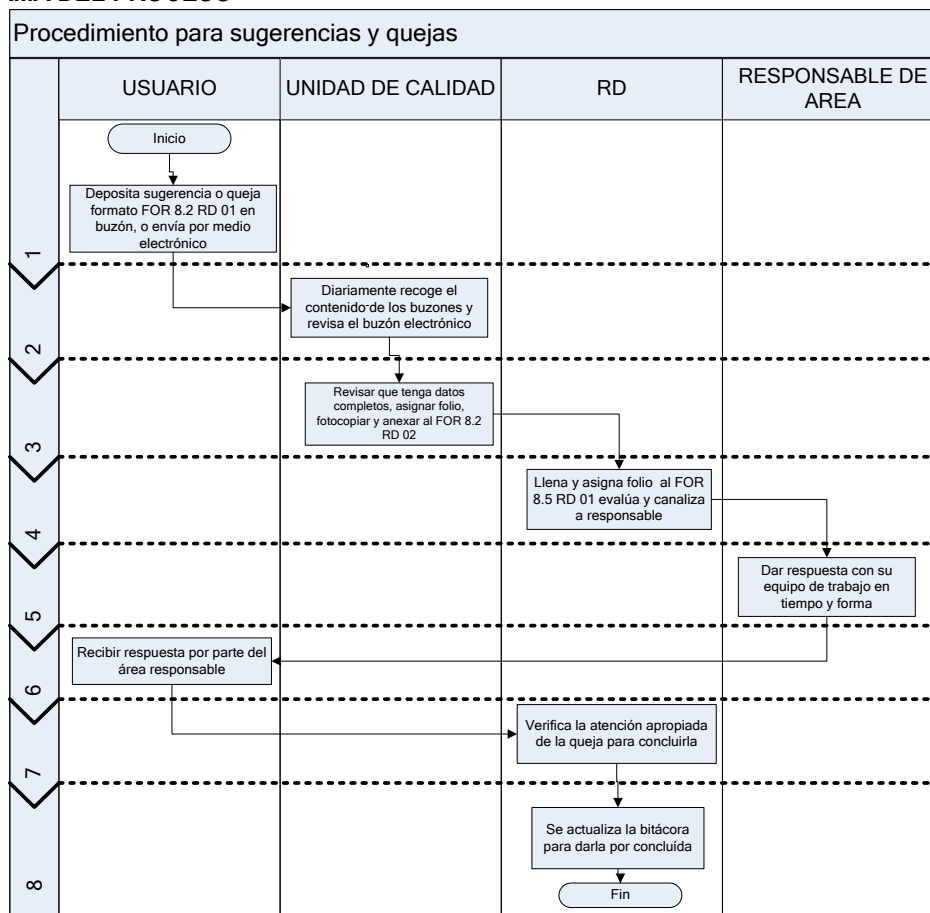
I OBJETIVO

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





PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

Código: PRO 8.2. RD 01	Rev. 4	Fecha: 12/11/2010	Pág. 2/3
Elabora: Representante de la Direccion	Autoriza: _____ Firma Directora		

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.

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 o por medio electrónico desde el sitio web de la FEN.
Unidad de Calidad	2	Diariamente recoge el contenido de los buzones y revisa el buzón electrónico para segregar los que no tienen información completa, para ser tomados en cuenta, pero no para entrar en este procedimiento.
Unidad de Calidad	3	Los formatos depositados en los buzones se fotocopiarán y los originales se archivarán. Los que hayan llegado por medio electrónico, se imprimen y se guarda una copia electrónica. A cada uno se le asignará número de folio 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.



PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

<u>Código:</u> PRO 8.2. RD 01	<u>Rev.</u> 4	<u>Fecha:</u> 12/11/2010	<u>Pág.</u> 3/3
<u>Elabora:</u> Representante de la Dirección	<u>Autoriza:</u> Directora	<u>Firma</u>	

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 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	1	Se agregó la referencia al buzón electrónico	PRO 8.2 RD 01
22/10/09	2	Se modifico la secuencia 8 en la Descripción del Procedimiento	PRO 8.2 RD 01
22/09/2010	3	Se corrigió el recuadro de Referencia a la Norma ISO 9001:2008 según Auditoría Interna de junio 2010	PRO 8.2. RD 01
12/11/2010	4	Se corrigió el recuadro de firmas por mejora visual	PRO 8.2. RD 01