

Código: PRO 8.2.1 RD 01	Rev. 5	Fecha: : 22/02/2011	Pág. 1/4
Elabora: <b>Representante de la Dirección</b>	Autoriza: Directora		Firma

## PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

### 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 Responsabilidad

El RD es responsable de recopilar las sugerencias y quejas de los buzones, capturarlas y turnarlas al área correspondiente.

### IV Política 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 10 buzones en las áreas más accesibles a los alumnos y el personal.

### V. Definiciones y Terminología

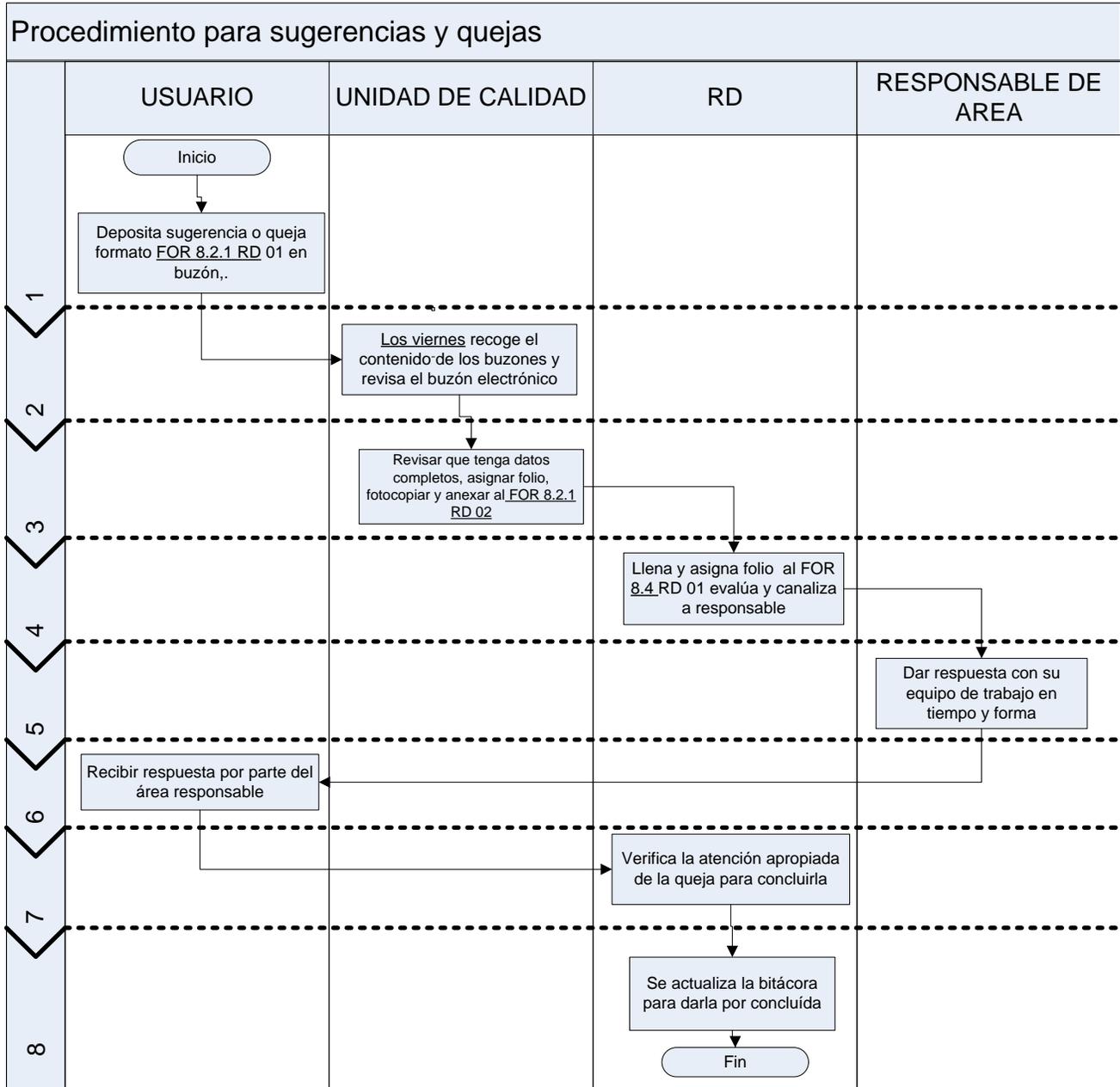
**Bitácora.**- Carpeta que contiene copia de las quejas recibidas, así como su seguimiento.

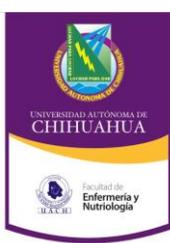
**Usuario.**-Persona que haga uso de los servicios y/o instalaciones de la FEN, empleado, docente, estudiante o público en general.

**Buzón de Sugerencias** Caja donde el cliente deposita su comentario.

## PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

### VI. Diagrama del Proceso





Código: PRO 8.2.1 RD 01	Rev. 5	Fecha: : 22/02/2011	Pág. 3/4
Elabora: <b>Representante de la Dirección</b>	Autoriza: Directora		Firma

## PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

### VII. Descripción del procedimiento

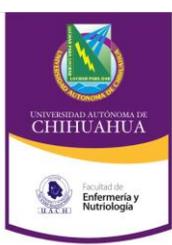
RESPONSABLE	SECUENCIA	ACTIVIDADES
Usuario	1	Cualquier persona que haga uso de los servicios y/o instalaciones de la FEN puede acceder al buzón de sugerencias y quejas, por medio del formato <u>FOR 8.2.1 RD 01</u> Formato de Sugerencias y Quejas o por medio electrónico desde el sitio web de la FEN.
Unidad de Calidad	2	<u>Los viernes</u> recoge el contenido de los buzones y revisa el buzón electrónico para segregarse 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 <u>FOR 8.2.1 RD 02</u> .
RD	4	Se llena la parte 1 al 3 del formato para Análisis y Solución de Problemas <u>FOR 8.4 RD 01</u> 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 <u>FOR 8.4 RD 01</u> 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. Cierre de formato y archivar evidencia.
RD	8	Actualiza la Bitácora del Buzón de Sugerencias <u>FOR 8.2.1 RD 02</u> y la da por concluida.

### VIII. Normatividad

DOCUMENTO	CODIGO
<u>ISO 9001:2008 Sistema de gestión de la calidad : Requisitos</u>	<u>DOC. EXT</u>
<u>ISO 9000:2005 Sistema de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario</u>	<u>DOC. EXT</u>
<u>Manual de la Calidad</u>	<u>MC 4.2.2. DFEN</u>

### IX Procedimientos relacionados

DOCUMENTO	CÓDIGO
<u>PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS</u>	<u>PRO 4.2.3 CD 01</u>
<u>PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS</u>	<u>PRO 4.2.3 CD 02</u>
<u>PRO PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE</u>	<u>PRO 8.2.1 RD 02</u>
<u>PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREV Y MEJORAS</u>	<u>PRO 8.5 RD 02</u>
<u>PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS</u>	<u>PRO 8.5 RD 01</u>



Código: PRO 8.2.1 RD 01	Rev. 5	Fecha: : 22/02/2011	Pág. 4/4
Elabora: <b>Representante de la Dirección</b>	Autoriza: Directora		Firma

## PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

### X. Control de los Registros

<b>NOMBRE</b>	<b>CODIGO</b>	<b><u>TIEMPO DE RETENCIÓN</u></b>	<b><u>RETENIDO POR:</u></b>	<b><u>DISPOSICIÓN FINAL</u></b>
FORMATO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS	<u>FOR 8.2.1. RD 01</u>	1 año	Representante de la Dirección	<u>TRITURAR</u>
BITACORA DE SUGERENCIAS Y QUEJAS	<u>FOR 8.2.1 RD 02</u>	1 año	Representante de la Dirección	<u>TRITURAR</u>
ANALISIS Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	<u>FOR 8.4 RD 01</u>	1 año	Representante de la Dirección	<u>TRITURAR</u>

### XI Control de Cambios

<b>FECHA</b>	<b>REVISIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
15/06/09	1	Se agregó la referencia al buzón electrónico
22/10/09	2	Se modifico la secuencia 8 en la Descripción del Procedimiento
22/09/2010	3	Se corrigió el recuadro de Referencia a la Norma ISO 9001:2008 según Auditoría Interna de junio 2010
12/11/2010	4	Se corrigió el recuadro de firmas por mejora visual
2/02/2011	5	Se modifico el formato del procedimiento, logo, códigos y se agregó normatividad