

# Universidad Autónoma de Chihuahua

## Facultad de Enfermería y Nutriología

### Unidad de Calidad

|                                                  |                                 |                        |             |
|--------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------|-------------|
| Código:<br>PRO 8.2.1 RD 01                       | Rev.<br>6                       | Fecha: :<br>17/01/2012 | Pág.<br>1/4 |
| Elabora:<br><b>Representante de la Dirección</b> | Autoriza:<br>Directora<br>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

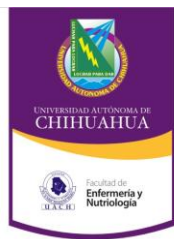
1. Sólo aquellos formatos que contengan toda la información solicitada se les dará seguimiento completo, aquellos a los que les falte información, serán tomados en cuenta, pero no serán sometidos a este procedimiento.
2. Las acciones que se lleven a cabo para dar contestación a la queja son obligación 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.



# Universidad Autónoma de Chihuahua

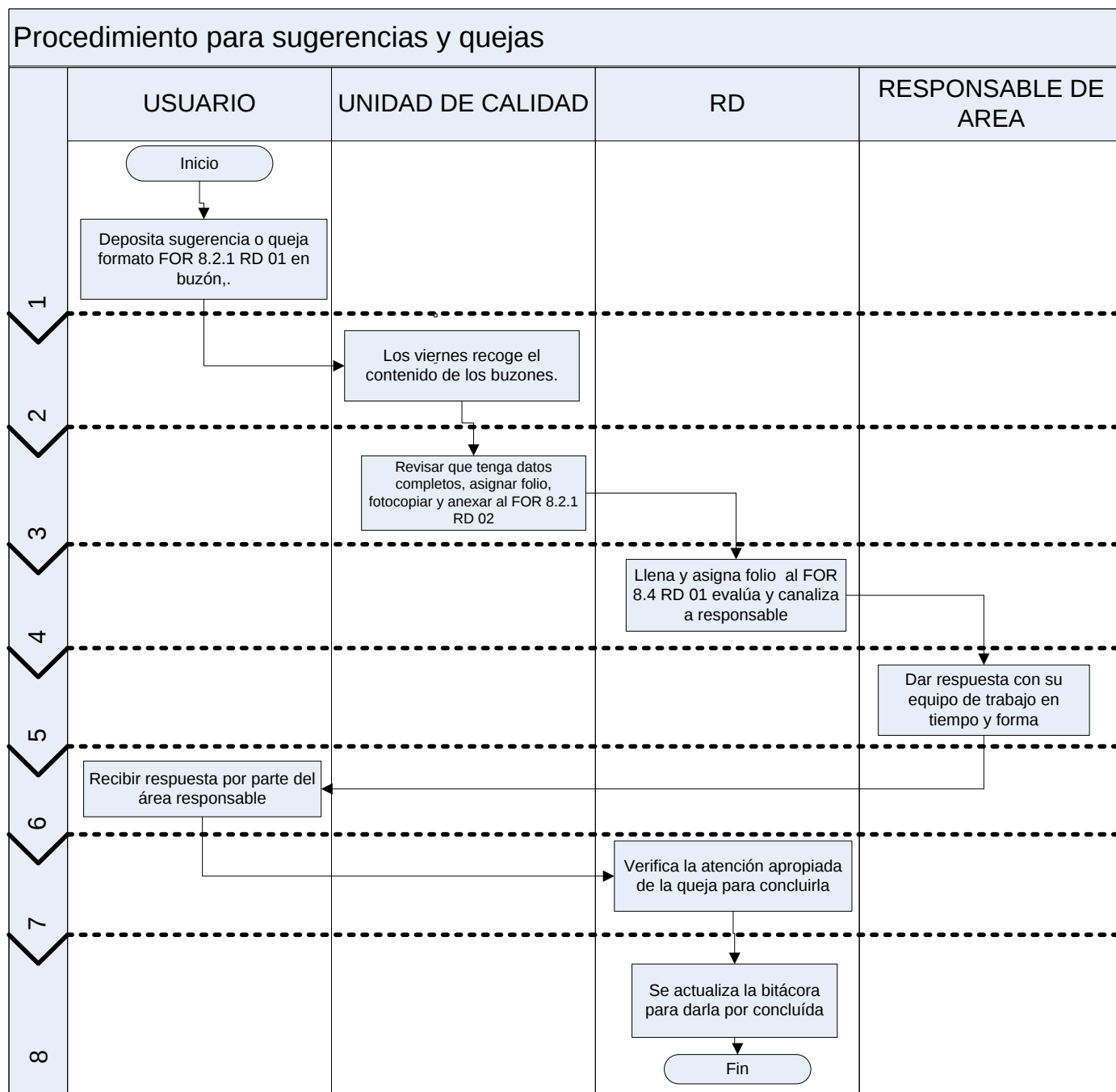
## Facultad de Enfermería y Nutriología

### Unidad de Calidad

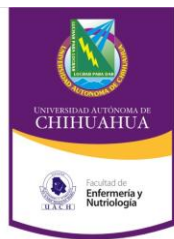
|                                                  |                        |                        |             |
|--------------------------------------------------|------------------------|------------------------|-------------|
| Código:<br>PRO 8.2.1 RD 01                       | Rev.<br>6              | Fecha: :<br>17/01/2012 | Pág.<br>2/4 |
| Elabora:<br><b>Representante de la Dirección</b> | Autoriza:<br>Directora | Firma                  |             |

## PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

### VI. Diagrama del Proceso



### VII. Descripción del procedimiento



# Universidad Autónoma de Chihuahua

## Facultad de Enfermería y Nutriología

### Unidad de Calidad

|                                                  |                        |                        |             |
|--------------------------------------------------|------------------------|------------------------|-------------|
| Código:<br>PRO 8.2.1 RD 01                       | Rev.<br>6              | Fecha: :<br>17/01/2012 | Pág.<br>3/4 |
| Elabora:<br><b>Representante de la Dirección</b> | Autoriza:<br>Directora | Firma                  |             |

## PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

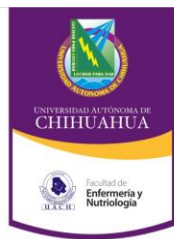
| RESPONSABLE       | SECUENCIA | ACTIVIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 8.2.1 RD 01 Formato de Sugerencias y Quejas.                                                                                                       |
| Unidad de Calidad | 2         | Los viernes 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.<br>A cada uno se le asignará número de folio y se registran en la Bitácora del Buzón de Sugerencias FOR 8.2.1 RD 02. |
| RD                | 4         | Se llena la parte 1 al 3 del formato para Análisis y Solución de Problemas FOR 8.4 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 8.4 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. Cierre de formato y archivar evidencia.                                                                                                                                |
| RD                | 8         | Actualiza la Bitácora del Buzón de Sugerencias FOR 8.2.1 RD 02 y la da por concluida.                                                                                                                                                                                                                    |

### VIII. Normatividad

| DOCUMENTO                                                                                                                                                                                                                                                           | CODIGO           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <u>Norma ISO 9001:2008 Sistema de gestión de la calidad : Requisitos</u>                                                                                                                                                                                            | DOC. EXT         |
| <u>Norma ISO 9000:2005 Sistema de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario</u>                                                                                                                                                                                | DOC. EXT         |
| <u>Reglamento Interno de la Facultad de Enfermería y Nutriología.</u>                                                                                                                                                                                               | DOC 5.5 PLA 01   |
| <u>Ley Orgánica UACH <a href="http://transparencia.uach.mx/ordenamiento/louach.pdf">http://transparencia.uach.mx/ordenamiento/louach.pdf</a></u>                                                                                                                    | DOC EXT          |
| <u>Reglamento General Académico</u><br><u><a href="http://www.uach.mx/academica_y_escolar/direccion_academica/2008/06/09/reglamento_general_academico/">http://www.uach.mx/academica_y_escolar/direccion_academica/2008/06/09/reglamento_general_academico/</a></u> | DOC, EXT         |
| <u>Reglamento Interno de la Facultad de Enfermería y Nutriología.</u>                                                                                                                                                                                               | DOC 5.5 PLA 01   |
| <u>Reglamento del Laboratorios de la Facultad de Enfermería y Nutriología</u>                                                                                                                                                                                       | DOC 7.5.1 PLA 01 |
| <u>Manual de la Calidad</u>                                                                                                                                                                                                                                         | MAN 4.2.2. DFEN  |

### IX Procedimientos relacionados

| DOCUMENTO                                | CÓDIGO                 |
|------------------------------------------|------------------------|
| PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS | PRO 4.2.3 CD 01        |
| PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS       | <u>PRO 4.2.4 CD 01</u> |



# Universidad Autónoma de Chihuahua

## Facultad de Enfermería y Nutriología

### Unidad de Calidad

|                                                  |                                 |                        |             |
|--------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------|-------------|
| Código:<br>PRO 8.2.1 RD 01                       | Rev.<br>6                       | Fecha: :<br>17/01/2012 | Pág.<br>4/4 |
| Elabora:<br><b>Representante de la Dirección</b> | Autoriza:<br>Directora<br>Firma |                        |             |

## PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

|                                            |                 |
|--------------------------------------------|-----------------|
| PRO PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE | PRO 8.2.1 RD 02 |
| PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREV Y MEJORAS | PRO 8.5 RD 02   |
| PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS         | PRO 8.5 RD 01   |

### X. Control de los Registros

| NOMBRE                           | CODIGO           | TIEMPO DE RETENCIÓN  | RETENIDO POR:                 | DISPOSICIÓN FINAL |
|----------------------------------|------------------|----------------------|-------------------------------|-------------------|
| FORMATO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS  | FOR 8.2.1. RD 01 | <u>Más de 5 años</u> | Representante de la Dirección | TRITURAR          |
| BITACORA DE SUGERENCIAS Y QUEJAS | FOR 8.2.1 RD 02  | <u>Más de 5 años</u> | Representante de la Dirección | TRITURAR          |
| ANALISIS Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS | FOR 8.4 RD 01    | <u>Más de 5 años</u> | Representante de la Dirección | TRITURAR          |

### XI Control de Cambios

| FECHA      | REVISIÓN | DESCRIPCIÓN                                                                                                    |
|------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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                               |
| 17/02/2012 | 6        | Se atendieron hallazgos AI 11, se agregó encabezado, actualiza normatividad se modifico el tiempo de retención |