

Universidad Autónoma de Chihuahua

Facultad de Enfermería y Nutriología

Unidad de Calidad

Código: PRO 8.2.1 RD 01	Rev. 6	Fecha: : 17/01/2012	Pág. 1/4
Elabora: Representante de la Dirección	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

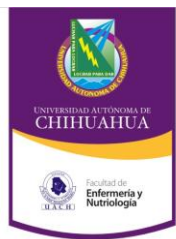
1. Sólo aquellos formatos que contengan toda la información solicitada se les dará seguimiento completo, aquellos a los que les falte información, serán tomados en cuenta, pero no serán sometidos a este procedimiento.
2. Las acciones que se lleven a cabo para dar contestación a la queja son obligación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



Universidad Autónoma de Chihuahua

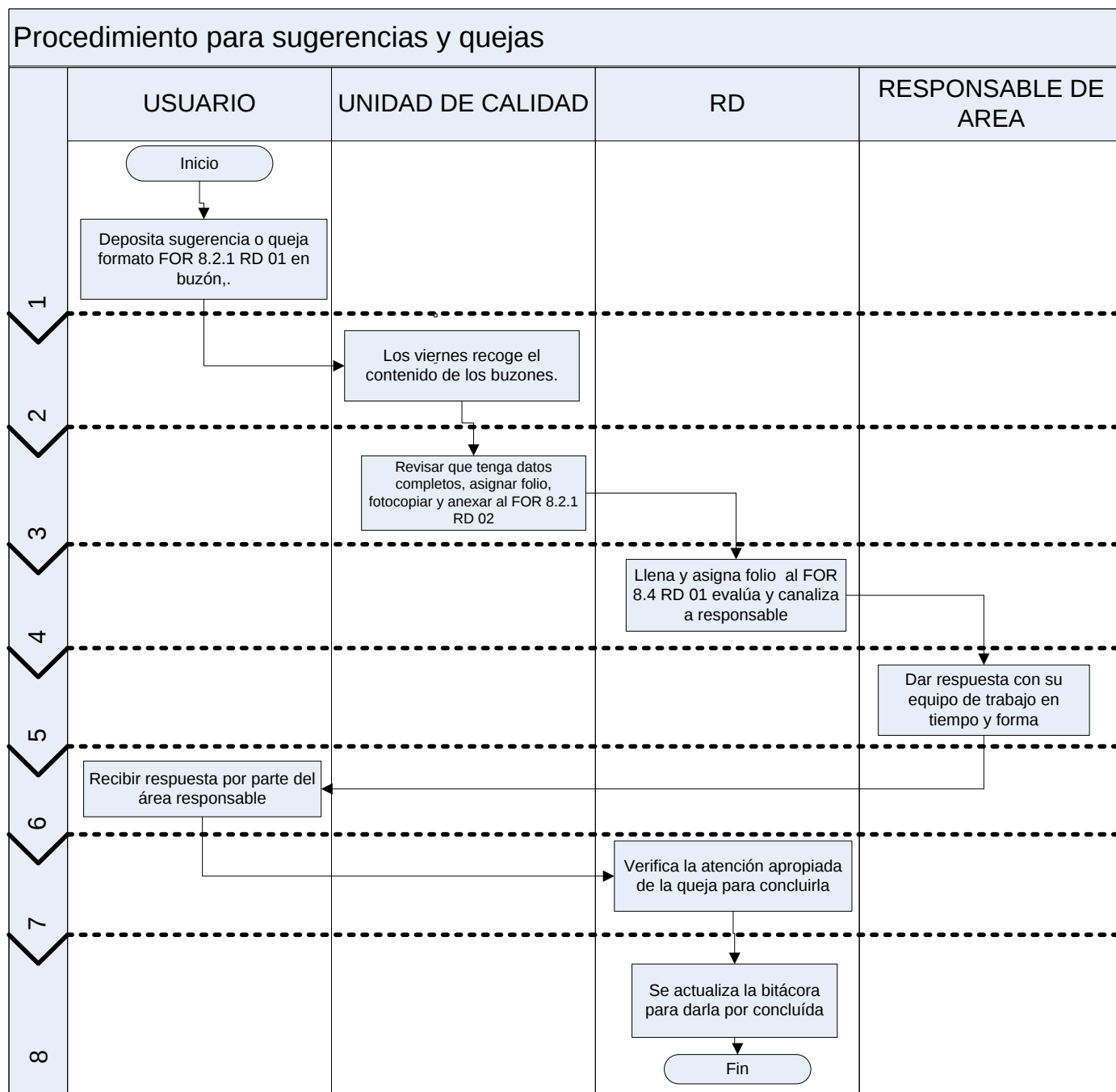
Facultad de Enfermería y Nutriología

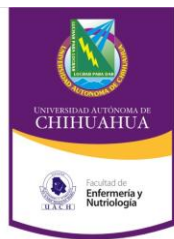
Unidad de Calidad

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

PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

VI. Diagrama del Proceso





Universidad Autónoma de Chihuahua

Facultad de Enfermería y Nutriología

Unidad de Calidad

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

PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

VII. Descripción del procedimiento

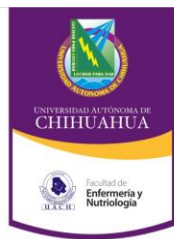
RESPONSABLE	SECUENCIA	ACTIVIDADES
Usuario	1	Cualquier persona que haga uso de los servicios y/o instalaciones de la FEN puede acceder al buzón de sugerencias y quejas, por medio del formato FOR 8.2.1 RD 01 Formato de Sugerencias y Quejas.
Unidad de Calidad	2	Los viernes recoge el contenido de los buzones y revisa el buzón electrónico para 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 8.2.1 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
Norma ISO 9001:2008 Sistema de gestión de la calidad : Requisitos	DOC. EXT
Norma ISO 9000:2005 Sistema de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario	DOC. EXT
Manual de la Calidad	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>
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



Universidad Autónoma de Chihuahua

Facultad de Enfermería y Nutriología

Unidad de Calidad

Código: PRO 8.2.1 RD 01	Rev. 6	Fecha: : 17/01/2012	Pág. 4/4
Elabora: Representante de la Dirección	Autoriza: Directora	Firma	

PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

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, corrigió normatividad se modifico el tiempo de retención