



Procedimiento para la atención de quejas, apelaciones, sugerencias y felicitaciones

I. Propósito

Establecer la metodología para la gestión y revisión de las quejas, apelaciones, sugerencias y felicitaciones de la comunidad educativa de la Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de Sinaloa (FMUAS). Las quejas, apelaciones, sugerencias y felicitaciones se efectuarán de manera formalizada a través del buzón de la página web de la facultad y tendrán como finalidad la mejora continua, así como incrementar la satisfacción de estudiantes, docentes, personal administrativo, de apoyo y público en general.

II. Alcance

El alcance de este procedimiento incluye todas las cuestiones (quejas, apelaciones, sugerencias, apelaciones y/o felicitaciones) recibidas a través del buzón de la página web de la facultad, así como las canalizadas a través de las diferentes coordinaciones y departamentos.

Podrá utilizar este procedimiento cualquier usuario de la FMUAS, ya sea miembro o no de la comunidad educativa. Este proceso se ajusta a la normativa en materia de protección de datos.

III. Términos y definiciones

- Queja: expresión de la insatisfacción realizada a una organización, relativa a un servicio o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde implícita o explícitamente se espera una respuesta o resolución.
- Apelación: Petición formal de cualquier persona u organización, estudiante o parte interesada para revocar, total o parcialmente, una decisión tomada por

una UA, relacionada con la provisión de productos y del servicio educativo, para la cual se espera una respuesta.

- Sugerencia: toda aquella propuesta que tenga por finalidad promover la mejora de la calidad mediante la aportación de ideas o iniciativas para mejorar el funcionamiento de la organización.
- Felicitación: todo aquel reconocimiento expreso realizado por un usuario con referencia al buen funcionamiento y el trato o atención recibida.
- Usuario: cualquier persona relacionada con la Facultad de Medicina a través de cualquiera de sus servicios, académicos y de gestión, sea o no miembro de la comunidad educativa.
- Solicitante: Es la persona o grupo de personas, que pueden ser estudiantes, beneficiarios y otras partes interesadas pertinentes, quienes presentan una queja, apelación, sugerencia y/o felicitación a través del presente procedimiento.
- Confidencialidad: Es la garantía de que la información personal o información relacionada con la queja o apelación proporcionada por cualquier parte interesada, será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de la persona que interponga la queja o apelación.
- Buzón: canal de comunicación a través del cual el usuario expresa sus quejas, sugerencias y felicitaciones.

IV. Responsabilidad y autoridad

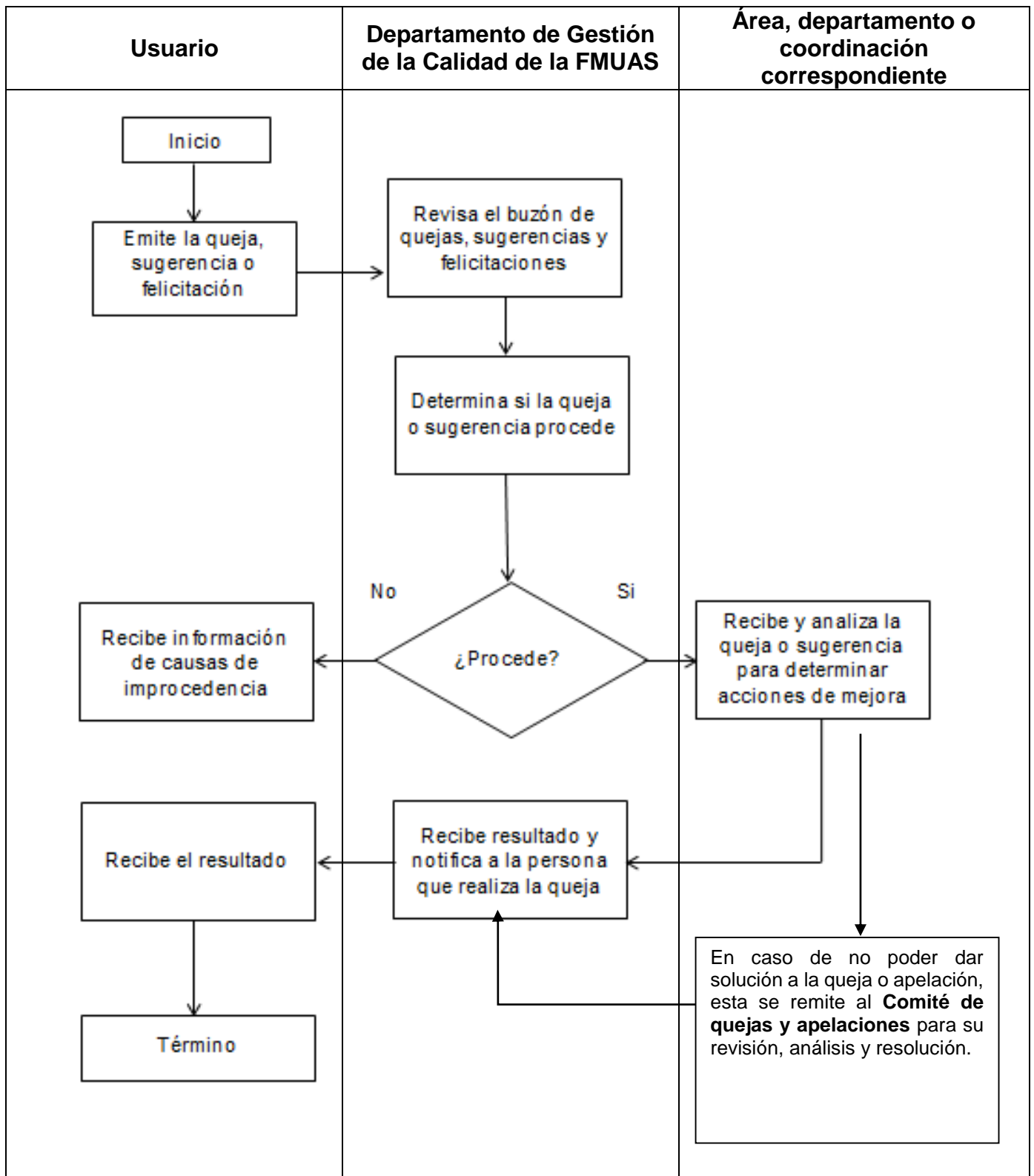
El departamento de Gestión de la Calidad será el responsable de la coordinación y seguimiento del buzón de quejas, apelaciones, sugerencias y felicitaciones. Este departamento ejercerá sólo la función de enlace y de control de la información pero no de resolución de la queja o implantación de la sugerencia, salvo que sea referida a su propia actividad o se pueda resolver de forma inmediata.

Las quejas, apelaciones, sugerencias y felicitaciones serán remitidas al área correspondiente para su atención y oportuno seguimiento y/o resolución. En caso de que no haya resolución por parte del departamento o coordinación correspondiente, el tratamiento se remitirá al Comité de quejas y apelaciones de la FMUAS para su

revisión y análisis, así como resolución definitiva.

Se establece como tiempo para la respuesta siete (7) días hábiles a partir de la recepción de la queja o sugerencia, con un período de tres (3) días hábiles para prórroga en la respuesta.

V. Diagrama del proceso



VI. Descripción del procedimiento

1. El usuario emite la queja, apelación, sugerencia o felicitación: emite su queja, apelación o sugerencia cuando considere que sus derechos no se están cumpliendo o en el caso de que su opinión contribuya al proceso de mejora del servicio educativo.
2. El responsable del departamento de Gestión de la Calidad revisa el buzón de quejas, apelaciones, sugerencias y felicitaciones a través de la página web de la Facultad de Medicina, posteriormente levanta un acta anotando fecha y número de registros encontrados en el buzón.
3. El responsable del departamento de Gestión de la Calidad analiza la queja, apelación o sugerencia y determina de acuerdo con la normativa de la institución si esta procede o no.
4. Si la queja, apelación o sugerencia procede, el responsable del departamento de Gestión de la Calidad envía al área, departamento o coordinación correspondiente para su atención y seguimiento. Si la queja, apelación o sugerencia no procede, informa a la persona que realiza la queja la causa por la que no procede, en caso que se hayan proporcionado los datos necesarios.
5. El usuario recibe la información de causas de improcedencia. Se recibe la respuesta por escrito acerca de las causas por las que la queja o sugerencia no procedió a través de correo electrónico y/o teléfono en caso de haberlos proporcionado y el proceso termina.
6. El área, departamento o coordinación correspondiente recibe las quejas y apelaciones que son de su competencia y de acuerdo a la naturaleza de las mismas determina las acciones a implementar. Una vez analizada la queja o sugerencia informa al responsable del departamento de Gestión de la Calidad las acciones que se determinaron para dar solución o atender la queja o sugerencia.
7. El responsable del departamento de Gestión de la Calidad recibe el informe de resultados de atención de la queja, apelación o sugerencia y notifica por escrito a la persona que realiza la queja o sugerencia a través correo electrónico,

mensaje de texto o por el medio de contacto que el usuario haya proporcionado.

8. El usuario recibe resultados por escrito a través de correo electrónico, mensaje de texto o por el medio de contacto que haya proporcionado. Una vez realizado este paso el proceso termina.

Nota: El único que conoce la identidad de quien emite la queja, apelación o sugerencia es el encargado del Departamento de Gestión de la Calidad por lo cual es la persona responsable de dar respuesta. Se establece un plazo de siete (7) días hábiles para dar respuesta sobre la atención y seguimiento de la queja al interesado.

VI. Anexos

- Formato para realizar una queja, apelación, sugerencia y/o felicitación.



ANEXO 1

Formato para realizar una queja, apelación, sugerencia y/o felicitación

Con la finalidad de prestar un mejor servicio, la Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de Sinaloa pone a tu disposición el buzón de quejas, apelaciones, sugerencias y/o felicitaciones.

Bajo cualquier circunstancia se mantendrá en todo momento la privacidad y protección de los datos personales proporcionados. Toda queja, sugerencia o felicitación será valorada como una aportación para la mejora de la calidad de nuestra organización institucional.

Nota: los datos marcados con (*) deben llenarse de forma obligatoria.

1. Se trata de: *

Seleccione una opción:

- Queja
- Apelación
- Sugerencia
- Felicitación

2. Área, departamento o coordinación a la que va dirigido: *

Seleccione una opción:

- Dirección
- Subdirección
- Secretaría Académica
- Secretaría Administrativa
- Coordinación de Ciencias Básicas
- Coordinación de Ciencias Sociales
- Coordinación de Campos Clínicos
- Coordinación de Educación Médica Continua
- Coordinación de Planeación Educativa
- Departamento de Evaluación Educativa
- Departamento de Gestión de la Calidad
- Coordinación de Control Escolar

- Coordinación de Internado
- Coordinación de Servicio Social
- Coordinación de Vinculación, Extensión y Comunicación Social
- Departamento de Tutorías
- Departamento de Titulación
- Coordinación de Posgrado
- Coordinación de Investigación
- Coordinación de la Maestría en Docencia en Ciencias de la Salud
- Coordinación del Doctorado en Biomedicina Molecular
- Coordinación de la Maestría en Biomedicina Molecular
- Coordinación de Bibliohemeroteca
- Coordinación de Informática y Centro de Cómputo
- Departamento de Contabilidad
- Coordinación del Centro de Simulación Clínica
- Coordinación del Centro de Investigación Aplicada a la Salud Pública
- Departamento de Servicios Generales
- Intendencia

3. Descripción de la queja, apelación, sugerencia y/o felicitación: *

4. Medio por el que desea respuesta:

Seleccione una opción

- No desea respuesta
- Por email (correo electrónico)
- Teléfono
- A través de la página web de la facultad (chat)

5. Correo electrónico (solo si desea respuesta por este medio):

6. Teléfono (solo si desea respuesta por este medio):

7. Nombre:

8. Quien emite la queja, apelación, sugerencia y/o felicitación se trata de: *

Seleccione una opción:

- Alumno
- Docente
- Padre de familia o tutor