



## PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS

### CONTENIDO

1. Propósito .....	2
2. Alcance .....	2
3. Responsabilidad y autoridad .....	2
4. Normatividad aplicable .....	2
5. Políticas .....	3
6. Diagrama de bloque del procedimiento .....	4
7. Glosario.....	7
8. Anexos.....	7



### 1. Propósito

Atender las quejas e inconformidades que presente la comunidad universitaria relacionadas con las actividades que se llevan a cabo en la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia.

### 2. Alcance

El siguiente procedimiento aplica a todas las áreas que conforman la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia.

### 3. Responsabilidad y autoridad

Responsable	Responsabilidad	Autoridad
Usuario	• Redactar la queja y dar seguimiento a las actividades para su solución.	N/A
Coordinador de Comunicación y Calidad	• Dar seguimiento oportuno a la realización de las actividades y fechas compromiso de solución de la queja.	Regresar una queja mal redactada.
Responsables de las Áreas	• Llevar a cabo todas las actividades en las fechas programadas para la solución de las quejas.	N/A

### 4. Normatividad aplicable

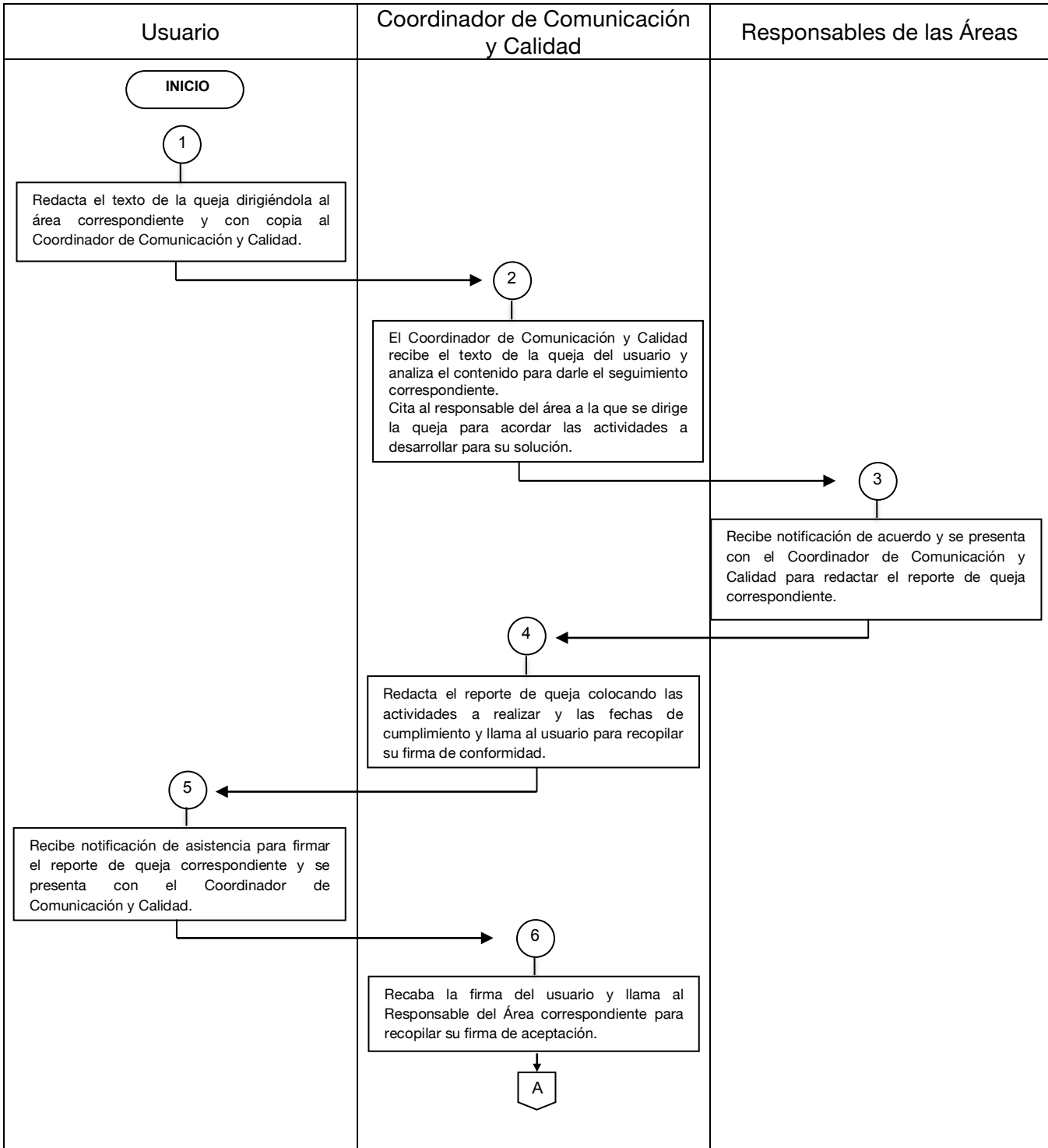
- Manual de Organización de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia.
- Reglamento interno de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia.

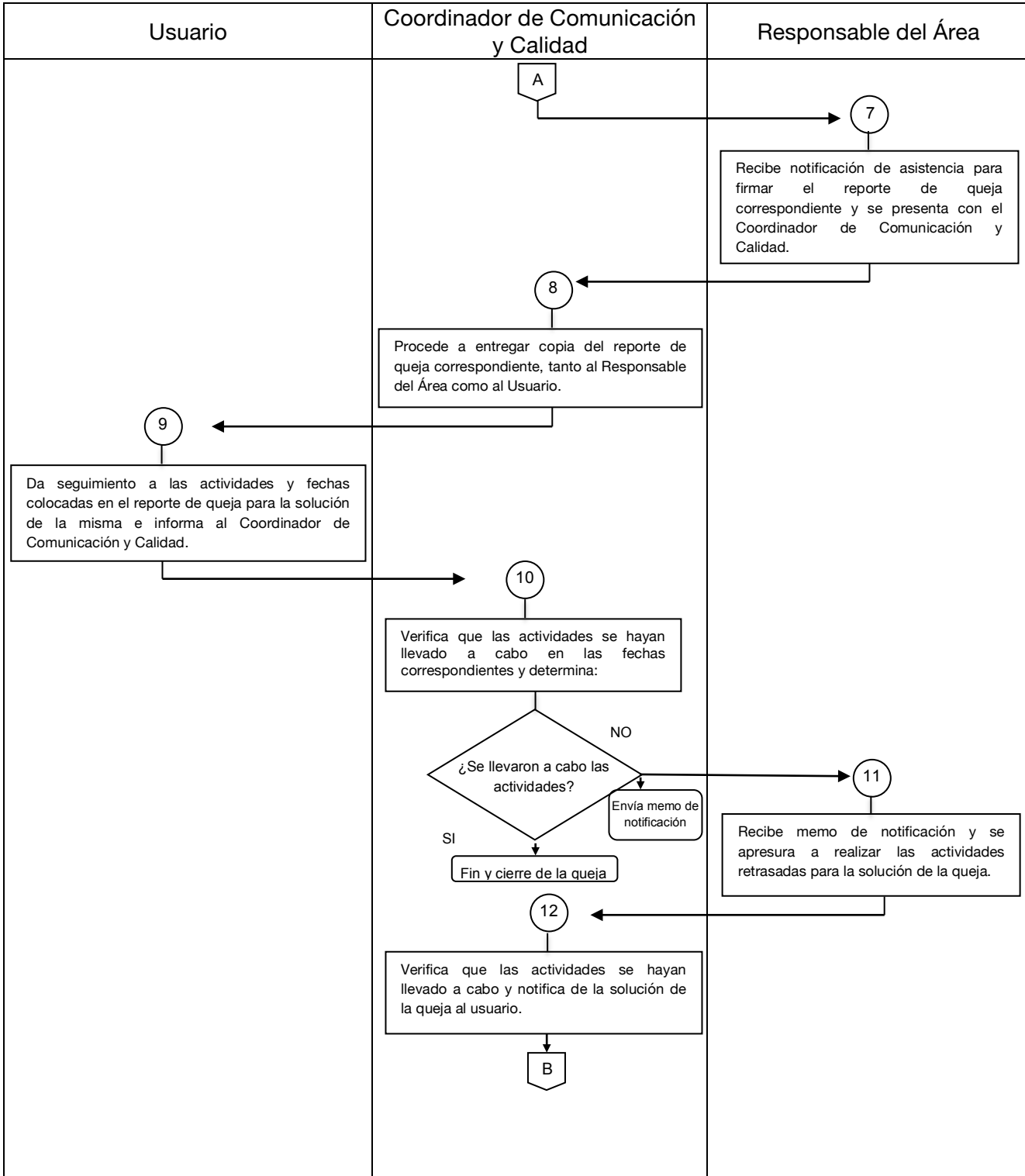
### 5. Políticas

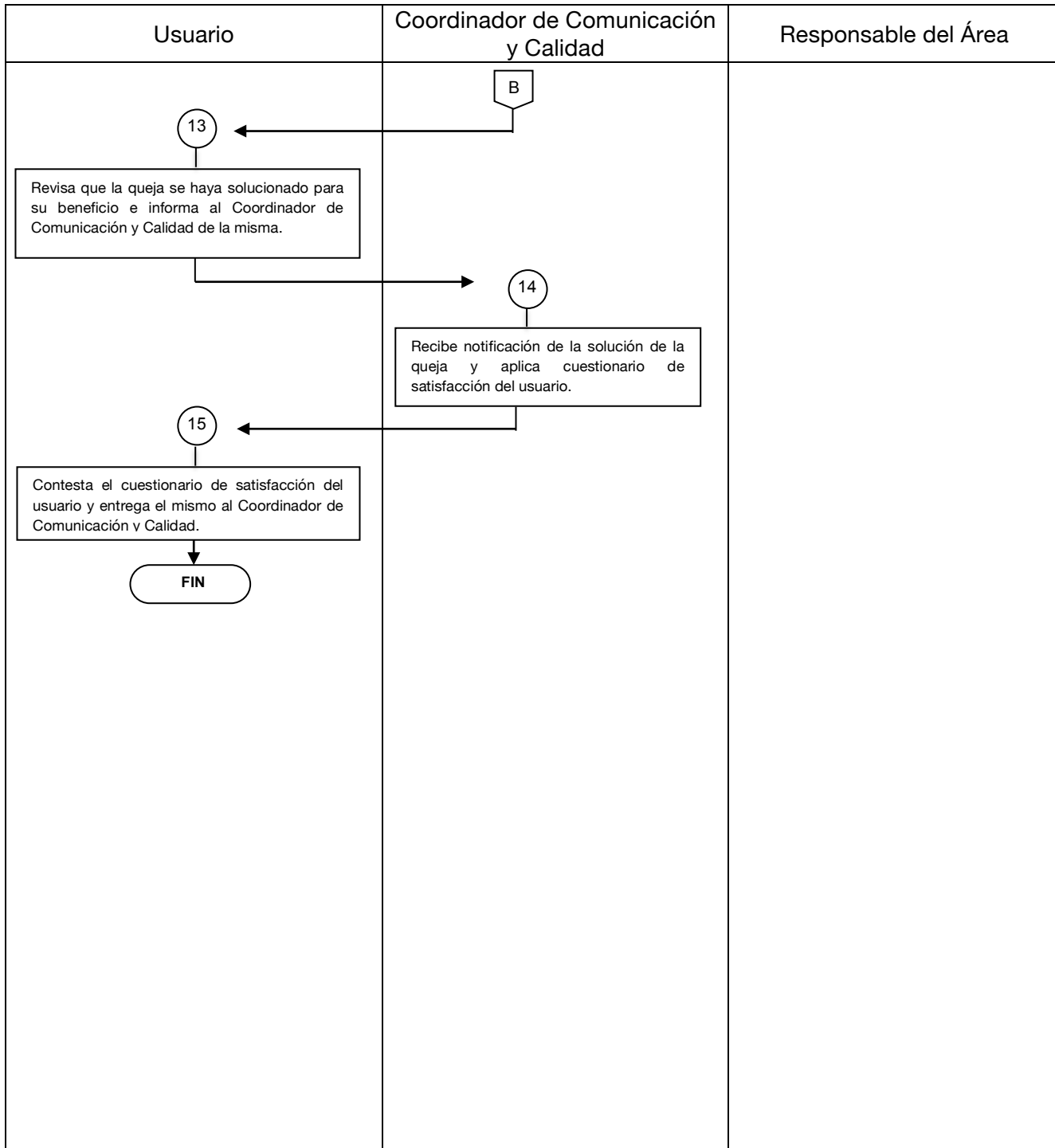
1. Las quejas se recibirán a través del buzón del sitio web, correo electrónico y redes sociales de la facultad.
2. El texto de la queja deberá ser redactado en el sistema de contacto del sitio web de la Facultad.
3. No se aceptarán reportes de quejas que no contengan todos los datos solicitados del usuario.
4. El Coordinador de Comunicación y Calidad será el encargado de dar seguimiento a la realización de las actividades para la solución de las quejas.
5. Los responsables de las áreas se comprometerán a cumplir con las actividades y fechas colocadas en el reporte de queja.
6. El usuario deberá notificar de inmediato al Coordinador de Comunicación y Calidad del cumplimiento o no cumplimiento de las actividades programadas en el reporte de queja.
7. No tendrán validez las quejas que no estén firmadas por el usuario.



### 6. Diagrama de bloque









## **7. Glosario**

**Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

## **8. Anexos**

- Reporte de Queja