

	GUÍA	Versión:	01
	GUI-FCV-003	Fecha:	20/10/2025
	PROCESO O PROCEDIMIENTO AL QUE PERTENECE:	NN	
	GUÍA DE ATENCIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS DE LA CARRERA DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	APROBADO POR:	
		ANA JESENIA TIRAPE BAJAÑA, Ph.D.	
DECANA DE LA FCV (s)			
OBJETIVO	Establecer una guía para la recepción, análisis y gestión de las sugerencias y quejas (SQ) en la Carrera de Nutrición y Dietética de la Facultad de Ciencias de la Vida (FCV), garantizando la confidencialidad de las solicitudes y custodia documental.		
ALCANCE	Aplica a todos los profesores y estudiantes que requieran presentar una sugerencia o queja relacionada con los procesos académicos y administrativos de la Carrera de Nutrición y Dietética de la Facultad de Ciencias de la Vida (FCV).		

1. DEFINICIONES

- **FCV:** Facultad de Ciencias de la Vida.
- **Sugerencia (S):** Propuesta constructiva orientada a mejorar procesos, servicios o instalaciones.
- **Queja (Q):** Expresión de descontento o insatisfacción de los procesos académicos de la carrera, sin requerir respuesta formal o acción correctiva.
- **SQ:** Sugerencias y quejas.
- **Handbook:** Manual del estudiante de la carrera, que recopila las normas, directrices, políticas y procedimientos de la universidad.

2. POLÍTICA

- 2.1. Los profesores y estudiantes de la Carrera de Nutrición y Dietética podrán presentar sugerencias y quejas (SQ) de manera libre y voluntaria utilizando el formulario: <https://forms.office.com/r/dhXwkFE6Cy>, el cual se encontrará disponible en la página web y handbook de Nutrición y Dietética.
- 2.2. Los formularios y evidencias relacionados con las SQ se conservarán en archivo digital por un período de siete (7) años, bajo la custodia de la Coordinación de la Carrera.
- 2.3. El responsable designado por la Coordinación de la Carrera deberá revisar el buzón de sugerencias y quejas al menos una vez por semana, a fin de garantizar una atención oportuna a las solicitudes recibidas.
- 2.4. Las SQ serán informadas al Coordinador de la Carrera de Nutrición y Dietética, quien deberá analizar si corresponde elevar el caso a la Comisión de Disciplina o tomar acciones académicas, en caso de considerarlo necesario. La información recopilada podrá ser utilizada para alimentar indicadores e informes anuales, con el fin de implementar acciones correctivas y/o preventivas en la Carrera.
- 2.5. Las SQ deberán estar relacionadas con los procesos académicos y administrativos de la Carrera de Nutrición y Dietética de la FCV, incluyendo aquellos vinculados al internado rotativo.

	GUÍA DE ATENCIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS DE LA CARRERA DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	
	GUI-FCV-003	APROBADO POR: ANA JESENIA TIRAPE BAJAÑA, Ph.D. DECANA DE LA FCV (s)
	VERSIÓN: 01	
	FECHA: 20/10/2025	

3. VÍAS EXTERNAS DE APOYO

Si, después de utilizar los canales internos de la carrera y de la Universidad, aún se requiere orientación o una revisión del caso, la persona podrá acudir a instancias externas competentes (*p. ej., su agencia de acreditación y/o el organismo de control estatal correspondiente*). Cada entidad define sus propios procedimientos y formularios.

La Universidad promueve el uso de sus procedimientos internos como primera vía de atención y, una vez agotados, respetará y colaborará con las gestiones realizadas ante las instancias externas competentes, sin generar represalias.