|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| logosscc.jpg | **PROCEDIMIENTO: GESTION DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE USUARIOS** | Rev. 5  P3 -PE-04 |
| **FINALIDAD DEL SUBPROCESO:** Definir la metodología para medir la satisfacción de nuestros Usuarios, familias, estudiantes y organismos externos, respecto al servicio prestado por el Colegio. Así mismo definir las pautas a seguir para la gestión de las reclamaciones de Usuarios con el fin de atender a todas las demandas que puedan surgir, de la familia, estudiantes e instituciones externas. |

**ANEXO N° 2**

**REGISTRO DE RECLAMACIÓN DEL USUARIO**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO** | | | | | | | | N° uso interno | | | | |  | |
| **Familia/Estudiante** | |  | | **Institución externa** | | | | | | | | | |  |
| **Nombre:** | | | | | | | | | | | | | | |
| **Dirección:** | | | | **Teléfono of. o casa:**  **Celular** | | | | | | | | | | |
| **Correo electrónico:** | | | |  | | | | | | | | | | |
| **Nivel o área implicada:**  **Ed. Parvulario Ciclo Menor Ciclo Mayor Administración Pastoral Servicios**  **Curso: \_\_\_\_\_\_\_ Actividad: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | | | | | | | | | | | | |
| **Tipo de servicio afectado: Docencia Infraestructura Servicios Otros \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | | | | | | | | | | | | |
| **Personal afectado: Docente No Docente**  **Nombre** | | | | | | | | | | | | | | |
| **Cargo** | | | | | | | | | | | | | | |
| **MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN (Sea claro y preciso)** | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | Nombre y Firma del reclamante | | |
| **Adjunta los siguientes documentos. (si los hay, indique cuales)** | | | | | | | | | | | | | | |
| **Recibida por:** | | | **Fecha:** | | | | | | Entrega copia: **SÍ NO** | | | | | |
| **USO INTERNO** | | | | | | | | | | | | | | |
| **Acción correctiva** | **SÍ** | | | |  | **NO** | | | |  | | | | |
| **CIERRE (COMPROBACIÓN DE LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA).** | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| **Realizado por:** | | | | | | | **Fecha:** | | | |  | | | |