|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| logosscc.jpg | **PROCEDIMIENTO: GESTION DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE USUARIOS** | Rev. 5P3 -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:** |  |