



PLEGABLE COMUNICACIÓN TRATAMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES



a. Comunicación tratamiento de quejas y apelaciones

Usted como estudiante y otros beneficiarios de la comunidad educativa, JAVIERA LONDOÑO tiene derecho a realizar sus quejas y apelaciones; a la vez recibir la notificación al tratamiento en un tiempo máximo de tres (3) días hábiles.

b. Recepción de la queja y apelación; ya sea en el formato FR-GC-01-V01 (puede ser solicitado en las coordinaciones bachillerato y primaria), verbalmente o página web. Las quejas y apelaciones que lleguen directamente a Rectoría, Coordinación Académica o Coordinación de convivencia, reposarán en dichas instancias para su debido tratamiento y seguimiento. Hacerle

devolución al líder del proceso de quejas y apelaciones. quien lo consigna en el formato para dicho fin.

Cada Gestión diligenciará el formato FR-GC-07-V01 y hará devolución del documento al líder del proceso de quejas y apelaciones.

c. El líder de la Gestión, que le corresponda la queja o apelación,

d. correspondiente cuántas y cuáles requieren seguimiento y enviarla al líder del proceso FR-GC-07-V01,

Dar solución en un periodo no mayor de tres días hábiles, de no ser posible resolverlo o contestarle en ese tiempo debe comunicarle al interesado en forma verbal o escrita

e. El líder de la Gestión involucrada, que haya recibido la queja y apelación, deberá reconocer la severidad, complejidad e impacto de la misma escribiendo en el formato depositado por el estudiante y otro beneficiario FR-GC-01- V01.

f. El líder de la Gestión a la que corresponda la queja y apelación; hará la evaluación inicial. FR-GC-01- V01.

g. El líder de la Gestión involucrada en la queja y apelación es el encargado (si lo ve necesario) de investigar la veracidad de lo expuesto por el estudiante y otros beneficiarios.

h. El líder de la Gestión involucrado en la queja y apelación, es el o la responsable de darle tratamiento y respuesta al estudiante y otros usuarios; ya sea por medio de; Resolución, telefónica, correo electrónico o personalmente.

i. Después de la aceptación o no por parte del estudiante y otros usuarios por la decisión o acción propuesta, realizarán la encuesta de satisfacción dispuesta en la página web y de forma física en cada una de las Coordinaciones y/o en el formulario Google (cada año se creará uno) <https://forms.gle/ys8hKVFRZGDvif5v9>.

Valga resaltar que el fin último será la satisfacción del reclamante, es así que se agotaran todos los recursos

