



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. Recibida la queja y apelación; ya sea en el formato FR-GC-01-V01 depositado en el buzón (que se abrirá semanalmente los días miércoles), verbalmente o página web; ésta se consignarán en el formato **FR-GC-30-V01**.

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. FR-GC-07-V01, FR-GC-05-V01, FR-GC-06. Hacerle devolución al líder del proceso de quejas y apelaciones quien lo consigna en los formatos FR-GC-04-V01, FR-GC-09-V01

Aquellas quejas y apelaciones depositadas en el buzón se clasificaran y harán llegar a la Gestión involucrada según formato **FR-GC-07-V01**. Cada Gestión hará devolución del formato al líder del proceso de quejas y apelaciones.

c) El líder de la Gestión, que le corresponda la queja o apelación, informará en el formato correspondiente cuántas y cuáles requieren seguimiento y enviarla al líder del proceso FR-GC-07-V01,

FR-GC-05-V01; para presentarlo en caso que el estudiante y otros beneficiarios lo soliciten.

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 de lo cual siempre quedara registro en el formato respectivo. FR-GC-05-V01

d) 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. Luego el Líder del proceso lo transcribirá en el formato FR-GC-04-V01, FR-GC-30-V01.

e) El líder de la Gestión a la que corresponda la queja y apelación; hará la evaluación inicial. FR-GC-01-V01 y el líder del proceso también lo consignará en el formato FR-GC-04-V01.

f) 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; dejando constancia de lo mismo en el formato FR-GC-05-V01

g) El líder de la Gestión involucrado en la queja y apelación, es el o la responsable de darle respuesta al estudiante y otros usuarios; ya sea por medio de; Resolución, telefónica, correo electrónico o personalmente. Siempre dejando constancia del medio utilizado FR-GC-01-V01, FR-GC-05-V01 el líder del

proceso lo consigna en el formato FR-GC-04-V01.

h) El líder de la Gestión tratante de la queja y apelación debe comunicarle de inmediato, al estudiante y otros usuarios, la acción tomada frente a su queja; ya sea telefónicamente o correo electrónico dejando constancia en el formato FR-GC-05-V01 y así el líder del proceso de quejas y apelaciones diligencia el formato FR-GC-08-V01, FR-GC-30-V01.

i) Después de la aceptación o no por parte del estudiante y otros usuarios por la decisión o acción propuesta, ésta se registrará en los formatos FR-GC-02-V01. El líder del proceso lo consignará en el formato FR-GC-30-V01 PQR.

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

