

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL LIBRO DE RECLAMACIONES VIRTUAL

1. Definición y Propósito

El Libro de Reclamaciones Virtual del Colegio Particular de los Sagrados Corazones es un medio formal para que padres de familia, estudiantes o cualquier usuario presenten quejas o reclamos relacionados con los servicios educativos, administrativos, o cualquier interacción con la institución, garantizando así el cumplimiento de sus derechos como consumidores de servicios educativos.

2. Acceso y Disponibilidad

El libro de reclamaciones está disponible de forma virtual las 24 horas, todos los días del año, a través de nuestro sitio web oficial. Se puede acceder fácilmente desde la sección de “Libro de Reclamaciones” en el menú principal.

3. Procedimiento para Registrar una Reclamación

- a. **Formulario Virtual:** El usuario deberá completar un formulario con información como nombre completo, número de contacto, correo electrónico, descripción detallada del reclamo o queja.
- b. **Confirmación de Registro:** Una vez registrado el reclamo, se enviará un correo electrónico dando confirmación del registro del reclamo, así mismo en dicho correo se adjunta en formato -pdf una copia numerada en la que obre la fecha de presentación del reclamo o queja y se precise el código correlativo de identificación del reclamo registrado por el usuario.
- c. **Veracidad de la Información:** Es responsabilidad del usuario proporcionar información exacta y verídica en el formulario.

4. Solución Inmediata al Reclamo

Conforme a lo dispuesto en el numeral 6-A del D.S. N°011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Colegio Particular

de los Sagrados Corazones podrá proponer una solución inmediata al reclamo o queja presentada. Esta solución será notificada al medio electrónico (correo electrónico) proporcionado por el usuario, el cual servirá como constancia real de su emisión.

En caso de que el usuario esté de acuerdo con el ofrecimiento realizado, deberá responder manifestando de forma expresa lo siguiente: “Acuerdo aceptado para solucionar el reclamo” o una frase equivalente. La aceptación deberá ser remitida a través del correo registrado por el usuario.

El Colegio Particular de los Sagrados Corazones se reserva el derecho de realizar cualquier observación al reclamo o queja presentada, la cual será igualmente notificada al correo electrónico registrado por el usuario.

5. Plazos de Atención

El colegio responderá las quejas o reclamos dentro de un plazo máximo de 15 días calendario, conforme a la normativa vigente (Ley N.º 31435 – Código de Protección y Defensa del Consumidor). De ser necesario un plazo adicional, el usuario será notificado con antelación.

6. Alcances de los Reclamos

Se aceptan reclamos relacionados con:

- a. Servicios educativos (calidad, cumplimiento de horarios, recursos).
- b. Atención administrativa (matrículas, certificados, pagos).
- c. Condiciones de las instalaciones o servicios complementarios.
- d. No se procesarán reclamaciones que se consideren ajenas al ámbito del colegio o que sean irrespetuosas.

7. Confidencialidad y Protección de Datos

Toda la información proporcionada será tratada bajo estricta confidencialidad y conforme a la Ley N.º 29733 – Ley de Protección de Datos Personales. Los datos se utilizarán únicamente para la gestión del reclamo.

8. Derechos y Responsabilidades

- a. **Derechos del Usuario:** El usuario tiene derecho a recibir una respuesta clara y oportuna sobre su reclamo. Asimismo, se deja constancia que los datos e información de carácter personal ingresados por el consumidor en presente libro de reclamaciones virtual, será protegida con base a las disposiciones establecidas por la Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento.
- b. **Responsabilidades del Colegio:** El colegio garantiza la recepción, registro, análisis y resolución de las reclamaciones en los plazos establecidos.

9. Conservación de información sobre la reclamación

La Institución conservará por el plazo de dos años como registro de las reclamaciones de naturaleza virtual, la información ingresada en el sistema de reporte de reclamaciones relacionada al reclamo o queja efectuado por el consumidor, el documento de respuesta al reclamo y la comunicación de ampliación de plazo en caso corresponda.

10. Modificaciones a los Términos y Condiciones

El colegio se reserva el derecho de modificar estos términos y condiciones según las normativas aplicables, garantizando que los cambios sean informados oportunamente.

11. Contacto

Para consultas adicionales sobre el uso del libro de reclamaciones virtual, los usuarios pueden comunicarse al correo electrónico mbueno@ssccaqp.edu.pe o llamar al número indicado en nuestra página de contacto.