

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 mediante el ícono de “Libro de Reclamaciones”, ubicado en la parte inferior de la página principal de la página web institucional.

3. Procedimiento para Registrar una Reclamación

- a. **Formulario Virtual:** El usuario deberá consignar, como mínimo, su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo o queja, y el detalle de los mismos. En caso de no consignar esta información mínima, conforme a lo establecido en el artículo 5 del D.S. N° 011-2011-PCM, el formulario se considerará como no presentado.
- b. **Confirmación de Registro:** Una vez registrado el reclamo o queja, se enviará un correo electrónico confirmando el registro. En dicho correo se adjuntará en formato PDF una copia numerada que incluirá la fecha de presentación del reclamo o queja, así como el código correlativo de identificación del reclamo o queja registrado por el usuario. En caso contrario, será aplicable lo establecido en el numeral “6. Notificaciones” del presente documento.
- 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 hábiles, 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. Notificaciones

Las comunicaciones relacionadas a la presentación de una queja o reclamo serán remitidas al correo electrónico designado por el usuario. En caso no se coloque correo electrónico, las comunicaciones se remitirán a la dirección física consignada en el apartado correspondiente del libro de reclamaciones virtual.

En caso el usuario opte por una modalidad específica de respuesta, puede detallarlo en el apartado de **PEDIDO** del libro de reclamaciones virtual.

7. Alcances de los Reclamos o Quejas

De forma ilustrativa mas no limitativa, los reclamos pueden relacionarse a:

- 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.

Asimismo, de forma enunciativa más no limitativa, las quejas pueden estar relacionadas con: disconformidades no vinculadas a los servicios prestados por el Colegio, así como descontentos o malestares relacionados con la atención al público.

8. Confidencialidad y Protección de Datos

Toda la información proporcionada será tratada con 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 o queja.

9. Derechos y Responsabilidades

- a. **Derechos del Usuario:** El usuario tiene derecho a recibir una respuesta clara y oportuna sobre su reclamo o queja. Asimismo, se deja constancia de que los datos e información de carácter personal ingresados por el consumidor en el presente libro de reclamaciones virtual serán protegidos de acuerdo con 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.

10. 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.

11. 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.

12. 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.