ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE ALUMNOS DEL SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

OBJETIVOS	▪ Establecer los pasos sistemáticos para la ejecución, control y registro de las actividades operativas garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad de la organización.
ALCANCE	Desde la recepción de consultas hasta la confirmación del cierre de arcial.
INDICADORES	**PL-CL-01** Política de Calidad. Objetivos e Indicadores
	PL-CL-02 Plan de Calidad. Objetivos e Indicadores.
PROCEDIMIENTOS Y REGISTROS VINCULADOS	**PR-MA-01** Inscripción atención de consultas y reclamos de alumnos del sistema de educación a distancia
	FO-MA-01
	RG-MA-01
	RG-MA-02
DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTACIÓN	**RG-G-01 Matriz de distribución de documentos**
GLOSARIO Y SIGNIFICADO DE ABREVIATURAS	**SAG:** Sistema de Autogestión
HISTORIAL DE REVISIONES	**Rev. 01** Actualización de las entradas del proceso y circuito en general. **Rev. 00** Generación del proceso

Elaborado el: 02/02/2026	Revisado el: 02/02/2026	Aprobado el: 02/02/2026
Elaborado por Responsable del Proceso: Paola Cuello	Revisado por Responsable de Calidad: Valeria Romero	Aprobado por Dirección: Silvia M. Álvarez