

## Formato para solicitud de reclamos, quejas o sugerencias

En el British Council estamos abiertos a sugerencias, quejas y a cualquier comentario acerca de nuestros servicios. Tomaremos cualquier comentario con toda la seriedad posible y los recibiremos como una manera para mejorar el servicio que ofrecemos para ti.

Procuramos responder a todos las solicitudes dentro de tres (3) días hábiles; apreciamos tus comentarios y esperamos que juntos podamos mejorar tu experiencia en el British Council.

A continuación, selecciona la opción que aplique a tu solicitud:

- Centro de enseñanza (profesores, metodología, trato, pedagogía)
- Biblioteca (material audiovisual, computadoras, libros, carnets, otros)
- Servicio de exámenes
- Servicio de Atención al Cliente (atención telefónica, Front of House, redes sociales)
- Servicio General del British Council (área del cafetín, baños)
- Otros, especifique: \_\_\_\_\_

El siguiente espacio está destinado para que detalles el motivo de tu solicitud:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Nombre completo (si realiza el reclamo en nombre de su representado, por favor colocar el nombre de su hijo):** \_\_\_\_\_

**Documento de identidad:** \_\_\_\_\_

**Número de carnet de estudiante:** \_\_\_\_\_

**Correo electrónico** \_\_\_\_\_ **Tel.** \_\_\_\_\_

.....

**PARA REFERENCIA INTERNA**

1. Customer Service Assistant que recibió la solicitud:

Nombre completo	Fecha recepción solicitud	Firma
-----------------	---------------------------	-------

2. Departamento al cual va dirigido: \_\_\_\_\_

3. Persona responsable de dar respuesta al reclamo:

Nombre completo	Fecha recepción solicitud	Firma
-----------------	---------------------------	-------

Follow up (acciones a tomar/seguir):

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## **PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y RECLAMOS**

En el British Council estamos comprometidos con la excelencia en el servicio y la atención a nuestros clientes y usuarios, razón por la cual hemos diseñado un procedimiento de reclamos dirigido a canalizar cualquier inquietud o sugerencia que nos permita optimizar los servicios que prestamos.

Agradecemos todo tipo de opinión. Si crees que podríamos mejorar nuestro servicio o que existe algún problema con respecto a la manera en que te estamos tratando, por favor no dejes de informárnoslo. Cuanto antes nos lo informes, más rápidamente podremos hacer algo al respecto.

Si deseas plantear una sugerencia, queja o reclamo, sigue los siguientes pasos:

**1. Clasifica el tipo de solicitud:**

- Centro de enseñanza (profesores, metodología, trato, pedagogía)
- Biblioteca (material audiovisual, computadoras, libros, carnets, otros)
- Servicio de exámenes
- Servicio de Atención al Cliente (atención telefónica, Front of House, redes sociales)
- Servicio General del British Council (área del cafetín, baños)
- Otros, especifique

**2. Si tu queja está relacionada con el Centro de Enseñanza, antes de formalizarla, habla con tu profesor, pues ellos estarán atentos a tus comentarios. Ellos entregarán el comentario a la persona idónea. Si no te sientes satisfecho con la respuesta del profesor, entonces dirígete a alguno de los asesores de Atención al Cliente.**

**3. Plantea tu solicitud y llena el formulario que te entregará un miembro del equipo.**

**4. En tres (3) días hábiles ya tu queja habrá sido entregada al personal correspondiente y serás notificado por correo electrónico o por teléfono.**

**5. El British Council te informa que los datos de carácter personal recabados en este formulario serán recolectados a fin de procesar tus peticiones y contactarse contigo en caso de ser necesario.**

De acuerdo a la *Ley de Protección de Datos del Reino Unido*, tienes derecho a solicitar una copia de tus datos personales, cuyo trámite podría generar algún costo, así como solicitar la corrección de estos si presentan inconsistencias. Si desea mayor información al respecto, puedes comunicarte con el Equipo de Protección de Datos, o consultar nuestro sitio web de Protección de Datos.