



PROTOCOLO N°22 ATENCIÓN DE OFICINAS ADMINISTRATIVAS

Este documento busca garantizar una atención eficiente, respetuosa y organizada para estudiantes, apoderados y cualquier persona que requiera asistencia administrativa.

Escuela Carlos María Sayago de Copiapó

Objetivo

Establecer lineamientos claros para la atención de usuarios en las oficinas administrativas, asegurando calidad en el servicio, eficiencia en la gestión y respeto en la interacción.

Horario de Atención

- **Días hábiles:** Mañana ☐ Lunes a viernes, de 08:30 a 14:00 horas.
Tarde ☐ Lunes a jueves, de 15:30 a 17:00 horas.
- **Atención preferencial:** Personas con discapacidad, embarazadas y adultos mayores tendrán prioridad.
- **Cierre por reuniones internas:** Se informará con antelación cualquier cierre temporal por actividades institucionales.

3. Procedimiento de Atención

a) Recepción de Usuarios:

- El personal administrativo debe recibir a cada persona con cordialidad, identificando su necesidad.
- Se asignará un número de atención en caso de alta concurrencia.

b) Atención de Consultas Generales:

- Se resolverán consultas relacionadas con matrículas, certificados, pagos y otros trámites administrativos.
- Si la solicitud requiere gestión adicional, se indicará el tiempo estimado de respuesta.

c) Derivación de Casos Específicos:

- Solicitudes que requieran intervención de la dirección o docentes serán canalizadas por el personal administrativo.
- Se debe informar claramente a la persona los pasos a seguir y el tiempo estimado de respuesta.

4. Normas de Conducta

- Mantener un trato respetuoso y amable en todo momento.
- Evitar interrupciones o conversaciones innecesarias durante la atención.

- No está permitido el uso de dispositivos personales para atender solicitudes administrativas.

5. Canales de Atención Alternativos

- **Teléfono:** +569 3336 9554
- **Plataforma digital:** www.escuelacarlosmaríasayago.cl

6. Manejo de Reclamos y Sugerencias

- Se habilitará un libro de sugerencias y reclamos.
- Se establecerá un tiempo máximo de respuesta de 5 días hábiles.
- Se designará un responsable para el seguimiento de cada caso.