

Fundación Ciudad del Niño Administración Central	DOCUMENTO	Código	D-SGC-006
		Página	1 de 1
	PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR UN RECLAMO POR DISCONFORMIDAD CON EL SERVICIO RECIBIDO	Versión	02
		Fecha Rev.	25.SEP.15

**PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR UN RECLAMO
POR DISCONFORMIDAD CON EL SERVICIO RECIBIDO**

Los niños, niñas, adolescentes y sus familias, atendidos por la Fundación Ciudad del Niño y **los organismos de las redes institucionales** con las cuales se relacionan los Proyectos de la Fundación (Tribunales de Familia, Fiscalías, OPD, sistema educacional y de salud, entre otros), **podrán presentar sus reclamos por disconformidades con el servicio recibido al Director(a) del Proyecto o al Gerente General de la Fundación**, por los medios que a continuación se indican:

1. Los **reclamos por escrito**:

- a. En el **Libro de Reclamos** que está disponible en la oficina de la Secretaria del Proyecto,
- b. Por medio de una **carta dirigida al Director(a) del Proyecto, o al Gerente General de la Fundación Ciudad del Niño**, a cualquiera de las siguientes direcciones:
 - **Dirección postal:** Paseo Presidente Errázuriz Echaurren N° 2631, 5° piso, Providencia, Santiago
 - **Dirección de correo electrónico:** ecrespo@ciudadelnino.cl

2. En **forma verbal**, por **vía telefónica o personalmente al Director(a) del Proyecto**, quien lo registrará en el Libro de Reclamos, dejando constancia de la **fecha, nombre, RUT, dirección y teléfono de la persona que lo presenta**.

Todos los reclamos serán acogidos y se les dará respuesta en forma personal o por escrito, dentro de un plazo no superior a 10 días hábiles contados a partir de su recepción.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Representante del Gerente General	Comité de Gestión de Calidad	Gerente General