

 <b>COLEGIO REMBRANDT</b> <small>DIOS Y CIENCIA</small>	<b>CIRCULAR</b>		
	PE-F08	Versión: 0	

*"La excelencia educativa un compromiso de todos"*

C-0009-24

Bogotá abril 15 de 2024

DE: DIRECTIVAS

PARA: PADRES DE FAMILIA, COMUNIDAD EDUCATIVA EN GENERAL

**ASUNTO: CIRCULAR INFORMACION GENERAL URGENTE IMPORTANTE Y PREVENTIVA – POLITICA DE PROTECCION DE DATOS- PROTOCOLO DE USO DEL BOTON PQRSF- CANALES DE ATENCION**

Cordial saludo, estimados padres de familia, la institución educativa colegio Rembrandt por medio de la siguiente circular quiere dar a conocer a toda la comunidad educativa en general, el uso adecuado del botón PQRSF y demás canales de atención y comunicación.

**POLITICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES ley 1581 de 2012:** Se informa a los padres de familia que la institución no se hace **RESPONSABLE** por toda aquella información que se suministre a través de grupos de **Whatsaap internos** de padres de familia, vecinos, amigos, estudiante, ex alumnos, acudientes, empleados, ex empleados, ya que en estos grupos **USTED** está suministrando **SU NUMERO EL CUAL ESTA ANCLADO** a los diferentes datos personales de sus números telefónicos, correos electrónicos, redes sociales, nombres, apellidos, direcciones, números de cédulas, **AUDIOS, MENSAJES DE TEXTO** fotos de menores de edad, ubicaciones y de pronto su información ya que por seguridad de los menores de edad ustedes son responsables de la información que están suministrando y son ustedes mismos quienes están entregando sus datos personales ya sea para ventas, comerciales, cosméticos, viajes, alimentos, venta de catálogos, rifas, etc. se vuelve a reiterar en varias circulares, que la institución será garante de la protección de datos bajo su política de tratamiento de datos, la cual se ha firmado en el momento de la matrícula por el representante legal del menor; por lo anterior se solicita no divulgar información de tipo personal como son correos, números de celulares, ubicación, fotografías, para ello la institución educativa dispone de un canal de WhatsApp llamado **COMUNIDAD REMBRANDTINA**, el cual usted padre de familia acepto pertenecer a este grupo en donde se envía toda la información importante y por pertinente a toda la de todas las actividades, reuniones y requerimientos e imprevistos por parte de institución desde las líneas institucionales.

**Carrera 123 No. 63 L 43 - Tel. 3132860015 - 3232245731**

**[www.colegiorembbrandt.edu.co](http://www.colegiorembbrandt.edu.co)**

**Email: [infocolegiorembbrandt@gmail.com](mailto:infocolegiorembbrandt@gmail.com)**

Página 1 de 5

*“La excelencia educativa un compromiso de todos”*

**PRINCIPAL MEDIO DE COMUNICACIÓN:** Se informa que el principal canal de comunicación de los padres de familia con los docentes de la institución es la **Agenda**, por medio de la cual pueden enviar sus permisos, excusas, citas médicas, solicitudes de viajes, citaciones, control de tareas, sugerencias y solicitudes por parte del parte del docente y/o director de curso, para poder dialogar con el docente y de esta manera poder tramitar sus solicitudes de tipo académico y convivencial, por lo tanto si su hijo/a por algún motivo no pudo asistir, la institución es flexible en este aspecto ya que como lo estipula el manual de convivencia se dispone de tres días hábiles para la presentación de tareas, trabajos o informes, mientras el consejo directivo aprueba la compra de una plataforma en línea la cual pueda servir para todos estos casos.

**BOTON PQRSF:** hace referencia al **proceso mediante el cual una empresa gestiona las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que realizan los clientes**. En términos generales, son las actividades básicas del proceso de servicio al cliente que responde a las necesidades más imperantes del consumidor.

cómo se ha informado a través de las diferentes circulares emitidas por las directivas de la institución, este botón es de gran ayuda para toda la comunidad donde se pueden realizar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones, solicitud de citas de tipo presencial o virtual con la parte administrativa, tesorería, Rectoría, coordinación, psico orientación y demás estamentos con el objetivo de dejar radicado en nuestra plataforma que, si se prestó la atención oportuna al padre de familia con el objetivo de llevar nuestras propias estadísticas, indicadores de gestión, evaluación del servicio dando cumplimiento a nuestro protocolo del sistema de calidad. Así mismo se informa que para seguir con el debido proceso en caso de no recibir respuesta por parte de la institución puede proceder a realizar los respectivos derechos de petición

Para tener en cuenta:

**Petición:** es aquella petición de manera formal a una dependencia de la institución que no se haya podido realizar a través de la agenda.

**Solicitud:** el padre de familia puede solicitar a través del diligenciamiento del formulario, certificados, constancias, duplicados, boletines

**Queja:** inconformidad en la prestación del servicio

**Reclamo:** si su solicitud o petición no fue contestada acorde a lo que estaba solicitando

**Felicitaciones:** correo mediante el cual desea destacar una actividad desarrollada por la institución.

Es importante que los padres de familia tengan conocimiento del debido proceso ante cualquier solicitud o eventualidad que se presente es importante obtener un radicado de ello y de esta manera poder brindar una respuesta oportunidad y de fondo a su requerimiento.

*“La excelencia educativa un compromiso de todos”*

**DEBIDO PROCESO:** la institución educativa colegio Rembrandt reclama su **DERECHO** al Debido Proceso antes de enviar una solicitud al Cadel de la localidad, Secretaria de Educación o cualquier otro ente gubernamental, solicitar primero la información a la institución ya sea a través de la agenda, a través del **PQRSF** el cual se está contestando de manera diaria en el orden de llegada y de acuerdo al requerimiento se están tomando los tiempos establecidos de ley para su respuesta. Si usted tiene una sugerencia queja o petición lo primero que debe es dialogar con el director de curso, segunda instancia si no hay respuesta con la coordinadora, si no hay respuesta con la Rectoría, sino hay respuesta con la administración. Invitándolos a realizar el uso adecuado de estos canales de comunicación y tener una muy buena relación con los padres de familia ya que ustedes son los que confiaron en nuestro proyecto educativo, por lo cual solicitamos siempre hablar muy bien del colegio de su hijo, se invita al buen trato, diálogo, sana convivencia, salud mental, pacto de no agresión, buen gobierno y todos los valores que sus hijos están percibiendo ya que la educación es un compromiso de todos.

**Atención a padres de familia días sábados:**

La institución educativa dispone de su proyecto de atención a padres llamado **Propaf** en donde el padre de familia va a poder tener un acercamiento y dialogo de manera presencial con el docente titular acerca del comportamiento académico convivencial y emocional del menor como esta en su entorno familiar y poder atender todas las solicitudes y requerimientos de tipo académico, convivencial, entorno familiar, tratamientos, terapias en general. Se informa que este proyecto se realiza los días sábados en un horario de 7am a 11am en donde el docente titular podrá asignar cita cada media hora y de esta manera poder semanalmente ir abarcando a todos los estudiantes del curso asignado. Informamos que en el espacio entre semana es complejo puesto que los docentes se encuentran en su jornada laboral, a excepción de una eventualidad o emergencia se solicitara la atención inmediata del docente, previo aviso a coordinación.

**CAPACITACION EN PAGOS:** Se ha dispuesto de una capacitación en plataformas virtuales para pagos, los últimos sábados de cada mes, la institución dispone de personal idóneo y capacitado en medios digitales que le brindará asesoría en estos temas financieros, como radicar un pqrsf, como solicitar una cita entre otros.

**ACUERDOS DE PAGO:** se informa que para la realización de acuerdos de pagos se dispone de atención de lunes a jueves de 2pm a 4pm con el área jurídica de la institución, previa cita solicitada por el botón **PQRSF**

**ACLARACION DE PAGOS:** se informa que para aclaración de pagos se asignan citas los días sábados en un horario de 8am a 11am, es importante tener en cuenta lo acordado en el contrato de prestación de servicios en donde se estipula la **Cartera Morosa** de 30-60-90-120 días y el procedimiento de recuperación de cartera la cual a la fecha asciende a más de 120 millones. Así mismo se recuerda a todos aquellos padres con los que se realizó acuerdo

 <b>COLEGIO REMBRANDT</b> <small>DIOS Y CENADA</small>	<b>CIRCULAR</b>		
	PE-F08	Versión: 0	

*"La excelencia educativa un compromiso de todos"*

de pago en el momento de la matricula colocarse al día o solicitar cita nuevamente para reprogramar los mismos.



**Otros pagos:** se informa a toda la comunidad educativa que pertenece a la escuela deportiva en las modalidades de Patinaje, Taekwondo, Natación, Jornada Adicional, Banda de Marchas, que estos pagos los pueden realizar a través de transferencia a la **Cuenta de Ahorros de Davivienda o al convenio DAVIPLATA # 01074434**. Donde puede realizar la transacción de la siguiente manera

1. Abra su aplicación Daviplata o cuenta de ahorros Davivienda
2. Ingrese a la opción pagos
3. Ingrese a la opción otros pagos
4. Buscar empresa y digita colrembrandt o colegio Rembrandt.
5. Agrega número de referencia el cual es el número de identificación del estudiante.
6. Valor a pagar.

**Es importante tener en cuenta que esta opción de DAVIPLATA convenio será utilizado solo por aquellos padres de familia que sus hijos pertenecen a la escuela deportiva, jornada adicional y banda de marchas.**

Esperamos que la información haya sido clara y cumpla las expectativas de los padres, sin embargo, siempre estaremos dispuestos a escucharlos, se puede acercarse a los días sábados de 8am a 11am donde personal de servicio al cliente estará atento a dar solución a su requerimiento de manera presencial.

 <b>COLEGIO REMBRANDT</b>	<b>CIRCULAR</b>		
	<b>PE-F08</b>	<b>Versión: 0</b>	

*"La excelencia educativa un compromiso de todos"*

Así mismo los invitamos a visitar todas nuestras redes sociales y de esta manera poder observar las actividades académicas, lúdicas y de la escuela deportiva realizadas en la institución en nuestro tik tok

Agradecemos tener en cuenta todas nuestras comunicaciones y de esta manera tener una información clara y oportuna.

Cordialmente;

**DIRECTIVAS**

**COLEGIO REMBRANDT**