



# FICHA DE COMITÉ

1. **NOMBRE/TIPO DE COMITÉ:** Comité de Quejas y Reclamos de Alumnos.
2. **OBJETIVO:** Analizar la información de las quejas y reclamos de alumnos con el objetivo de diseñar planes de acción que permitan mitigar las causas raíces de las mismas.
3. **FUNCIONES:**
  - a. Promover la cultura de mejora a través del seguimiento de la información de atención de quejas y reclamos de los alumnos.
  - b. Garantizar la adecuada y oportuna atención de las quejas y reclamos de los alumnos.
  - c. Proponer mejoras a los procesos de atención y monitoreo de las quejas y reclamos de los alumnos.
4. **MIEMBROS DEL COMITÉ:**

NOMBRE	CARGO	DEDICACIÓN
Miguel Alejandro Chang Bermudez	Director de Secretaría Académica	Faculty
Eurico Sanchez Cateriano	Gerente de Calidad de Servicio	Staff
Diego Vega Castro-Sayan	Asesor Legal Interno	Faculty
Augusto Zimmermann Mujica	Director de Servicio y Calidad Institucional	Staff
Lester Aguilar Berastain	Gerente de Operaciones y Servicio SI	Staff
Alvaro Alberto Verastegui Mendoza	Jefe de Procesos de Admisión	Staff
Genoveva Ursula Queirolo Tellez	Coordinador de Atención al Alumno MO	Staff
Victor Hernan Valenzuela Patiño	Gerente de Admisión Cierre	Staff
Alessandra Ravettino Canisto	Director de Planeamiento Financiero, Créditos y Cobranzas	Faculty
Mónica Reátegui Reátegui	Jefe de Canales de Contacto	Faculty
Carlos Eduardo Rivero Palomino	Jefe de Operaciones y Servicio VI	Staff
Rodolfo Rios Serra	Gerente de Operaciones y Servicio MO	Staff
Veronica Luna Sanchez	Jefe de Diseño e Implementación de Procesos	Staff
Ursula Carlin Urdanivia	Coordinador de Atención al Alumno VI	Staff
Manuel Pedro Cortes Fontcuberta Abucci	Director de Aseguramiento de la Calidad	Faculty
Paul Leon Acuña	Jefe de Operaciones y Servicio SM	Staff
Rosalynn Yrei Matayoshi	Asist. de Jefe de Procesos de Admisión	Staff
Rafael Hans Andrade Lopez	Coordinador de Facturación EPG	Staff
Cecilia Luque Chuquimbalqui	Jefe de Cobranzas y Canales de Recaudación	Staff

Takeshi Abe Alfaro	Analista de Canales de Contacto	Staff
--------------------	---------------------------------	-------

El Analista de Canales de Contacto es el secretario del Comité y se encargará de emitir, difundir y custodiar las actas de las reuniones del comité.

- 5. PERIODICIDAD DE REUNION:** Las reuniones se desarrollan con una periodicidad mensual, y con sesiones adicionales en caso algún miembro del equipo lo solicite.