



Código: ITI-DCC-02	Referencia: ISO 9001:2015- 7.1 ISO 14001:2015-6.2.1	Revisión: 01	Página: 1 de 2
------------------------------	---	------------------------	--------------------------

INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA ATENCION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

1. OBJETIVO.

Definir los lineamientos para recibir, atender y contestar las quejas y sugerencias que hagan los(as) usuario(a)s que reciben servicios por parte del Centro de Cómputo.

2. INSTRUCCIONES

2.1 Las quejas, sugerencias y comentarios se recibirán a través de la cuenta de correo electrónico que se han establecido y dado a conocer.

2.2 Las cuentas de correo establecidas son las siguientes:

Correo Electrónico	Responsable de Atenderlo	Temas
ccomputo@lalaguna.tecnm.mx	Jefe del Centro de Cómputo	Comentarios o quejas relacionadas con: <ol style="list-style-type: none"> 1) El servicio de correo electrónico institucional. 2) El funcionamiento de la aplicación de inscripciones por internet. 3) El servicio de internet inalámbrico.

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Jefatura de Departamento	Subdirección Administrativa	Dirección

- 2.3 Los(as) designado(a)s para consultar el correo son responsables de leerlo diariamente, identificar los mensajes y clasificarlos para mayor facilidad de manejo en una carpeta para comentarios, otra para sugerencias y otra para quejas.
- 2.4 **Los comentarios se responderán máximo en 1 día hábil**, agradeciendo al(la) usuario(a) el tiempo tomado para retroalimentar al Centro de Cómputo, independientemente de la naturaleza del comentario siempre y cuando se relacione con el servicio prestado.
- 2.5 **Las quejas se responderán en máximo 3 días hábiles**. Aquellas que estén relacionadas con un desperfecto o malfuncionamiento del servicio deberán atenderse y en lo posible corregirse por el área correspondiente del Centro de Cómputo antes de dar respuesta al usuario.
- 2.6 Las sugerencias que impliquen una potencial mejora en el servicio prestado serán canalizadas al área correspondiente del Centro de Cómputo para evaluarla y determinar las implicaciones de adaptarla. **Las sugerencias se responderán máximo en 5 días hábiles**.
- 2.7 Los(as) responsables de recibir los comentarios, quejas y sugerencias serán los encargados de ofrecer la respuesta al(la) usuario(a) basado en la información que reciban del área del Centro de Cómputo a donde se haya canalizado la queja o sugerencia.

3. REGISTROS.

Registros.	Tiempo de conservación.	Responsable de conservarlo.	Código de registro o identificación única.

4. HISTORIAL.

Nivel Anterior	Nivel Actual	Fecha de Revisión	Modificación
00	00	01/Oct/2013	Elaborado por primera vez.
00	01	29/Nov/2023	Actualizar correo para quejas.