



Código: <b>ITI-DCC-02</b>	Referencia: <b>ISO 9001:2015-7.1</b> <b>ISO 14001:2015-6.2.1</b>	Revisión: <b>00</b>	Página: <b>1 de 2</b>
------------------------------	--	------------------------	--------------------------

## INSTRUCTIVO DE TRABAJO PARA ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL CENTRO DE CÓMPUTO

### 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
<b>ccomputo_atencion@itlalaguna.edu.mx</b>	Jefe del Centro de Cómputo	Comentarios o quejas relacionadas con: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) El servicio de correo electrónico institucional.</li> <li>2) El funcionamiento de la aplicación de inscripciones por internet.</li> <li>3) El servicio de internet inalámbrico.</li> </ol>

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.
NA	NA	NA	NA

### 4. HISTORIAL.

Nivel Anterior	Nivel Actual	Fecha de Revisión	Modificación
00	00	01/Oct/2013	Elaborado por primera vez.