

Protocolo para la atención de consultas, sugerencias, reclamos y otros; en mecanismos de contacto que pone a disposición la Institución.

Mecanismos disponibles:

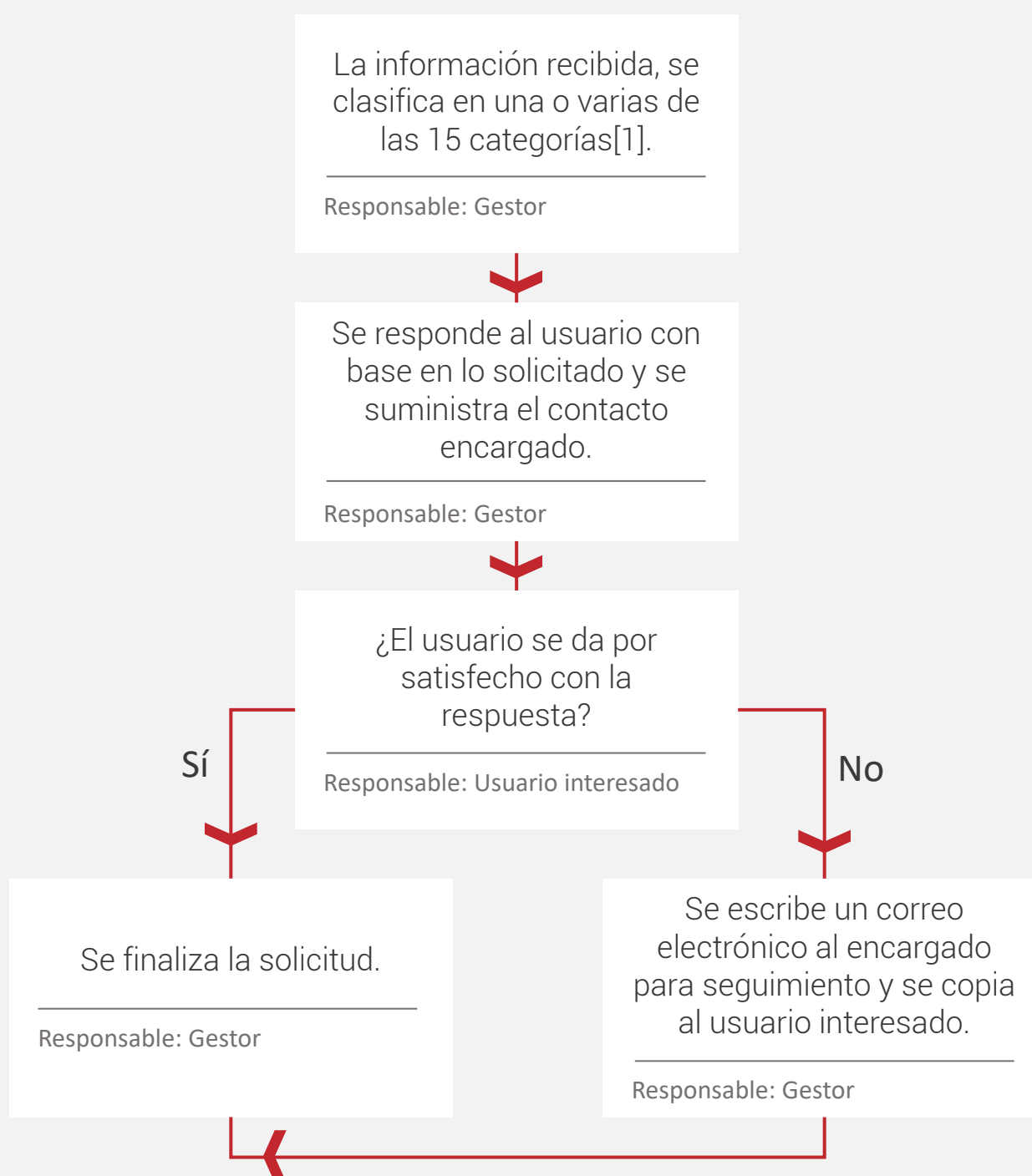
1 Cuenta de correo electrónico.

Evidencia: Correo infoportal@tec.ac.cr disponible en la página “Contáctenos” <https://www.tec.ac.cr/contactos>

2 Buzón de sugerencias.

Evidencia: Disponible desde el menú principal “EL TEC” > Buzón de sugerencias: <https://www.tec.ac.cr/formularios/buzon-sugerencias>

Protocolo:



[1] Definidas por la frecuencia e identificadas previamente.

Consideraciones:

1. El gestor asignado debe mantener confidencialidad de la información, así como de los datos personales del usuario interesado.
2. Los mecanismos de contacto se atienden en un horario de lunes a viernes. Se responde al usuario en un periodo de 24 a 48 horas como máximo, después de recibida la solicitud. En periodo de vacaciones, se atiende entre las 48 y 96 horas después de recibida la solicitud.
3. El gestor asignado tiene designación de al menos 1 hora diaria (dentro de su jornada laboral) para atender los mecanismos. Existe un segundo gestor, que en caso de ausencia del primero, asume el buzón como recargo a sus funciones.
4. En caso de correos que por su naturaleza son temas sensibles, el gestor debe recurrir a la Dirección de la Oficina de Comunicación y Mercadeo, para analizar el caso y dar una pronta respuesta.
5. Los correos no son eliminados de la bandeja y se mantienen para registro.
6. Es obligatorio para el usuario definir al menos un correo electrónico para respuesta.