

**CABLE STAR, S.A. DE C.V.**

**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DUDAS, ACLARACIONES, QUEJAS Y RECLAMACIONES**

En cumplimiento a lo dispuesto por la NOM-184-SCFI-2018 que fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el pasado 08 de marzo de 2019, se informa que los días y horas de atención al público en general respecto de las dudas, aclaraciones, quejas, sugerencias y reclamaciones, son todos los días del año, las 24 horas del día.

1. La **Dirección de Atención y Seguimiento al Cliente** de esta empresa, es la responsable de atender las dudas, aclaraciones, quejas, sugerencias y reclamaciones.
2. Las vías mediante las cuales la empresa recibirá las dudas, aclaraciones, quejas, sugerencias y reclamaciones del cliente, serán:
  - A través de **llamada telefónica** en el numero publicado para atención a clientes: **3222986262**
  - Mediante el **correo electrónico** de atención a clientes: **sugerencias@cablestar.mx**
  - De manera **personal**, en el domicilio de la empresa donde se encuentra la dirección de atención y seguimiento al cliente, ubicado en calle Hidalgo, número 80, colonia Centro, Tomatlán, estado de Jalisco.
3. En la atención a cualquier duda, aclaración, quejas, sugerencias y/o reclamación, deberá llenar el siguiente **formulario**, que nos permitirá darle el seguimiento adecuado al asunto:

I.- Datos del cliente Nombre: _____ Teléfono: _____ Dirección de correo: _____ Domicilio: _____
II.- Marque con una "x", el trámite de que se trata a) Duda b) Aclaración c) Sugerencia d) Reclamación e) Queja
III.- Describa en su caso, la duda, aclaración, sugerencia, reclamación y/o queja. _____ _____ _____ _____ _____
Nombre y firma de la persona atendida/cliente  _____

Las personas atendidas tienen el derecho a reservarse la información que consideren, los datos obtenidos serán protegidos en apego a la legislación vigente en la materia.

4. CABLE STAR, S.A. DE C.V. a través de la dirección correspondiente, deberá resolver la duda, aclaración, queja, sugerencia y/o reclamación, según sea el caso, en un plazo no mayor a 3 días hábiles, a través de los medios que se encuentran disponibles para la atención de estas, todo lo anterior quedará registrado para el debido seguimiento de cada asunto.