

---

## *PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DUDAS, QUEJAS Y ACLARACIONES.*

*Fecha de elaboración 08 enero 2024  
Konecta de Mexico S. de R.L. de C.V.  
Calle Independencia No. 2082  
Fracc. Calafia, Mexicali Baja California CP. 21040*

---

*¡Para Konecta de Mexico S. A. de C.V., y todo el equipo que lo componemos, nos es muy importante atenderte y atenderte BIEN!!*

### **Objetivos. -**

Para Konecta de Mexico y con base en la debida atención y protección a sus Consumidores y clientes tenemos como principio el dar lo mejor día a día, enfocándose para ello en el cumplimiento de los siguientes propósitos:

- Consolidar al interior de Konecta una cultura de atención, respeto y servicio a los usuarios.
- Adoptar canales, sistemas y en general medios para suministrar a los usuarios la información completa y adecuada sobre productos y servicios en telecomunicaciones, viéndonos como elemento de soluciones y socio en el éxito.
- Fortalecer y mejorar continuamente los procedimientos para la atención de las Quejas, Peticiones y Reclamos de los usuarios frente a un problema que requiere respuesta.
- Propender porque la información que reciban nuestros usuarios de parte de Konecta sea adecuada en términos de oportunidad, pertinencia y suficiencia, y que la asesoría que se ofrezca a aquellos sea entregada con profesionalismo y excelencia. Sobre la base de entender al cliente porque se queja, primeramente, escuchando y prudentemente resolviendo y explicando, siempre con la verdad.
- Establecer medidas específicas relativas a la atención, protección y respeto de los consumidores que se encuentren en situación de discapacidad. Dichas medidas siempre serán mayor mente flexibles y adecuadas a la necesidad de estos usuarios en condición particulares.



- Nuestro personal siempre debe garantizar la inclusión a los clientes y usuarios en condición de discapacidad en los apoyos y preferencias que Konecta tiene para ellos.

Asimismo, para efectos del presente Manual y conforme se ha indicado formalmente, se entenderá por Queja o Reclamo, la manifestación de inconformidad expresada por un usuario suscriptor respecto de un paquete o servicio de telecomunicaciones adquirido, ofrecido o prestado por Konecta.

Por Petición se entenderá como una manifestación del suscriptor usuario tendiente a obtener alguna solución, información puntual o la solicitud de algún documento o soporte sobre algún producto o servicio prestado por Konecta a éste, no solo en el tiempo de venta sino en todo el tiempo que dure la relación comercial, dando el apoyo, la explicación y la solución.

---

*Pasos a seguir.*

## Domicilio y/o ubicación de oficinas de atención a clientes:

1.- *Quieres acudir personalmente?* Estas son nuestras ubicaciones, según la ciudad en que te encuentres:

### ***Mexicali***

Calzada Independencia No. 2082 Fraccionamiento Calafia C.P. 21040

### ***Tijuana***

Avenida Ocampo No.1670, Interior B Zona Centro C.P. 22000

### ***Ensenada***

Juárez No. 535, Entre Av. Ruiz y Obregón Zona Centro C.P. 22800

### ***Heroica Nogales Son.***

Blvd. Donaldo Colosio #2680 Int. Local 6 Col Kennedy

2.- *Quieres comunicarte con nosotros de manera personal?*

- Mexicali (686) 557 2808 // Soportemxl@konecta.mx
- Tijuana (664) 231 7736 // Soportetj@konecta.mx
- Ensenada (646) 156 5246 // Soportemxl@konecta.mx
- Nogales (646) 156 5246 // Soportemxl@konecta.mx

Te solicitaremos datos para validar tu información.

## Procedimiento para atención:

- a). Se solicitará nombre del titular y/o número de contrato (sin estos datos no se podrá atender la queja por causas obvias).
- b). Descripción de la falla, aclaración o queja.
- c). Número de teléfono para ser localizado.
- d). Correo electrónico
- e). Se dará un número de reporte para el seguimiento.

Una vez realizado el reporte de fallas del servicio, Konecta llevará a cabo las reparaciones correspondientes dentro de un plazo máximo de 48 horas. En caso de que la reparación requiera mayor tiempo, se le informará al Suscriptor y/o Cliente.

3.- Cuéntanos cuál es el problema con tu servicio de internet, tus dudas, quejas y/o aclaraciones.

### A través de WhatsApp:

- 1.- Escribe a nuestro contacto: [686 2210284](https://www.whatsapp.com/business/contact?phone=52722210284)
- 2.- Te solicitaremos datos para validar tu información.
- 3.- Escríbenos cuál es el problema con tu servicio de internet, tus dudas, quejas y/o aclaraciones,

### Página web:

- 1.- Accede a nuestro webiste (página web) (<https://konecta.mx/>)
- 2.- En el apartado de "Contacto" Escríbenos cuál es el problema con tu servicio de internet, tus dudas, quejas y/o aclaraciones.