





## Proceso: Atención personalizada

**Objetivo:** Asegurar la satisfacción de los usuarios a través de la atención y acompañamiento de sus incidentes durante su trayecto en UDG Virtual.

<b>Meta:</b>	
<b>Indicador:</b>	
<b>Periodicidad de la medición:</b>	
<b>Criterios de PNC:</b>	

### Descripción de actividades:

1. Un usuario contacta al CAP por alguno de los medios de contacto disponible:
  - a. Correo
  - b. Teléfono
  - c. WhatsApp
  - d. Persona
  - e. Redes Sociales
  - f. Buzón

Para este procedimiento, al contacto entre un usuario y el personal del CAP se le llama incidente.

- 2.- El agente del CAP de acuerdo a la clasificación de usuarios establecida en la herramienta CRM, determina el tipo de usuario:

- a. Interesado
- b. Aspirante
- c. Estudiante
- d. Egresado

El agente registra en la herramienta del CRM<sup>1</sup> el incidente y lo cierra; si se trata de un usuario de Educación Continua se deriva a la Unidad de Promoción.

- 3.- El responsable involucrado en la Unidad de Promoción dará seguimiento al incidente de forma alterna, por lo que no se registra esta intervención en la herramienta del CRM.

- 4.- El agente CAP registra el tipo de incidencia en CRM.

---

<sup>1</sup> Herramienta de CRM disponible en: <http://148.202.167.35/SugarCRM/index.php?action=Login&module=Users>



- a. Duda: Cualquier tipo de pregunta, consulta
- b. Queja. Cualquier inconformidad
- c. Sugerencia: Una propuesta de mejora
- d. Felicitación: Expresiones para agradecer o reconocer

5.- En el caso de sugerencias y felicitaciones que se reciben a través del buzón de comentarios se canalizan al responsable del SIGA para su tratamiento a través del procedimiento Satisfacción del Cliente<sup>2</sup>.

6.- El agente CAP valora, atiende las incidencias que está dentro de su ámbito de injerencia y deriva aquella relativas a asuntos críticos que escapan de los temas cotidianos que se atienden.

- a) Deriva si no se cuenta con la información o la situación es un caso para el ámbito de competencia de otra coordinación. Se deriva a través del teléfono o por correo, en el caso que la incidencia entre por los otros medios se le sugiere al usuario mandar correo a la instancia correspondiente.
- b) Atiende y cierra los incidentes en los que disponga de información suficiente, confiable y oportuna. Este hecho se convierte en un factor de éxito del proceso.

7.- El responsable del CAP deriva los asuntos críticos a la alta dirección, en este caso es el rector del SUV.

8.- Si no se trata de un asunto crítico, el agente CAP valora si cuenta con información;

9.- Si el agente CAP no puede resolver la incidencia del usuario se deriva al responsable involucrado.

10.- El agente CAP requiere de información respecto a los diferentes procesos que se ejecutan en UDG Virtual. La información pertinente, oportuna y confiable se proporciona a los usuarios para satisfacer dudas y quejas.

11.- El agente CAP registra los pormenores de la intervención en el CRM.

12.- El agente CAP cierra el incidente en la herramienta CRM.

13.- Una vez cerrado el incidente se envía la encuesta de Satisfacción al usuario para ser contestada por él. La sistematización de la encuesta se realiza a través del procedimiento de Satisfacción del cliente MMPR-03.

### **Fin del proceso.**

---

<sup>2</sup> Procedimiento de Satisfacción del Cliente: [http://www.udgvirtual.udg.mx/siga/men\\_medicion/Satisfaccion.swf](http://www.udgvirtual.udg.mx/siga/men_medicion/Satisfaccion.swf)