



H. CONSEJO DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD VIRTUAL

Presente

A las Comisiones de Educación y Hacienda del H. Consejo del Sistema de Universidad Virtual, la Rectora de esta dependencia ha turnado la propuesta que contiene la creación del Curso **Atención y servicio al cliente vía telefónica** para ser impartido por el Sistema de Universidad Virtual, de conformidad con los siguientes:

RESULTANDOS

- 1) Que el Sistema de Universidad Virtual, de conformidad con su Estatuto Orgánico, desde su creación ha impulsado la educación para toda la vida a través del Programa de Educación Continua.
- 2) Que la Universidad de Guadalajara celebró convenio de colaboración en el mes de julio de 2018 con la Secretaría de Cultura a través del Sistema de Universidad Virtual, con el fin de "Establecer las bases de colaboración entre "LA SECRETARÍA" y "LA UDG", a fin de unir experiencia, esfuerzos y recursos para llevar a cabo la impartición de cursos de capacitación en línea".
- 3) Que, en razón de lo anterior, la Unidad de Promoción remitió a la Rectoría del Sistema de Universidad Virtual, la propuesta de creación del Curso Atención y servicio al cliente vía telefónica, para ofertarse a partir de 06 de agosto de 2018.
- 4) Que el Curso tendrá una duración de 40 horas y se podrá ofrecer de conformidad con la demanda, en modalidad en línea, presencial o semipresencial.
- 5) Que del expediente se desprenden los elementos que justifican la creación del Curso, entre los que se encuentran: "Que la atención telefónica es aún más delicada que la personal porque sólo cuenta con el canal auditivo para establecer una comunicación efectiva. Clientes, actuales o potenciales, se da a través de una comunicación telefónica. El teléfono es uno de los métodos de comunicación más importantes utilizado en el mundo Empresarial e Institucional. Algunos detalles que debemos cuidar: En una llamada institucional, seamos breves y concisos. El presente curso, establece un modelo profesional de atención al cliente y calidad de servicio, estandariza y mejora las prácticas de atención en todas las unidades de negocio de la empresa, acorde a los niveles de calidad y filosofía que los accionistas y la dirección desean ver reflejados, capacitando, motivando y comprometiendo a la totalidad de los participantes".
- 6) Que se cuenta con la planta académica necesaria para el desarrollo del programa.
- 7) Que se tienen los recursos propios para el desarrollo e implementación del Curso Atención y servicio al cliente vía telefónica.
- 8) Que el Curso se ofrecerá por medio de la Unidad de Promoción del Sistema de Universidad Virtual.
- 9) Que esta propuesta fortalece el Programa de Educación Continua de la Universidad de Guadalajara y, en forma particular, del Sistema de Universidad Virtual; entre cuyos objetivos está brindar actualización para sus



egresados, para diversos sectores de la sociedad y para el público en general, dentro del marco de referencia de educación para toda la vida.

Que los integrantes de las Comisiones de Educación y Hacienda de este H. Consejo del Sistema de Universidad Virtual, están de acuerdo en aprobar el presente dictamen, de conformidad con lo antes expuesto y con el siguiente marco jurídico:

CONSIDERANDOS

- 1) La Universidad de Guadalajara es un organismo público descentralizado del Gobierno del Estado de Jalisco, con autonomía, personalidad jurídica y patrimonio propio, de conformidad al artículo 1º de su Ley Orgánica, promulgada por el Ejecutivo del Estado con fecha 15 de enero de 1994, en ejecución del Decreto número 14319 del H. Congreso del Estado de Jalisco.
- 2) Como lo señalan las fracciones I, II y IV del artículo 5º de la Ley Orgánica de la Universidad de Guadalajara, son fines de esta Casa de Estudios, la formación y actualización de los técnicos, bachilleres, técnicos profesionales, profesionistas, graduados y demás recursos humanos que requiere el desarrollo socioeconómico del Estado; organizar, realizar, fomentar y difundir la investigación científica, tecnológica y humanística; además de coadyuvar con las autoridades educativas competentes en la orientación y promoción de la educación media superior y superior, así como en el desarrollo de la ciencia y la tecnología.
- 3) Es atribución de la Universidad de Guadalajara realizar programas de docencia, investigación y difusión de la cultura, de acuerdo con los principios y orientaciones previstos en el artículo 3º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- 4) De acuerdo con el artículo 22 de la Ley Orgánica, la Universidad de Guadalajara adoptará el modelo de Red para organizar sus actividades académicas y administrativas.
- 5) El Sistema de Universidad Virtual fue creado el 1º de enero de 2005 por el H. Consejo General Universitario, mediante dictamen número I/2004/372 aprobado en la sesión extraordinaria del 16 de diciembre de 2004.
- 6) Como se señala en el artículo 2º de su Estatuto Orgánico, el Sistema de Universidad Virtual es un órgano desconcentrado de la Universidad de Guadalajara, encargado de ofrecer, administrar y desarrollar programas educativos en la modalidad virtual, en los niveles medio superior y superior, así como realizar actividades de investigación, extensión y difusión de la cultura.
- 7) El Consejo del Sistema de Universidad Virtual, según lo dispone la fracción V del artículo 13 de su Estatuto Orgánico, tiene atribuciones para aprobar los cursos de actualización y diplomados.
- 8) El Consejo del Sistema de Universidad Virtual funciona en pleno o por las comisiones que establezca de acuerdo con sus necesidades, según lo señala el artículo 14 de su Estatuto Orgánico. Entre las comisiones del Consejo se encuentran la de Educación y Hacienda.



- 9) De acuerdo con el artículo 5 del Reglamento de Cursos de Actualización y Diplomados de la Universidad de Guadalajara, el H. Consejo del Sistema de Universidad Virtual es competente para aprobar los cursos de actualización.
- 10) El Rector del Sistema de Universidad Virtual es la primera autoridad ejecutiva y tiene la atribución de ejecutar los acuerdos y dictámenes del H. Consejo de esta dependencia universitaria, de conformidad con el artículo 15 y 18 fracción XIII del Estatuto Orgánico del Sistema de Universidad Virtual.

Por lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 1º, 5º fracciones I, II y IV, 6º fracciones III y XII, 21 fracción VII de la Ley Orgánica; 4 al 21 del Reglamento de Cursos de Actualización y Diplomados, así como los artículos 2º, 13 fracción V, 14, 15 y 18 del Estatuto Orgánico del Sistema de Universidad Virtual, nos permitimos proponer los siguientes:

RESOLUTIVOS

PRIMERO. Se aprueba la creación del Curso **Atención y servicio al cliente vía telefónica**, para ser operado por la Unidad de Promoción del Sistema de Universidad Virtual en la modalidad en línea, presencial o semipresencial.

SEGUNDO. Se aprueban como objetivos y contenidos del Curso, los siguientes:

Objetivo:

Demostrar habilidades de comunicación telefónica, para brindar un servicio de calidad y una adecuada atención a clientes.

Programa:

Unidad 1. Calidad en el servicio y asistencia al cliente

- ¿Qué es el cliente?
- Tipos de clientes
- El poder del servicio
- Concepto de calidad
- Elementos clave de un buen servicio*
- La calidad del servicio al cliente
- Atención y Asistencia al cliente (video)
- Indicaciones de la asistencia al cliente
- Decálogo del servicio al cliente

Unidad 2. Proceso y habilidades de atención y comunicación telefónica de calidad

- Proceso de comunicación telefónica
- Componentes y técnicas de comunicación telefónica
- La recepción de las llamadas
- La comunicación verbal y no verbal
- Importancia de la empatía para establecer la mejor relación telefónica con el cliente
- Reglas del lenguaje telefónico: tono de voz, lenguaje, actitud y cortesía
- Transferencia de llamadas
- Toma de mensajes



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

SISTEMA DE UNIVERSIDAD VIRTUAL

CONSEJO DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD VIRTUAL

- Despedida

TERCERO. Se aprueba como duración del Curso un total de 40 horas.

CUARTO. Las fechas de impartición del Curso, así como los cupos mínimos y máximos, serán determinados por la Rectoría del Sistema de Universidad Virtual, a propuesta de la Unidad de Promoción.

QUINTO. Los participantes deberán realizar un pago de 27.9156 Unidades de Medida de Actualización (UMA).

SEXTO. Para la expedición de la respectiva constancia del curso, se requiere que el participante cumpla con el 80% de las actividades de aprendizaje programadas.

SÉPTIMO. Los recursos humanos y materiales destinados para la operación de este Curso serán los que determine la Rectoría de conformidad con el presupuesto con el que cuenta el Sistema.

OCTAVO. Facúltese a la Rectora del Sistema de Universidad Virtual para que, con fundamento en el artículo 18 fracción XIII del Estatuto Orgánico del Sistema de Universidad Virtual, ejecute el presente dictamen.

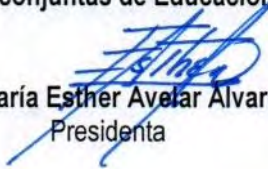
Así lo resolvieron y firmaron para constancia los miembros de las Comisiones de Educación y Hacienda del H. Consejo del Sistema de Universidad Virtual.

Atentamente


"Piensa y Trabaja"

Guadalajara, Jalisco, 08 de abril de 2019

Las Comisiones conjuntas de Educación y Hacienda

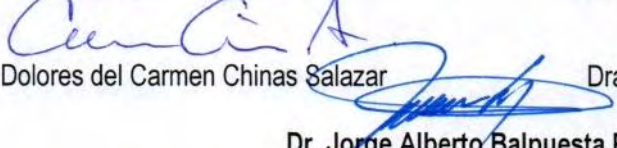

Dra. María Esther Avelar Alvarez
Presidenta

Comisión de Educación



Dra. María Elena Chan Núñez


Mtro. Gladstone Oliva Íñiguez

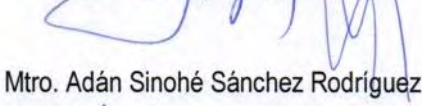

Mtro. Gerardo Coronado Ramírez



Dra. Dolores del Carmen Chinas Salazar

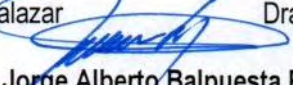
Comisión de Hacienda


Mtra. María del Consuelo Delgado González


Lic. Laura Topete González


Mtro. Adán Sinohé Sánchez Rodríguez


Dra. María del Roble García Treviño


Dr. Jorge Alberto Balpuesta Pérez
Secretario de Actas y Acuerdos