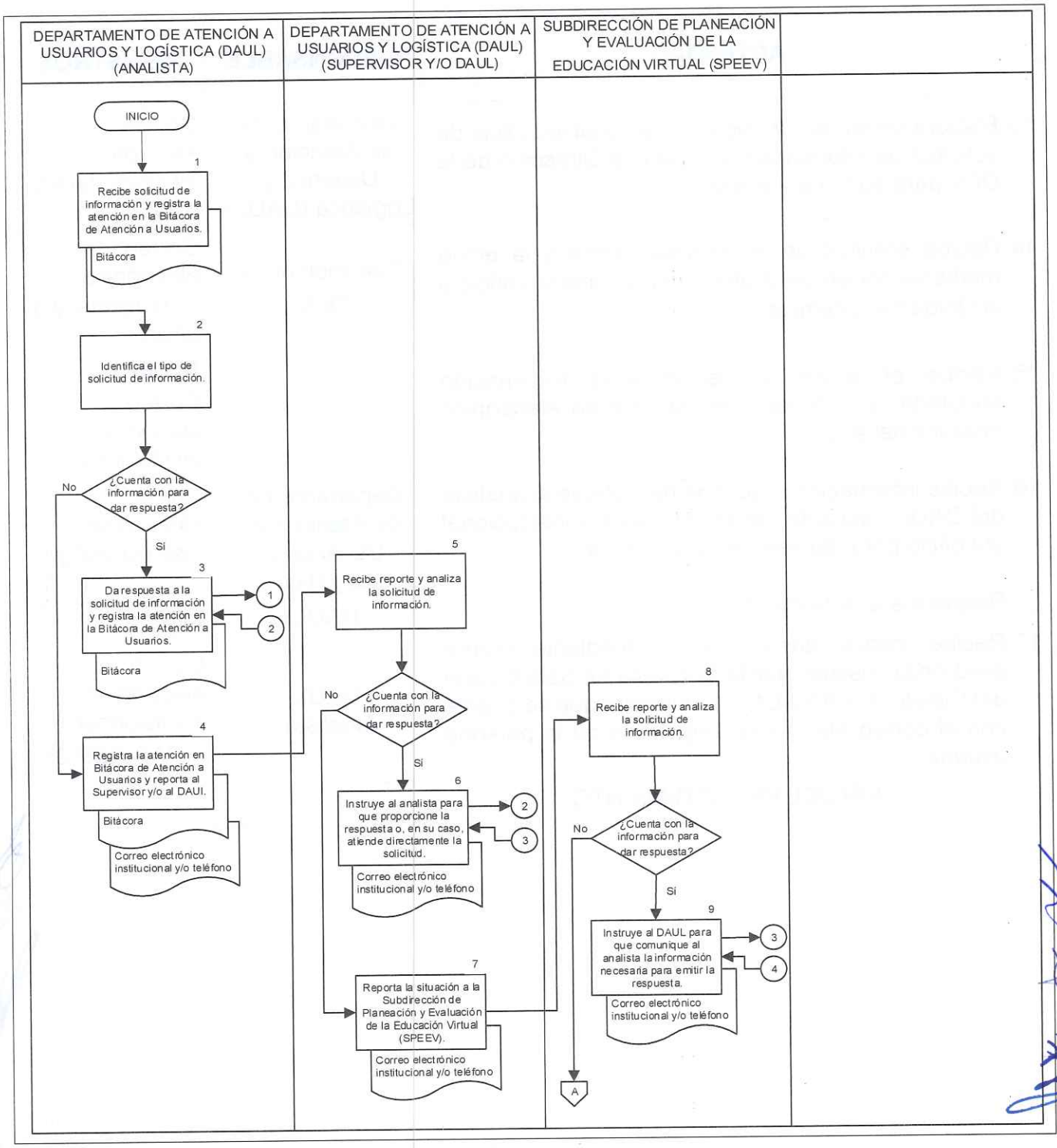
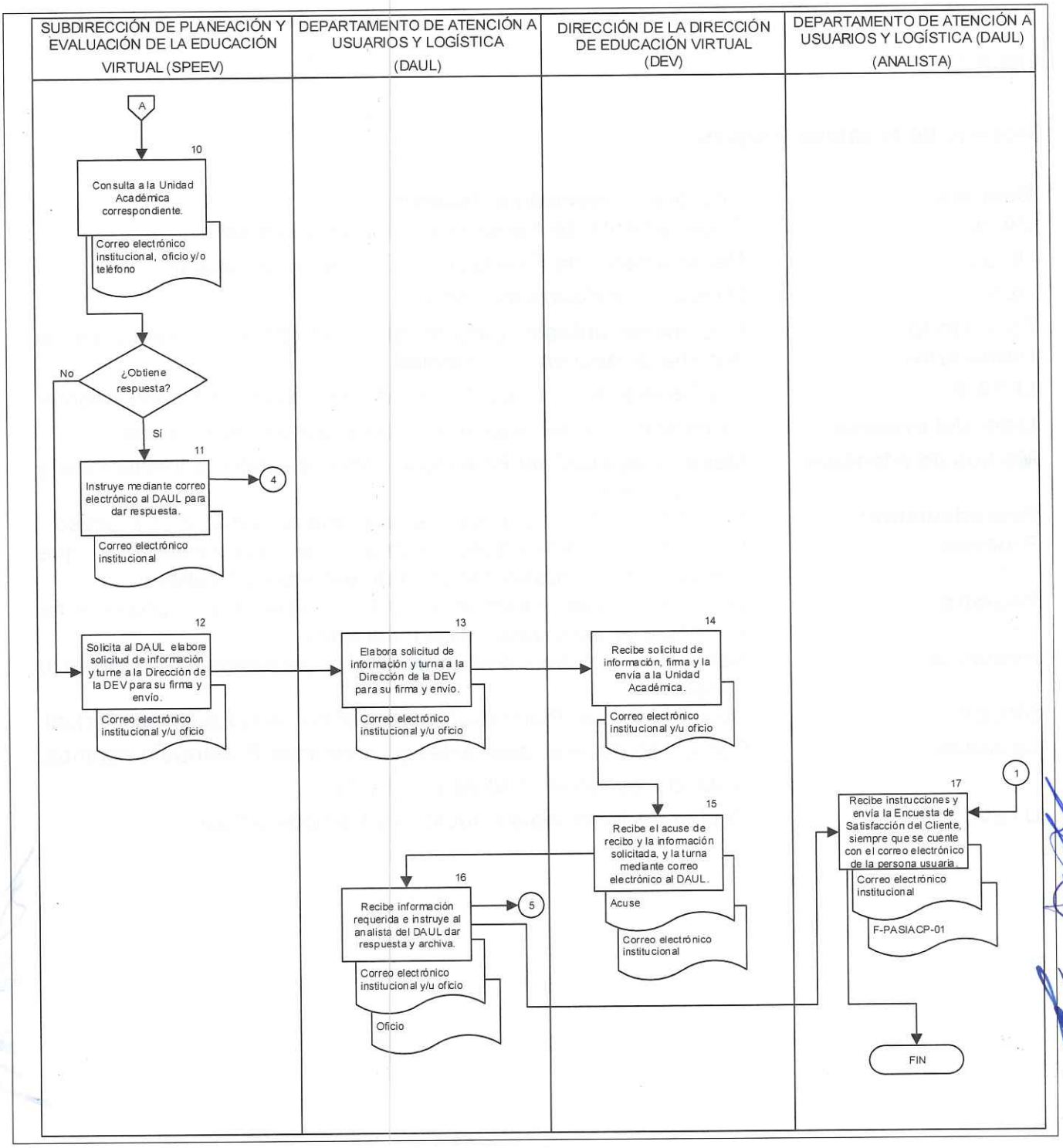
| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | REGISTROS |
|---|---|---|
| 1. Recibe solicitud de información y registra la atención en la Bitácora de Atención a Usuarios. | Departamento de Atención a Usuarios y Logística (DAUL) (analista) | Bitácora |
| 2. Identifica el tipo de solicitud de información.<br><br>¿Cuenta con la información necesaria para dar respuesta? | | |
| 3. **Sí.** Da respuesta a la solicitud de información y registra la atención en la Bitácora de Atención a Usuarios.<br><br>Pasa a la actividad 17. | | Bitácora |
| 4. **No.** Registra la atención en la Bitácora de Atención a Usuarios y reporta mediante correo electrónico institucional y/o vía telefónica al supervisor y/o al DAUL. | | Bitácora<br><br>Correo electrónico institucional y/o teléfono |
| 5. Recibe reporte el supervisor y/o el DAUL y analiza la solicitud de información.<br><br>¿Cuenta con la información necesaria para dar respuesta? | (DAUL y/o supervisor) | |
| 6. **Sí.** Instruye al analista, mediante correo electrónico institucional y/o vía telefónica, para que proporcione la respuesta o, en su caso, atiende directamente la solicitud.<br><br>Regresa a la actividad 3. | | Correo electrónico institucional y/o teléfono |

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | REGISTROS |
|---|---|---|
| 7. **No.** Reporta a la Subdirección de Planeación y Evaluación de la Educación Virtual (SPEEV) mediante correo electrónico institucional y/o vía telefónica la situación. | Departamento de Atención a Usuarios y Logística (DAUL) (DAUL y/o supervisor) | Correo electrónico institucional y/o teléfono |
| 8. Recibe reporte y analiza la solicitud de información.<br><br>¿Cuenta con la información necesaria para dar respuesta? | Subdirección de Planeación y Evaluación de la Educación Virtual (SPEEV) | |
| 9. **Sí.** Instruye al DAUL mediante correo electrónico institucional y/o vía telefónica para que comunique por los mismos medios al analista la información necesaria para emitir la respuesta.<br><br>Regresa a la actividad 6. | | Correo electrónico institucional y/o teléfono |
| 10. **No.** Consulta a la Unidad Académica correspondiente mediante correo electrónico institucional, oficio y/o vía telefónica.<br><br>¿Obtiene respuesta? | | Correo electrónico institucional<br>Oficio, y/o teléfono |
| 11. **Sí.** Instruye mediante correo electrónico institucional al DAUL para dar respuesta.<br><br>Regresa a la actividad 9. | | Correo electrónico institucional |
| 12. **No.** Solicita al DAUL que elabore correo electrónico institucional y/u oficio de solicitud de información y turne a la Dirección de la DEV para su firma y envío. | | Correo electrónico institucional y/u oficio |

| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | REGISTROS |
|---|---|---|
| 13. Elabora correo electrónico institucional y/u oficio de solicitud de información y turna a la Dirección de la DEV para su firma y envío. | Departamento de Atención a Usuarios y Logística (DAUL) | Correo electrónico institucional y/u oficio |
| 14. Recibe solicitud de información, firma y la envía mediante correo electrónico institucional y/u oficio a la Unidad Académica. | Dirección de la DEV | Correo electrónico institucional y/u oficio |
| 15. Recibe el acuse de recibo y la información solicitada, y la turna mediante correo electrónico institucional al DAUL. | | Acuse<br>Correo electrónico institucional. |
| 16. Recibe información requerida he instruye al analista del DAUL mediante correo electrónico institucional y/u oficio para dar respuesta y archiva.<br><br>Regresa a la actividad 6. | Departamento de Atención a Usuarios y Logística (DAUL) | Correo electrónico institucional y/u<br><br>oficio |
| 17. Recibe instrucciones y envía mediante correo electrónico institucional la Encuesta de Satisfacción del Cliente (F-PASIACP-01), siempre que se cuente con el correo electrónico registrado de la persona usuaria. | DAUL (analista) | Correo electrónico institucional<br>F-PASIACP-01 |
| FIN DEL PROCEDIMIENTO | | |


DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y LOGÍSTICA (DAUL) (ANALISTA)
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y LOGÍSTICA (DAUL) (SUPERVISOR Y/O DAUL)
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL (SPEEV)
INICIO
1
Recibe solicitud de información y registra la atención en la Bitácora de Atención a Usuarios.
Bitácora
2
Identifica el tipo de solicitud de información.
¿Cuenta con la información para dar respuesta?
No
Sí
3
Da respuesta a la solicitud de información y registra la atención en la Bitácora de Atención a Usuarios.
Bitácora
1
2
4
Registra la atención en Bitácora de Atención a Usuarios y reporta al Supervisor y/o al DAUI.
Bitácora
Correo electrónico institucional y/o teléfono
5
Recibe reporte y analiza la solicitud de información.
¿Cuenta con la información para dar respuesta?
No
Sí
6
Instruye al analista para que proporcione la respuesta o, en su caso, atiende directamente la solicitud.
Correo electrónico institucional y/o teléfono
2
3
7
Reporta la situación a la Subdirección de Planeación y Evaluación de la Educación Virtual (SPEEV).
Correo electrónico institucional y/o teléfono
A
8
Recibe reporte y analiza la solicitud de información.
¿Cuenta con la información para dar respuesta?
No
Sí
9
Instruye al DAUL para que comunique al analista la información necesaria para emitir la respuesta.
Correo electrónico institucional y/o teléfono
3
4


SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN VIRTUAL (SPEEV)
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y LOGÍSTICA (DAUL)
DIRECCIÓN DE LA DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN VIRTUAL (DEV)
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y LOGÍSTICA (DAUL) (ANALISTA)
A
10
Consulta a la Unidad Académica correspondiente.
Correo electrónico institucional, oficio y/o teléfono
¿Obtiene respuesta?
No
Sí
11
Instruye mediante correo electrónico al DAUL para dar respuesta.
4
Correo electrónico institucional
12
Solicita al DAUL elabore solicitud de información y turne a la Dirección de la DEV para su firma y envío.
Correo electrónico institucional y/u oficio
13
Elabora solicitud de información y turna a la Dirección de la DEV para su firma y envío.
Correo electrónico institucional y/u oficio
14
Recibe solicitud de información, firma y la envía a la Unidad Académica.
Correo electrónico institucional y/u oficio
15
Recibe el acuse de recibo y la información solicitada, y la turna mediante correo electrónico al DAUL.
Acuse
Correo electrónico institucional
16
Recibe información requerida e instruye al analista del DAUL dar respuesta y archiva.
5
Correo electrónico institucional y/u oficio
Oficio
1
17
Recibe instrucciones y envía la Encuesta de Satisfacción del Cliente, siempre que se cuente con el correo electrónico de la persona usuaria.
Correo electrónico institucional
F-PASIACP-01
FIN