POLITICAS DE OPERACIÓN

1. La atención de las solicitudes de información del público en general, aspirantes y comunidad Polivirtual (alumnos, usuarios, asesores, tutores y UTEyCV), se realizará por los siguientes medios de atención: mesa de ayuda/Chat Polivirtual, correo electrónico institucional y vía telefónica.

2. La atención a solicitudes de información se brindará en días hábiles (de lunes a viernes) en un horario de 9:00 a 20:30 horas, mediante la mesa de ayuda/Chat Polivirtual, correo electrónico institucional y vía telefónica.

3. Las solicitudes deberán atenderse en un plazo máximo de 24 horas hábiles. Cuando una solicitud sea recibida durante un fin de semana o día inhábil, la respuesta se proporcionará el primer día hábil siguiente.

4. Cuando el analista no cuente con la información necesaria para atender una solicitud, el supervisor y/o el DAUL intervendrá para su atención, disponiendo de un plazo adicional máximo de 48 horas hábiles.

5. Cuando la respuesta a una solicitud de información involucre instancias externas a la Dirección de Educación Virtual (DEV), la petición deberá canalizarse a la Unidad Académica correspondiente por los medios de atención establecidos. Una vez que la Unidad Académica proporcione la información requerida, la respuesta deberá emitirse al solicitante en un plazo no mayor a 72 horas hábiles.

6. El analista del DAUL deberá asignar un número consecutivo de registro a cada solicitud de información atendida y registrará en la bitácora, el nombre del solicitante, correo electrónico, medio de atención y asunto de la solicitud.

7. Cuando la respuesta implique el restablecimiento de usuario y/o contraseña, la atención se realizará exclusivamente a través del correo electrónico registrado por la persona usuaria en la Plataforma Educativa.

8. Las solicitudes cuya atención requiera la participación de instancias externas a la DEV deberán canalizarse a las Unidades Académicas correspondientes mediante correo electrónico institucional. El analista del DAUL deberá dar seguimiento a dichas solicitudes cuando corresponda.

9. Una vez concluido el registro de la solicitud de información en la Bitácora de Atención a Usuarios, independientemente del medio de atención utilizado, se enviará por correo electrónico institucional la Encuesta de Satisfacción del Cliente (F-PASIACP-01).

10. Las quejas, sugerencias, comentarios y felicitaciones relacionadas con las solicitudes atendidas se recibirán a través del correo electrónico institucional dev-sgc@ipn.mx. El Departamento de Evaluación y Gestión de la Calidad (DEGC) será responsable de administrar dicha cuenta y deberá canalizar al Departamento de Atención a Usuarios y Logística (DAUL) de la DEV los casos que requieran su intervención.

11. Cuando la atención se realice mediante la mesa de ayuda/Chat Polivirtual, una vez atendida la solicitud, se enviará la pregunta: *"¿Algo más en que pueda ayudarle?"*. Si la persona usuaria no responde en un plazo de 5 minutos, la atención se dará por concluida y se enviará la plantilla de despedida correspondiente.

12. Cuando la atención se realice vía telefónica, se solicitarán el nombre completo, número telefónico y correo electrónico de la persona usuaria para su registro. En caso de que la persona usuaria se niegue a proporcionar dicha información, la atención se registrará en la bitácora como concluida.

13. La persona del DAUL responsable de la supervisión de las actividades de atención a solicitudes de información de aspirantes y comunidad Polivirtual deberá verificar diariamente que las atenciones realizadas por el analista se encuentren registradas en la bitácora. En caso de identificar observaciones, deberá notificarlas al analista y dar seguimiento a su atención hasta su conclusión.

14. El supervisor del DAUL deberá elaborar un reporte semanal de las atenciones brindadas por los analistas y lo enviará mediante correo electrónico institucional a las personas correspondientes.

15. El supervisor deberá elaborar y enviar al DAUL un informe trimestral mediante correo electrónico institucional, dentro de los dos días hábiles posteriores a la conclusión del trimestre correspondiente.

16. El mecanismo de mantenimiento del conocimiento en el tiempo para realizar el procedimiento, consistirá en la actualización anual de los conocimientos necesarios que deberán tener las personas de base o interinato asignadas a los diferentes perfiles de puesto que intervendrán en el proceso y, de no cumplirse al cien por ciento con los conocimientos definidos e identificados al aplicar una detección de necesidades de competencia, se buscará la capacitación interna o externa de acuerdo con las posibilidades de presupuesto o la disposición de expertos técnicos que podrán capacitar a las personas que así lo requieran.

17. Este procedimiento considerará para la medición, análisis, mejora y evaluación del desempeño del proceso, los datos obtenidos en el FODA del proceso, indicadores de desempeño, encuestas de satisfacción, resultados de auditorías internas y externas, revisión o actualización del proceso, de los cuales se dará seguimiento cada trimestre, semestre o de forma anual según corresponda de acuerdo a la naturaleza de las actividades del proceso y que servirán para documentar e implementar la mejora continua.