



## **REGLAMENTO DEL ALUMNO**

# **Diplomado en Atención y Servicio de Calidad al Cliente**

Modalidad a Distancia Asíncrona

**México, D.F. septiembre 2009.**

# Reglamento General de Participantes

## Diplomado en Atención y Servicio de Calidad al Cliente

### Modalidad a Distancia Asíncrona

---

**Introducción** A fin de asegurar el desarrollo del programa, en este documento se establecen las normas que deberán observar los estudiantes durante su permanencia en el Diplomado en Atención y Servicio de Calidad al Cliente en Modalidad a Distancia Asíncrona.

- I. Cuestiones Generales.
  - II. Proceso de inscripción.
  - III. Procedimientos de operación.
  - IV. Acreditación.
  - V. Requisitos de permanencia y egreso.
  - VI. Bajas.
  - VII. Situaciones no previstas.
  - VIII. Recursos con los que debe contar el estudiante.
-

# Reglamento General de Participantes

## Diplomado en Atención y Servicio de Calidad al Cliente

### Modalidad a Distancia Asíncrona

---

#### I. Cuestiones Generales

1. Los estudios de diplomado son programas académicos que tienen por objeto proporcionar los conocimientos suficientes para la actualización de un área profesional determinada.
2. Se entiende por Plan de Estudios la relación de los módulos que forman el Diplomado y que el participante deberá cursar y acreditar en los tiempos establecidos de acuerdo con las normas, y criterios de evaluación definidos por la Universidad Regiomontana, en conformidad con la *Gerencia de Capacitación en Ventas y Management* para el desarrollo de cada uno.
3. Inttelmex a través de su *Gerencia de Capacitación en Ventas y Management* supervisará el desarrollo del programa y la emisión de los documentos terminales que haya obtenido cada uno de los participantes según corresponda; Diploma y/o Constancia de Calificaciones.
4. El diseño de los módulos que forman el Plan de Estudios, está calculado para que el participante lo curse de manera independiente, en el horario que más se acomode a sus necesidades y deberá vigilar acreditarlo en los periodos establecidos en el Calendario Escolar (ver punto 10).
5. El estudiante durante el periodo ordinario, tendrá oportunidad a plantear preguntas a través del correo electrónico y contar con la asesoría proporcionada por la Universidad Regiomontana que responderá a la dirección electrónica del participante en un plazo no mayor de 36 horas. El horario en que el asesor responderá será de 9:00 a 19:00 hrs, hora del centro de México.
6. Es requisito indispensable tener como mínimo un año de antigüedad en la Empresa y el Certificado de Educación Media Superior para cursar el diplomado en Modalidad Asíncrona. Es imprescindible proporcionar los datos que se requieren en la Solicitud de Admisión, así como enviar los documentos que se soliciten en la Convocatoria, en los plazos establecidos.

# Reglamento General de Participantes

## Diplomado en Atención y Servicio de Calidad al Cliente

### Modalidad a Distancia Asíncrona

---

#### II. Proceso de Inscripción

7. Para proceder a la inscripción del programa, los aspirantes deberán enviar:
    - ▣ **Solicitud de Admisión** llena y **Certificado de Educación Media Superior**. El Comité de Admisión del programa analizará la solicitud del candidato y se le informará a su dirección electrónica, si fue aceptado o no.
  8. Después de ser admitido a través de la notificación de aceptación enviada a su dirección electrónica, se considerará que un aspirante, es participante *inscrito* cuando:
    - a) *Curse el periodo de Inducción* al Sistema, con la finalidad de realizar una práctica previa con el nuevo medio de aprendizaje y sistema de trabajo.
    - b) Cualquier calificación que el participante obtenga durante el periodo de Inducción no se registrará en el Plan de Estudios del Diplomado, sin embargo es *un requisito* para que tenga derecho al acceso al programa asíncrono.
-

## Reglamento General de Participantes

### Diplomado en Atención y Servicio de Calidad al Cliente

#### Modalidad a Distancia Asíncrona

---

### III.

#### Procedimientos de Operación

9. Los *periodos de los módulos* se establecerán en el *Calendario Escolar*, marcando las *fechas de inicio y fin* de los eventos, por lo que el participante deberá tener en cuenta lo siguiente:
- a) *Una vez concluido el periodo* de cada módulo en el *Calendario Escolar las actividades que pudiera realizar el participante no tendrán ningún valor* a considerar en el Sistema de calificaciones ordinarias.
  - b) Podrá acceder a un módulo nuevo hasta la fecha en que de inicio de acuerdo a la programación del Calendario Escolar. Por lo que sólo podrá cursar un módulo a la vez.
  - c) El participante no tendrá derecho a acceder al siguiente módulo de acuerdo al Calendario Escolar, en el caso de que exista algún impedimento académico (no haber aprobado el módulo ver punto 17 y 21).
-

## Reglamento General de Participantes

### Diplomado en Atención y Servicio de Calidad al Cliente

#### Modalidad a Distancia Asíncrona

---

**IV. Acreditación** 10. Los criterios de evaluación que se detallan a continuación están fundamentados en el Reglamento Académico General de la Universidad Regiomontana.

*Continúa*

Los criterios generales de evaluación de cada módulo son:

**Examen** **40 %**

a) Cuestionario de conocimientos sobre conceptos proporcionados en cada módulo (se aplicará al final del módulo).

**Tareas** **30 %**

b) Realización y envío de casos prácticos y trabajos de cada módulo.

**Foro** **30%**

c) Participación en foro de discusión emitiendo opiniones sustentadas en marcos teóricos y/o experiencias propias que describan y demuestren su relación directa con el tema de discusión y aporten información específica, es decir, evitar ambigüedades.

**Proyecto Final**

Cada participante hará un resumen de los conceptos planteados en el Diplomado a manera de conclusión e identificará 3 beneficios que considere ofrece el método estudiado.

---

*Continúa página siguiente...*

## Reglamento General de Participantes

### Diplomado en Atención y Servicio de Calidad al Cliente

#### Modalidad a Distancia Asíncrona

---

#### **V. Requisitos de permanencia y egreso** *Continúa*

- 11.** En caso de reprobación del examen ordinario en línea (punto 10 inciso a) tendrá la oportunidad de presentarlo en examen extraordinario en una única vez adicional sí y sólo sí el alumno cumplió en tiempo y forma las tareas (punto 10 inciso b) y los foros (punto 10 inciso c) del módulo en cuestión.
- 12.** El examen extraordinario se presentará en la semana de receso entre los módulos que conforman el Plan de Estudios al día siguiente que las calificaciones del módulo sean reportadas en la plataforma.
- 13.** El derecho a presentar el examen en periodo extraordinario sólo podrá ser en dos de los seis módulos que conforman el Plan de Estudios.

La calificación final del Diplomado se ponderará de la siguiente manera:

1. Calificación promedio de los 6 módulos cursados = 50 % de la calificación final.
2. Proyecto Final = 50% de la calificación final.
3. Calificación Final = Suma de 1) + 2)

Es requisito aprobar con calificación mínima de 7 (siete) todos los módulos y presentar un proyecto final al término del diplomado.

Las calificaciones serán reportadas tres días después de concluido el módulo a través de la plataforma en línea a cada alumno.

- 14.** Las calificaciones son irrenunciables a fin de mejorarlas.
- 15.** Los participantes que no cumplan con las diversas exigencias requeridas en el módulo vigente de acuerdo al Calendario Escolar, y no hayan efectuado el trámite de baja, se les asentará la calificación reprobatoria que corresponda en el Registro Grupal Kárdex y en su Constancia de Calificaciones.

---

*Continúa página siguiente*

## Reglamento General de Participantes

### Diplomado en Atención y Servicio de Calidad al Cliente

#### Modalidad a Distancia Asíncrona

---

#### **V. Requisitos de permanencia y egreso**

*Continúa*

- 16.** La nota de NP (No Presentado) no es considerada reprobatoria, pero sí como la oportunidad para cursar el módulo. No tiene valor numérico a efectos de cálculo de promedio General en la Constancia de Calificaciones (ver punto 20).
- 17.** Una vez terminado el módulo y la semana de receso, Inttelmex no está obligado a gestionar ningún evento adicional a la Universidad Regiomontana, con el fin de que el participante cubra alguno de los criterios de evaluación atrasados.
- 18.** Para aquellos estudiantes que no hayan podido obtener el promedio general de 7.0 no se le extenderá el diploma, sin embargo tendrán derecho a recibir su Constancia de Calificaciones hasta el módulo que hayan cursado.

---

*Continúa página siguiente*



## Reglamento General de Participantes

### Diplomado en Atención y Servicio de Calidad al Cliente

#### Modalidad a Distancia Asíncrona

---

#### **V. Bajas**

##### *Continúa*

Los estudios que realicen los participantes, pueden verse interrumpidos, por alguno de los siguientes tipos de baja: voluntaria o institucional.

##### **Bajas voluntarias:**

La baja voluntaria, tendrá lugar cuando los estudiantes, por convenir a sus intereses, lo soliciten por escrito a través de un correo electrónico, a la *Gerencia de Capacitación en Ventas y Management* a la siguiente dirección electrónica [rbaeza@telmex.com](mailto:rbaeza@telmex.com)

**19.** Las bajas que notifiquen los estudiantes dos días antes del día estipulado como final para presentar de manera ordinaria, obtendrán como calificación NP (ver punto 16) y se les enviará por correo electrónico su Constancia de Estudios con las calificaciones que hayan obtenido, hasta el momento.

##### **Bajas Académicas:**

Todas las bajas académicas son de carácter definitivo y los participantes no podrán concluir los estudios en un evento posterior, si es que se presentara.

**20.** Un participante causará baja académica, por no acreditar en el periodo ordinario, el módulo en las fechas programadas.

**21.** Al finalizar cada módulo, la *Gerencia de Capacitación en Ventas y Management*, analizará la situación académica de los participantes y cuando alguno de ellos no haya cubierto los requisitos académicos estipulados, se le dará aviso de la baja académica y clave de acceso.

---

## Reglamento General de Participantes

### Diplomado en Atención y Servicio de Calidad al Cliente

#### Modalidad a Distancia Asíncrona

---

#### VI. Situaciones no previstas

- 22.** Toda situación no prevista y que por sus características o magnitud, requieran una atención especial, será dictaminada por el Comité que coordinará la *Gerencia de Capacitación en Ventas y Management*.
- 23.** El estudiante deberá dar *aviso por correo electrónico de inmediato* (explicando brevemente la contingencia), a la *Gerencia de Capacitación en Ventas y Management* ([rbaeza@telmex.com](mailto:rbaeza@telmex.com)), a fin de no perder el derecho que se menciona en el punto anterior y a fin de proporcionarle respuesta oportuna. El estudiante recibirá la respuesta en un plazo no mayor a dos días hábiles posteriores a su recepción.
- 

#### VII. Recursos con los que debe contar el participante

Los requerimientos mínimos de hardware y software para visualizar el material digital en el Portal de la Universidad Regiomontana:

Hardware:

- ✓ Disco Duro de 80 GB.
- ✓ 512 Mb en RAM
- ✓ Tarjeta de Red y Conexión a Internet.

Software:

- ✓ Internet Explorer 7.
- ✓ Acrobat Reader 9.1
- ✓ JRE6 update 14.
- ✓ Bocinas
- ✓ **Dirección de cuenta de correo electrónico externa (Prodigy, gmail, hotmail, yahoo, etc.)**

**Importante:** El Soporte Operativo será proporcionado por la Universidad Regiomontana.

---