

ÍNDICE

• Introducción	...	1
• Diagramas de flujo		
• General	...	3
• Diálogo	...	4
• Capacitación	...	5
• Procedimiento		
• Para empezar	...	8
• Recomendaciones	...	8
• Sobre el sistema	...	9
• Guía de diálogos		
• Diálogo	...	13
• Hot tips	...	25
• Información general	...	28

FONATÓN...

Programa de apoyo al fondo de becas de excelencia académica

El Fonatón es un programa de recaudación de donativos vía telefónica, para fortalecer al fondo de becas de la Universidad. Este donativo brindará la oportunidad a estudiantes, con excelencia académica y de recursos económicos limitados, de ingresar y continuar sus estudios profesionales en nuestra Institución.

En el Fonatón, los egresados recibirán una invitación telefónica anual para solicitar su importante aportación para el fondo de becas de la Universidad. El programa tiene como meta brindar una mejor educación y por tanto un mayor prestigio a las escuelas y a los mismos egresados; de aquí la razón de invitarlos a cooperar.

Fonatón es una campaña anual permanente. Se estima que la mayoría de los donativos que se recauden sean donativos hormiga, es decir, donativos pequeños pero que por la gran cantidad de donadores se vuelven significativos. El egresado podrá donar la cantidad que desee y sin tope. Los donativos podrán ser únicos o tener una periodicidad mensual, bimestral, trimestral, semestral o anual. Esta campaña se difunde a través de artículos en la revista Integra de la Anáhuac, la página web y por teléfono.

Actualmente, en la Universidad Anáhuac México, Campus Sur el 54% de nuestros alumnos cuenta con el apoyo de una beca y gracias a la colaboración que los egresados nos puedan proporcionar, podremos llevar con éxito el que más jóvenes talentosos en términos de excelencia académica, artística o deportiva, puedan concluir satisfactoriamente sus actividades. Cabe destacar que por cada peso donado, la Universidad aportará otro.

¿Cómo surge el Fonatón en la Red de Universidades Anáhuac?

El Fonatón funciona desde 1997 en la Universidad Anáhuac México, Campus Norte, donde hasta la fecha se han recaudado más de 46 millones de pesos, gracias a la aportación de más de 6 mil egresados, beneficiando a miles de estudiantes. Los egresados más participativos pertenecen a las carreras de Administración, Ingenierías y Derecho.

Después de la fuerte crisis económica que sufrió nuestro país en 1994 y que afectó a todos de alguna manera, más a algunas familias que a otras, particularmente a muchos jóvenes que necesitaron apoyo. Los miembros del Consejo General de Egresados del campus Norte, con esta problemática en mente y conscientes de la necesidad que tiene México de profesionistas líderes de acción positiva, propuso la creación de algún proyecto con el cual se pudiera apoyar un número mayor de alumnos con talento profesional pero sin posibilidades económicas.

A raíz de esta propuesta y observando cómo incrementaban el número de alumnos que solicitaban beca para no dejar sus carreras incompletas por complicaciones en el bolsillo familiar, surgió el proyecto “Fondo de Becas Proyección Anáhuac”. En un principio el Fondo apoyó a los alumnos que estaban dejando sus carreras inconclusas por problemas económicos. Hoy en día el Fondo sirve para extender a través del programa de “Becas de Excelencia” el rango de alumnos que ingresan a la Universidad con beca.

Aproximadamente, el porcentaje de alumnos con beca en la Universidad Anáhuac México, Campus Norte es de 34%.

DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL

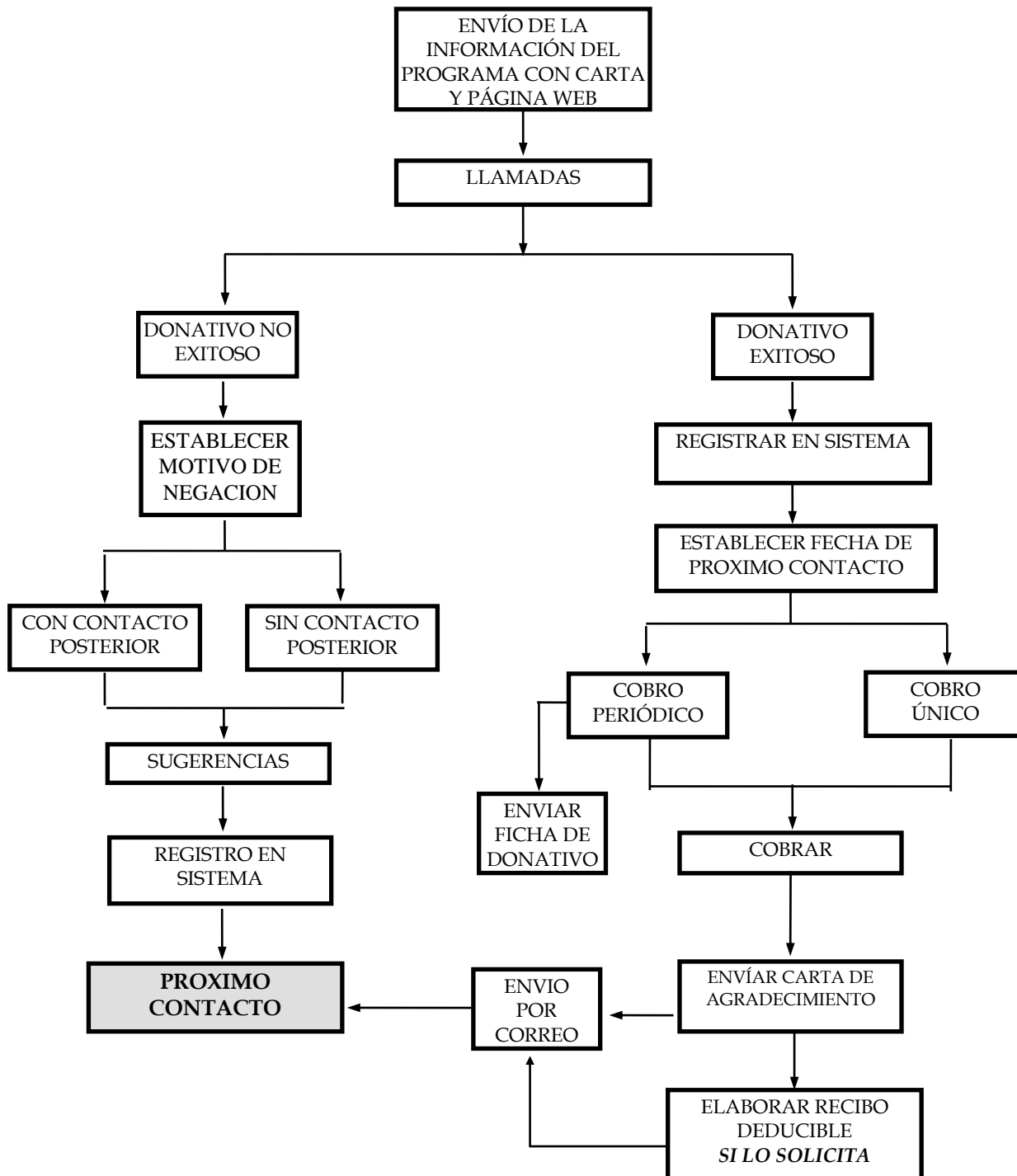
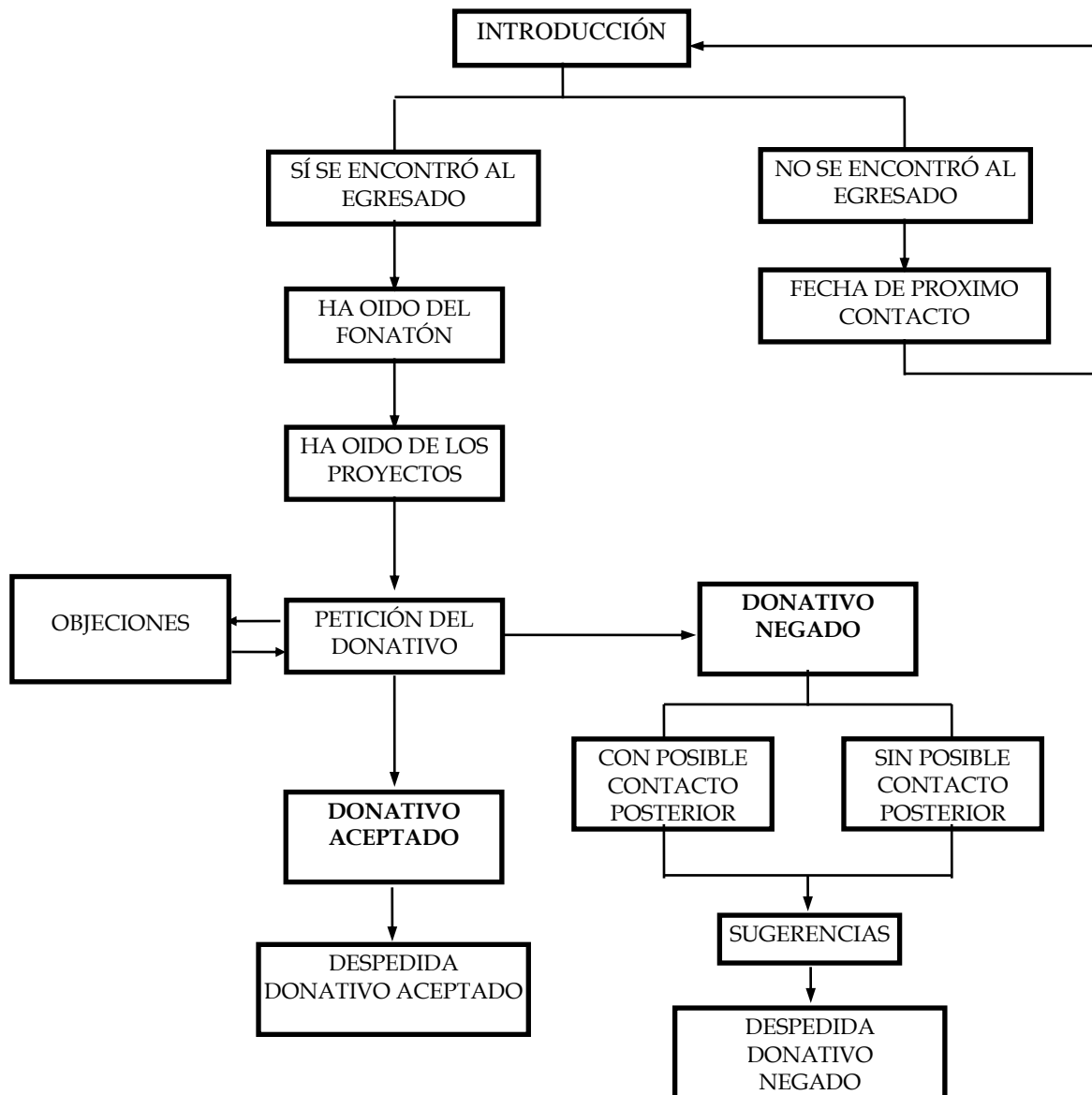


DIAGRAMA DE FLUJO PARA DIÁLOGO



CAPACITACIÓN

RECUERDA: TÚ REPRESENTAS A LA UNIVERSIDAD; TU LLAMADA PUEDE SIGNIFICAR EL ÚNICO CONTACTO PERSONAL QUE TIENE EL EGRESADO CON LA UNIVERSIDAD ANÁHUAC DURANTE EL AÑO.

¿CÓMO CREAR UN CONTACTO TELEFÓNICO ARMONIOSO?

- Actitud positiva.
- Buena postura corporal.
- Tono de voz agradable.
- Alto nivel de energía.
- **La sonrisa telefónica.**
- Velocidad normal al hablar.
- Volumen normal.
- Buena pronunciación.
- Buena dicción.
- Habilidad para escuchar.

EN ALGUNAS OCASIONES, AL LLAMAR ENCONTRARÁS A PERSONAS ENOJADAS O CON QUEJAS. AQUÍ TIENES ALGUNOS CONSEJOS:

1. No te involucres en la situación.

- Toma el enojo de la otra persona profesionalmente, no de manera personal.
- Que la otra persona perciba que te interesa.

2. Escucha para comprender.

- No significa necesariamente que estés de acuerdo.
- No interrumpas.

3. Muestra simpatía.

- Reconoce tanto el sentimiento como el contenido del mensaje que recibes de la persona.
- Refleja primero los sentimientos; luego, replantea los hechos.

4. *Identifica necesidades y deseos.*

- Haz preguntas.
- Intercambia información.
- Verifica el buen entendimiento del asunto.

5. *Ofrece opciones.*

- Si el egresado se siente desatendido u ofendido, ofrece una disculpa en nombre de la Universidad Anáhuac.
- Dile a la persona lo que puedes hacer, no lo que no puedes hacer.
- De ser posible consigue un próximo contacto.

6. *Agradece a la persona por su atención.*

- Ponte a sus órdenes y trata de hacerle sentir nuevamente integrado a su *alma mater*.

7. *Haz el seguimiento de algún compromiso adquirido.*

- Así se te conocerá como una persona mucho más profesional en tu manera de atender al público por teléfono.

Resumiendo:

- Alienta a la persona con la que estás hablando para que platique sobre el asunto que lo está molestando.
- Escucha a la persona. Trata de no interrumpirla.
- Evita molestarte o ponerte a la defensiva.
- Toma notas.
- Repite la información para verificar tu comprensión del problema.
- Explica cómo manejarás la queja; cómo la canalizarás.
- Haz algo para compensar el inconveniente.
- Pregunta qué otros problemas o preocupaciones tiene la persona.
- Discúlpate por las molestias ocasionadas.
- Agradece a la persona por hacerle saber del asunto.
- Haz el seguimiento para cerciorarte de que la persona quede satisfecha.
- No olvides siempre mostrar disponibilidad para informar al egresado sobre lo que quiera saber acerca del campus.

NUNCA OLVIDES SER POSITIVO

PIENSA EN CADA LLAMADA COMO LA PRIMERA, Y RECUERDA SIEMPRE SER CORDIAL, DE TI DEPENDE QUE SE OBTENGA EL DONATIVO Y/O QUE EL EGRESADO CAMBIE SU ACTITUD HACIA LA UNIVERSIDAD.

¿CÓMO TRATAR OTRAS LLAMADAS DIFÍCILES?

- **Cómo hacerse cargo de personas que hablan sin cesar.**
 - Inicialmente, escucha a la persona.
 - Espera hasta que la persona haga una pausa para respirar, entonces puedes intervenir.
 - Para interrumpir, llama la atención de la persona, utilizando su nombre: “Sr. (a). X, discúlpeme por interrumpirle. Me gustaría darle alguna información que aclarará la situación”.
 - Proyecta un tono más profesional del que utilizas habitualmente.
- **Cómo dirigir a las personas indecisas.**
 - Observa tu propia actitud. Evita molestarte o ponerte a la defensiva.
 - Haz las preguntas en tono comprensivo.
 - Ofrece opciones, pero límitalas a no más de tres.
 - Recomienda una solución basada en las necesidades.
 - Quítale la incertidumbre al proporcionar tus datos (nombre, teléfono, e-mail, ubicación, horario, etc.).
 - Invítalo a conocer el proyecto en la página web.
- **Cómo ayudar a personas difíciles de entender.**
 - Sé paciente y comprensivo. La llamada seguirá su curso más cordialmente si no apresuras a la persona.
 - Habla más claro y despacio; no más aprisa o más fuerte.
 - Baja el tono de voz, proyecta tu interés.
 - Considera enviar un e-mail con la información a la persona.
- **Cómo tratar a personas aceleradas.**
 - Salúdale brevemente y hazle sentir que valoras la importancia de su tiempo y que la llamada será corta y de gran interés.
 - Menciona los puntos clave y ve directamente a la solicitud del donativo mencionando que es un programa de gran participación y éxito y que su contribución es muy importante.

MANERA DE AHORRAR TIEMPO EN CADA LLAMADA

Planea tu llamada con anticipación. ¿Cuál es el propósito de la llamada?. Tienes también que tener muy claro ¿Qué información necesitas obtener o dar? Esto reducirá al mínimo los olvidos, tener que volver a llamar o divagar durante la conversación.

TÉCNICAS PARA LAS LLAMADAS

1. Prepárate antes de llamar.
2. Según percibas al egresado, valora si te puedes dirigir a él de “Tú” o de “Ud.”. De cualquier forma le puedes hablar con familiaridad pues todos somos parte de la Comunidad Anáhuac.
3. Anuncia tu nombre, el de la Universidad y Campus, razón por la cual estás llamando y duración esperada de la llamada.
4. Deja mensajes completos en el correo de voz o con terceras personas (nombre, teléfono, horario y departamento). Si es posible pregunta el horario en que tú le puedes encontrar o teléfonos alternos.
5. Anota detalles para hacer el seguimiento.

**TEN EN MENTE QUE AL EGRESADO LE DARÁ GUSTO HABLAR CONTIGO
¡SEGURAMENTE LE TRAERÁS BUENOS RECUERDOS!**

PARA EMPEZAR...

Antes de llamar, verifica que tengas lo siguiente a la mano:

- 1) Manual del Fonatón-Fondo de Becas.
- 2) Información sobre el número de becarios actuales, logros (Enclaves), nombre del rector y los directivos (información general) y costo de las colegiaturas.
- 3) Listado de los egresados por contactar.
- 4) Registro electrónico del egresado por llamar.
- 5) Accesorios necesarios como plumas, lápices y borradores.

Aunque parece simple, es de vital importancia contar con todo. Recuerda que tenemos que transmitir profesionalismo y autenticidad al hacer las llamadas, ¡esto nos permitirá realizar contactos exitosos!

Recuerda siempre acceder al sistema con tu propio Login y Password. Sólo así se registrará tu trabajo y los donativos que logres.

RECOMENDACIONES

- No olvides que el fin primordial del proyecto es recaudar **DONATIVOS POR TARJETA DE CRÉDITO**. Sólo si el egresado te dice que esto no es posible, se le planteará la posibilidad de hacer donativos con cheque a nombre de **Universidad Anáhuac del Sur, S.C.** Ya como última opción puedes ofrecerle que haga un depósito o transferencia electrónica.
 - Para DEPÓSITOS, la cuenta está a nombre de **Universidad Anáhuac del Sur, S.C.** es de **Banco Santander México, S.A.** y el número de cuenta es: **65-50152364-8**. Deberán enviar escaneado por correo electrónico la ficha de depósito para que registremos su donativo, o bien, por fax al **5628-8800** en mi extensión.
 - Para TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA, la cuenta CLABE Interbancaria: **014180655015236489**
 - RECIBOS DEDUCIBLES: Se harán recibos de deducible a partir de \$1.00.00
- No se podrán acumular recibos de donativos dentro de un mismo año (solo que el egresado insista).
- A quienes no se ven interesados en donar, se les puede hacer hincapié de que su donativo le servirá para deducir impuestos, tal vez le interese.
 - MENSAJERO: Es importante programarlos según la ruta del mensajero:
Lunes, miércoles y viernes. Zona Sur.
Martes y jueves. Zona Norte.
 - Normalmente el primer contacto es la secretaria o asistente. Es importante lograr una amistosa comunicación con ellos ya que pueden ser la llave para lograr un donativo exitoso incluso sin tener que hablar con el egresado.
 - Si algún egresado solicita que le vuelvas a llamar porque en ese momento está ocupado o por cualquier otra razón, deberás anotar cualquier detalle que te de la pauta para recordar tu conversación con él y así evitar ser repetitivo en la siguiente llamada.

...RECOMENDACIONES

- Si algún egresado te pide que le envíes más información, se le puede enviar por correo electrónico la presentación de Fonatón. Hay que enviar la información lo más pronto posible y darle de 2 ó 3 días para que analice la información. No dejes de darle seguimiento.
- Deberás tener a la mano la información esencial del proyecto para el cual estás solicitando.
- Recuerda que el egresado estará interesado en las novedades de la Universidad. No es tu responsabilidad saberlo todo pero sí tener a la mano las extensiones de las diferentes escuelas y departamentos que se encuentran al final de este manual.
- Puede funcionar que, al principio de semestre o final del mismo, se le haga saber al egresado que su donativo puede ser la diferencia de completar una beca más. Al finalizar el año, la diferencia para lograr la meta.
- Si te encuentras en la penosa situación de oír que el egresado que buscas falleció; no olvides decir “Siento mucho oír eso... En este momento informaré al Departamento de Egresados para evitar llamadas posteriores.” El área de Fonatón enviará un correo al área de Servicios Escolares y Egresados, con el expediente y de ser posible la fecha, motivo de fallecimiento y persona con la que se habló.
- Siempre agradecer de entrada a los egresados que hayan hecho algún donativo anterior; puedes mencionar la fecha de su último donativo o el total acumulado. Es importante que sepan que estamos conscientes de que ya han donado y lo agradecemos que estamos por su ayuda. ¡Les animará a donar nuevamente! Busca siempre incrementar el donativo.
- No olvides invitar a los egresados a visitar la página de Fonatón donde podrán conocer lo que el departamento ha logrado desde su creación. La dirección es: **www.uas.mx/fonaton**
- Si el egresado está recién actualizado programarlo a 3 meses para evitar que malinterprete el motivo de la actualización de datos y que reciba al menos una revista. Lo anterior, se deberá de realizar si en el sistema aparece la fecha de actualización.

SOBRE EL SISTEMA

- SWAPHON de Banner se divide en partes para un mejor manejo de la información:

BLOQUE 1: Información relevante del egresado, para saber qué estudió, dónde trabaja, su puesto y poderlo contactar a través de sus teléfonos. Como recaudador puedes modificar los siguientes campos: Nombre preferido, Título (si hay que decirle Mtro., Lic., etc.), Correo Electrónico, Tel. Celular y Puesto.

BLOQUE 2: Historial de donativos. Puedes consultar el Estatus del donador en vueltas anteriores y las observaciones. En este bloque se registra:

*Primera llamada: Se debe registrar la primera vez que llamas al egresado y dejas recado o hablas con él.

*Ultimo Contacto: Se debe cambiar esta fecha CADA VEZ que hablas con el egresado directamente. No se debe llenar si no lo contactas personalmente. Se pueden considerar contacto personal cuando la secretaria sí pasa el recado y te da la respuesta positiva o negativa.

*Usuario: Aquí deberá estar tu usuario si es que el egresado en pantalla está asignado a ti.

*Teléfonos y extensiones: Debes capturar aquí los teléfonos donde encontraste al egresado para que en el futuro ya no pierdas tiempo con otros teléfonos. El primer teléfono sale en la lista del mensajero.

...**SOBRE EL SISTEMA**

*Estatus donador:

SI	Cuando el egresado donó con tarjeta de crédito. Si donó este año.
PROM	Cuando donen con cheque. Se convertirá en SI cuando su donativo se cobre. Prometió donativo, aun no paga.
FAX	Enviar información por fax o e-mail.
NOID	No identificado.
NO	Cuando el egresado dijo expresamente que no donaría y no lo ha hecho en años anteriores. Deberás seleccionar el motivo de negación adecuado.
EXD	Cuando el egresado donó en vueltas anteriores pero todavía no en el presente año. Sirve para identificar en lista a los ExDonadores.
NR	Cuando se ha insistido varias veces y el egresado no se encuentra ni se reporta de modo que es evidente que no quiere contestar.
INFO	Cuando fue inevitable evitar que pidiera más información y ésta se envió por fax o e-mail.
PEND	Cuando se habló con el egresado y quedó pendiente la respuesta, casi seguro que dona. Pendiente, lo está considerando.
OTRO	Cuando no puede dar dinero pero sí tiempo en radio, publicidad u otras cosas.
<input type="checkbox"/>	Se deja en blanco cuando no hubo contacto directo con el egresado y nadie solicitó información adicional. Puede donar de otra forma.

*Motivo de Negación: Siempre que llares y te digan que no donarán, debes registrar el motivo de negación. Revisa la lista de motivos de negación y selecciona la adecuada. Este espacio también sirve cuando dejas recado o estás de viaje (**en estos casos no llenar el Estatus donador**). Puedes poner también como motivo de negación que necesita actualizarse cuando ninguno de los teléfonos es del egresado y no tienes más datos. Tómalo el tiempo para leer los motivos de negación vigentes.

Algunos ejemplos que vienen como motivo de negación son:

NQ	No quiso.
ND	No tenía dinero.
NOLL	No llamar más, no dio razón.
REC	Se le dejó recado.
ACT	Se necesita actualizar, ha cambiado
NOID	No identificado

*Fecha y Hora de Próximo Contacto: Aquí debes registrar la fecha en que quedaste llamar de nuevo al egresado o la fecha en que crees más conveniente intentar llamar.

***Fecha de Próximo Cobro:** Aquí se programarán todos los donativos periódicos en los que **no hay que llamar al egresado (carga automático)**. En estos casos programa la llamada con el egresado en Fecha de Próximo Contacto para solicitar un aumento o si te dice que le llares en determinada fecha.

*Observaciones: Puedes tener siempre una observación visible que puedes ir cambiando. El tipo de observación más usual es FON (para observaciones en general) pero puedes insertar otro tipo de observaciones en la pantalla o a través del botón de Observaciones.

Algunos ejemplos son:

ANON: Donador Anónimo

HORA: Se le localiza fuera de horario de oficina.

AUMN: Aumentó su donativo.

BECA: El egresado tuvo beca.

OBTC: Observación sobre su tarjeta de crédito.

SUG: Sugerencia del egresado. (Estas las revisa la coordinadora periódicamente).

BEEP: Número de radio localizador.

PER: Se cambió su periodicidad de acuerdo a sus pagos.

Q: Era donador periódico, canceló temporalmente.

C: Canceló sus donativos definitivamente.

INVB: Desea ser invitado a eventos con los becarios.

FON: Observación General (usualmente la de la pantalla visible en la pantalla principal).

*Pestaña Actualizar: Si el egresado no se localiza con los datos que hay o ha cambiado su información y consigues un dato para contactarlo, actualiza la información en la parte correspondiente del sistema. Se sugiere no contactarlo de inmediato para evitar que en el futuro no se quieran actualizar. Programa la llamada a tres meses de su actualización.

*Pestaña Donación: Te lleva al tercer bloque, el de las donaciones.

*Pestaña Observaciones: Te permite insertar observaciones de algún tipo especial y ver observaciones anteriores.

***¡No olvides grabar los cambios!**

DONACIÓN. Aquí puedes ver el historial de donativos, los datos fiscales y la dirección para la carta de agradecimiento entre otras cosas.

- Es importante que siempre revises la dirección a dónde se envían las cartas de agradecimiento. Recuerda seleccionar la de casa (**PR**) o la de oficina (**BU**) del egresado. Sólo si te da una dirección diferente a las existentes deberá usarse la dirección de Fonatón (**EF**).

- No olvides revisar que la periodicidad del sistema sea la correcta.

- **Las periodicidades que puedes seleccionar son:**

Q, M, B, T, S o A: Quincenal, mensual, bimestral, trimestral, semestral o anual, para donadores periódicos.

O: Ocasional. para quienes tienen tres o más donativos en el año anterior o en el actual y que no terminan de comprometerse con una periodicidad fija.

U: Único, para el primer donativo (aunque digan que talvez donen otra vez en el año).

R: Repitió un donativo único, es el segundo en el año, aún no llega a un tercero pues entonces sería un donativo ocasional.

C: Cancelado.

X: Exdonadores periódicos años atrás. Para donadores que eran periódicos pero que ya no han donado ni en el presente año ni en el anterior. En observaciones se podrá ver la periodicidad que tenían en el comentario tipo Q o C.

- A las personas que llamen para cancelar sus donativos periódico, deberá quedar la periodicidad X. **En observaciones deberás agregar la observación tipo Q** (si canceló para luego renovar) o C (si canceló y ya no quiere donar) y deberás señalar que el donativo era M, B, etc. y la observación que tengas sobre la cancelación y que sirva para cuando se le vuelva a buscar.

- Cada año se crea una nueva “Vuelta” en Fonatón. Es importante que para cada año se registre la información en el segundo bloque de SWAPHON como si el Fonatón apenas iniciara (ej. PROM a alguien que dona con cheque por primera vez en esa vuelta aunque tenga donativos anteriores; NO si en el año en curso dice que no donará (aunque haya donado antes); primera llamada cuando se le llama por primera vez, último contacto cada vez que se habla con el egresado directamente o con la persona que está dando el seguimiento del donativo, etc.)

No olvides completar toda la información requerida.

- Es muy importante que sea cual sea el resultado en “Estatus del Donador”, siempre haya una fecha de Próximo Contacto, ya sea para localizarlo, recordarle de algún donativo periódico o volver a solicitarle en caso de negativa.
- También es importante que tengas en mente que una petición que no se logra hacer porque el egresado es sacerdote, porque se le encuentra fuera de horario de oficina o está desactualizado, no implica que la respuesta es NO. Para cualquiera de estos casos, llena el motivo de negación correspondiente (LEG, HORA, ACT, BIG, etc.) y así el sistema sabrá que ese registro ya se revisó.
- Recuerda que la meta del Fonatón es solicitar a todos los egresados asignados al menos una vez al año. Evita auto saturarte programando el próximo contacto de los egresados a menos de un año. Has esto sólo si el egresado te lo pide, no lo forces pues de otra forma no lograrás contactar a todos los egresados que debes contactar en el año. Todos deben ser contactados y solicitados.
- Cuando el egresado solicite información especial que no conozcas, transfíerele al área correspondiente.

Recuerda que aunque la respuesta sea “No”, la labor que has hecho es muy importante pues ese egresado estará consciente de nuestro trabajo, revisará nuestros artículos en la revista y quién sabe, ¡puede ser un donador en la próxima llamada!

MUY IMPORTANTE: No olvides que los datos de nuestros egresados son confidenciales. No le des ningún dato a nadie.

La recaudación para el Fondo de Becas a través del Fonatón será un importante impulso para el otorgamiento de becas y hay que tener en cuenta que sólo somos una parte del gran esfuerzo que hace la Universidad por apoyar al mayor número de jóvenes posibles. Al igualar las oportunidades de educación para los menos privilegiados apoyamos al desarrollo de nuestro país.

Por último, no olvides que tú eres la parte medular de este proyecto. Fonatón será una realidad gracias a ti. Cualquier idea o sugerencia que tengas, no dudes en comunicarla.

¡Mucha suerte!

INICIO DE LA LLAMADA

- Buenos días (tardes, noches), ¿se encuentra el (la) Sr. (Sra./Srta./Título)_____?
- Mi nombre es (Nombre del operador) y estoy hablando de la Universidad Anáhuac México, Campus Sur, del departamento de Fonatón.

¿Para qué asunto?

- Para invitarlo a participar en un programa de la Universidad.
 - No se encuentra el egresado. (No está o no trabaja ahí)
- ¿Tiene algún número donde pueda localizarlo ahora?

- **SÍ**

Anotar el nuevo número en el espacio correspondiente en la pantalla del Fonatón y vuelve a iniciar la comunicación.

- **NO**

¿A qué hora lo puedo encontrar?

Procura dejar un breve recado y especifica que tratarás de contactarlo nuevamente. Anota fecha y hora del próximo contacto en pantalla. Recuerda llenar la fecha de primer contacto para registrar cuándo empezaste a buscarlo. El campo de Último Contacto sólo se llenará cuando hables con el egresado directamente. Cualquier observación, agrégala en el campo correspondiente.

Nota: Procura no dar demasiada información si la persona que contesta no es el egresado, sólo que se le quiere invitar a participar en un programa de la Universidad. Si más información es requerida entonces habrá que darla.

EGRESADOS QUE NO HAN DONADO ANTES

• Hola, Buenos Días (Tardes/Noches), (Título) (Apellido) ¿Cómo está? Mi nombre es (nombre) y le estoy llamando de la Universidad Anáhuac México, Campus Sur, del departamento de Fonatón. Estoy contactando a todos los egresados para invitarlos a apoyar el Fondo de Becas. Seguramente lo conoce por medio de la revista Integra o por la página web, es posible que en años pasados ya lo hayamos contactado.

- Como sabe, el Fondo de Becas apoya a alumnos con problemas económicos pero que tienen excelentes calificaciones. Actualmente el 54.00% de nuestros alumnos cuenta con una beca y nuestra meta este año es recaudar \$500,000.00 para apoyar a más jóvenes, por esto nos dirigimos a Ud. viendo la posibilidad de que participe con nosotros a través de un donativo.
- En esta ocasión (Título/nombre), le invito a participar colaborando con un donativo de \$200.00 en adelante, el cual puede ser periódico u ocasional. La forma de pago es a través de tarjeta de crédito y posteriormente le hacemos llegar por correo electrónico su recibo deducible en caso de requerirlo y posteriormente recibirá una carta de agradecimiento (Rector y/o becario beneficiado).

¿(Título/nombre) CONTAMOS CON SU DONATIVO ESTE AÑO?

*(Si el egresado contestó que **sí donará**, pasar a la sección de "Cobro Exitoso - TC")*

*(Si el egresado contesta con alguna **objeción**, pasar a la sección de Objeciones)*

• *No lo conozco ni lo he escuchado*

- Bien (Título/nombre), déjeme explicarle. El Fonatón es un programa de recaudación de donativos vía telefónica que fue iniciado a principios del 2013 en la UAMS y que está apoyando al Fondo de Becas de la Universidad. Actualmente, el 54% de nuestros alumnos cuenta con una beca. Nuestra meta este año es recaudar \$500,000.00 para apoyar a más jóvenes y por esto nos dirigimos a Ud. viendo la posibilidad de que participe con nosotros a través de un donativo.
- En esta ocasión (Título/nombre), le invito a participar colaborando con un donativo (menor) que puede ser periódico u ocasional. La forma de pago es a través de tarjeta de crédito y posteriormente le hacemos llegar por correo electrónico su recibo deducible en caso de requerirlo y posteriormente una carta de agradecimiento (Rector y/o becario beneficiado).

¿(Título/nombre) CONTAMOS CON SU DONATIVO ESTE AÑO?

*(Si el egresado contestó que **sí donará**, pasar a la sección de "Cobro Exitoso - TC")*

*(Si el egresado contesta con alguna **objeción**, pasar a la sección de Objeciones)*

• *No tiene TC*

- (Título/nombre) Tenemos la opción de enviarle a nuestro mensajero por un cheque a nombre de Universidad Anáhuac del Sur, S.C. El mensajero va identificado. Sólo es cuestión de programar la fecha y hora en que pueda recibirlo. ¿Contamos con su participación?

*(Si el egresado contestó que **sí donará**, pasar a la sección de "Cobro Exitoso - CHEQUE")*

*(Si el egresado contesta con alguna **objeción**, pasar a la sección de Objeciones)*

EXDONADORES (A PARTIR DEL 2014)

- **Hola, Buenos Días (Tardes/Noches), (Título/nombre) ¿Cómo está? Mi nombre es (nombre) y le estoy llamando de la Universidad Anáhuac México, Campus Sur, del departamento de Fonatón. Llamo para informarle que gracias a su participación y la de otros egresados en el Fondo de Becas, hoy casi 1 de cada 2 alumnos cuentan con una beca, es decir, el 54% de nuestros alumnos cuenta con algún porcentaje de beca. La última vez que hablamos me dio la oportunidad de contactarle en estas fechas. Sabemos que podemos contar este año con su apoyo.**

¿CÓMO SERA SU DONATIVO ESTE AÑO?

- **(Título/nombre) El donativo anterior fue de \$___, ¿existe la posibilidad de incrementarlo? (Negociar periodicidad)**
 - **No**
- **No es necesario duplicar, puede ser un incremento de 50 ó 100 pesos muy valiosos...**
 - **No**
- **(Título/nombre) Déjeme decirle que su donativo ayuda a sostener las becas ya otorgadas y por eso es tan importante su participación. (Manejo de objeciones)**

*(Si el egresado contestó que **sí donará**, pasar a la sección de "Cobro Exitoso - TC")*
*(Si el egresado contesta con alguna **objeción**, pasar a la sección de Objeciones)*

COBRO EXITOSO TARJETA DE CRÉDITO

- Le agradezco su generosidad y le comento que los datos son totalmente confidenciales. ¿Podría proporcionarme los datos de su tarjeta?

1. Número de la tarjeta.

2. ¿De qué banco es?

3. ¿Cuál es la fecha de vencimiento?

4. Para tarjetas AMEX: ¿cuál es el código de cuatro dígitos? Y cualquier otra tarjeta son 3 dígitos.

5. ¿Cuál va a ser el monto de su donativo?

6. ¿Con qué periodicidad quiere realizar su donativo? (Puede ser mensual, bimestral, trimestral, semestral o anual)

7. ¿Podría decirme su fecha de nacimiento?

¿Para qué?

Es una medida de autenticidad que el banco nos pide para el cobro. (Revisar que coincida).

8. ¿Requiere recibo deducible de impuestos?

- ¿A nombre de quién?
- ¿Cuál es su RFC? Con Homoclave.
- ¿Cuál es su domicilio fiscal?
- ¿A qué correo electrónico le enviamos su recibo de deducible?

Los recibos de deducible son electrónicos.

9. ¿A qué dirección le enviamos su constancia (carta de agradecimiento)?

Ojo: La constancia (carta de agradecimiento) se enviará cuando se recibe el donativo. Esto se debe a que vendrá el agradecimiento de algún alumno beneficiado con beca, gracias a la aportación que nos brinde el egresado (Fonatón), o bien, del Rector.

10. CONFIRMAR TODOS LOS DATOS con el egresado.

- Déjeme decirle que su donativo reforzará de manera importante al programa y al logro de la meta. Le mantendremos informado por medio de nuestra página de internet sobre nuestros avances. Mi nombre es X y me localiza en el 5628-8800 ext. X para cualquier cosa. ¿Tiene alguna sugerencia o pregunta que yo pueda con todo gusto atender? Muchas gracias.

(Registrar Sugerencias)

Antes de terminar le quiero pedir nos regale dos minutos más para actualizar unos datos: Empresa dónde labora, puesto que ocupa, teléfono de oficina, correo electrónico de oficina. Verificar si el domicilio en donde se le enviará la carta de agradecimiento, corresponde a su casa, en caso de ser así, no solicitar estos datos, únicamente su correo personal.

¡Gracias y que tenga buen día!

- Si no quiere que actualizar esta información: Gracias, quedo a sus órdenes, hasta luego y buen día.

COBRO EXITOSO CHEQUE

- Le agradezco su generosidad y le pido me proporcione los siguientes datos:

1. ¿Cuál va a ser el monto de su donativo?
2. ¿Con qué periodicidad va a realizar su donativo? (Puede ser mensual, bimestral, trimestral, semestral o anual).
3. ¿Cuándo quiere que pasemos por su cheque? OJO: Revisar la ruta del mensajero y proponer fecha.
4. ¿A qué dirección? OJO: Ver rutas del mensajero para programarlo. Si la fecha no concuerda: **¿Es posible que pasemos el (lunes, martes, miércoles, jueves o viernes según sea la ruta) ya que nuestro mensajero tiene esa ruta ese día?**
5. ¿Con quién y en qué horario?
6. Agradeceré que si no se encuentra usted, deje el cheque con alguien para que el mensajero lo recoja.
7. ¿Requiere recibo deducible de impuestos?
 - ¿A nombre de quién?
 - ¿Cuál es su RFC? Con Homoclave.
 - ¿Cuál es su domicilio fiscal?
 - ¿A qué correo electrónico le enviamos su recibo de deducible?Los recibos de deducible son electrónicos.
8. ¿A qué dirección le enviamos su constancia (carta de agradecimiento)?
Ojo: La constancia (carta de agradecimiento) se enviará cuando se recibe el donativo. Esto se debe a que vendrá el agradecimiento de algún alumno beneficiado con beca, gracias a la aportación que nos brinde el egresado (Fonatón), o bien, del Rector.
CONFIRMAR TODOS LOS DATOS con el egresado.

- Déjeme decirle que su donativo reforzará de manera importante al proyecto y al logro de la meta. Le mantendremos informado por medio de nuestra página de internet sobre nuestros avances. Mi nombre es X y me localiza en el 5628-8800 ext. X para cualquier cosa. ¿Tiene alguna sugerencia o pregunta que yo pueda con todo gusto atender? Muchas gracias.

(Registrar Sugerecias)

Antes de terminar le quiero pedir nos regale dos minutos más para actualizar unos datos:
Empresa dónde labora, puesto que ocupa, teléfono de oficina, correo electrónico de oficina.
Verificar si el domicilio en donde se le enviará la carta de agradecimiento, corresponde a su casa, en caso de ser así, no solicitar estos datos, únicamente su correo personal.

¡Gracias y que tenga buen día!

- Si no quiere que actualizar esta información: Gracias, quedo a sus órdenes, hasta luego y buen día.

CONTACTO POSTERIOR

- ¿(Título/nombre) Existe algún motivo por el cual no quiera participar en el Fonatón? (Registrar)
- ¿Le podemos llamar el próximo año (más adelante)?
 - **SÍ**
- ¿En qué fecha más o menos estaría bien que lo volvamos a contactar?
(Hacer las anotaciones correspondientes en la ficha del egresado)
- Gracias por su atención y su tiempo. Le invito a leer en la revista Integra o en la página de internet sobre nuestros avances. Mi nombre es X y me localiza en el 5628 8800 ext. X cualquier cosa. ¿Tiene alguna Sugerencia o pregunta que yo pueda con todo gusto atender? Muchas gracias. (Registrar Sugerencias)

Antes de terminar le quiero pedir nos regale dos minutos más para actualizar unos datos: Empresa dónde labora, puesto que ocupa, teléfono de oficina, correo electrónico de oficina. Verificar si el domicilio en donde se le enviará la carta de agradecimiento, corresponde a su casa, en caso de ser así, no solicitar estos datos, únicamente su correo personal.

¡Gracias y que tenga buen día!

- Si no quiere que lo actualicen: Gracias, quedo a sus órdenes en el 5628-8800 ext. X, hasta luego y buen día.

• YO TE LLAMO

- Gracias. ¿(Título/nombre) Cuándo estaría recibiendo su llamada? ____ Si por alguna razón no me ha podido llamar para esa fecha puedo llamarle yo? Mi nombre es "X" y me encuentra en el 5628-8800 ext. X. Estoy para servirle en el departamento Fonatón de la Universidad Anáhuac.

****ACTUALIZACIÓN**

- Si no quiere que lo actualicen: Gracias, quedo a sus órdenes, hasta luego y buen día.

• NO

- (Título/nombre) Le agradezco entonces por haberme escuchado y espero que tenga en mente que puede participar con nosotros. ¿Tiene alguna Sugerencia o pregunta con respecto a la Universidad en estos momentos que nosotros podamos con todo gusto atender?
(Registrar Sugerencias)

****ACTUALIZACIÓN.**

- Si no quiere que lo actualicen: Gracias, quedo a sus órdenes en el 5628 8800 ext. X, hasta luego y buen día.

Objeción: ¡No tengo Dinero!

- (Título/nombre) Entiendo perfectamente su situación ya que todos estamos pasando por lo mismo y es precisamente por eso que estamos colaborando en este programa. Intentamos lograr que los jóvenes que también están sin dinero logren una educación como la que Ud. tuvo. El donativo puede ser único por \$200.00 de acuerdo a su generosidad y posibilidades.

¿Se une al esfuerzo?

- *No*

- (Título/nombre) No pretendemos afectar sus prioridades pero para no dejar pasar el año en blanco, cualquier donativo que nos pudiera brindar, será muy valioso (Manejo de objeciones).

*(Si el egresado contestó que **sí donará**, pasar a la sección "Cobro Exitoso")*
*(Si el egresado vuelve a contestar que **no**, pasar a "Contacto Posterior")*

Objeción: ¡Ya pagué suficiente cuando estudié!

- (Título/nombre) Estamos conscientes de eso, pero desafortunadamente cada vez hay más jóvenes que sueñan con una educación como la suya y no pueden pagarla. Además, por cada peso que recaudamos la universidad aporta otro peso. ¿Quizá pueda apoyar el Fondo de Becas con un donativo pequeño? (Manejo de objeciones)

(Si el egresado contestó que **sí donará**, pasar a la sección “Cobro Exitoso”)
(Si el egresado vuelve a contestar que **no**, pasar a “Contacto Posterior”)

Objeción: ¡Mis hijos están actualmente en la Universidad y ya estoy pagando sus colegiaturas!

- (Título/nombre) Entendemos que los gastos son fuertes y no queremos afectar sus prioridades pero quizá pueda apoyar el Fondo de Becas con un donativo simbólico. Es importante que sepa que por cada peso que recaudamos la universidad aporta otro peso ...

¿Podría así participar? (Manejo de objeciones)

- **SÍ**

(Si el egresado contestó que **sí va a donar**, pasar a la sección de Cobro)

- **NO**

- **¿Podemos contactarlo cuando sus hijos terminen la carrera?**

(pasar a la sección de Contacto Posterior)

Objeción: ¡Actualmente estoy donando por otro lado!

- **¡Ah, qué bien! Me da gusto saberlo, (Título/nombre) todos tenemos siempre mucho que dar. ¿Puedo proponerle entonces que apoye al Fonatón con un donativo simbólico? No es necesario comprometerse a hacer donativos periódicos... ¿nos apoya?**

*(Si el egresado contestó que **sí donará**, pasar a la sección "Cobro Exitoso")*

- **NO**
- **De acuerdo. (Título/nombre) Aprovecho para agradecer su ayuda y para recordarle que en el momento que usted desee contribuir con nosotros y su universidad estamos para servirle en el departamento del Fonatón, le llamaremos el próximo año quizá tenga oportunidad de apoyarnos. (Manejo de objeciones)**

*(Si el egresado vuelve a contestar que **no**, pasar a "Contacto Posterior")*

....

Objeción: ¡No recibí apoyo cuando lo solicité!

- (Título/nombre) Entiendo y es precisamente por eso que estamos realizando este esfuerzo. Nos gustaría remediar el pasado pero no se puede, en cambio, sí se puede evitar que se repitan situaciones similares como la que vivió, actualmente 54% de los alumnos cuentan con una beca y con su apoyo podríamos aumentar este porcentaje...

¿(Título/nombre) NOS APOYAS CON TU DONATIVO? (Manejo de objeciones)

*(Si el egresado contestó que **sí donará**, pasar a la sección "Cobro Exitoso")*

*(Si el egresado vuelve a contestar que **no**, pasar a "Contacto Posterior")*

Objeción: ¡Lo tengo que consultar con mi esposo(a)!

- (Título/nombre) El donativo no tiene que ser grande, desde \$200.00 nos ayudaría bastante. ¿Quizá nos pueda Ud. apoyar con esta cantidad y cuando hable con su esposo se incremente el donativo?
- Incluso, cualquier cantidad que usted nos pueda proporcionar será muy valiosa.

*(Si el egresado contestó que **sí donará**, pasar a la sección "Cubro Exitoso")*

(Si sí lo tiene que consultar, continuar)

Si tiene que consultarlo de cualquier forma:

(Título/nombre) Ojalá que su esposo(a) se solidarice con este importante programa. ¿Le podemos llamar en 2 ó 3 días para que tenga tiempo de consultarlo? (Manejo de objeciones)

(Pasar a "Contacto Posterior")

HOT TIPS

SALUDO

- HOLA .
Mi nombre es, le llamo de la Universidad Anáhuac México, Campus Sur.

MOTIVO DE LA LLAMADA

- El motivo de mi llamada es para invitarle a participar en el proyecto “Fonatón. Seguramente lo conoce por medio de la página web.
- El motivo de mi llamada es porque anteriormente hemos contado con su ayuda económica para el Fonatón. Como Ud. sabe este donativo que nos ha realizado esta destinado a proporcionar becas para los alumnos de escasos recursos pero con excelencia académica. Por medio de la Universidad Anáhuac se les apoya otorgándoles una beca para que continúen con sus estudios.
- El motivo de mi llamada es porque actualmente forma parte del programa Fonatón, antes que nada queremos saludarle y de antemano agradecer la participación activa que ha tenido con su Universidad, que le aseguro ha sido de gran ayuda, ya que con su aportación ha contribuido a que más estudiantes continúen sus estudios debido a que se les ha otorgado una beca que les permite mantenerse en la Anáhuac. Por lo que nuevamente nos ponemos en contacto con Ud. ya que tenemos registrado que cada (indica periodicidad) contamos con su apoyo económico y esperamos que esta ocasión no sea la excepción.
- Para EXD únicos con más de un año de no apoyar: El motivo de mi llamada es para agradecer tu participación en el programa Fonatón (Fondo de Becas). Con tu apoyo hemos logrado que jóvenes con problemas económicos puedan estudiar y concluir una licenciatura aquí. Es por esta razón que nuevamente te invito a colaborar, y así poder sostener las becas comprometidas de este año, y que más jóvenes se vean beneficiados. ¿con cuanto podemos contar esta ocasión?
- Cuando se indique el motivo de la llamada evitar preguntar si conocen el programa, de ésta forma se podrá evitar que interrumpan y se pierda el control de la misma.

INFORMACIÓN

- Fonatón es un programa que la Universidad Anáhuac ha creado para apoyar a los alumnos de bajos recursos mediante becas y que debido a su situación económica en ocasiones tienen que dejar sus estudios. El objetivo de Fonatón es recaudar fondos con nuestros egresados para continuar con esta labor de mantener las becas que se tienen designadas y proporcionar nuevas.
- Este proyecto ayuda a jóvenes de bajos recursos económicos, pero que tienen excelentes calificaciones.
- Actualmente, el 54% de nuestros alumnos cuenta con el apoyo de una beca, es decir, casi 1 de cada 2 estudiantes está becado por la Universidad.
- Nuestro objetivo para este año (2016) es recaudar \$500,000.00 por lo que necesitamos que nuestros egresados unan esfuerzos con la Universidad y nos apoyen en esta causa.
- Por cada \$1.00 que dona al proyecto, la Universidad lo duplica.
- Su donativo es para ayudar a un alumno que estudia la misma licenciatura que usted eligió...
- Para su comodidad es un cargo digital a cualquier TC.
- Los datos son totalmente confidenciales, y en su estado de cuenta se registra como cargo de la U. A.
- Se le hace llegar una carta de agradecimiento, a la dirección que Ud. indique.

PETICIÓN

- Utilizar periodicidad “simbólico” como última opción y ya en el cierre del donativo.
- De preferencia cuando se da la información de cómo puede realizar su donativo, solo mencionar una opción, las otras ocuparlas en el cierre del donativo. Ej; El donativo es a partir de \$200.00 con cargo a tarjeta de crédito y de forma periódica.
- Queremos invitarle a que nos ayude a continuar con este programa, mediante una aportación voluntaria de \$200.00, con cargo a su TDC, Ud. decide la periodicidad, y lo que aporte puede ser deducible de impuestos.
- Su aportación es de suma importancia para el logro del programa. De tal manera que no alteremos sus compromisos, ¿le parece si nos apoya con un donativo mínimo de \$200.00?
- Su aportación es muy valiosa para ayudarnos al cierre de la meta, puede aportar desde \$200.00, y si me permite en este momento tomo tus datos.
- El donativo puede ser una cantidad mínima de tal forma que no afectemos su economía. ¿Nos apoya con \$200.00?
- Si donan en otro lado: Es grato saber que hay personas interesadas por el bien de la sociedad, Felicidades! No deseo distraer el apoyo que ya hace. Podría participar con nosotros con un donativo único de \$200.00, ¿Me proporciona sus datos?
- Comprendo que esta pagando su colegiatura de maestría y no deseo afectarlo, por lo mismo, puedes hacer un sólo donativo de \$200.00 ¿contamos con éste?
- Entiendo que sus gastos en este momentos son fuertes, y no deseamos afectarlo, el donativo puede ser simbólico, nos apoyas con una cantidad de \$200.00?
- Cuando no dan un motivo exacto de porque no apoyaran o que lo van a pensar, retomar la llamada indicando: Su aportación es muy importante para los alumnos y así mantener las becas hasta el final de su carrera.
- Si indica que hará depósito: Gracias (título...) entonces contamos con su depósito de \$200.00, para que día?
- El donativo se puede cargar a su tarjeta de crédito y no se hace otro sin su autorización.
- El compromiso de cada beca es hasta el final de la carrera es por eso la importancia de la periodicidad.
- Es por esto que estoy solicitando su apoyo con un donativo económico desde \$200.00. Nos ayudará bastante y es deducible de impuestos. Puede ser periódico de acuerdo a sus posibilidades.

CIERRE

- Si después de hacer una objeción indica que hará depósito, hacerle saber que lo puede hacer con tarjeta lo cual le ahorra tiempo evitando ir al banco.
- Si el egresado solicita más información (como mail): Con gusto se la haré llegar, justamente la información que viene ahí es lo que yo le comenté, su donativo es muy importante, le envío un mail como respaldo y si me permite en este momento puedo tomar sus datos para que realice su donativo.
- La periodicidad la decide usted, puede ser mensual, bimestral, trimestral o bien ocasional de tal forma que sea flexible y no se comprometa a una cantidad fija. ¿Con que periodicidad le gustaría hacer su donativo?
- Si el egresado indica que vendrá a la Universidad y pasará al área: Con gusto le esperamos aquí, pero sabemos que a veces no contamos con el tiempo suficiente, por lo mismo, su donativo lo puede realizar en esta llamada. ¿Me permite que tome sus datos?
- Para nosotros Ud. es una pieza fundamental para el proyecto, por lo que sería importante contar nuevamente con su apoyo y de esta manera contribuir juntos a desarrollar la educación de nuestros actuales y futuros alumnos.
- ¿Qué le parece? ¿Podemos contar con su ayuda en esta ocasión?
- Estamos cerrando el año y nos falta poco para llegar a nuestra meta, es por eso mi insistencia...

DESPEDIDA

- De antemano agradezco su aportación ya que nos ayudará a cumplir nuestra meta de este año y lo principal continuar becando a más alumnos en la Universidad, le proporciono mi número telefónico para cualquier duda o aclaración que le surgiera, me localiza en el número de teléfono (indica número telefónico y extensión).
- Le agradezco la atención prestada a mi llamada, le reitero mi nombre una servidora (indicar tú nombre) del Fondo de Becas de la Universidad Anáhuac que tenga un excelente día.

INFORMACIÓN GENERAL

Es importante que conozcas algunas de las personas que trabajan en la Universidad:

Dr. Cipriano Sánchez García, L.C.	Rector Universidad Anáhuac
Act. Abraham Cárdenas González	(Anterior Rector UAMS)
Mtro. Jorge Miguel Fabre Mendoza	Vicerrector Académico
Mtro. Dermot Tennyson	Vicerrector de Administración y Finanzas
Mtro. Jorge Juan García Sánchez	(Anterior Vic. De Admón y Finanzas)
Mtro. Oscar Velasco Flores	Vicerrector de Formación Integral
Lic. Maricela González Rodríguez	Coordinadora Egresados

También es importante que tengas a la mano las siguientes extensiones, *recuerda que el Departamento del Fonatón es también un área de servicio al egresado.*

EL teléfono de la Universidad Anáhuac es 5628-8800

FAX UNIVERSIDAD 5628 8837

FAX FONATÓN 5628 8800, EXT. 816

Las siguientes extensiones pueden ser útiles

Departamento/Escuela	Extensión	Responsable
Conmutador	0	
Servicios Escolares	143	Lic. Bárbara Patricia Casas Sánchez (Dir.)
Titulación	467	Stefani Oropeza Pacheco
Atención Preuniversitaria	458 / 514	Paulina Anahuati Córdoba / Adrián Gasden (Dir.)
Admisiones	267 / 170	Lic. Patricia Isoard Soto (Dir.)
Biblioteca	200 / 499	Mtra. Claudia Baleón García (Dir.)
Becas	139 / 237	Juana Herrera / Sylvia Villaseñor Barragán
Caja	140	
Comunicación Institucional		Mtro. Abelardo Somuano Campus Nortes
	276	Leticia Villavicencio
Bolsa de Trabajo	412	Mtra. Katia Toxtli Hernández
Deportes	153	Mtro. Gustavo Alpuche Aguirre (Dir.)
Escuela de Economía y Negocios	135 / 660	Mtro. José Roberto Balmori de la Miyar (Dir.)
Escuela de Ingeniería	163 / 103	Mtra. Ma. Del Rosario Rodríguez López (Coord.)
Escuela de Actuaría y Finanzas	260 / 160	Act. Rodica Simón Sauri (Dir.)
Escuela de Psicología	183 / 173	Mtra. Elena Barrero Espinosa de los Reyes (Dir.)
Escuela de Admón. Turística	286	Mtra. María Teresa Hernández del Pando (Coord.)
Escuela de Diseño	179	Mtra. Luz María Díaz de León (Dir)
Escuela de Arquitectura	177 / 199	Arq. Jorge Vázquez del Mercado (Dir.)
Facultad de Comunicación	194 / 109	Mtro. Jorge González Estrada (Dir.)
Facultad de Derecho y Filosofía	261	Pendiente (Dir)
	448	Mtra. Julieta Becerril Romero
Escuela de Estudios Internacionales	274 / 606	Mtra. Patricia Eugenia Ruiz Ortega (Coord.)

Desarrollo Institucional		Pendiente (Dir.)
Servicios de Tecnología	655	Mtro. Eugenio Valle Landa
Servicio Social	214	Daniela Cravioto (Coord.)
Egresados	283	Lic. Maricela González Rodríguez
Centro de Lenguas	147 / 435	Mtra. Adriana Recke Duhart (Coord.)
Información maestrías y doctorados	114 / 663	Mtra. Nabila Iskra Hampl García (Coord.).