



Rediseñando el Servicio a Estudiantes

Juan Manuel Zenil



¿Quiénes somos?

13,000

Estudiantes

140,000

Exalumnos

89

Años

8

Licenciaturas

5

Licenciaturas
Ejecutivas

3

Posgrados

12

Diplomados
Educación continua

59

Cursos Educación
Continua

15

Educación
Corporativa

¿Quiénes somos?

SEP Excelencia Académica



Decreto
Presidencial
Autonomía Académica



Deloitte.

OXFORD
UNIVERSITY PRESS

Google



MUSE 
ESCUELA BANCARIA Y COMERCIAL


Fundación
Escuela Bancaria y Comercial

¿Quiénes somos?



Campus
Ciudad de México



Campus
Chiapas



Campus
Guadalajara



Campus
Tlalnepantla



Campus
En Línea



Campus
Pachuca



Campus
Toluca



Campus
Querétaro



Campus
Empresa



Campus
León



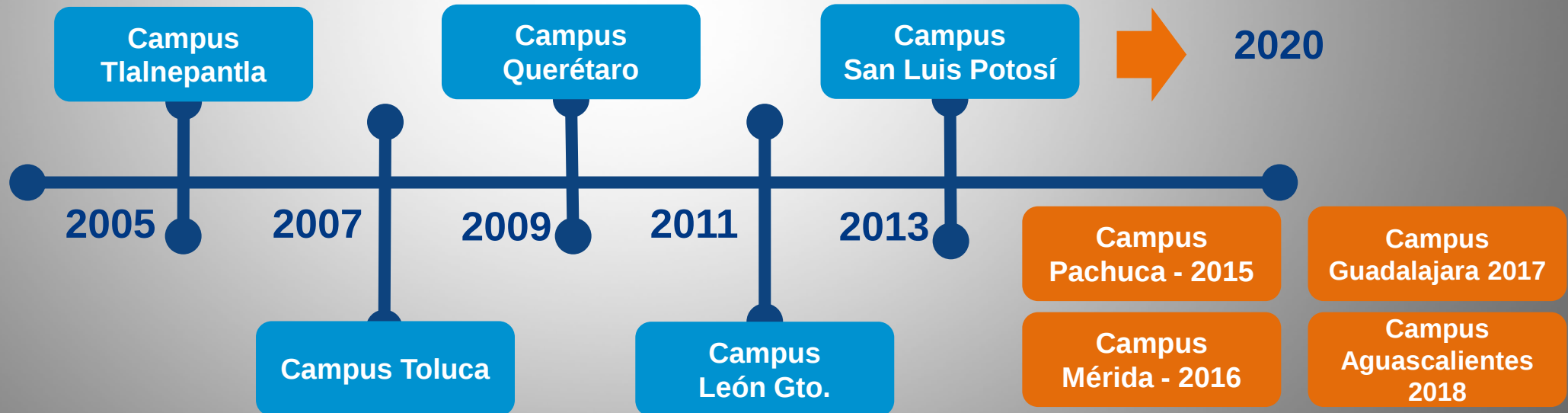
Campus
San Luis Potosí



Campus
Mérida

Antecedentes

Plan Estratégico de Crecimiento



Operación



Necesidad

Satisfacción del
alumno

Seguimiento de los
trámites

Información dispersa

Problemas de Operación

Toma de decisiones



Agilidad

Calidad en el servicio

Información Integrada

Crecimiento Organizado /
Estandarización

Principales Servicios

Constancias

Cambio de
Calificación

Cambio de
Carrera

Certificación

Convalidación
de materias
para maestría

Acreditación
del 2do
idioma

Revalidación

Servicio Social

Titulación

Grados

Diplomas

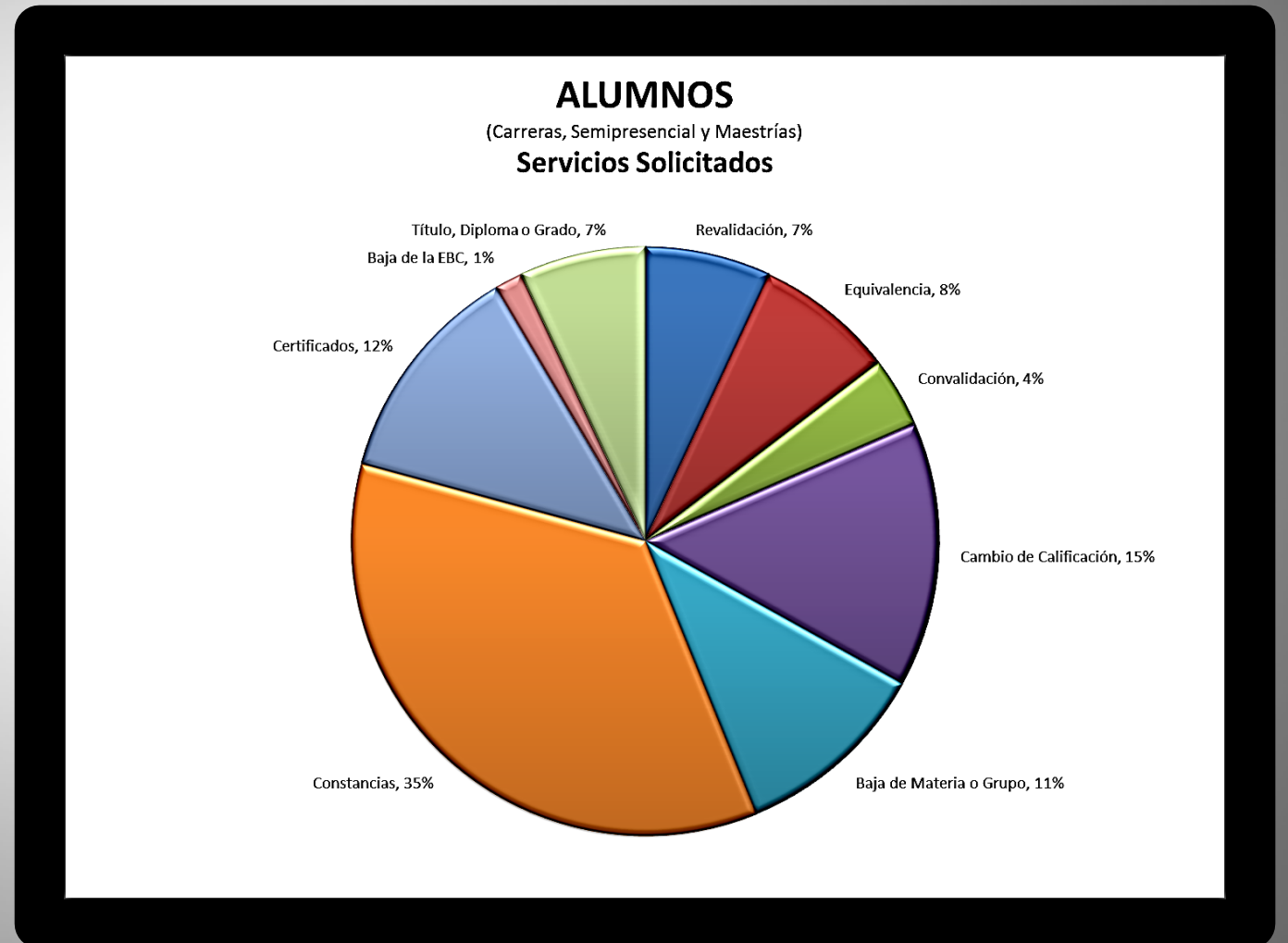
Cédula
Profesional

¿Cuál es tu expectativa de Servicio?



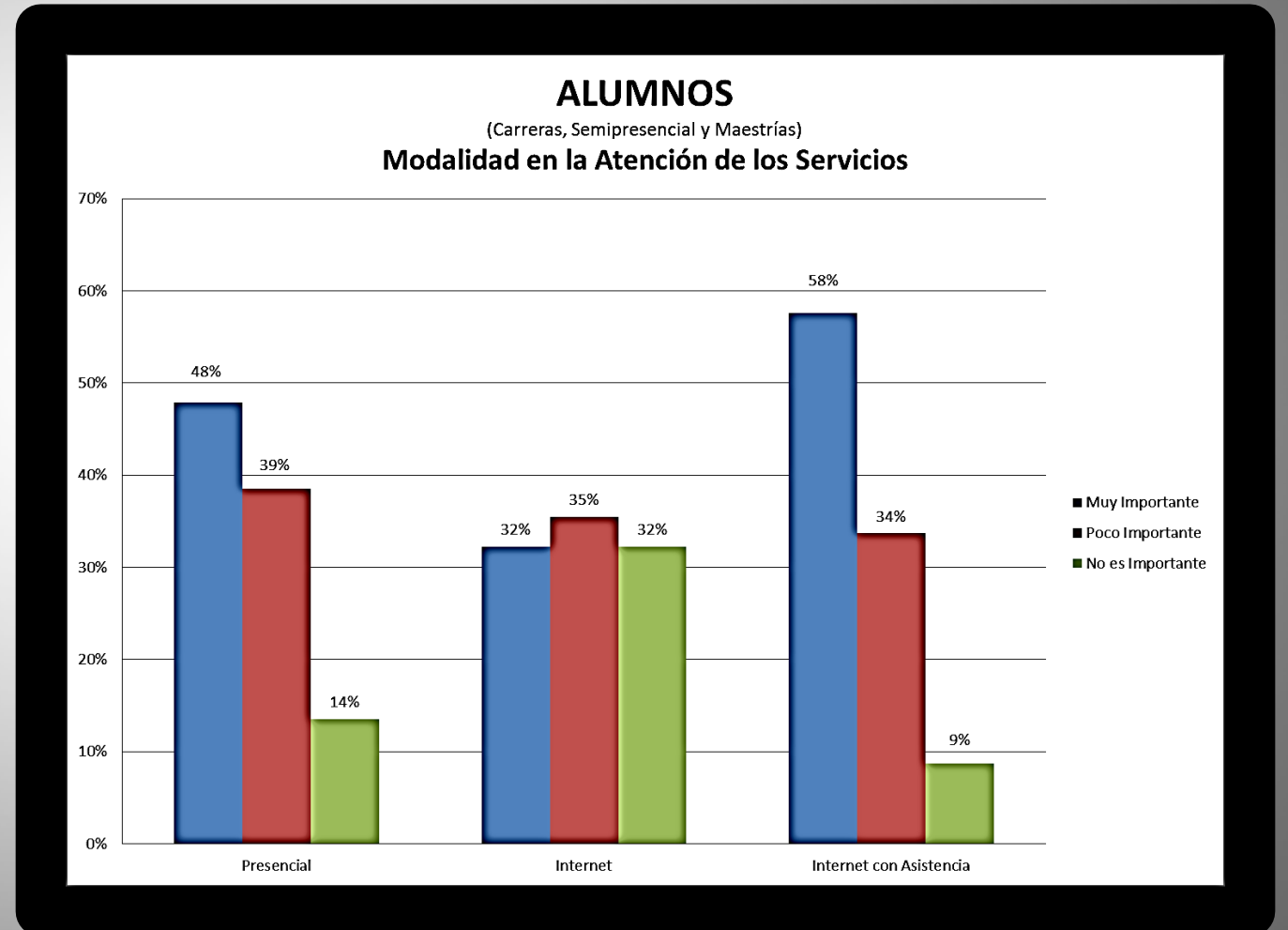
¿Servicio solicitado?

- Alumnos
- Exalumnos
- Docentes

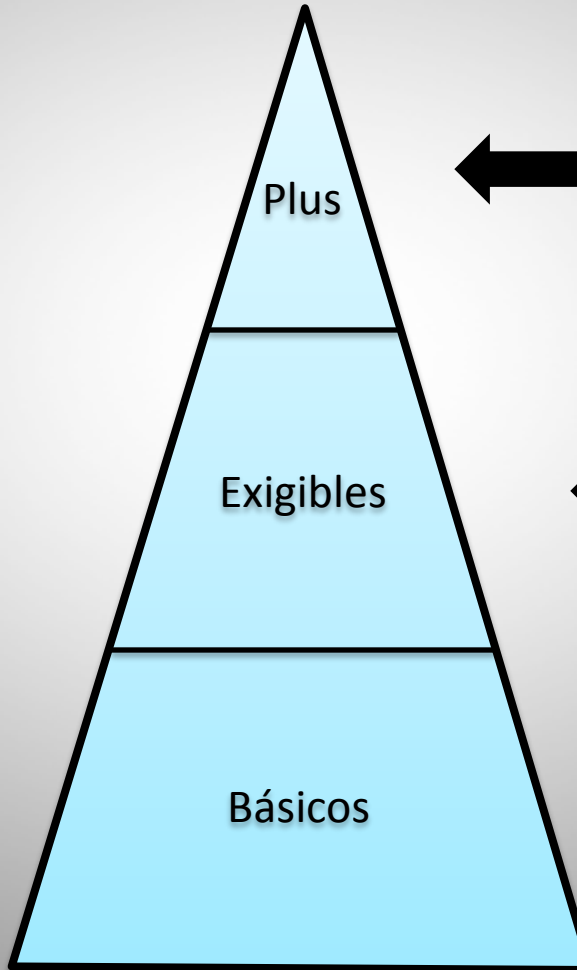


¿Mejor forma de atenderte?

- Alumnos
- Exalumnos
- Docentes



Definir estrategia de Servicio



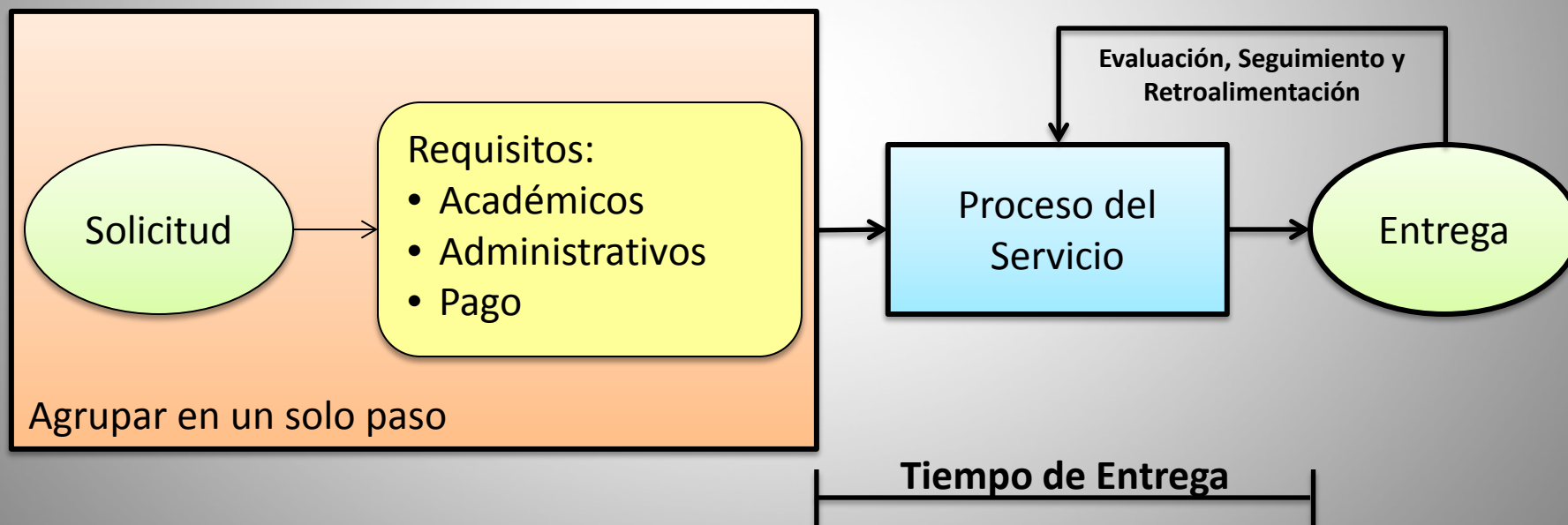
EN CUANTO AL PRODUCTO QUE SOLICITASTE

- Que te lo lleven al salón de clases (2%).

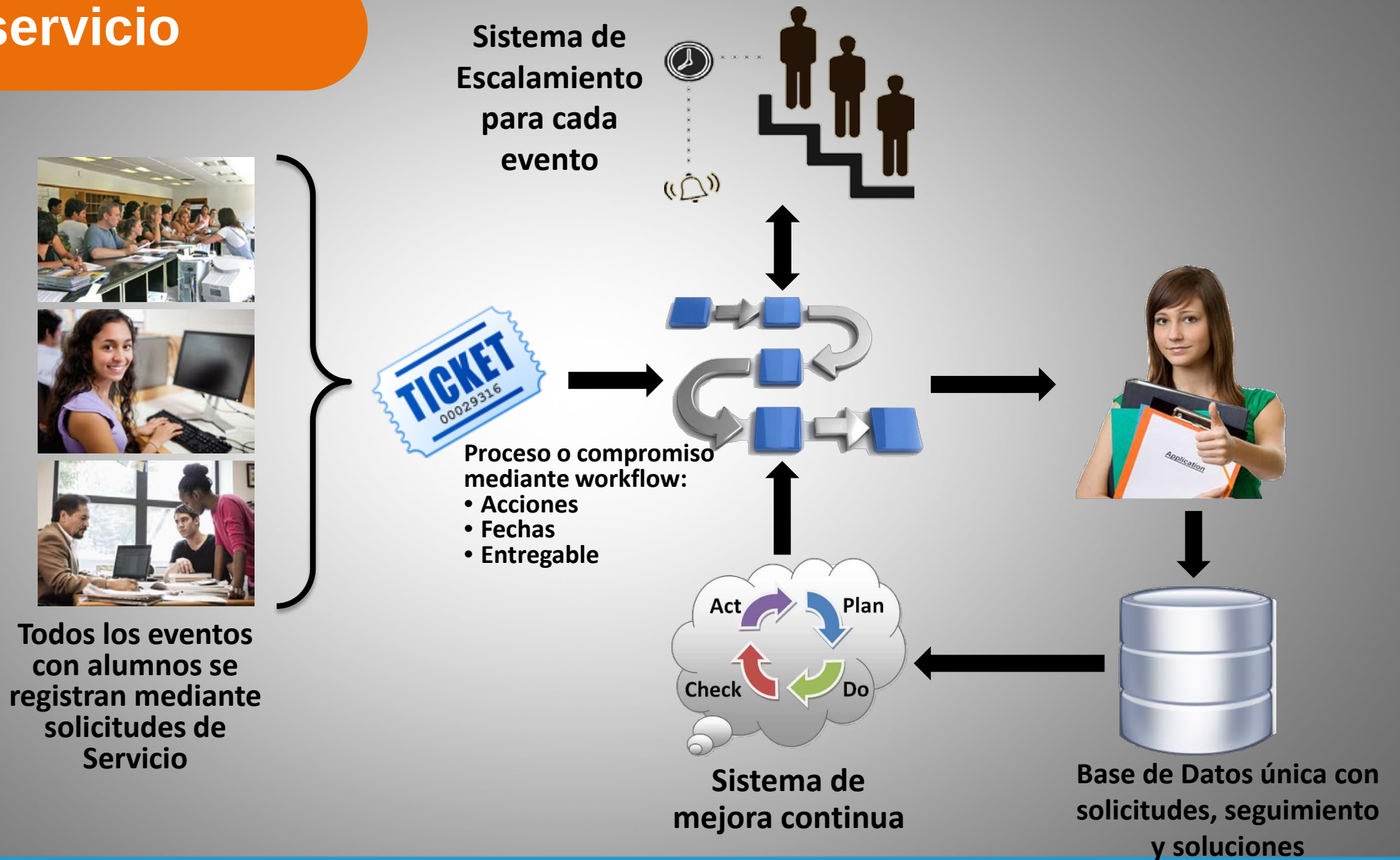
- En el menor tiempo posible (76%).
- Por Internet (8%).
- Que te entreguen el mismo día (3%).

- En tiempo y forma establecido (76%).
- Información completa sobre el producto (4%).
- Que no haya errores en los documentos (2%).

Diseñar el servicio no el proceso



Modelo de servicio



Información para el Estudiante

- Proceso
- Prerrequisitos
- Requisitos
- Costo del Servicio
- Horarios de Atención
- Contacto
- Tiempo de entrega

Titulación Licenciatura

Trámite de Título, certificado de estudios y cédula profesional



¿Cómo iniciar el trámite?

1 **Solicita**
tu trámite de
titulación



2 **Entrega**
los requisitos



3 **Realiza**
el pago de derechos
de titulación (En línea
o en caja)



4 **Se emite**
tu título, certificado de
estudios y se tramita
tu cédula profesional
ante SEP



5 **Toma protesta**
y recibe tu kit de
titulación



6 **Evalúa**
el servicio
en línea



Solicitud del Servicio



Sigue los siguientes pasos para solicitar una Constancia.

1. Elige la constancia
2. Realiza tu pago
3. Espera a que se emita
4. Lista, puedes recogerla
5. Evalúa el servicio

Inscripción Historial académico Otras Titulación

INSCRIPCIÓN ACTUAL SIN MATERIAS Pre-Validación Estar inscrito Entrega Máximo 2 días hábiles \$120 No Permitido	INSCRIPCIÓN ACTUAL CON MATERIAS SIN HORARIO Pre-Validación Estar inscrito Entrega Máximo 2 días hábiles \$120 No Permitido	Constancias Solicitadas HISTORIAL ACADÉMICO CON PROMEDIO GENERAL Y SEMESTRAL Cancelada Folio: C436 Fecha de solicitud: 21/04/2016 10:35
INSCRIPCIÓN ACTUAL CON MATERIAS Y HORARIO Pre-Validación Estar inscrito Entrega Máximo 2 días	INSCRIPCIÓN INGLES Pre-Validación Estar inscrito Entrega Máximo 2 días hábiles	INICIO DE TITULACIÓN Destruída Folio: C433 Fecha de solicitud: 21/04/2016 10:32

Pre visualización del Servicio



Ciudad de México, 12 de marzo de 2018.

A quien corresponda:

La Escuela Bancaria y Comercial hace constar que el alumno **JUAN MANUEL ZENIL SALGADO** con matrícula **M00021206**, cursó y concluyó durante los periodos escolares de agosto de 2013 a febrero de 2016, 21 asignaturas de 21 que componen el plan de estudios de la **MAESTRÍA EN ALTA DIRECCIÓN**.

Concluido el proceso administrativo relativo a la titulación, se iniciará la entrega de los documentos académicos correspondientes ante las instancias de la Secretaría de Educación Pública, para la legalización de su título y la expedición de su cédula profesional.

Se extiende la presente para los fines que al interesado convengan.

Por favor confirma tus datos

INICIO DE TITULACIÓN

Nombre: JUAN MANUEL ZENIL SALGADO

ID: M00021206

Carrera: MAESTRÍA EN ALTA DIRECCIÓN

Campus: DINAMARCA

Correo: jm.zenil@ebc.edu.mx

Costo: 0 **Entrega:** Máximo 2 días hábiles

Correo Alterno:

¿A quién va dirigida la constancia?

Nota: Si no se especifica a quien va dirigido se generará: "A quien corresponda".

Puesto

Seguimiento de Solicitudes de Servicio



Trámite

Titulación

Fecha de inicio

01/01/2018

Fecha de término

11/03/2018

Folio

Buscar

Seleccione Campus

Todos los campus

Buscar

Todas 181

En Proceso 178

Terminadas 0

Canceladas 3

Exportar

Folio	Fecha	Solicitante	Campus	Matricula	Alumno	Estatus	Area Actual
T6033	13/02/2018 10:36	HECTOR MIGUEL	Reforma	AL115	Jonathan	IMPRESIÓN TITULO/VALIDACIÓN CAPP	
T5527	03/01/2018 11:39	MONICA	Querétaro	M0014	Eva	IMPRESIÓN TITULO/VALIDACIÓN CAPP	
T5529	03/01/2018 13:06	NADIA	Toluca	M0013	Paulina	IMPRESIÓN TITULO/VALIDACIÓN CAPP	

Seguimiento Global del Servicio



Trámites en proceso

Trámite

Cambio de Calificación ▼

Seleccione Campus

Todos los campus ▼

Seleccione Division

Todos ▼

Estatus Operativo

En proceso ▼

Buscar

Exportar

Campus	Divisiones	Anteriores	Apr17	May17	Jun17	Jul17	Aug17	Sep17	Oct17	Nov17	Dec17	Jan18	Feb18	Mar18	Total
CHI	LP	0										1	1		2
CMX	LP	0											7	20	27
VIR	LE	0												1	1
GDL	LP	0											1	2	3
LEO	LP	0											4	3	7
QRO	LP	0												1	1
SLP	LP	0												4	4
TLA	LE	0												2	2
	LP	0											6	18	24
TOL	LP	0											3	5	8
Total General		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	22	56	79

Medición del Resultado

Constancias

1 día

Cambio de
Calificación

12 días

Cambio de Carrera

30 días

Certificación

47 días

Convalidación de
materias para
maestría

60 días

Acreditación del 2do
idioma

7 días

Cambio de Campus

9 días

Servicio Social

28 días

Titulación

4.5 meses

Grados

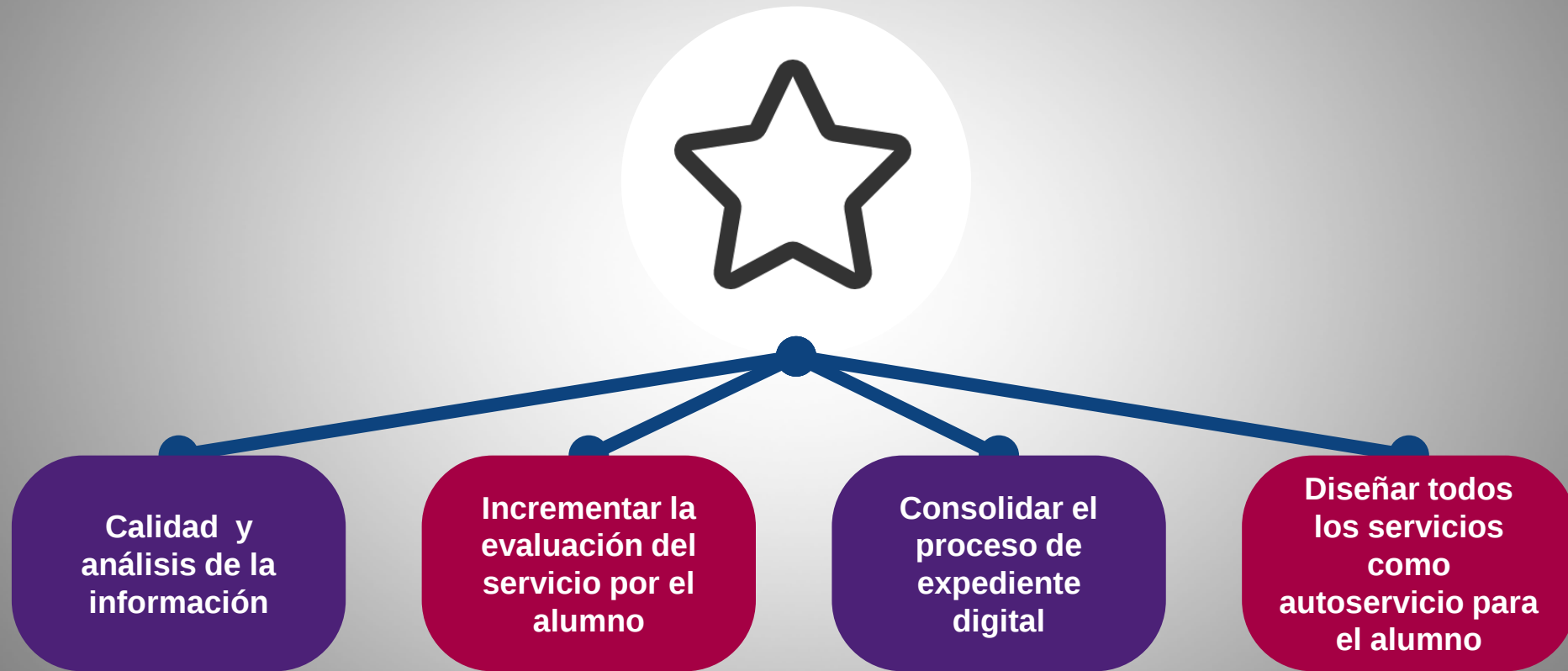
Diplomas

Cédula
Profesional

Resultados

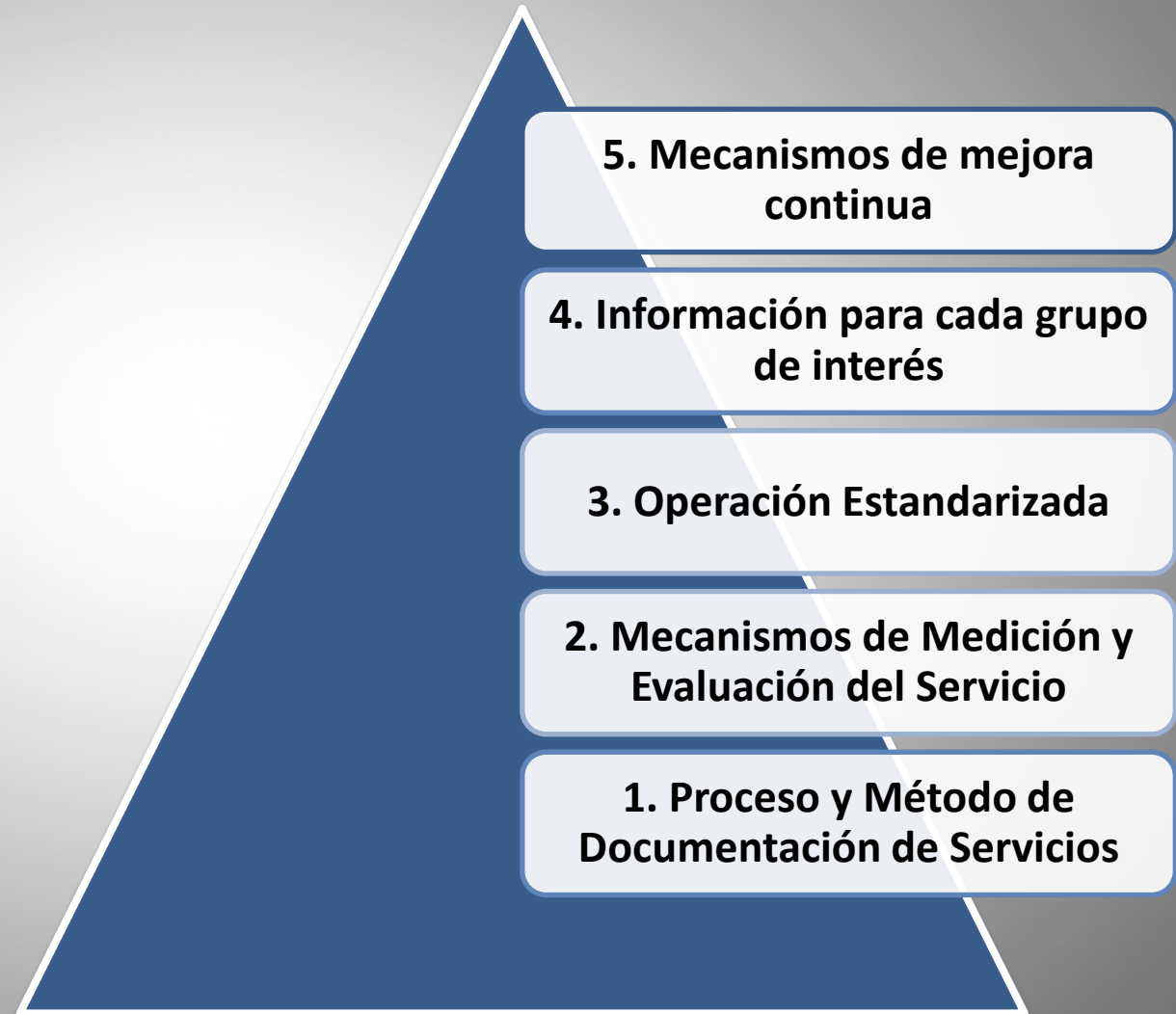


Retos



Conclusiones

Administra la expectativa del estudiante y mejorarás la experiencia



Preguntas



Juan Manuel Zenil
jm.zenil@ebc.edu.mx



Escuela Bancaria y Comercial

