

| | | | |
|---|---|---|---|
|  | Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos |  BECENE Sistema de Gestión de la Calidad | Código: BECENE-CA-PG-09-02 |
| | | | Revisión: 5 |
| | | | Página: 1 de 1 |

Dirección y/o Área **DIRECCIÓN ACADÉMICA**

Reporte de análisis de Datos

Contenido

1. Análisis de datos recabados por los instrumentos aplicados para medir la satisfacción del cliente y/o partes interesadas (requisitos)

El objetivo del proceso de formación inicial es Formar profesionales de la educación básica que responda a las demandas de la sociedad actual con un cumplimiento del 81% en la planeación, ejecución y evaluación de las actividades académicas tomando como referente los planes y programas de estudio vigentes por ciclo escolar.

La satisfacción del cliente y/o partes interesadas se considera en el indicador de Impacto del nivel de satisfacción del cliente en un promedio igual o mayor a 4.0, es cual se analiza y mide de forma anual.

2. Análisis de datos recabados por los instrumentos aplicados para medir los indicadores de procesos y sus tendencias

El siguiente análisis evidencia la tendencia de los indicadores correspondientes a la Dirección Académica que establecen la medición de su meta semestral.

Al término del semestre impar del ciclo escolar 2017-2018, las Coordinaciones de Carrera operaron los procedimientos BECENE-DA-CC-PO-01, BECENE-DA-CC-PO-02 y BECENE-DA-CC-PO-03, en las siguientes gráficas se visualiza la tendencia en el logro de la meta establecida para cada indicador.

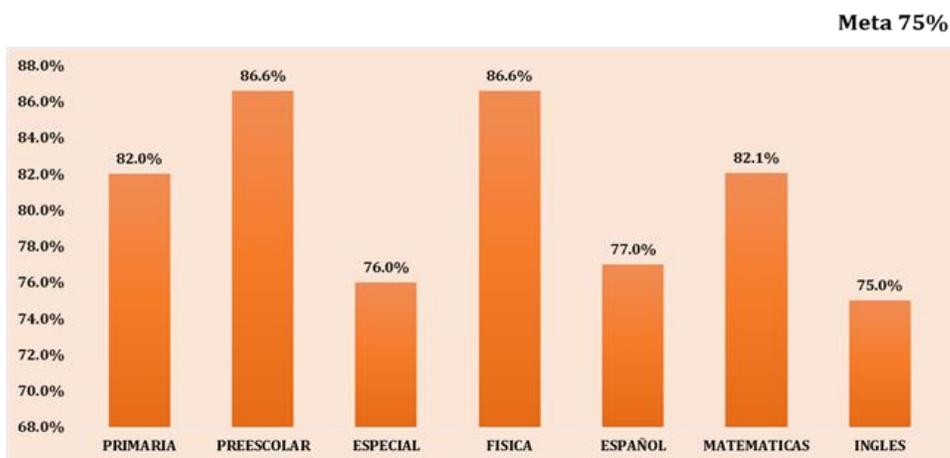
| CONTROL DE EMISIÓN | | | |
|---------------------------|---|---|---|
| | Elaboró : | Revisó : | Autorizó: |
| Nombre | Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo | Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras | Dr. Francisco Hernández Ortiz |
| Firma |  |  |  |
| Fecha | 15 de febrero de 2018 | 16 de febrero de 2018 | 19 de febrero de 2018 |

| | | | |
|---|---|---|---|
|  | Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos |  BECENE Sistema de Gestión de la Calidad | Código: BECENE-CA-PG-09-02 |
| | | | Revisión: 5 |
| | | | Página: 2 de 1 |


**BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO
 DE SAN LUIS POTOSÍ**
DIRECCIÓN ACADÉMICA
IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE ASIGNATURA BECENE-DA-CC-PO-01


CICLO ESCOLAR 2017-2018
SEMESTRE IMPAR

Indicador: Porcentaje de docentes evaluados en el seguimiento de los programas de estudio



Promedio General 80.75%

| CONTROL DE EMISIÓN | | | |
|---------------------------|---|---|---|
| | Elaboró : | Revisó : | Autorizó: |
| Nombre | Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo | Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras | Dr. Francisco Hernández Ortiz |
| Firma |  |  |  |
| Fecha | 15 de febrero de 2018 | 16 de febrero de 2018 | 19 de febrero de 2018 |

| | | | |
|---|---|---|---|
|  | Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos |  BECENE Sistema de Gestión de la Calidad | Código: BECENE-CA-PG-09-02 |
| | | | Revisión: 5 |
| | | | Página: 3 de 1 |



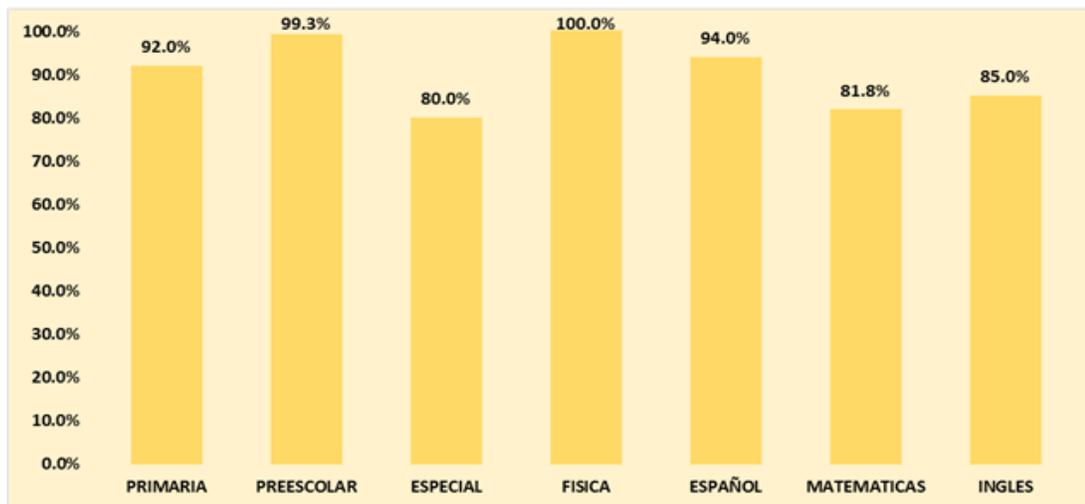
BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO
 DE SAN LUIS POTOSÍ
 DIRECCIÓN ACADÉMICA
 ACERCAMIENTO A LA PRÁCTICA Y TRABAJO DOCENTE *BECENE-DA-CC-PO-02*



CICLO ESCOLAR 2017-2018
 SEMESTRE IMPAR

Indicador: Seguimiento de la práctica docente de los alumnos en jornada de práctica

Meta 80%



Promedio General 90%

| CONTROL DE EMISIÓN | | | |
|--------------------|---|---|---|
| | Elaboró : | Revisó : | Autorizó: |
| Nombre | Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo | Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras | Dr. Francisco Hernández Ortiz |
| Firma |  |  |  |
| Fecha | 15 de febrero de 2018 | 16 de febrero de 2018 | 19 de febrero de 2018 |



Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos



Código:
BECENE-CA-PG-09-02
Revisión: 5
Página: 4 de 1

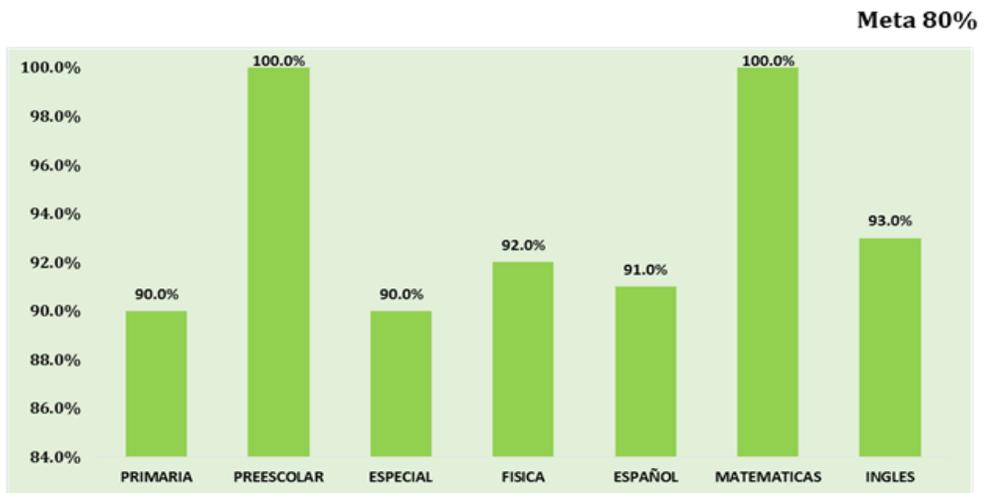


BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO
DE SAN LUIS POTOSÍ
DIRECCIÓN ACADÉMICA
ACERCAMIENTO A LA PRÁCTICA Y TRABAJO DOCENTE BECENE-DA-CC-PO-02



CICLO ESCOLAR 2017-2018
SEMESTRE IMPAR

Indicador: Cumplimiento de la función de asesoría del responsable de actividades de acercamiento a la práctica y/o trabajo docente



Promedio General 93.7%

| CONTROL DE EMISIÓN | | | |
|---------------------------|-----------------------------------|--|-------------------------------|
| | Elaboró : | Revisó : | Autorizó: |
| Nombre | Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo | Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras | Dr. Francisco Hernández Ortiz |
| Firma | | | |
| Fecha | 15 de febrero de 2018 | 16 de febrero de 2018 | 19 de febrero de 2018 |



Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos



Código:
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 5

Página: 5 de 1

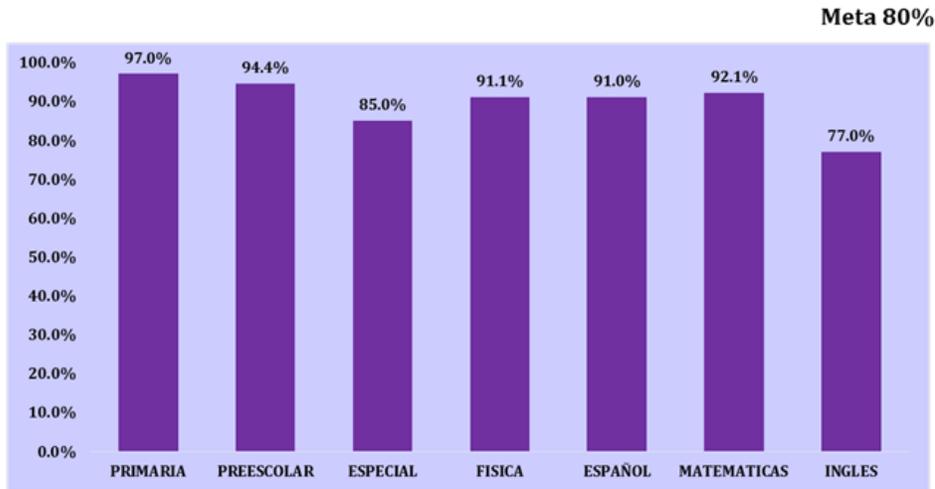


BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO
DE SAN LUIS POTOSÍ
DIRECCIÓN ACADÉMICA
ACERCAMIENTO A LA PRÁCTICA Y TRABAJO DOCENTE BECENE-DA-CC-PO-02



CICLO ESCOLAR 2017-2018
SEMESTRE IMPAR

Indicador: Integración de información para registrar la vinculación con las escuelas de educación básica



Promedio General 89.7%

| CONTROL DE EMISIÓN | | | |
|---------------------------|-----------------------------------|--|-------------------------------|
| | Elaboró : | Revisó : | Autorizó: |
| Nombre | Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo | Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras | Dr. Francisco Hernández Ortiz |
| Firma | | | |
| Fecha | 15 de febrero de 2018 | 16 de febrero de 2018 | 19 de febrero de 2018 |



Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos



Código:
BECENE-CA-PG-09-02
Revisión: 5
Página: 6 de 1

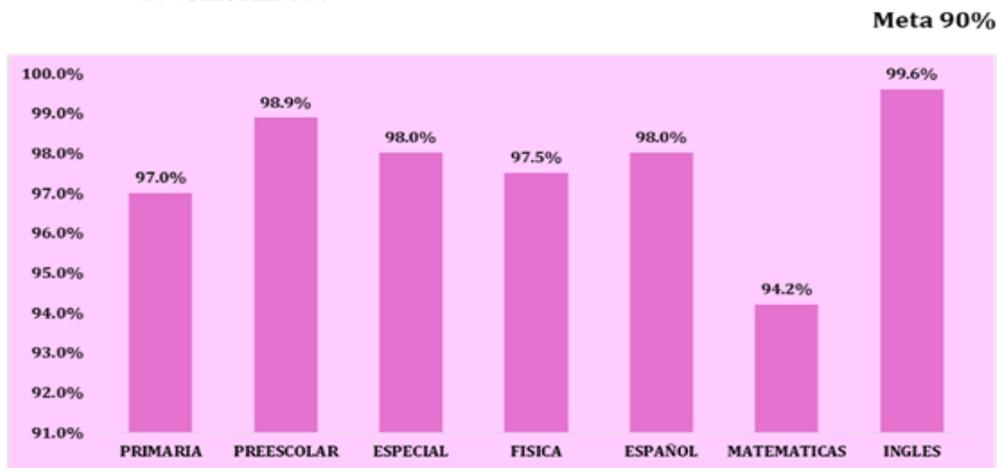


BENEMÉRITA Y CENTENARIA ESCUELA NORMAL DEL ESTADO
DE SAN LUIS POTOSÍ
DIRECCIÓN ACADÉMICA
TRABAJO COLEGIADO BECENE-DA-CC-PO-03



CICLO ESCOLAR 2017-2018
SEMESTRE IMPAR

Indicador: Registro de sesiones de trabajo colegiado que cumplen con los criterios de conformidad



Promedio General 97.6%

| CONTROL DE EMISIÓN | | | |
|---------------------------|-----------------------------------|--|-------------------------------|
| | Elaboró : | Revisó : | Autorizó: |
| Nombre | Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo | Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras | Dr. Francisco Hernández Ortiz |
| Firma | | | |
| Fecha | 15 de febrero de 2018 | 16 de febrero de 2018 | 19 de febrero de 2018 |



Nombre del Documento:

Reporte de Análisis de Datos

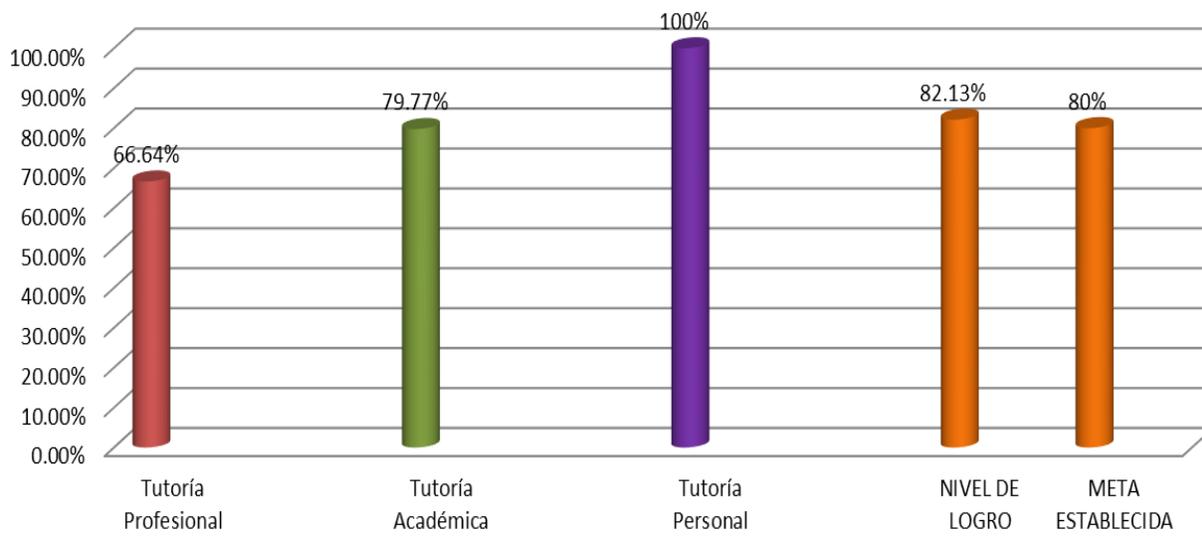


Código:
BECENE-CA-PG-09-02

Revisión: 5

Página: 7 de 1

DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN Y SERVICIOS DE APOYO ESTUDIANTL
BECENE-DA-DOA-PO-01



| CONTROL DE EMISIÓN | | | |
|---------------------------|-----------------------------------|--|-------------------------------|
| | Elaboró : | Revisó : | Autorizó: |
| Nombre | Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo | Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras | Dr. Francisco Hernández Ortiz |
| Firma | | | |
| Fecha | 15 de febrero de 2018 | 16 de febrero de 2018 | 19 de febrero de 2018 |

| | | | |
|---|---|--|---|
|  | Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos |  | Código: BECENE-CA-PG-09-02 |
| | | | Revisión: 5 |
| | Página: 8 de 1 | | |

3. Análisis de datos recabados por los instrumentos aplicados para medir los indicadores de objetivos estratégicos y de la calidad

El nivel alcanzado por cada indicador de medición de la Dirección de Académica se puede apreciar y comparar en la siguiente tabla:

| INDICADOR DE DESEMPEÑO | META ESTABLECIDA | META ALCANZADA |
|---|-------------------------|-----------------------|
| <i>PORCENTAJE DE DOCENTES EVALUADOS EN EL SEGUIMIENTO DE LOS PROGRAMAS DE ESTUDIO</i> | 75% | 81% |
| <i>SEGUIMIENTO DE LA PRÁCTICA DOCENTE DE LOS ALUMNOS EN JORNADA DE PRÁCTICA</i> | 80% | 90% |
| <i>CUMPLIMIENTO DE FUNCIÓN DE ASESORÍA DEL RESPONSABLE DE ACTIVIDADES DE ACERCAMIENTO A LA PRÁCTICA Y/O TRABAJO DOCENTE</i> | 80% | 93.7% |
| <i>INTEGRACIÓN DE FORMACIÓN PARA REGISTRAR LA VINCULACIÓN CON LAS ESCUELAS DE EDUCACIÓN BÁSICA</i> | 80% | 89.7% |
| <i>REGISTRO DE SESIONES DE TRABAJO COLEGIADO QUE CUMPLEN CON LOS CRITERIOS DE CONFORMIDAD</i> | 90% | 97.6% |
| <i>PORCENTAJE DE DOCENTES QUE CUMPLEN CON EL TRABAJO TUTORIAL CON ESTUDIANTES NORMALISTAS</i> | 80% | 82.1% |
| Σ | 81% | 89% |

| CONTROL DE EMISIÓN | | | |
|---------------------------|---|---|---|
| | Elaboró : | Revisó : | Autorizó: |
| Nombre | Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo | Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras | Dr. Francisco Hernández Ortiz |
| Firma |  |  |  |
| Fecha | 15 de febrero de 2018 | 16 de febrero de 2018 | 19 de febrero de 2018 |

| | | | |
|---|---|---|---|
|  | Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos |  BECENE Sistema de Gestión de la Calidad | Código: BECENE-CA-PG-09-02 |
| | | | Revisión: 5 |
| | | | Página: 9 de 1 |

4. Resultados de auditorías internas y externas

Seguimiento de auditoria externa: En la auditoría externa de recertificación ISO 9001 – 2015 efectuada del 29 al 31 de mayo del 2017 se arrojaron los siguientes resultados:

Se generó una no conformidad general y aplicado al SGC, donde se involucran el total de las áreas debido a que en todos los procesos no se tiene evidencia de las acciones para abordar las oportunidades, aspecto que fue atendido dentro del proceso de formación inicial a partir del análisis y propuesta de plan de acción realizado en la revisión del proceso en colegiado con coordinadores.

La Auditoría interna A2/17, realizada el 14, 15 y 16 de noviembre del 2017 arroja los siguientes resultados correspondientes a la Dirección Académica:

- No conformidad detectada en: El anexo BECENE-DG-MC-01-02 de la Dirección Académica no muestra la interacción entre su proceso y los otros declarados en el SGC de la BECENE, se apertura la RAC 171
- No conformidad detectada en: El plan de calidad de la Dirección Académica no se maneja en términos de partes interesadas, se apertura la RAC 172
- No conformidad detectada en: No se realizaron las acciones para alcanzar la oportunidad, establecidas en el plan de acción de riesgos y oportunidades de la Dirección Académica, en lo referente al procedimiento de operación BECENEDA-CC-PO-02. Además no se mostró evidencia de la eficacia de las acciones realizadas, se apertura la RAC 173

5. Resultados de las No Conformidades de los productos y / o servicio no conforme y las identificadas por las partes interesadas.

| CONTROL DE EMISIÓN | | | |
|--------------------|---|---|---|
| | Elaboró : | Revisó : | Autorizó: |
| Nombre | Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo | Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras | Dr. Francisco Hernández Ortiz |
| Firma |  |  |  |
| Fecha | 15 de febrero de 2018 | 16 de febrero de 2018 | 19 de febrero de 2018 |

| | | | |
|---|---|---|---|
|  | Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos |  BECENE Sistema de Gestión de la Calidad | Código: BECENE-CA-PG-09-02 |
| | | | Revisión: 5 |
| | Página: 10 de 1 | | |

El tratamiento que se le dio a cada una de las no conformidades para atenderlas fue el siguiente:

| No. de Rac | Solución a la No Conformidad | Status actual de la RAC |
|------------|---|-------------------------|
| 171 | <p>Convocar a reunión colegiada con el equipo del área académica para revisar la no conformidad</p> <p>Revisar dentro del manual de calidad "Interacción de Procesos" BECENE-DG-MC-01-02</p> <p>Análisis, identificación y consenso de la interacción entre procesos del SGC de BECENE</p> <p>Por medio de plataforma y acceso al sitio http://becene.wixsite.com/dirsgc/manual-calidad para la revisión e identificación de la interacción de procesos de acuerdo al proceso de la formación inicial</p> <p>Revisión y evaluación de los procesos que se ven implícitos en el proceso de formación inicial para hacerlos evidentes en "la interacción de procesos".</p> <p>Incluir en la "Interacción de Procesos" BECENE-DG-MC-01-02 los procedimientos que se ven implícitos en el proceso de formación inicial</p> | cerrada |
| 172 | <p>Convocar e informar en reunión colegiada con el equipo del área académica</p> <p>Revisar proceso de Formación inicial, en específico el Plan de calidad</p> | cerrada |

CONTROL DE EMISIÓN

| | Elaboró : | Revisó : | Autorizó: |
|---------------|---|---|---|
| Nombre | Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo | Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras | Dr. Francisco Hernández Ortiz |
| Firma |  |  |  |
| Fecha | 15 de febrero de 2018 | 16 de febrero de 2018 | 19 de febrero de 2018 |

| | | | |
|---|---|--|---|
|  | Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos |  | Código: BECENE-CA-PG-09-02 |
| | | | Revisión: 5 |
| | Página: 11 de 1 | | |

| | | |
|-----|---|---------|
| | BECENE-DA-PC-01 Análisis, consenso y reestructuración de la redacción en la descripción del proceso considerando la terminología establecida en el ISO 9001 - 20015 Por medio de plataforma y acceso al sitio http://becene.wixsite.com/dirsgc/planes-calidad para la Revisión del plan de calidad y su modificación acorde a las partes interesadas. Modificación e inclusión de términos actualizados de acuerdo a la Norma ISO 9001 – 2015 | |
| 173 | Convocar a reunión colegiada con el equipo del área académica para revisar la no conformidad. Revisar las oportunidades registradas para el Procedimiento Operativo: Acercamiento a la práctica y trabajo docente BECENEDA-CC-PO-02 / Plan de acción Análisis, identificación y seguimiento del plan de acción. Enviar por medio del correo electrónico Institucional el reglamento de práctica profesional actualizado al personal docente. Difusión del reglamento de práctica profesional Dar seguimiento a la difusión del reglamento de práctica profesional en colegiado general por licenciatura. | cerrada |

| CONTROL DE EMISIÓN | | | |
|--------------------|---|---|---|
| | Elaboró : | Revisó : | Autorizó: |
| Nombre | Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo | Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras | Dr. Francisco Hernández Ortiz |
| Firma |  |  |  |
| Fecha | 15 de febrero de 2018 | 16 de febrero de 2018 | 19 de febrero de 2018 |

| | | | |
|---|---|---|---|
|  | Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos |  BECENE Sistema de Gestión de la Calidad | Código: BECENE-CA-PG-09-02 |
| | | | Revisión: 5 |
| | | | Página: 12 de 1 |

6. Análisis de datos recabados por los instrumentos aplicados a la evaluación de proveedores.

No aplica.

7. Evaluación de los requisitos pertinentes de las partes interesadas.

| procedimiento | Partes interesadas internas | Partes interesadas externas |
|--|--|---|
| Implementación de los programas de estudio | <p>Trabajo colaborativo con el total de docentes que conforman cada licenciatura.</p> <p>Programación de talleres y cursos de actualización para docentes con la finalidad de asegurar la elaboración de planeaciones, seguimiento de las mismas e informes de asignatura.</p> <p>Evaluación por pares de docentes para el seguimiento de la asignatura</p> <p>Encuesta de satisfacción del cliente aplicada a estudiantes al finalizar el ciclo escolar.</p> | <p>Planes y programas de estudio de las Licenciaturas vigentes emitidos por la SEP que aún no están actualizados para todas las licenciaturas.</p> <p>Capacitación continua por especialistas que permita actualizar a los docentes en temas de relevancia educativa que impacten en la sociedad en general</p> |
| Acercamiento a la práctica y trabajo docente | <p>Revisión, análisis y actualización de las normas para el desarrollo de las actividades de acercamiento</p> | <p>Comunicación con las escuelas de educación básica práctica docente para asegurar el óptimo</p> |

CONTROL DE EMISIÓN

| | Elaboró : | Revisó : | Autorizó: |
|---------------|---|---|---|
| Nombre | Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo | Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras | Dr. Francisco Hernández Ortiz |
| Firma |  |  |  |
| Fecha | 15 de febrero de 2018 | 16 de febrero de 2018 | 19 de febrero de 2018 |

| | | | |
|---|---|---|---|
|  | Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos |  BECENE Sistema de Gestión de la Calidad | Código: BECENE-CA-PG-09-02 |
| | | | Revisión: 5 |
| | | | Página: 13 de 1 |

| | | |
|--|---|---|
| | a la práctica docente que deberán cumplir los estudiantes de las licenciaturas en educación primaria, preescolar, especial física y secundaria con especialidad en matemáticas, español e inglés | aprovechamiento de los estudiantes durante las jornadas de práctica docente Evaluación Intermedia y final con tutores |
| Trabajo colegiado | Difusión de los cambios realizados en el sistema de gestión de la calidad en colegiado general con todos los docentes que integran cada una de las licenciaturas. | Acuerdos con respecto a la vinculación con las escuelas de educación básica |
| Regular los Servicios de Tutoría Profesional, Académica y Personal | Atención a los estudiantes normalistas canalizados al departamento para recibir apoyo psicológico, sin embargo es necesario referir que se reciben muchas canalizaciones y son pocos los terapeutas que atienden por lo que algunas se atienden de forma tardía. | Actualizar y/o capacitar a los docentes terapeutas para brindar atención psicológica Actualizar y/o capacitar a tutores y asesores para el cumplimiento de sus funciones |

| CONTROL DE EMISIÓN | | | |
|--------------------|---|---|---|
| | Elaboró : | Revisó : | Autorizó: |
| Nombre | Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo | Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras | Dr. Francisco Hernández Ortiz |
| Firma |  |  |  |
| Fecha | 15 de febrero de 2018 | 16 de febrero de 2018 | 19 de febrero de 2018 |

| | | | |
|---|---|---|---|
|  | Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos |  BECENE Sistema de Gestión de la Calidad | Código: BECENE-CA-PG-09-02 |
| | | | Revisión: 5 |
| | | | Página: 14 de 1 |

8. Estado de riesgos que podrían afectar al sistema de gestión de calidad.

| procedimiento | Riesgo | Estado actual (inicio ciclo escolar 2017 – 2018) |
|--|---|--|
| Procedimiento Formación inicial | Entrega a destiempo del total de docentes que conforman las licenciaturas de planeación, portafolio e informe de asignatura. | Realización de talleres que tuvieron como objetivo la elaboración de planeación como herramienta de trabajo en la asignatura. La observación de la clase se realiza en binas de docentes a través del anexo "Rúbrica para la Observación de Desarrollo de la Clase" BECENE-DA-CC-PO-01-04 |
| Procedimiento Acercamiento a la práctica y trabajo docente | Algunas escuelas de educación básica no cuentan con características idóneas para que los estudiantes realicen la práctica docente | Identificación de escuelas de educación básica que cumplan con las características idóneas para fungir como escuelas de práctica docente de acuerdo a las |

| CONTROL DE EMISIÓN | | | |
|--------------------|---|---|---|
| | Elaboró : | Revisó : | Autorizó: |
| Nombre | Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo | Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras | Dr. Francisco Hernández Ortiz |
| Firma |  |  |  |
| Fecha | 15 de febrero de 2018 | 16 de febrero de 2018 | 19 de febrero de 2018 |

| | | | |
|---|---|---|---|
|  | Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos |  BECENE Sistema de Gestión de la Calidad | Código: BECENE-CA-PG-09-02 |
| | | | Revisión: 5 |
| | | | Página: 15 de 1 |

| | | |
|--|--|--|
| | | necesidades de cada licenciatura. Recabar datos de las escuelas de educación básica que son consideradas como idóneas para crear el catálogo de escuelas. |
| Procedimiento trabajo colegiado | No contar con un proyecto de trabajo común entre los docentes que integran la licenciatura que cuente con los criterios de conformidad para llevarse a cabo durante el semestre. | propuesta de trabajo viable para desarrollar durante el semestre par e impar del ciclo escolar 2017 - 2018 |
| Procedimiento Operativo: para Regular los Servicios de Tutoría Profesional, Académica y Personal | El trabajo de tutoría que se lleva a cabo en la BECENESLP, bajo el Programa Institucional de Acción Tutorial (PIAT), no es visto por los estudiantes normalistas ni por algunos docentes como una actividad necesaria para el fortalecimiento del perfil de egreso de los educandos, mermando con ello que éste sea asumido con responsabilidad. | Programar reunión de información con los estudiantes normalistas para enfatizar sobre la tarea del PIAT y la importancia de su participación en la misma |

9. Acciones de mejora continua.

Una propuesta de mejora para el análisis de datos en este indicador consiste en realizar un estudio estadístico basado en el instrumento SERVQUAL (Service Quality) y la metodología QFD (Quality Function Deployment) para *nueva versión* de la encuesta de satisfacción para los alumnos, dentro del Proceso de Formación Inicial ejecutado por la

| CONTROL DE EMISIÓN | | | |
|--------------------|---|---|---|
| | Elaboró : | Revisó : | Autorizó: |
| Nombre | Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo | Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras | Dr. Francisco Hernández Ortiz |
| Firma |  |  |  |
| Fecha | 15 de febrero de 2018 | 16 de febrero de 2018 | 19 de febrero de 2018 |

| | | | |
|---|---|---|---|
|  | Nombre del Documento: Reporte de Análisis de Datos |  BECENE Sistema de Gestión de la Calidad | Código: BECENE-CA-PG-09-02 |
| | | | Revisión: 5 |
| | | | Página: 16 de 1 |

Dirección Académica según la organización del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la BECENE-SLP.

Es importante destacar que se partirá de interpretar adecuadamente la comparativa que el cliente hace entre sus expectativas y sus percepciones del servicio. La calidad de éste último regularmente incluye dimensiones tales como accesibilidad, comunicación, competencia, cortesía, credibilidad, confiabilidad, velocidad de respuesta, seguridad, tangibles, entender o conocer al cliente.

Para el caso de los estudiantes, se abordarán aspectos relacionados con las asignaturas que cursan (procedimiento 01y 03), el acompañamiento en su práctica docente (procedimiento 02), el impacto de los programas de asesoría académica y tutoría (procedimiento 04), atención que los distintos departamentos ofrecen, servicios generales y el uso de un canal de comunicación en el que el cliente pueda hacer sugerencias, quejas o incluso felicitaciones por el servicio que se le ofrece.

| | Elaboró : | Revisó : | Autorizó: |
|---------------|---|---|---|
| Nombre | MTRA. NAYLA JIMENA TURRUBIARTES CERINO | MTRA. ALEJANDRA DEL ROCÍO ROSTRO CONTRERAS | DR. FRANCISCO HERNÁNDEZ ORTIZ |
| Firma |  |  |  |
| Fecha | 7 DE MARZO 2018 | 9 DE MARZO 2018 | 13 DE MARZO 2018 |

| CONTROL DE EMISIÓN | | | |
|---------------------------|---|---|---|
| | Elaboró : | Revisó : | Autorizó: |
| Nombre | Mtra. Esther Elizabeth Pérez Lugo | Mtra. Alejandra del Rocío Rostro Contreras | Dr. Francisco Hernández Ortiz |
| Firma |  |  |  |
| Fecha | 15 de febrero de 2018 | 16 de febrero de 2018 | 19 de febrero de 2018 |