



SECRETARÍA
ACADÉMICA
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN
SUPERIOR

INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR
UNIDADES ACADÉMICAS DE NIVEL SUPERIOR

SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS
ISO 21001:2018



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

No. IRAD-DES-2025/2

M. en F. Judith Marina Fomperosa Meza

Director(a)

Lic. Cirilo Juárez Celestino

Encargado de la Subdirección Académica

M. en E. Nancy Cabrera Cortés

Subdirector(a) Administrativo(a)

C. Alma Leticia Estrada Lajja

Representante del SGOE

M. en C. Eduardo Ponce García

Subdirector(a) de Servicios Educativos e Integración
Social Interino(a)

Lic. Maya Samvel Zurabian

Coordinador(a) Técnico(a) del SGOE



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Contenido

1.	Introducción	3
2.	Objetivo de la revisión por la alta Dirección	3
3.	Alcance de la revisión por la alta Dirección	3
4.	Entradas de revisión por la alta Dirección	3
4.1	Estado de las acciones de revisiones por la alta Dirección anteriores. ¡Error! Marcador no definido.	
4.2	Cambios en las cuestiones internas y externas pertinentes.....	10
4.3	Desempeño y eficacia del SGOE.....	10
4.3.1	Satisfacción del estudiante y otros beneficiarios.....	10
4.3.1.1.	Resultados de las Encuestas de Satisfacción del estudiante y otros beneficiarios	10
4.3.1.2.	Resultados de la Encuesta de Desempeño Docente.....	23
4.3.1.3.	Estatus de quejas, sugerencias, apelaciones o felicitaciones	24
4.3.2.	Grado de cumplimiento de objetivos	26
4.3.3.	Desempeño de procesos y conformidad de productos o servicios educativos	27
4.3.4.	Hallazgos y acciones (No Conformidades y Proyectos de Mejora)	28
4.3.5.	Desempeño de proveedores externos (evaluación)	40
4.3.6.	Los resultados de la evaluación sumativa y formativa	41
5.	Recursos para operar	43
6.	Eficacia de acciones para tratamiento de riesgos y oportunidades.....	46
7.	Retroalimentación del personal relacionada con actividades para mejorar su competencia.....	46
8.	Salidas de la revisión por la alta Dirección	48
8.1.	Oportunidades de mejora, necesidades de cambios y recursos del SGOE	48
9.	Acuerdos de la Revisión por la Alta Dirección	49
Anexo 1.	Comentarios de las encuestas de satisfacción del estudiante y otros beneficiarios	50



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

1. Introducción

La revisión por la alta Dirección busca plantear un panorama global de la eficacia del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (**SGOE**), respecto a su desempeño, implementación, operación, mantenimiento y mejora; que alineado con los objetivos institucionales (ejes estratégicos) del Programa de Desarrollo Institucional (**PDI**) busca lograr la formación integral de personas, con programas académicos pertinentes y reconocidos internacionalmente, para el desarrollo de las competencias que aseguren una contribución sustentable en el desarrollo social, económico y tecnológico del país.

Los puntos que estructuran este informe son los requeridos y aplicados por la **Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA)**, **Unidad Tepepan** de acuerdo con el requisito 9.3. de la norma ISO 21001:2018. Es importante destacar el valor que guarda el compromiso y esfuerzo que realiza la **ESCA - Unidad Tepepan** en conjunto con las demás Unidades Académicas de Nivel Superior del Instituto Politécnico Nacional (**IPN**) evidenciado así la entera disposición y participación de todos los involucrados, desde la alta Dirección hasta el personal operativo, para fortalecer y mantener el **SGOE**.

2. Objetivo de la revisión por la alta Dirección

La alta Dirección de la DES, deberá revisar el SGOE en cada periodo escolar, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación respecto a la dirección estratégica del IPN y la DES.

3. Alcance de la revisión por la alta Dirección

El alcance de la revisión por la alta Dirección aplica al Mapa de Procesos y Procedimientos del SGOE (**MPP-DESUAs-SGOE-F03-23**), descritos en el Manual del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas de la DES y UAs.

4. Entradas de revisión por la alta Dirección

En el presente apartado se incluyen las consideraciones referidas en la Norma ISO 21001:2018 como entradas para la Revisión por la alta Dirección.

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

4.1 Estado de las acciones de revisiones por la alta Dirección anteriores.

El estado de las acciones identificadas durante la revisión por la alta Dirección previa, se incluyen como una entrada para hacer el seguimiento de estas de manera oportuna hasta su conclusión o cierre. Por lo que se describe su estatus en la siguiente tabla.

Hallazgos de revisiones por la alta Dirección anteriores							
Registro No.	Fecha	Origen	Clasificación	Tipo	Descripción	Proceso y/o procedimiento Responsable	Condición Final (etapa)
RHA ESCA - Unidad Tepepan 025 Proceso/Procedimiento (P/S)	18/04/2024	Operación de Proceso/Procedimiento (P/S)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	Los programas anteriores de estudios no existían materias 100% en inglés y en el plan de estudio 2022 se incluyeron UA 100% ingles	Evaluación del Proceso de Aprendizaje	En Proceso de Atención



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Hallazgos de revisiones por la alta Dirección anteriores							
Registro No.	Fecha	Origen	Clasificación	Tipo	Descripción	Proceso y/o procedimiento Responsable	Condición Final (etapa)
RHA ESCA - Unidad Tepepan 036 B Proceso/Procedimiento (P/S)	18/04/2024	Operación de Proceso/Procedimiento (P/S)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	Los egresados no actualizan o registran sus datos de contacto en el SISAE y Directorio Interno	Seguimiento a Egresados	En Proceso de Atención
HA ESCA - Unidad Tepepan 003 B Propuesta/Cambio (P/C)	9/07/2024	Propuesta/Cambio (P/C)	Oportunidad de mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Apoyo de la alta dirección para la realización de las actividades que se generan en el SGOE. Elaboración y documentación	Control de Información Documentada	En Proceso de Atención



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Hallazgos de revisiones por la alta Dirección anteriores							
Registro No.	Fecha	Origen	Clasificación	Tipo	Descripción	Proceso y/o procedimiento Responsable	Condición Final (etapa)
RHA ESCA - Unidad Tepepan 016 B Proyecto de Mejora (PM)	18/04/2024	Oportunidad de Mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Oportunida d de mejora (OM)	Áreas de planeación de la oferta académica desconoce las unidades de aprendizaje que necesitan los alumnos que aun cursan los planes de estudio 2009.	Reinscripción	En Proceso de Atención
RHA ESCA - Unidad Tepepan 018 B Proyecto de Mejora (PM)	19/04/2024	Oportunidad de Mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Oportunida d de mejora (OM)	Uso del Módulo de dictámenes del SAES para el registro y seguimiento en la trayectoria escolar de	Elaboración de Dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico	En Proceso de Atención
RHA ESCA - Unidad Tepepan 028 B Proyecto de Mejora (PM)	10/04/2024	Oportunidad de Mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Oportunida d de mejora (OM)	Comunicación eficiente con las áreas de la Unidad Académica.	Gestión de la Titulación Profesional	En Proceso de Atención



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Hallazgos de revisiones por la alta Dirección anteriores							
Registro No.	Fecha	Origen	Clasificación	Tipo	Descripción	Proceso y/o procedimiento Responsable	Condición Final (etapa)
RHA ESCA - Unidad Tepepan 030 B Proyecto de Mejora (PM)	18/04/2024	Oportunidad de Mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Oportunida d de mejora (OM)	Mejora de servicio de red cableado. solicitud de redundancia, de servicio de red. solicitud de incremento de ancho de banda de red	Préstamo de Equipo Informático	En Proceso de Atención
RHA ESCA - Unidad Tepepan 030 B Proyecto de Mejora (PM)	18/04/2024	Oportunidad de Mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Oportunida d de mejora (OM)	Apertura de 4 áreas nuevas destinadas para préstamo de equipo para los alumnos.	Préstamo de Equipo Informático	En Proceso de Atención
RHA ESCA - Unidad Tepepan 036 B Proyecto de Mejora (PM)	18/04/2024	Oportunidad de Mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Oportunida d de mejora (OM)	Contar con una sección para egresados en la página web de la ESCA	Seguimiento a Egresados	En Proceso de Atención



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Hallazgos de revisiones por la alta Dirección anteriores							
Registro No.	Fecha	Origen	Clasificación	Tipo	Descripción	Proceso y/o procedimiento Responsable	Condición Final (etapa)
RHA ESCA - Unidad Tepepan 041 B Proyecto de Mejora (PM)	18/04/2024	Oportunidad de Mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Oportunida d de mejora (OM)	Acciones de Formación y Competencia para PAAE y Directivos	La coordinación de Acciones de Formación para PAAE y Directivos tiene como titular a una persona capacitada. Impartir cursos- taller con temas transversales que tienen que ver	Cerrado
RHA ESCA Tepepan 15_NC_I	04/09/2024	Indicador de Satisfacción del Estudiante (ISE)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	No se alcanzó el grado de satisfacción.	Inscripción	Cerrado
RHA ESCA Tepepan 16_NC_R	04/09/2024	Indicador de Satisfacción del Estudiante (ISE)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	No se alcanzó el grado de satisfacción.	Reinscripción	Cerrado
RHA ESCA Tepepan 23_NC_T	04/09/2024	Indicador de Satisfacción del Estudiante (ISE)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	No se alcanzó el grado de satisfacción.	Tutorías	En Proceso de Atención



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Hallazgos de revisiones por la alta Dirección anteriores							
Registro No.	Fecha	Origen	Clasificación	Tipo	Descripción	Proceso y/o procedimiento Responsable	Condición Final (etapa)
RHA ESCA Tepepan 31_NC_GMA	04/09/2024	Indicador de Satisfacción del Estudiante (ISE)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	No se alcanzó el grado de satisfacción.	Gestión de la Movilidad Académica	Cerrado
RHA ESCA - Unidad Tepepan 003 B Propuesta/Cambio (P/C)	9/07/2024	Propuesta/Cambio (P/C)	Oportunidad de mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Apoyo de la alta dirección para la realización de las actividades que se generan en el SGOE. Elaboración y documentación de un procedimiento (por definir) de la Alta Dirección	Control de Información Documentada	Cerrado



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

4.2 Cambios en las cuestiones internas y externas pertinentes

Los cambios en las cuestiones internas y externas de la **ESCA - Unidad Tepepan** se encuentran descritos en la Matriz de Análisis FODA SGOE (**AF-DESUAs-SGOE-F08-23**) de cada uno de los procesos y procedimientos que forman parte del alcance del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas implementado en la Dirección de Educación Superior y las Unidades Académicas de Nivel Superior de Instituto Politécnico Nacional. En el caso del análisis contextual de la Alta Dirección podrá encontrarse alternativamente documentado en el Programa Estratégico de Desarrollo de Mediano Plazo (PEDMP).

Por lo anterior, los integrantes del Comité del SGOE presentan durante el Informe de Revisión por la Alta Dirección el análisis contextual de los procesos y procedimientos que forman parte de dicho Sistema y se anexan en formato electrónico al presente documento.

4.3 Desempeño y eficacia del SGOE

Se han diseñado e implementado objetivos e indicadores para medir el desempeño y eficacia del procesos y procedimientos del SGOE, por lo que a continuación se presenta una recopilación de los principales resultados obtenidos durante el periodo correspondiente.

4.3.1 Satisfacción del estudiante y otros beneficiarios

La satisfacción del estudiante y otros beneficiarios se evalúa a través de la aplicación de encuestas de trámites y servicios educativos y del desempeño docente, así como de la gestión de quejas, sugerencias, apelaciones o felicitaciones.

4.3.1.1 Resultados de las Encuestas de Satisfacción del estudiante y otros beneficiarios

En este apartado se presentan los resultados de las encuestas aplicadas a los estudiantes y otros beneficiarios durante el periodo **2025/2**, para evaluar la satisfacción percibida respecto a los servicios y productos educativos ofertados y así conocer la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes a través de los comentarios que vierten en las mismas.

- Resultado Global



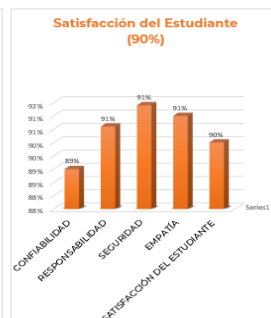
INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO, ENSEÑANZA-APRENDIZAJE, INTEGRACIÓN DE COMPETENCIAS PARA LA TITULACIÓN, GESTIÓN DE LA TITULACIÓN Y SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	23-jul-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Inscripción, Reinscripción, Trámite de documentos de gestión escolar, Elaboración de dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo Escolar, Tutorías, Gestión de la Titulación Profesional, Prácticas Profesionales, Servicio Social, Servicios bibliotecarios, Préstamo de equipo informático, Gestión de la Movilidad Académica, Actividades culturales y/o deportivas, Fomento a la Cultura Emprendedora y Seguimiento a egresados	Periodo:	2025-2

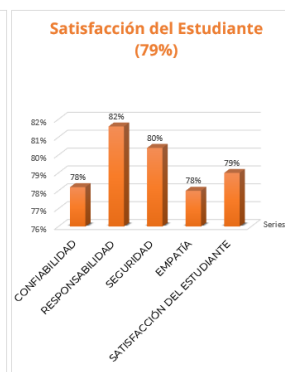
Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.45	89%
RESPONSABILIDAD	4.53	91%
SEGURIDAD	4.57	91%
EMPATÍA	4.55	91%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.52	90%



- Por Proceso
 - Gestión y Validación de la Trayectoria Escolar Del Alumno

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	Fecha:	23-jul-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Inscripción, Reinscripción, Trámite de documentos de gestión escolar y Elaboración de dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo Escolar	Periodo:	2025-2

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	3.91	78%
RESPONSABILIDAD	4.08	82%
SEGURIDAD	4.02	80%
EMPATÍA	3.90	78%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	3.97	79%





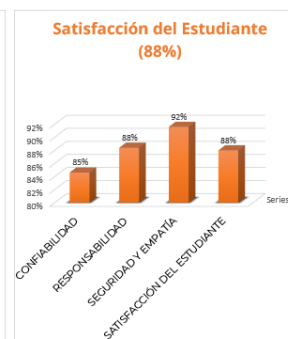
INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

- Enseñanza-Aprendizaje

Unidad Académica	Proceso:	ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	Fecha:	23-jul-24
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Tutorías y Prácticas y Visitas Escolares	Periodo:	2025-2

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.23	85%
RESPONSABILIDAD	4.42	88%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4.58	92%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.41	88%

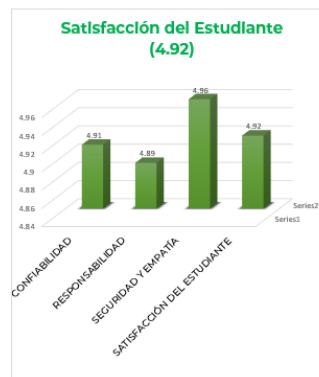


- Integración de Competencias para la Titulación

Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

Unidad Académica	Proceso:	INTEGRACIÓN DE COMPETENCIAS PARA LA TITULACIÓN	Fecha:	23-jul-24
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Prácticas Profesionales y Servicio Social	Periodo:	2025-1

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.91	98%
RESPONSABILIDAD	4.89	98%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4.96	99%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.92	98%





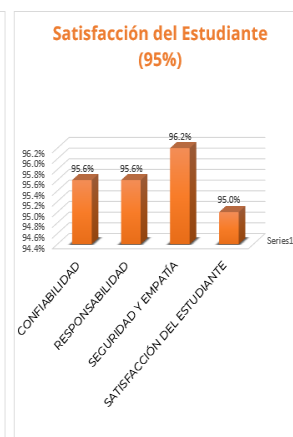
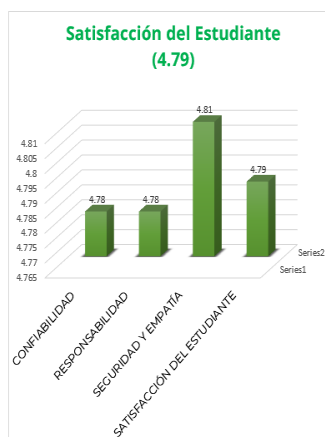
INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

○ Gestión de la Titulación

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN DE LA TITULACIÓN	Fecha:	21-mar-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Gestión de la Titulación Profesional	Periodo:	2025-2

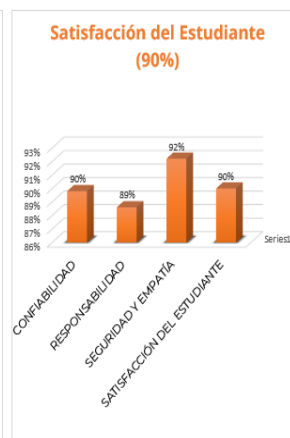
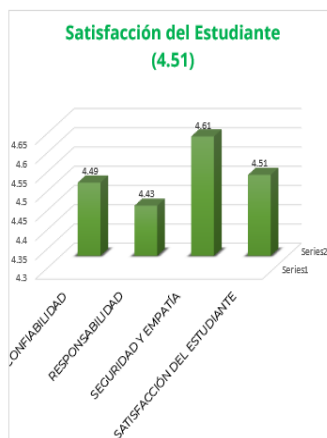
Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.81	95.6%
RESPONSABILIDAD	4.78	95.6%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4.81	96.2%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.79	95.0%



○ Servicios de Apoyo Educativo

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	23-jul-24
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Servicios bibliotecarios, Préstamo de equipo informático, Gestión de la Movilidad Académica, Actividades culturales y/o deportivas, Fomento a la Cultura Emprendedora y Seguimiento a egresados	Periodo:	2025-1

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.49	90%
RESPONSABILIDAD	4.43	89%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4.61	92%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.51	90%





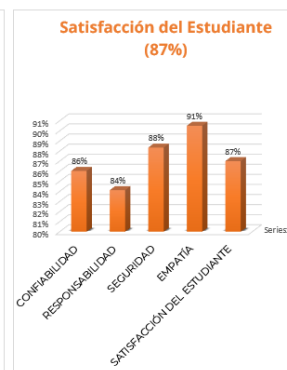
INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

- **Por procedimiento:**
 - Inscripción.

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	Fecha:	23-jul-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Inscripción	Periodo:	2025-2

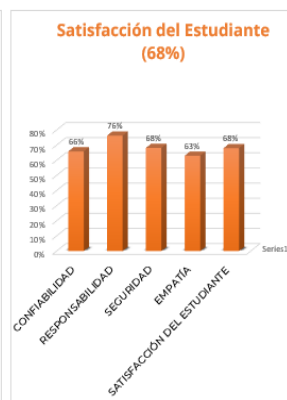
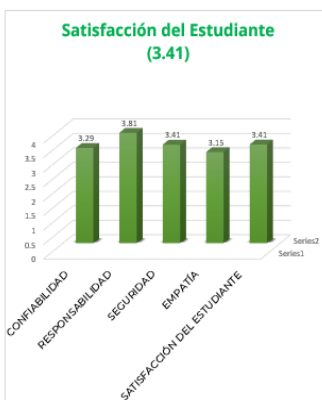
Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.30	86%
RESPONSABILIDAD	4.21	84%
SEGURIDAD	4.42	88%
EMPATÍA	4.53	91%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.36	87%



- Reinscripción

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	Fecha:	23-jul-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Reinscripción	Periodo:	2025-2

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	3.29	66%
RESPONSABILIDAD	3.81	76%
SEGURIDAD	3.41	68%
EMPATÍA	3.15	63%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	3.41	68%





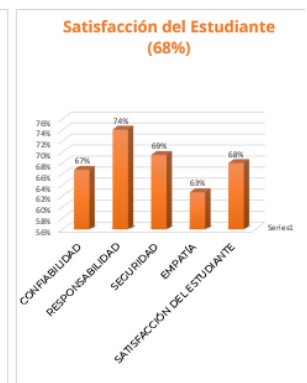
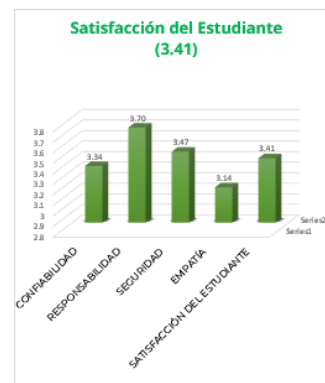
INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

- Trámite de documentos de Gestión Escolar

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	Fecha:	23-jul-24
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Trámite de documentos de gestión escolar	Periodo:	2025-2

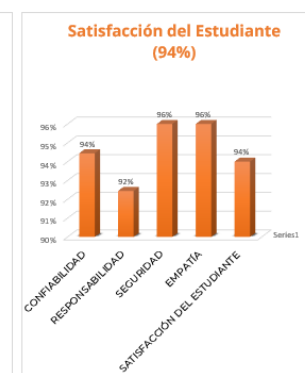
Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	3.34	67%
RESPONSABILIDAD	3.70	74%
SEGURIDAD	3.47	69%
EMPATÍA	3.14	63%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	3.41	68%



- Elaboración de Dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo Escolar (COSIE)

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	Fecha:	23-jul-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Elaboración de dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo Escolar	Periodo:	2025-2

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.72	94%
RESPONSABILIDAD	4.62	92%
SEGURIDAD	4.80	96%
EMPATÍA	4.80	96%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.73	94%





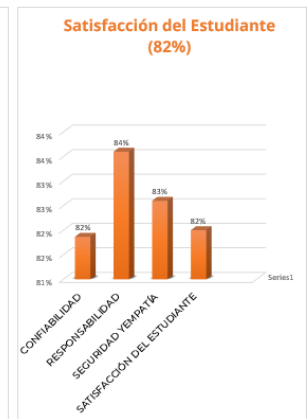
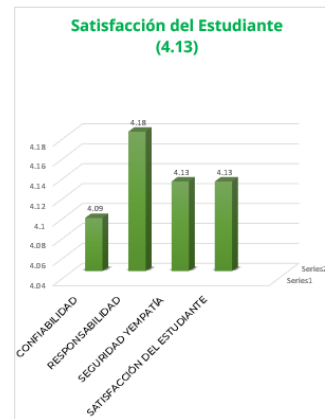
INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

○ Tutorías

Unidad Académica	Proceso:	ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	Fecha:	23-jul-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Tutorías	Periodo:	2025-2

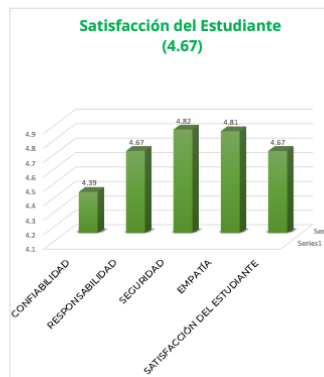
Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.09	82%
RESPONSABILIDAD	4.18	84%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4.13	83%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.13	82%



○ Gestión para las Prácticas y Visitas Escolares

Unidad Académica	Proceso:	ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	Fecha:	23-jul-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Gestión para las Prácticas y Visitas Escolares	Periodo:	2025-2

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.39	88%
RESPONSABILIDAD	4.67	93%
SEGURIDAD	4.82	96%
EMPATÍA	4.81	96%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.67	93%





INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

○ Servicio Social

Unidad Académica	Proceso:	INTEGRACIÓN DE COMPETENCIAS PARA LA TITULACIÓN	Fecha:	04-mar-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Servicio Social	Periodo:	2025-2

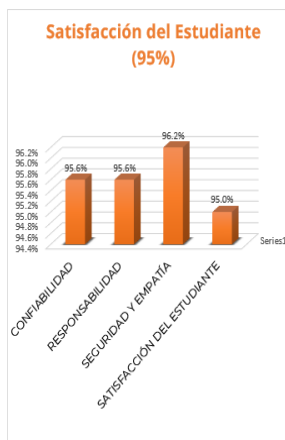
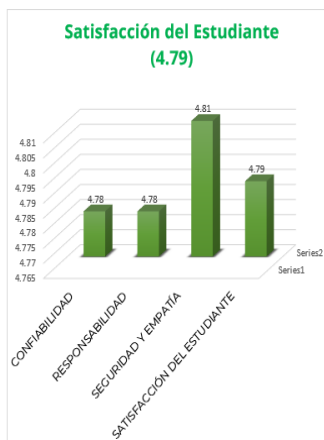
Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.91	98%
RESPONSABILIDAD	4.89	98%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4.96	99%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.91	98%



○ Gestión de la Titulación Profesional

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN DE LA TITULACIÓN	Fecha:	21-mar-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Gestión de la Titulación Profesional	Periodo:	2025-2

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.78	95.6%
RESPONSABILIDAD	4.78	95.6%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4.81	96.2%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.79	95.0%





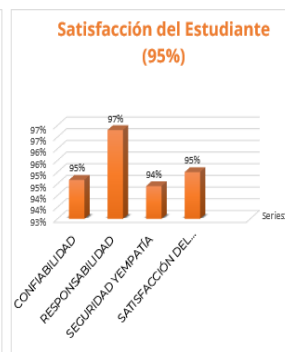
INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

○ Titulación-Seminario

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN DE LA TITULACIÓN	Fecha:	21-mar-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Gestión de la Titulación Profesional	Periodo:	2025-2

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.73	95%
RESPONSABILIDAD	4.84	97%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4.72	94%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.76	95%



○ Titulación-Prospecto

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN DE LA TITULACIÓN	Fecha:	21-mar-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Gestión de la Titulación Profesional	Periodo:	2025-2

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.88	98%
RESPONSABILIDAD	4.88	98%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4.88	98%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.88	98%





INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

○ Titulación-Titulados

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN DE LA TITULACIÓN	Fecha:	21-mar-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Gestión de la Titulación Profesional	Periodo:	2025-2

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.76	95%
RESPONSABILIDAD	4.65	93%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4.85	97%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.75	95%



○ Servicios Bibliotecarios

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	07-may-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Servicios bibliotecarios	Periodo:	2025-2

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.29	86%
RESPONSABILIDAD	3.96	79%
SEGURIDAD	4.61	92%
EMPATÍA	4.54	91%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.35	87%





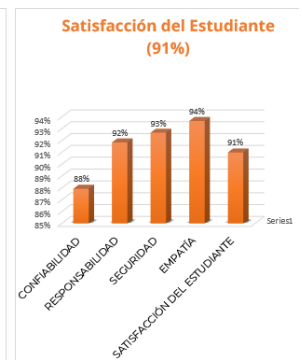
INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

- Préstamo de Equipo Informático

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	18-mar-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Préstamo de equipo informático	Periodo:	2025-2

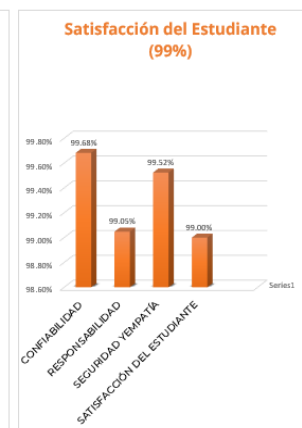
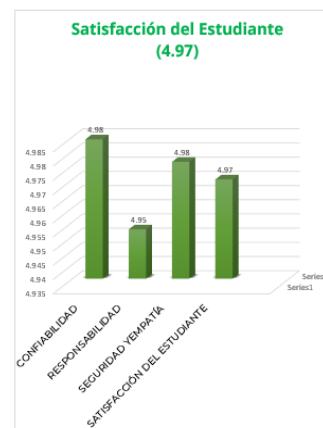
Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.40	88%
RESPONSABILIDAD	4.59	92%
SEGURIDAD	4.63	93%
EMPATÍA	4.68	94%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.57	91%



- Gestión de la Movilidad Académica

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	24-mar-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Gestión de la Movilidad Académica	Periodo:	2025-2

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.98	99.68%
RESPONSABILIDAD	4.95	99.05%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4.98	99.52%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.97	99.00%





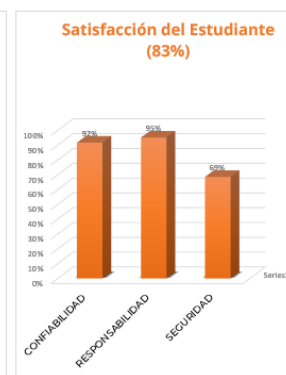
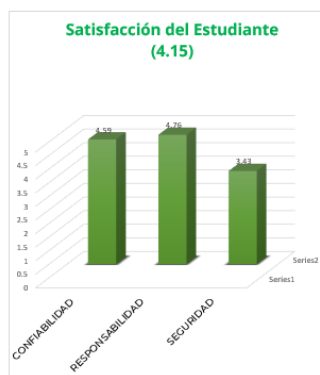
INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

○ Actividades Culturales

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	30-abr-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Actividades culturales y/o deportivas	Periodo:	2025-2

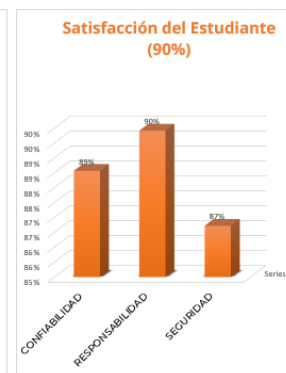
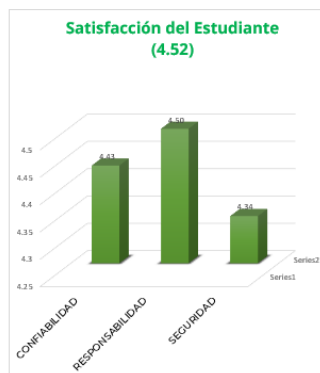
Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.59	92%
RESPONSABILIDAD	4.76	95%
SEGURIDAD	3.43	69%
EMPATÍA	4.89	96%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.15	83%



○ Actividades Deportivas

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	30-abr-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Actividades culturales y/o deportivas	Periodo:	2025-2

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.43	89%
RESPONSABILIDAD	4.50	90%
SEGURIDAD	4.34	87%
EMPATÍA	4.71	94%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.52	90%





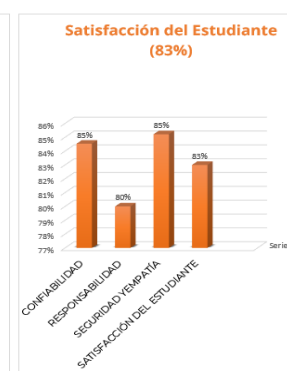
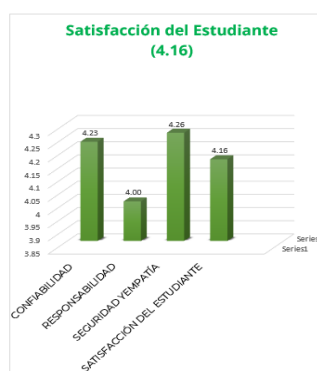
INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

- Fomento a la Cultura Emprendedora

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	28-may-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Fomento a la Cultura Emprendedora	Periodo:	2025-2

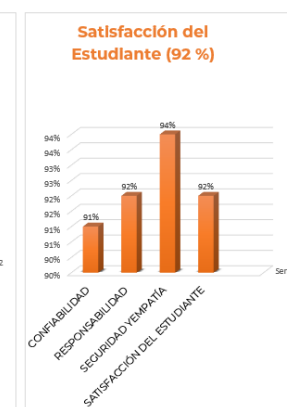
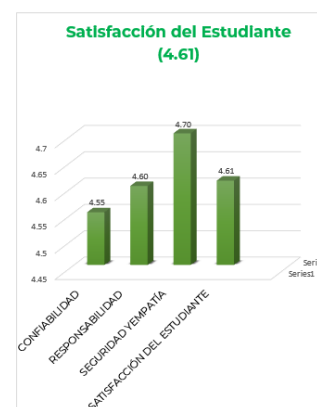
Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.23	85%
RESPONSABILIDAD	4.00	80%
SEGURIDAD YEMPATÍA	4.26	85%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.16	83%



- Seguimiento a Egresados

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	04-jun-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Seguimiento a egresados	Periodo:	2025-2

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.55	91%
RESPONSABILIDAD	4.60	92%
SEGURIDAD YEMPATÍA	4.70	94%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.61	92%





INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

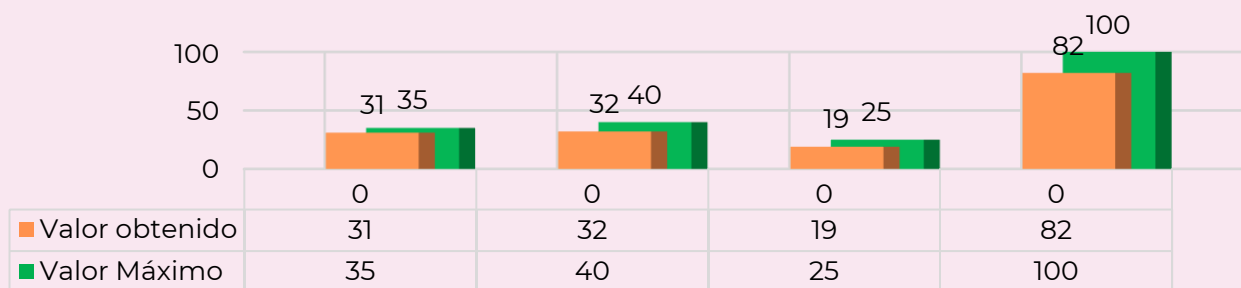
INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

4.3.1.2. Resultados de la Encuesta de Desempeño Docente

Durante el semestre 2025/2 se realizó la aplicación de la Encuesta para evaluar el Desempeño Docente, la cual incluye tres dimensiones: disciplinar, pedagógica e identidad politécnica con un valor de 35%, 40% y 35% respectivamente, para obtener un posible valor máximo de 100%.

Número de Unidades de Aprendizaje evaluadas por grupo	Resultados promedio por dimensión					
	Disciplinar (valor máximo 35)	Pedagógica (valor máximo 40)	Identidad Politécnica (valor máximo 25)	Resultado obtenido		
184	31	32	19	82	Valor obtenido	
	35	40	25	100	Valor Máximo	

Resultados de la Encuesta del Desempeño Docente (82%)
Escuela Superior de Comercio y Administración,
Unidad Tepepan:



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

4.3.1.3. Estatus de quejas, sugerencias, apelaciones o felicitaciones

A continuación, se describe el estatus de las quejas, sugerencias, apelaciones o felicitaciones que fueron recibidas durante el periodo para su atención.

Seguimiento de Quejas, Sugerencias, Apelaciones o Felicitaciones					
No.	Registro No.	Fecha de registro	Tipo de Registro	Área responsable de atender la queja/sugerencia/felicitación	Estatus de atención
001	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 001	02/06/2025	Queja	Sección de Posgrado e Investigación	Cerrada
002	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 002	02/19/2025	Queja	Unidad Politécnica de Integración Social	Cerrada
003	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 003	02/19/2025	Queja	Unidad Politécnica de Integración Social	Cerrada
005	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 005	02/19/2025	Queja	Departamento de Servicios Estudiantiles	Cerrada
006	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 006	02/19/2025	Queja	Departamento de Servicios Estudiantiles	Cerrada



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Seguimiento de Quejas, Sugerencias, Apelaciones o Felicitaciones					
No.	Registro No.	Fecha de registro	Tipo de Registro	Área responsable de atender la queja/sugerencia/felicitación	Estatus de atención
009	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 009	02/19/2025	Queja	Unidad de Tecnología Educativa y Campus Virtual	Cerrada
010	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 010	02/19/2025	Queja	Departamento de Servicios Estudiantiles	Cerrada
012	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 012	03/13/2025	Queja	Departamento de Servicios Estudiantiles	Cerrada
013	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 013	03/27/2025	Queja	Unidad Politécnica de Integración Social	Cerrada
017	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 017	04/03/2025	Queja	Departamento de Recursos Materiales	Cerrada
018	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 018	04/03/2025	Queja	Sub Dirección Académica	Cerrada

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Seguimiento de Quejas, Sugerencias, Apelaciones o Felicitaciones					
No.	Registro No.	Fecha de registro	Tipo de Registro	Área responsable de atender la queja/sugerencia/felicitación	Estatus de atención
019	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 019	04/03/2025	Queja	Departamento de Capital Humano	Cerrada
023	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 023	05/15/2025	Queja	Subdirección Administrativa	Cerrada
004	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 004	02/19/2025	Sugerencia	Departamento de Servicios Estudiantiles	Cerrada

4.3.2. Grado de cumplimiento de objetivos

El Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas tiene definidos objetivos e indicadores para los procesos y procedimientos los cuales se encuentran definidos en la Matriz de Objetivos e Indicadores del SGOE (**MOI-DESUAs-SGOE-F05-24**) en la cual se puede dar seguimiento y verificar el grado de cumplimiento de dichos objetivos. El resumen de los resultados obtenidos por periodo puede consultarse en dicho instrumento en la hoja Matriz Resultados, el cual se anexa en formato electrónico al presente documento.

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

4.3.3. Desempeño de procesos y conformidad de productos o servicios educativos

Concluidos los ciclos operativos de los procesos y procedimientos del **SGOE**, se identifican y documentan los hallazgos relacionados con su desempeño, ya sean No Conformidades derivadas del incumplimiento de los objetivos o Proyectos de Mejora como resultado de las oportunidades que se hayan identificado en el análisis de los resultados.

De tal manera, que a continuación se presenta la relación de dichos hallazgos, así como el estatus de su seguimiento.

Hallazgos derivados del Cumplimiento/No Cumplimiento de Objetivos del SGOE							
Registro No.	Fecha	Origen	Clasificación	Tipo	Descripción	Proceso y/o procedimiento Responsable	Condición Final (etapa)
RHA ESCA Tepepan 16_NC_R	10/06/2025	Indicador de Satisfacción del Estudiante (ISE)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	No se alcanzó el grado de satisfacción.	Reinscripción	En Proceso de Atención
RHA ESCA Tepepan 17_NC_TDGE	10/06/2025	Indicador de Satisfacción del Estudiante (ISE)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	No se alcanzó el grado de satisfacción.	Trámite de Documentos de Gestión Escolar	En Proceso de Atención
RHA ESCA Tepepan 23_NC_T	10/06/2025	Indicador de Satisfacción del Estudiante (ISE)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	No se alcanzó el grado de satisfacción.	Tutorías	En Proceso de Atención

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Hallazgos derivados del Cumplimiento/No Cumplimiento de Objetivos del SGOE							
Registro No.	Fecha	Origen	Clasificación	Tipo	Descripción	Proceso y/o procedimiento Responsable	Condición Final (etapa)
RHA ESCA Tepepan 33_NC_AC	10/06/2025	Indicador de Satisfacción del Estudiante (ISE)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	No se alcanzó el grado de satisfacción.	Actividades Culturales y/o Deportivas	En Proceso de Atención
RHA ESCA Tepepan 35_NC_FCE	10/06/2025	Indicador de Satisfacción del Estudiante (ISE)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	No se alcanzó el grado de satisfacción.	Fomento a la Cultura Emprendedora	En Proceso de Atención

4.3.4. Hallazgos y acciones (No Conformidades y Proyectos de Mejora)

Los hallazgos identificados en el periodo evaluado están registrados de acuerdo con su origen (Auditoría, Revisión por la alta Dirección, Propuesta/Cambio, Operación de Proceso/Procedimiento, Interacción de Procesos y Oportunidad de Mejora) y podrán ser clasificados como: No Conformidad Mayor (**NCM**), No Conformidad menor (**NCm**) y Oportunidad de Mejora (**OM**); su descripción está referida en el registro de hallazgos y acciones (**RHA-DESUAs-SGOE-F23**). Asimismo, se relacionan dichos hallazgos y su condición final.



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

No Conformidades							
Hallazgos con origen en Auditoría, Revisión por la alta Dirección, Propuesta/Cambio, Operación de Proceso/Procedimiento, Interacción de Procesos y Oportunidad de Mejora							
Registro No.	Fecha	Origen	Clasificación	Tipo	Descripción	Proceso y/o procedimiento Responsable	Condición Final (etapa)
RHA ESCA - Unidad Tepepan 011 Propuesta/Cambio (P/C)	20/02/2025	Propuesta/Cambio (P/C)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	Se determinó la necesidad de ampliar el catálogo y disposición de acciones de formación disponibles para la capacitación de los docentes	Actualización y Capacitación de Docentes	Cerrado
RHA ESCA - Unidad Tepepan 015 B Proceso/Procedimiento (P/S)	10/06/2025	Operación de Proceso/Procedimiento (P/S)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	Incumplimiento en la entrega de documentos: Anexo DES, Matriz de Gestión de Riesgos, Registro de Hallazgos y Acciones (NC y PM) y, Matriz de Objetivos e Indicadores.	Inscripción	En Proceso de Atención



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

No Conformidades							
Hallazgos con origen en Auditoría, Revisión por la alta Dirección, Propuesta/Cambio, Operación de Proceso/Procedimiento, Interacción de Procesos y Oportunidad de Mejora							
Registro No.	Fecha	Origen	Clasificación	Tipo	Descripción	Proceso y/o procedimiento Responsable	Condición Final (etapa)
RHA ESCA - Unidad Tepepan 016 B Proceso/Procedimiento (P/S)	10/06/2025	Operación de Proceso/Procedimiento (P/S)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	Incumplimiento en la entrega de documentos: Anexo DES, Matriz de Gestión de Riesgos, Registro de Hallazgos y Acciones (NC y PM) y, Matriz de Objetivos e Indicadores.	Reinscripción	En Proceso de Atención
RHA ESCA - Unidad Tepepan 017 B Proceso/Procedimiento (P/S)	10/06/2025	Operación de Proceso/Procedimiento (P/S)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	Incumplimiento en la entrega de documentos: Anexo procedimiento DES, Matriz de Valoración de Riesgos, Registro de Hallazgos y Acciones (NC y PM) y, Matriz de Objetivos e Indicadores.	Trámite de Documentos de Gestión Escolar	En Proceso de Atención



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

No Conformidades							
Hallazgos con origen en Auditoría, Revisión por la alta Dirección, Propuesta/Cambio, Operación de Proceso/Procedimiento, Interacción de Procesos y Oportunidad de Mejora							
Registro No.	Fecha	Origen	Clasificación	Tipo	Descripción	Proceso y/o procedimiento Responsable	Condición Final (etapa)
RHA ESCA - Unidad Tepepan 018 B Proceso/Procedimiento (P/S)	10/06/2025	Operación de Proceso/Procedimiento (P/S)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	Incumplimiento en la entrega de documentos: FODA, Anexo procedimiento DES, Matriz de Valoración de Riesgos, Registro de Hallazgos y Acciones (NC y PM) y, Matriz de Objetivos e Indicadores.	Elaboración de Dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo Escolar	En Proceso de Atención
RHA ESCA - Unidad Tepepan 020 B Proceso/Procedimiento (P/S)	10/06/2025	Operación de Proceso/Procedimiento (P/S)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	Durante la jornada de planeación didáctica se registró que asistieron pocos docentes a los talleres durante el periodo 2025/2.	Planeación Didáctica	Cerrado



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

No Conformidades							
Hallazgos con origen en Auditoría, Revisión por la alta Dirección, Propuesta/Cambio, Operación de Proceso/Procedimiento, Interacción de Procesos y Oportunidad de Mejora							
Registro No.	Fecha	Origen	Clasificación	Tipo	Descripción	Proceso y/o procedimiento Responsable	Condición Final (etapa)
RHA ESCA - Unidad Tepepan 025 B Proceso/Procedimiento (P/S)	10/06/2025	Operación de Proceso/Procedimiento (P/S)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	Rezago de no aprobación en unidades de aprendizaje en el plan 2008.	Evaluación del Proceso de Aprendizaje	En Proceso de Atención
RHA ESCA - Unidad Tepepan 027 Proceso/Procedimiento (P/S)	17/02/2025	Operación de Proceso/Procedimiento (P/S)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	Incumplimiento de documentos mal enviados al correo electrónico del inicio y termino del servicio social.	Servicio Social	En Proceso de Atención
RHA ESCA - Unidad Tepepan 028 Proceso/Procedimiento (P/S)	21/02/2025	Operación de Proceso/Procedimiento (P/S)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	Los pasantes se atrasan en la entrega de sus documentos básicos	Gestión de la Titulación Profesional	En Proceso de Atención
RHA ESCA - Unidad Tepepan 031 Proceso/Procedimiento (P/S)	17/02/2025	Operación de Proceso/Procedimiento (P/S)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	No se cumple con los requisitos solicitados en la convocatoria.	Gestión de la Movilidad Académica	En Proceso de Atención



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

No Conformidades							
Hallazgos con origen en Auditoría, Revisión por la alta Dirección, Propuesta/Cambio, Operación de Proceso/Procedimiento, Interacción de Procesos y Oportunidad de Mejora							
Registro No.	Fecha	Origen	Clasificación	Tipo	Descripción	Proceso y/o procedimiento Responsable	Condición Final (etapa)
RHA ESCA - Unidad Tepepan 036 Proceso/Procedimiento (P/S)	17/02/2025	Operación de Proceso/Procedimiento (P/S)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	Los datos de los egresados no están completos ni actualizados	Seguimiento a Egresados	En Proceso de Atención
RHA ESCA - Unidad Tepepan 043 B Proceso/Procedimiento (P/S)	20/02/2025	Operación de Proceso/Procedimiento (P/S)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	No se atienden las solicitudes de compra de material y/o prestación de servicio, por falta de especificaciones.	Adjudicación Directa de Materiales y/o Servicios	Cerrado
RHA ESCA - Unidad Tepepan 046 B Proceso/Procedimiento (P/S)	18/04/2025	Operación de Proceso/Procedimiento (P/S)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	Distribución inadecuada de la calendarización de recurso federal por parte de la Dirección de Programación y Presupuesto.	Gestión, Control y Ejercicio del Presupuesto Federal	Cerrado



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Proyectos de Mejora							
Hallazgos con origen en Auditoría, Revisión por la alta Dirección, Propuesta/Cambio, Operación de Proceso/Procedimiento, Interacción de Procesos y Oportunidad de Mejora							
Registro No.	Fecha	Origen	Clasificación	Tipo	Descripción	Proceso y/o procedimiento Responsable	Condición Final (etapa)
RHA- ESCA - Unidad Tepepan 008 Oportunidad de Mejora (OM)	19/02/2025	Oportunidad de Mejora (OM)	Conformidad	Oportunidad de Mejora (OM)	Se consideró que era pertinente realizar una labor de seguimiento semestral de todos los indicadores conocidos de ambos procesos de acreditación, en pos de lograr la optimización del proceso de acreditación.	Gestión de la Acreditación de Programas Académicos	Cerrado
RHA ESCA - Unidad Tepepan 011 B Oportunidad de Mejora (OM)	19/02/2025	Oportunidad de Mejora (OM)	Conformidad	Oportunidad de Mejora (OM)	Actualización reciente en el procedimiento para generar unidades de Acciones de Formación Docente dentro de las unidades académicas pertenecientes al IPN.	Actualización y Capacitación de Docentes	Cerrado
RHA ESCA - Unidad Tepepan 020 Oportunidad de Mejora (OM)	17/02/2025	Oportunidad de Mejora (OM)	Conformidad	Oportunidad de Mejora (OM)	Derivado a la 5° Jornada de planeación didáctica 2025/1 se detectó el incumplimiento de la entrega de planeación didáctica por parte de los docentes	Planeación Didáctica	Cerrado



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Proyectos de Mejora							
Hallazgos con origen en Auditoría, Revisión por la alta Dirección, Propuesta/Cambio, Operación de Proceso/Procedimiento, Interacción de Procesos y Oportunidad de Mejora							
Registro No.	Fecha	Origen	Clasificación	Tipo	Descripción	Proceso y/o procedimiento Responsable	Condición Final (etapa)
RHA ESCA - Unidad Tepepan 022 Oportunidad de Mejora (OM)	17/02/2025	Oportunidad de Mejora (OM)	Conformidad	Oportunidad de Mejora (OM)	Mejorar la comunicación y asesorar al docente para evitar retrasos en la entrega de documentos e informe académico.	Gestión para las Prácticas y/o Visitas Escolares	Cerrado
RHA ESCA - Unidad Tepepan 025 Oportunidad de Mejora (OM)	11/04/2025	Oportunidad de Mejora (OM)	Conformidad	Oportunidad de Mejora (OM)	Falta de actualización del procedimiento de Evaluación del Proceso de Aprendizaje en el Manual de Procedimientos.	Evaluación del Proceso de Aprendizaje	Cerrado
RHA ESCA - Unidad Tepepan 025 LRC Oportunidad de Mejora (OM)	11/04/2025	Oportunidad de Mejora (OM)	Conformidad	Oportunidad de Mejora (OM)	Actualizar continuamente los programas educativos para diferenciarse de la competencia en educación superior. Implementar programas de inclusión tecnológica que permitan a todos los estudiantes acceder a herramientas digitales de aprendizaje.	Evaluación del Proceso de Aprendizaje	En Proceso de Atención
RHA ESCA - Unidad Tepepan 027 Oportunidad de Mejora (OM)	17/02/2025	Oportunidad de Mejora (OM)	Conformidad	Oportunidad de Mejora (OM)	Dar atención a los alumnos vía correo electrónico y vía telefónica.	Servicio Social	En Proceso de Atención



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Proyectos de Mejora							
Hallazgos con origen en Auditoría, Revisión por la alta Dirección, Propuesta/Cambio, Operación de Proceso/Procedimiento, Interacción de Procesos y Oportunidad de Mejora							
Registro No.	Fecha	Origen	Clasificación	Tipo	Descripción	Proceso y/o procedimiento Responsable	Condición Final (etapa)
RHA ESCA - Unidad Tepepan 028 Oportunidad de Mejora (OM)	21/02/2025	Oportunidad de Mejora (OM)	Conformidad	Oportunidad de Mejora (OM)	Los pasantes confunden las prácticas profesionales para otros fines con la opción de titulación de práctica profesional	Gestión de la Titulación Profesional	En Proceso de Atención
RHA ESCA - Unidad Tepepan 029 Oportunidad de Mejora (OM)	21/02/2025	Oportunidad de Mejora (OM)	Conformidad	Oportunidad de Mejora (OM)	El acervo no se encuentra actualizado debido a la falta de compra de libros solicitados y/o por la falta de entrega por parte de Dirección de Bibliotecas	Servicios Bibliotecarios	En Proceso de Atención
RHA ESCA - Unidad Tepepan 030 Oportunidad de Mejora (OM)	18/02/2025	Oportunidad de Mejora (OM)	Conformidad	Oportunidad de Mejora (OM)	Se identificó que el manual de procedimiento para el préstamo de equipo informático es obsoleto.	Préstamo de Equipo Informático	En Proceso de Atención
RHA ESCA - Unidad Tepepan 031 Oportunidad de	17/02/2025	Oportunidad de Mejora (OM)	Conformidad	Oportunidad de Mejora (OM)	Los alumnos no realizan sus trámites de movilidad al mismo tiempo	Gestión de la Movilidad Académica	En Proceso de Atención



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Proyectos de Mejora							
Hallazgos con origen en Auditoría, Revisión por la alta Dirección, Propuesta/Cambio, Operación de Proceso/Procedimiento, Interacción de Procesos y Oportunidad de Mejora							
Registro No.	Fecha	Origen	Clasificación	Tipo	Descripción	Proceso y/o procedimiento Responsable	Condición Final (etapa)
RHA ESCA - Unidad Tepepan 033 Oportunidad de Mejora (OM)	17/02/2025	Oportunidad de Mejora (OM)	Conformidad	Oportunidad de Mejora (OM)	Derivado de la falta de espacios adecuados para las actividades culturales el interés de los alumnos en los talleres culturales ha disminuido.	Actividades Culturales	Cerrado
RHA ESCA - Unidad Tepepan 034 Oportunidad de Mejora (OM)	17/02/2025	Oportunidad de Mejora (OM)	Conformidad	Oportunidad de Mejora (OM)	Desinterés de los alumnos por recoger la constancia deportiva, lo cual genera que se queden archivadas ocasionando un gasto de papel y de tinta.	Actividades Deportivas	En Proceso de Atención
RHA ESCA - Unidad Tepepan 035 Oportunidad de Mejora (OM)	18/02/2025	Oportunidad de Mejora (OM)	Conformidad	Oportunidad de Mejora (OM)	Carencia de personal de apoyo administrativo PAAE asignado al área, para mejorar la eficiencia en la gestión de actividades y aprovechar el interés de la comunidad estudiantil en participar en actividades de emprendimiento.	Fomento a la Cultura Emprendedora	Cerrado



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Proyectos de Mejora							
Hallazgos con origen en Auditoría, Revisión por la alta Dirección, Propuesta/Cambio, Operación de Proceso/Procedimiento, Interacción de Procesos y Oportunidad de Mejora							
Registro No.	Fecha	Origen	Clasificación	Tipo	Descripción	Proceso y/o procedimiento Responsable	Condición Final (etapa)
RHA ESCA - Unidad Tepepan 041 Oportunidad de Mejora (OM)	10/04/2025	Oportunidad de Mejora (OM)	Conformidad	Oportunidad de Mejora (OM)	La DFIE promueve cursos de capacitación de manera presencial en Zacatenco, derivado de la distancia entre la Unidad Académica y Zacatenco (2 hrs) imposibilita la asistencia del personal a las capacitaciones.	Acciones de Formación y Competencia para PAAE y Directivos	En Proceso de Atención
RHA ESCA - Unidad Tepepan 043 Oportunidad de Mejora (OM)	20/02/2025	Oportunidad de Mejora (OM)	Conformidad	Oportunidad de Mejora (OM)	La recepción de material y/o servicio de mala calidad.	Adjudicación Directa de Materiales y/o Servicios	Cerrado
RHA ESCA - Unidad Tepepan 044 Oportunidad de Mejora (OM)	18/04/2025	Oportunidad de Mejora (OM)	Conformidad	Oportunidad de Mejora (OM)	Se cuenta con mobiliario y equipo en mal estado u obsoleto, que dificulta el desarrollo de las actividades en la UA.	Registro y Control de Bienes Muebles del Activo Fijo	Cerrado

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Proyectos de Mejora							
Hallazgos con origen en Auditoría, Revisión por la alta Dirección, Propuesta/Cambio, Operación de Proceso/Procedimiento, Interacción de Procesos y Oportunidad de Mejora							
Registro No.	Fecha	Origen	Clasificación	Tipo	Descripción	Proceso y/o procedimiento Responsable	Condición Final (etapa)
RHA ESCA - Unidad Tepepan 045 Oportunidad de Mejora (OM)	18/04/2025	Oportunidad de Mejora (OM)	Conformidad	Oportunidad de Mejora (OM)	Se requiere solicitar el apoyo a la Dirección de servicios Generales para la programación de los trabajos consolidados y trabajos extraordinarios que se requieren en la unidad académica, además de los materiales que se envían por parte de la misma y que son de partidas restringidas.	Mantenimiento de la Infraestructura Física	Cerrado
RHA ESCA - Unidad Tepepan 046 Oportunidad de Mejora (OM)	20/02/2025	Oportunidad de Mejora (OM)	Conformidad	Oportunidad de Mejora (OM)	Problemática para atender las solicitudes de compra de las áreas de la UA.	Gestión, Control y Ejercicio del Presupuesto Federal	Cerrado

El resultado y seguimiento de los hallazgos y acciones se lleva a cabo en el registro de Hallazgos y Acciones **RHA-DESUAs-SGOE-F24-23**.

En el caso del resultado obtenido con las acciones para la atención, seguimiento y/o cierre de hallazgos, aplicará lo siguiente:

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Acción implementada Eficaz: Cuando los resultados de las acciones realizadas para la atención, seguimiento y/o cierre sean los esperados para eliminar las no conformidades detectadas, eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir, o cuando las oportunidades resulten con un beneficio positivo de mejora al **SGOE**.

Acción implementada No Eficaz: Cuando los resultados de las acciones realizadas para la atención, seguimiento y/o cierre no sean los esperados. En este caso será necesario establecer nuevas acciones que aseguren el efecto deseado; por lo que es recomendable utilizar las herramientas disponibles para realizar un nuevo análisis y determinar las acciones que deberán ser implementadas para su atención, seguimiento y/o cierre.

Acción No Procedente: Cuando por alguna razón justificable no fue posible implementar la acción programada.

4.3.5. Desempeño de proveedores externos (evaluación)

En cuanto al control aplicado para determinar el desempeño y eficacia de proveedores externos de bienes y servicios, el proceso de apoyo de Recursos Materiales y Servicios Generales describe en el procedimiento de Adjudicación Directa de Materiales y/o Servicios, el instrumento aplicado a los proveedores de bienes y servicios, que consiste en una evaluación de la capacidad del servicio y la calidad en el suministro (Registro de Evaluación del Desempeño de Proveedores Externos (**REDPE-DESUAs-SGOE-F23-23**), para determinar, durante el periodo evaluado, si es un Proveedor Confiable (**PC**), un Proveedor No Confiable (**PNC**) o un Proveedor Descartado (**PD**); como se describe a continuación:

Parámetro	Proveedores de bienes y servicios (cantidad)			
	Evaluados en el periodo de revisión	Resultado de la evaluación		
		Confiable	No Confiable	Descartado
Proveedores de Bienes y Servicios Evaluados en el Periodo	25	24	1	0

En este caso el Registro de Evaluación del Desempeño de Proveedores Externos se encuentra descrito en el método de trabajo correspondiente (**MTEPE-DESUAs-F22-23**) el cual detalla los parámetros y criterios aplicados para determinar el grado de confiabilidad en el suministro de productos y/o prestación de servicios, específicamente para la operación de los procesos y procedimientos del **SGOE** en la **DES** y las **UAs**.



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

4.3.6. Los resultados de la evaluación sumativa y formativa

De manera semestral los alumnos son evaluados en cada una de las unidades de aprendizaje que conforman el mapa curricular del programa académico que cursan. Dicha evaluación se conforma por tres parciales, que en conjunto determinan la calificación final por alumno por unidad de aprendizaje. De esta forma, para identificar el grado de aprovechamiento escolar por programa académico, sexo, turno y semestre/nivel por Unidad Académica, el Instituto elabora la Estadística Institucional de Aprovechamiento Escolar por Sexo Nivel Superior y de Aprovechamiento Escolar Nivel Superior, las cuales consideran datos representativos como el total de alumnos aprobados, reprobados (de 1 a más de 3 materias), en baja y en deserción. Los resultados obtenidos en el periodo evaluado son los siguientes:

Nombre	Resultados del indicador. 1er semestre del año. (Indicar PERIODO EVALUADO, Ejemplo: 2023/I agosto-diciembre 2022)	Resultados del indicador. 1er. semestre del año. PERIODO EVALUADO agosto-diciembre 2024 2024/I
	Total / Porcentaje (%)	Total / Porcentaje (%)
Mide el número de alumnos aprobados por programa académico, sexo, turno y semestre/nivel por Unidad Académica.		5, 552
Mide el número de alumnos reprobados por programa académico, sexo, turno y semestre/nivel por Unidad Académica.		2, 333
Mide el número de alumnos en baja por programa académico, sexo, turno y semestre/nivel por Unidad Académica.		11
Mide el número de alumnos en deserción por programa académico, sexo, turno y semestre/nivel por Unidad Académica.		123



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Mide el porcentaje de alumnos aprobados por periodo escolar por Unidad Académica		69%
Mide el porcentaje de alumnos reprobados por periodo escolar por Unidad Académica		29%

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Recursos para operar

Los procesos y procedimientos del SGOE tienen identificados los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros que se requieren para su operación. Por lo que el SGOE tiene documentado el proceso de Recursos Materiales y Servicios Generales, que se integra por el de Adjudicación Directa de Materiales o Servicios, Registro y Control de Bienes Muebles del Activo Fijo y el de Mantenimiento de la Infraestructura Física.

En conjunto, tienen como propósito de realizar las gestiones necesarias para brindar a la organización los recursos necesarios para la operación.

En la siguiente tabla se describen las necesidades de recursos de los procesos y procedimientos para realizar de manera eficaz su operación.

Necesidades de Recursos				
Nombre del insumo	Cantidad	Descripción	Justificación	Proceso y/o procedimiento solicitante
Equipo de computo	Depende de cada Proceso y Procedimiento (Se anexa reporte de activo fijo)	Dispositivo electrónico que almacena y procesa información para después mostrarla en una interfaz a la disposición del usuario, permite una interacción del hardware (parte tangible) con el software (parte intangible).	-Atención de correo electrónico. -Realización de memorándums -Realización de oficios -Atención a sistemas institucionales	Gestión de la Alta Dirección



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Necesidades de Recursos				
Nombre del insumo	Cantidad	Descripción	Justificación	Proceso y/o procedimiento solicitante
Conexión a Internet	Depende de cada Proceso y Procedimiento (Se anexa reporte de active fijo)	Una red de computadoras interconectadas entre sí con el objetivo de hacer común información de acceso a los sistemas utilizados en los Departamentos. Esta red utiliza un lenguaje en común para la comunicación entre los dispositivos.	Es indispensable la conexión a internet ya que se trabaja en sistemas de área central y se utiliza la red para el manejo de información unificada, se realiza la contestación de correos electrónicos, revisión de archivos en Drive y Resultados de Encuestas en Drive.	Gestión de la Alta Dirección
Multifuncional	Depende de cada Proceso y Procedimiento (Se anexa reporte de active fijo) Cabe mencionar que no todos cuentan con el equipo.	Dispositivo que tiene la capacidad de imprimir llevar a cabo tareas como imprimir, escanear y fotocopiar.	Los formatos y documentos de envío y conocimiento tanto dentro de la unidad y fuera de ella son necesarios mandar impresos con acuse de recibido. En algunos casos se envían vía correo electrónico previo escaneo.	Gestión de la Alta Dirección



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Necesidades de Recursos				
Nombre del insumo	Cantidad	Descripción	Justificación	Proceso y/o procedimiento solicitante
Papelería varia	Depende de cada Proceso y Procedimiento (Se anexa reporte de activo fijo)	Hojas, protectores de hojas, carpetas, lápices, plumas, señaladores, grapas, engrapadora, corrector, tinta, tóner, tijeras, sellos, etc.)	Se anexa reporte de activo fijo	Gestión de la Alta Dirección
Personal operativo	Depende de cada Proceso y Procedimiento (Se anexa reporte de activo fijo)	Recurso humano (director (a), subdirector (ar), Jefe de Departamento y/o Encargado, PA AE, Docente con actividades administrativas, Personal de honorarios)	Pedir a Mali l base de datos o el listado del personal asignado a cada departamento	Gestión de la Alta Dirección

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

5. Eficacia de acciones para tratamiento de riesgos y oportunidades

Los gestores de proceso y enlaces de procedimiento realizan periódicamente la detección de riesgos y oportunidades, así como la determinación de acciones para su tratamiento. Este proceso se gestiona a través de la Matriz de Gestión de Riesgos (MGR-DESUAs-SGOE-F10-23) con apoyo del Método de Trabajo de Gestión de Riesgos (MTGR-DESUAs-SGOE-F11-23). Una vez implementadas las acciones programas, se evalúa la efectividad del tratamiento del riesgo. El detalle puede observarse en cada una de las matrices, mismas que se anexan en formato electrónico al presente documento.

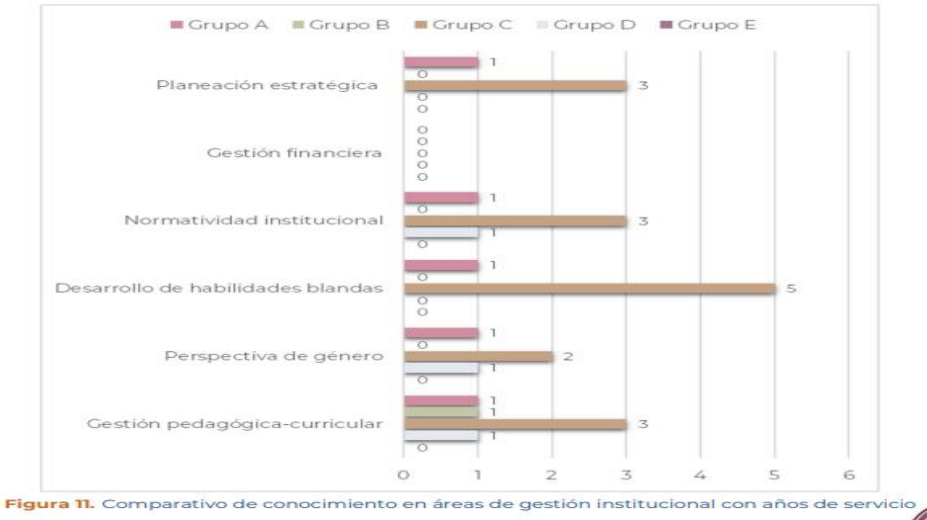
6. Retroalimentación del personal relacionada con actividades para mejorar su competencia

Con el objetivo de conocer la retroalimentación del Personal de Apoyo y Asistencia a la Educación (PAAE), Directivos y del Personal Docente para mejorar su competencia, la Dirección de Formación e Innovación Educativa (DFIE) del I.P.N. aplica de manera anual la Encuesta de Diagnóstico de Necesidades de Formación, Actualización y Capacitación (DNFAC). Con base en los resultados obtenidos se elabora el Programa Institucional de Formación y Actualización para el Personal del I.P.N.

El seguimiento se realiza a través de los procedimientos de Acciones de Formación y Competencia para PAAE y Directivos; Acciones de Formación y Competencia para PAAE, Directivos y Docentes Adscritos a la DES y Actualización y Capacitación de Docentes.

A continuación, se presenta un resumen de los resultados obtenidos en el periodo evaluado. Para mayor información consultar el Informe de Resultados.

Resultados Específicos del personal directivo





INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Resultados Específicos del personal docente.

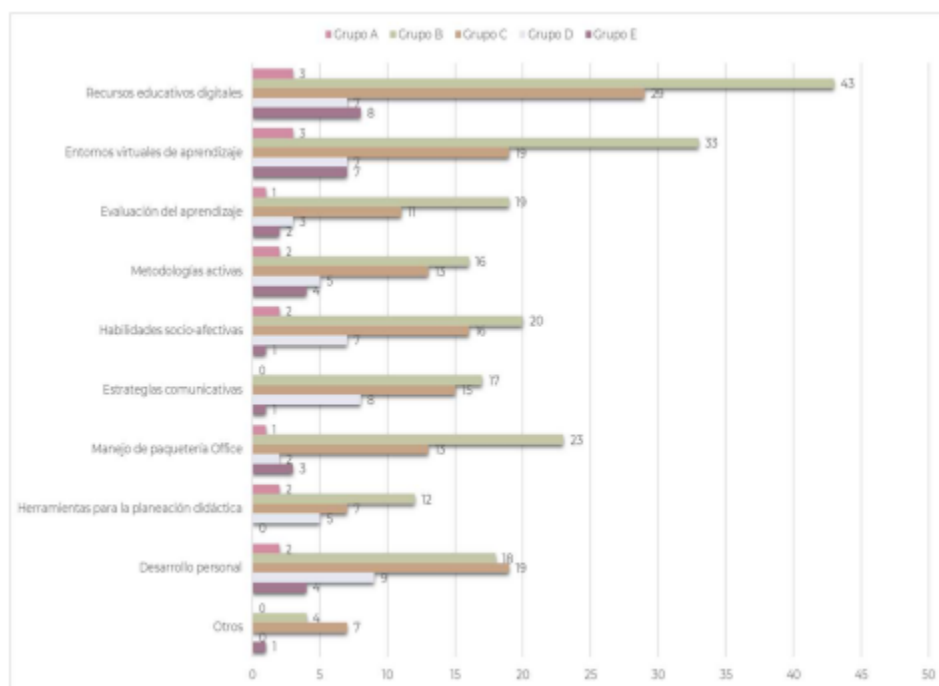


Figura 16. Temas de capacitación y/o actualización

Resultados específicos del Personal de Apoyo y Asistencia la Educación

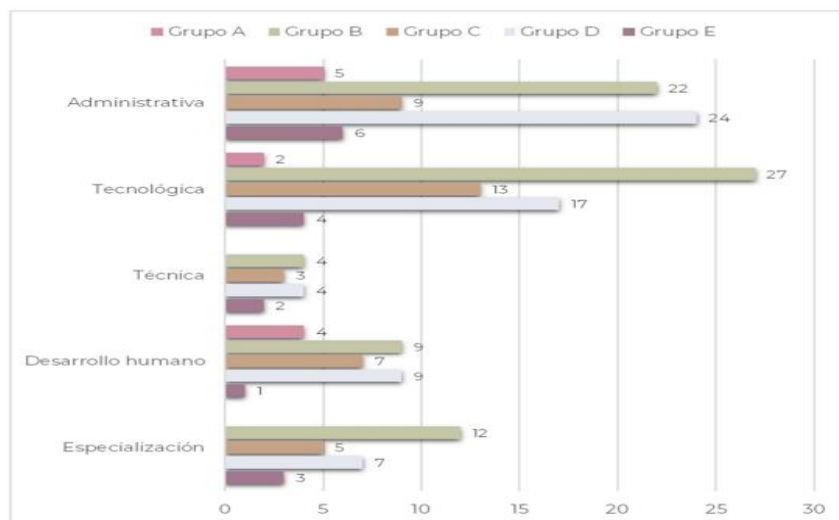


Figura 23. Área que consideran trabajar para fortalecer su desempeño y los años de servicio del personal



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

7. Salidas de la revisión por la alta Dirección

La revisión por la alta Dirección nos proporciona salidas e información sobre el desempeño y eficacia del **SGOE**, ya que éstas incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades para la mejora, cambios y recursos necesarios para el **SGOE**.

8.1. Oportunidades de mejora, necesidades de cambios y recursos del SGOE

Como resultado del análisis de las entradas del presente informe, se han identificado las siguientes oportunidades de mejora, necesidades de cambio y de recursos en el Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas para mejorar la operación, las cuales se enlistan en la siguiente tabla.

Oportunidades de Mejora, necesidades de cambios y recursos del SGOE				
Número	Proceso y/o procedimiento aplicable	Tipo (oportunidad de mejora, cambio en el SGOE, recurso necesario)	Descripción	Objetivo
1	Revisión por la Alta Dirección	Oportunidad de mejora	Contar con personal ante REDECA para capacitación.	Contar con una persona inscrita en la REDECA que pueda capacitar al Comité del SGOE sin que ellos tengan que desplazarse a otras Unidad, ya que, los cursos que son ofertados por la DFIE son presenciales y debido a la distancia de la Unidad Académica se vuelve complejo el desplazamiento.

La DES o la Unidad Académica, según corresponda, evaluará la pertinencia del seguimiento de las oportunidades de mejora, necesidades de cambio y de recursos del SGOE detectadas.



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

8. Acuerdos de la Revisión por la Alta Dirección

Después de realizar un análisis del presente informe, el Comité del SGOE determina los siguientes acuerdos.

ACUERDOS DE LA REUNIÓN			
No. de acuerdo	Acuerdo	Responsable (s)	Fecha compromiso
1	El proceso <i>Gestión de la Evaluación Curricular de Programas Académicos</i> , no cuenta con indicador de medición. Se acordó trabajar en una propuesta de indicador y presentarlo ante las instancias correspondientes (DES).	Gestor del proceso, Lic. Cirilo Juárez Celestino	12 de diciembre de 2025
2	Se solicitó al M. en C. Eduardo Ponce García Gestor de Proceso <i>Gestión de Validación de Trayectoria Escolar del Alumno</i> , integrar al programa de inducción la participación de la Enlace de procedimiento de <i>Inscripción y de Reinscripción</i> , quedando como un acuerdo para el siguiente período.	M. en C. Eduardo Ponce García, Gestor de Proceso <i>Gestión de Validación de Trayectoria Escolar del Alumno</i> Enlace de procedimientos <i>Inscripción y Reinscripción</i> Lic. Rosaura Unzueta Vázquez	12 de diciembre de 2025
3.	Se acordó gestionar cursos de TIC's en general para los docentes, y capacitación para hacer respaldos de información electrónica para el personal en general.	Ing. Luis Francisco García Rincón, Enlace de Préstamo de Equipo Informático / Lic. Luis Enrique Frías Reyes, Gestor de Validación de Competencia, Acciones Formativas y Trayectoria de Docentes.	12 de diciembre de 2025
4.	Avisar a los docentes de todas las carreras que los alumnos de nuevo ingreso deberán ser dados de alta en TEAMS, plataforma de comunicación docente-alumno-docente, mediante sus correos electrónicos personales, dado que la asignación de correos electrónicos institucionales es tardada.	Enlaces de <i>Evaluación de Proceso de Enseñanza Aprendizaje</i> , M. en C. Alma Rosa González Audiffred, C.P. Jesús Medina Jiménez, L. R. C. Marcos Alquicira Gutiérrez, Lic. Mónica Fabiola Tlatelpa Flores	12 de diciembre de 2025
5.	Colocar fuera de las oficinas Código QR con acceso al Buzón digital.	Todos los gestores u enlaces	12 de diciembre de 2025

En el apartado **Anexo 1. Comentarios de las encuestas de satisfacción del estudiante y otros beneficiarios**, se muestran los comentarios tal como los realizó cada uno de los encuestados, por lo que, pueden incluir errores ortográficos o de sintaxis.

Cabe mencionar que las encuestas que no contaban con algún comentario se omitieron, por tal motivo, la numeración no se muestra continua.



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Anexo 1. Comentarios de las encuestas de satisfacción del estudiante y otros beneficiarios

1. Gestión y Validación de la Trayectoria Escolar

I. Inscripción

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	Fecha:	11-feb-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Inscripción	Periodo:	2025-2

*Nota: Esta Información deberá analizarse para considerar la planificación e implementación de actividades en caso de incumplimiento del objetivo de satisfacción. En caso de cumplimiento, podrá utilizarse opcionalmente como referencia para planificar e implementar acciones que permitan mantener o incrementar dicho cumplimiento. En ambos casos será necesario documentarlo en el Formato de Hallazgos y Acciones, ya sea como No Conformidad o Proyecto de Mejora, según sea el caso.

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Sugiero publicar con tiempo la información	Sugerencia
2	Todo muy bien	Otro 1.
4	Espero con el paso de los semestres los tramites no sean tan tediosos	Sugerencia
5	Ninguna	Otro 1.
8	Como fuimos de nuevo ingreso, no sabiamos bienla fecha establecida para inscribirnos, preguntamos y nos daban otras fechas	Otro 1.
9	La atención y el servicio fue de calidad.	Otro 1.
17	Toda la atención fue amable y satisfactoria	Otro 1.
20	La pagina esta bien hecha y me permitio ver mi horario, la atencion fue buena y los monitores siempre estuvieron atentos	Otro 1.
21	Pues una buena expectativa	Otro 1.
23	Cumplió mis expectativas	Otro 1.
24	Soy de primer semestre y me di de baja temporal, aun no tengo grupo ero cuando pregunto por correo tardan y no me resuelven a veces mis inquietudes	Otro 1.
25	Fue muy rapido y todo facil	Otro 1.
26	Si el trámite será en una fecha estimada avisar con tiempo	Sugerencia
27	Bajar los precios de cafetería	Sugerencia
28	Seguir continuando así, con amabilidad y ser respetuoso. una cosa de avisos al momento de las situaciones que pasamos	Otro 1.
29	Que sean comprensivos y paciencia mutua	Queja
30	Considero que estuvo bien el tramite y lo hicieron ver facil	Otro 1.
32	Creo que hace falta más claridad en sus publicaciones	Sugerencia



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

36	No ninguna todo eselente	Otro 1.
38	Todo esta bien	Otro 1.
39	Todo bien	Otro 1.
40	Todo fue entendible y servillo	Otro 1.
42	fue buena y rapida	Otro 1.
43	felicitaciones	Felicitación
45	Ninguna	Otro 1.
47	Nada malo, todo fue muy bien y rapido claro siempre habra fila pero de ahí en fuera todo bien	Otro 1.
48	Tienen todo lo necesario	Otro 1.
50	Felicitaciones por la plataforma que funciona bien	Felicitación
52	Fue muy rapido y muy facil	Otro 1.
55	Todo fue muy sencillo y rápido	Queja
63	Felicitaciones pero en mi opinión, tardaron en subir horarios, turnos y grupos además de poca información para acceso al saes	Felicitación
64	Ninguna	Otro 1.
65	Estuvo bien	Queja
67	Buen servicio y atención	Otro 1.
76	Buen trabajo	Otro 1.
77	Todo bien, buen trabajo	Otro 1.
78	No hace pesados los tramites	Otro 1.
79	Un poco más de puntualidad en el tramite (Mayor Plazo)	Sugerencia
80	Que se realicen en tiempo y forma con previo aviso	Sugerencia
81	Espero sea rapido	Sugerencia
82	Felicidades, buen servicio, fue mi turno esperado	Felicitación
83	Felicitaciones por la organización	Otro 1.
84	Ninguno	Otro 1.
85	Fue un buen servicio, pero brindaron información con poco tiempo de antelación	Otro 1.
86	Poner algún video tutorial acerca del trámite	Sugerencia
87	Muy buen servicio	Otro 1.
88	Fue rápido y sencillo	Otro 1.
89	Creo que fue un buen servicio	Queja
90	Rapidez, interes, amabilidad	Otro 1.
91	Todo fue consiso	Otro 1.
98	Ninguna	Otro 1.
99	Ninguna	Otro 1.
98	Ninguna	Otro 1.
99	Ninguna	Otro 1.
101	Establecer fechas espficas para realizar el proceso de inscripción. Buen trabajo en todo lo demas	Otro 1.
102	Que sigan tratando de atender positivamente y tambien eficientemente	Otro 1.
103	Gracias al personal por ser tan claro y resolver todas las dudas	Otro 1.
104	Altas, que sean directos y no hagan esperar	Sugerencia
105	Ninguna	Otro 1.
106	Todo bien	Otro 1.
107	Adjuntaria un calendario de publicacion de lineamientos o tramites escolares	Sugerencia
108	Con una indicación mas directa seria mas facil	Sugerencia
109	Tener una mejor organización	Sugerencia
110	Servicio más facil y poner avisos con más anticipo	Sugerencia
111		Otro 2.
112	Felicitaciones a todo el personal, ya que, todo momento fueron muy atentos, amables y sobre todo capacitados	Felicitación
113	Buena organización y trabajo de monitores	Otro 1.
114	Todo bien	Otro 1.
116	Todo fue como lo esperaba	Otro 1.
117	Todo fue bien	Otro 1.
121	No me dejo ingresar al saes y tuve que venir a gestion escolar para resolverlo	Otro 3.
122	Ninguno, todo bien	Otro 1.
124	Agradezco las atenciones con todo el personal de primer semestre	Otro 1.
125	Sin comentarios	Otro 1.
126	Hasta el momento ninguna	Otro 1.
127	El personal esta capacitado para dar información y la atención es buena	Otro 1.
128	Que el servicio es rapido	Otro 1.
130	Claendario de tramites	Sugerencia
131	Podrian mejorar la cancha de basquet y la comida	Sugerencia
132	Estuvo bueno	Otro 1.
133	Fue claro y brindaron un buen servicio	Otro 1.
134	Mejorar sus servicios de información	Sugerencia
135	Mi experiencia fue buena todos son muy amables	Otro 1.
136	Felicidades por tener un buen servicio	Felicitación
137	Buena administración y orientación	Otro 1.
138	Pues es muy lento el proceso	Otro 3.



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

139	Avisar con anticipación	Queja
140	Mejor organización a la hora de dar los informes de inscripción y mas tiempo para un aperitivo	Sugerencia
141	Todo esta bien	Otro 1.
142	Todo sencillo, gracias	Otro 1.
143	Todo estuvo excelente	Otro 1.
144	Todo satisfecho	Otro 1.
145	Hasta el momento todo me parece muy organizado y con información necesaria	Otro 1.
146	Mejor manejo de información paralos de nuevo ingreso	Sugerencia
147		Otro 2.
148	Que te dejen elegir tu turno, vivo muy lejos	Queja
151	Los monitores no son amables	Otro 3.
152	Buena atención en la inducción	Otro 1.
153	Que sean un poco mas claros de donde y porque	Sugerencia
154	Que haga mas personal porque no hag	Queja
155	Buen servicio	Otro 1.
156	Tienen buena organización	Otro 1.
160	Comunicar con mayor tiempo de anticipación y en el momento de generar el comprobante de inscripción se genera un error que se debe aclarar de manera personal	Sugerencia
163	Mas facilidad e expresión xfi, la info es buena	Otro 1.
167	Nada que aportar	Otro 1.
169	Fue satisfactorio mi proceso, no tuve ningún problema	Otro 1.
170	Buen trabajo	Otro 1.
171	Todo muy bien	Otro 1.
172	Muy bien sigan asi	Otro 1.
175	Todo bien y en tiempo	Otro 1.
176	Muy bueno	Otro 1.
179		Otro 2.
180	Muy buena organización por parte de los encargados	Otro 1.
182	La atención fue buena	Otro 1.
183	Todo bien	Otro 1.
184	Todo bien hasta el momento	Otro 1.
189	Buen personal amables y atentos	Otro 1.
192	Buena atención	Otro 1.
194	Muy buena comunicación	Otro 1.
195	Una mejor actitud	Sugerencia
196	El sistema de becas tiene demoras para los de nuevo ingreso dejando la posibilidad de las becas	Queja
197		Otro 2.
198		Otro 2.
199	Fue muy facil y rapido el trámite de inscripción	Otro 1.
200		Otro 2.

Otro 1 Comentario positiv	94
Otro 2 Sin comentario	80
Otro 3 comentarios negat	4
Quejas	10
Sugerencias	6
Felicitaciones	6



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Inscripción

***Nota:** Esta Información deberá analizarse para considerar el cumplimiento parcial y/o total de las Necesidades y Expectativas de la partes interesadas, de acuerdo a las posibilidades de cada Dependencia Politécnica.

No. DE ENCUESTA	
3	dijeron que los tramites en gestion son muy tardados
5	Ninguno
6	Buen servicio de calidad
9	Todo fue muy claro
11	Asesores
12	Todo fue bueno y rápido, muy satisfactorio
13	Ninguna
19	Que sea puntual
22	Dar mejores informes
26	Mis expectativas son muy altas y espero que vigilen sus novatadas
35	Todo fue bueno solo mejoraria el tiempo en el que lo hicieron para informar
37	Que las listas salgan completas, ya que mi nombre NO estaba
44	Ser más específicos con las fechas
45	Instrucciones más claras
49	Tengo altas expectativas, sin embargo podría dar más información
51	Todo fue sencillo, excelente y de calidad
52	Que sea digital y de manera rápida
57	Que sean rápidos y eficaz
58	Todo está perfecto
60	Buenas expectativas y excelente servicio
61	Mayor claridad en las instrucciones por medios digitales
62	Claras instrucciones
68	Que las instrucciones sean más claras
69	Poder realizar mi trámite de forma rápida
70	Buena la infraestructura es rápida
71	Mi expectativa era que sería un proceso lento pero fue rápido y bueno
72	Buenos tratos y respuestas eficaces
75	Bueno y nada complejo
78	Sea un buen servicio
83	Menor tiempo
84	Que hagan una mejora en sus plataformas
85	
86	Comunicación directa con el personal
87	Ser más fácil el lugar donde se encuentra la información
91	Espero sea rápido y en menos de un día
92	Me parece claro y correcto
93	Nada tdp fue claro
100	Que los de gestión e. no nos den mal trato y sean pacientes
112	Que sea tan bueno como lo plantean
113	El servicio está bien



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

114	Tener respuestas más claras
119	Buena
123	Mejor claridad en los pasos
125	Las expectativas son buenas
129	Que sea rapido y eficiente
130	
131	
132	
133	El tramite y el servicio fue muy claro no hay nada malo
134	Explicación detallada y paciencia
135	Buen trato, empatía y respeto
136	Que sea una buena experiencia
137	La convocatoria de nuevo ingreso se tardo un poco en publicarse
146	Mejor difusión por parte de las redes sociales
147	Principalmente la resolución de dudas
150	Que todo es muy tardado , que atiendan rapido los tramites
151	Que la pagina funcione bien
152	Facilitar los contactos para que nos sea menos complicado el tramite
156	Todo estuvo muy bien
157	Que sea mas facil
158	Explicaciones más detalladas y con mayor información
159	Supervisar la pagina ya que ha estado fallando
160	Que haya mayor comunicación y más clara sobre fechas y requisitos
161	Esta bien
163	Todo bien hasta el momento
164	Ninguna
165	Buenas
166	Tengo expectativas buenas
170	Fue bueno nos respondieron nuestras dudas y fueron claros
174	Menos tiempo de espera
177	Mejoras en el calendario
178	Rapidez y avisos en tramites
179	Estuvo bien
181	Que sea rapido
182	
183	Creo es mucho tiempo y días para el tramite y todo el proceso
186	Todo estuvo bien
187	El servicio es muy bueno resuelven todas las dudas
188	Que son rapido y eficaz
190	Todo estuvo super bien son muy atentos
193	Mas eficiencia
196	Que mejoren las paginas
197	Una platica exclusiva y detallada sobre el tramite de inscripción



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

II. Reinscripción

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	Fecha:	06-mar-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Reinscripción	Periodo:	2025-2

*Nota: Esta información deberá analizarse para considerar la planificación e implementación de actividades en caso de incumplimiento del objetivo de satisfacción. En caso de cumplimiento, podrá utilizarse opcionalmente como referencia para planificar e implementar acciones que permitan mantener o incrementar dicho cumplimiento. En ambos casos será necesario documentarlo en el Formato de Hallazgos y Acciones, ya sea

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
201	Que sean más amables y atentos; y pacientes	Sugerencia
202	Criterios de accesibilidad definidos y atención interna para personas con discapacidad	Sugerencia
203	Que mejoren la forma de contestar y explicar	Sugerencia
204	amabilidad	Otro 2.
208	Ninguno, todo lo resuelven rápido y eficiente y con respeto	Otro 1.
209	Se sugiere volver al intento de gestión pasar por grupo en un horario establecido por grupo, así se agiliza el trámite	Sugerencia
210	Que se publiquen con anticipación	Sugerencia
211	Deberían de tener un mayor conocimiento, ser mas empáticos los administrativos	Queja
212	pues que tengan un mejor trato	Sugerencia
213	Tienen un carácter hermoso, no tienen tema! Son muy amable	Otro 1.
214	Son muy amables, ayudan en todo	Otro 1.
215	Yo diría que al finalizar la inscripción fueran mas consisos porque tuvimos problemas	Sugerencia
216	Que nos digan con claridad que tienen que poner en los documentos	Sugerencia
217	Considero quedebe haber un mayor orden en los tiempos	Sugerencia
218	Que sean mas claros con lo que se necesita en las hojas porque unas personas piden una cosa y las otras otra cosa	Sugerencia
219	Me gustaria que le dieran mantenimiento a la página para mayor eficiencia	Sugerencia
220	La unica mejora que se necesitaria es que sean mas amables y accesibles en la forma de responder y dar la información	Otro 1.
221	Mejor informacion del contenido, mejorar la atención al estudiante, mejorar la plataforma y el cupo de los grupos por lo consiguiente	Sugerencia
222	Capacitaciones y mejorar su atención para realizar estos procedimientos	Sugerencia
223	Capacitaciones y mejorar su atención hacia las personas que hagan el trámite	Sugerencia
226	mas posibilidad de cupos y grupos para la comunidad	Sugerencia
227	Mejor atención y que las personas que atienden no sean sarcásticas ni groseras a la hora de resolver dudas	Sugerencia
228	Avisar con una semana de anticipación ya que se publico en la madrugada del mismo día	Sugerencia
229	Subir la información con anticipación	Sugerencia
230	Una opción online o colocar varias cabinas	Sugerencia
233	Ahora el personal de gestión ya no es tan grosero como antes	Otro 1.
235	Fue bueno, más rápido el servicio	Otro 1.
239	creo que a veces son un poco desesperados como si tuvieran prisa por que nos vagamos, pero cuando te ponen atención si te resuelven todas las dudas	Otro 1.
241	Fue un proceso rápido y eficaz	Otro 1.
242	Retirar alumnos que se encuentren en ventanilla que no estan haciendo el trámite para evitar aglomeraciones	Sugerencia
243	Ninguno	Otro 2.



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

244	Que mejoren la actitud al atender	Sugerencia
245	Solo un poco mas de anticipacion para los avisos	Sugerencia
246	Den más tiempo para la reinscripción	Sugerencia
247	Capacitar a los trabajadores para una mejor experiencia y más amena	Sugerencia
248	Tener a tiempo calificaciones de extras y ets antes de la publicacion de fechas de reinscripcion	Sugerencia
249	Por parte del servicio de academia de carrera de LHC el trabajo es muy bueno pero de gestion es muu basico, atienden de malas y explican lo básico	Sugerencia
250	Hasta el momento todo bien de como trabajan	Otro 1.
253	En general tienen un buen servicio sin embargo en ocasiones nosotros como alumnos necesitamos mas de su comprensión	Otro 1.
254	Que amplien los horarios de atencion, ya que a muchos o nos da tiempo de llegar por el recorrido que hacemos de casa a la escuela	Sugerencia
255	Que no sean tan cortantes con las respuestas	Sugerencia
256	Es un servicio malo y te atienden de mala forma	Queja
257	La actitud del personal y que brinden la información que se solicite	Otro 1.
259	Cambien a las trabajadoras, tienen una manera muy fea al contestar y tratar a las personas	Queja
262	Que mejoren pronto las fechas	Otro 1.
264	Buena atención	Otro 1.
265	ok	Otro 2.
273	No suelen ser amables y la mayoría de las veces atiende de malas	Otro 3.
274	La mejor sería cambiar de personal, lejos de esperar algo de ellos lo unico que pido es que hagan el trabajo por le que les pagan	Sugerencia
275	Ninguna felicitacion, el trabajo para el cual les pagan no lo realizan adecuadamente y encima se molestan por cosas que ellos mismos solamnete pueden resolver	Queja
276	Tal vez si fueran un poco más amables y de resolver dudas sería mejor	Sugerencia
277	Aumentar salaros para mejorar el animo	Sugerencia
278	Se respeten los horarios	Sugerencia
279	Deberían poner un mejor orden y control al area de gestión ya que en ocasiones suelen ser un poco groseros al orientar	Sugerencia
280	Un mejor gestionamiento de los cupos para las materias	Sugerencia
281	Yo sugieron que al momento de hacer la reinscripción fueran mas amables y atender cada parte o cada situación de cada estudiante resolviendo dudas e inquietudes	Sugerencia
282	Tener más estabilidad al momento de dar información y al respecto de revalidad la insoripción	Sugerencia
283	Espero que a la pagina le den constante mantenimiento para un mayor resultado positivo	Otro 1.
284	Las materias se empalman debido a los horarios	Otro 3.
285	Recibir una mejor atención y tener más tiempo de anticipación para realizar el trámite	Sugerencia
286	El personal en gestión es más amable ahora y eso se agradece	Otro 1.
287	Que los tramites sean más rapidos y que la atención sea de manera más adecuada	Sugerencia
288	¡Buen trabajo!	Otro 1.
289	Que se pudiera hacer de forma digital	Sugerencia
290	Poner mas atencion en las materias en una viernes, es complicado armar un horario sin que se empalme en viernes	Sugerencia
291	Mejora organización	Sugerencia
292	Más empatia o paciencia	Sugerencia
293	La manera en la que las personas atienden, su servicio es muy malo y tratan muy mal, responden groseros	Queja
294	Me gustaría que su atención fuera un poco más amistosa; estoy igual de estresado que ellos y no los trato mal	Sugerencia
295	Mejorar la atención al alumno	Sugerencia
296	Que cuando tengan un fallo hagan comunicados luego luego	Sugerencia
297	Pues que tengan fechas concretas y no tentativas cuando se les pregunta o que no contesten solo con "esta en el reglamento"	Sugerencia
298	Aunque sean administrativos, sugiero deben ofrecer una mejor atención y servicio en ocasiones son groseros y dejan con más dudas.	Sugerencia
299	Dejen más espacios en los grupos	Sugerencia



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

300	Mas amabilidad para las personas	Sugerencia
301	Haga mejor eficiencia en respuestas y atención así mismo que sean capaces de sersolver los problemas de la pagina a la hora de la reinscripción	Sugerencia
302	Poner más atención en la aceptación de registros para que no rebote	Sugerencia
303	Los tramites, esta bien que sea por carrera, pero estaria bien un horario especifico para entregar documentos por semestre y tener mejor eficiencia	Sugerencia
304	Que sean un poco más amables	Sugerencia
305	que tengan una cara más amigable los quiero jbye!	Sugerencia
306	Más empatia y tacto con el alumnado, con respecto a Gestión Escolar	Sugerencia
307	Que tengan un poco mas de tacto	Sugerencia
308	avisar con anticipación sobre validar los horarios	Sugerencia
309	Que haga coordinacion con las areas que se encargan de todo el proceso de reinscripcion porque en multiples ocasiones dan indicaciones diferentes	Sugerencia
310	en verdad si es su trabajo atiendan con ganas, es malo el trato recibido	Queja
311	Mejorar el trato con los alumnos y mejorar el servicio en linea	Sugerencia
312		Otro 2.
313	como sugerencia me gustaria que no pasara la bolita entre gestion escolar y el jete de carrera, dar la solucion y no poner trabas a los alumnos en especial que tienen cosas especiales	Sugerencia

	Otro 1Comentarios positiv	16
	Otro 2 Sin comentario	28
	Otro 3 Comentario negativ	2
	Quejas	7
	Sugerencias	60
	Felicitaciones	0



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO
Dirección de Educación Superior (DES)	Procedimiento:	Reinscripción

*Nota: Esta información deberá analizarse para considerar el cumplimiento parcial y/o total de las Necesidades y Expectativas de la partes interesadas, de acuerdo a las posibilidades de cada Dependencia Politécnica.

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
204	Que este mejor explicado y con los suficientes datos
205	amabilidad
206	Tener un poco mas de atención
207	mayor amabilidad y paciencia
209	dar indicaciones sobre las copias
210	Indicar con precisión el como tiene que ir las copias
212	ser mas empaticos
216	Es un poco confuso, recomendaria ser mas claros
219	Los funcionarios sean empaticos
230	Si el proceso sea más rápido y menos tedioso
232	El tramite es el adecuado, el personal puede ser mas comunicativo
233	Podrían ampliar los días para hacer la validación
240	más rapido
249	Que sean más explicitos y amables
252	Que sea un proceso rapido
255	Una atención con amabilidad
258	Mas amabilidad por parte del personal
260	Mayor eficiencia en inscripción y validación, personal más amable y capacitado
261	Hag mug poco personal y es un poco lento
263	Considero que deben haber una mejor atencion al momento de preguntar
264	Este semestre fue rapido el validar
266	más grupos y mejores horarios
267	Que ahora mejora al poner alguien para revisar documentos
268	mejor
269	Quisa más días para validar
270	Tener mayor conocimiento y facilidad para explicar
273	Ser más amables y con interes de atender
274	Es lo peor, cualquier tramite es un dolor de cabeza, deberian de cumplir con su trabajo



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

275	Empatía con los alumnos y mas atencion al trabajo que les corresponde hacer
279	Capacitación para la atención y resolución de problemas
282	Tengo la expectativa optima
283	Tengo la expectativa de que sean más considerados
286	Los trámites deberían de ser más ágiles (en linea) y menor burocráticos
299	mayor velocidad y mayores oportunidades de grupos y cupos
308	Ninguno
310	el que se instrugan mas y que sean empaticos
313	que sean más rapido

TRSPI-DESUAs-SGOE-F20-23 Emitido el: 23-07-2024 Versión: 03 Página: 3 de 4

III. Trámites de documentos de Gestión Escolar.

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	Fecha:	23-jul-24
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Trámite de documentos de gestión escolar	Periodo:	2025-2

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
314	la atención con los estudiantes	Otro 3.
315	Mayor accesibilidad o disposicion de resolver los problemas que se presentan	Sugerencia
316	Son personas capacitadas solo les falta mejores formas para dirigirse al alumnado	Sugerencia
317		Otro 2.
318	Mejorar la actitud y la gestión de los tramites, más eficiencia y claridad	Sugerencia
319	Que atiendan de mejor gana, y no sean malencarados	Queja
320	Que contesten bien y hagan bien los tramites desde un principio	Sugerencia
321	mejores formas de dirigirse a los alumnos	Sugerencia
322	Mayor disponibilidad para atender dudas y que brinden una mejor atención	Sugerencia
324	Ningún comentario	Otro 2.
325	Es muy bueno, pero deberían de dar más días	Otro 1.
326	Sin comentarios	Otro 2.
327	Mejorar la actitud	Sugerencia
328	Que mejoren la actitud y sean capacitados lo suficiente para resolver tus dudas	Sugerencia
329	Que muestren interes, conocimiento y atención en las dudas o inquietudes que tengamos no solo manden a ver la pagina	Queja
330	Que mejoren el servicio que se ofrece en gestion	Sugerencia



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

331	Hace falta más empatía y tolerancia por parte del personal, como también tacto al comunicar las cosas	Sugerencia
332	Que no siempre tienen la mejor actitud y muestran poco interés sobre las dudas o problemas del alumno	Queja
333	Son algo lentos, no hablan bien por ventanilla	Otro 3.
334	Considero que los modos en como tratan a la gente no son los adecuados	Otro 3.
335	Los tramites tardan mas de lo dicho	Otro 3.
336	Que mejoren el trato hacia los alumnos ya que literalmente solo les pedimos cumplir con su trabajo	Queja
337	El personal se encuentra capacitado sin embargo la tolerancia o paciencia a la comunidad no es la más asertiva	Otro 3.
338	Parece que los que atienden en gestion nos hacen el favor de los tramites pues por eso trabajan por un sueldo: te atienden de mala gana y nada mas se hacen weg	Queja
339	Ser mas concientes	Sugerencia
340	Ser un poco más atentos	Sugerencia
341	Recomendaciones en ser un poco más flexibles y amables en los tramites y dudas dando información con tiempo muy relevante	Sugerencia
342	Todos los tramites realizados son buenos pero a veces se atrofian y nos confunden	Otro 1.
343	Más compromiso con los alumnos, ponerse de acuerdo con las intrucciones por que primero dicen una cosa y luego otra, mejorar la actitud	Sugerencia
347	Que tengan el conocimiento sobre las preguntas que podamos llegar a hacer	Sugerencia
349	mas amabilidad y que esten en sus horarios	Sugerencia
351	Más amabilidad	Sugerencia
352	Contar con la información en la página y un contacto para dudas	Sugerencia
353	Ser más amables	Sugerencia
354	Considero que las personas encargadas deberían de tener ocasiones mas empatia por el alumnado	Sugerencia
355	Básicamente tener las bases para resolver cualquier situación y buena actitud	Sugerencia
357	Agilizar el servicio y más paciencia con las dudas del alumno	Sugerencia
358	Paciencia para estudiantes y disponibilidad de resolver dudas respecto a tramites escolares	Sugerencia
359	Estuvo mejor el formato de el comprobante y fue más rapida la entrega del documento	Otro 3.
362	mejora de organización	Sugerencia
363	Avisar con anticipación los tramites	Sugerencia
365	Una mejor organización, ya que casi nunca hay cupos suficientes y nos generá atraso al salir de la universidad	Sugerencia
366	Hag buena aclaración de dudas, necesaria busqueda de alguna forma de que se maneje n tramites más rápidos	Otro 1.
367	Simplemente ser un poco mas amables	Sugerencia
368	La actitud del personal	Sugerencia
370	Solo que tenga mejor fluidez en el momento de entrega de documento	Sugerencia
371	Luego las señoritas estan de mal humor y contestan mal, solo es cuestión de dar mejor cara	Otro 3.
372	Que traten de entender y resolver las dudas de alumnos lo mas pronto y de buena manera	Sugerencia
374	El personal debería ser un tanto mas adabable a la hora de atender	Sugerencia
375	La atención es adecuada y son muy amables siempre	Otro 1.
376	Que las personas de gestión tengan la información de las actividades por que no saben nada y nos mandan a la página	Otro 3.
378	En cuanto a resultados muy buenos y en cuanto al trato se puede mejorar más	Otro 1.
379	Agradezco por brindar un buen servicio, casi, excelente	Felicitación
380	Que las personas que estan atendiendo sean más pacientes y empaticos con los alumnos, ya que hay muchas ocasiones en las que su actitud es muy prepotente, y nosotros como alumnos queremos resolver nuestras dudas	Sugerencia
381	Que haga mas personas atendiendo	Queja
382	Más personal para atender a los alumnos ya que solo había una persona para atender a todos	Sugerencia
383	ya no incribirse en gestión escolar	Otro 3.
384	Son grosero al momento de explicar las cosas	Otro 3.
385	Buen serv, pero podría mejorar	Otro 1.
	Que sean poco más abiertos con los alumnos	Sugerencia
386	Claridad en los procesos	Sugerencia

	Otro 1 Comentarios positivos	7
	Otro 2 Sin comentarios	12
	Otro 3 Comentarios negativos	11
	Queja	6
	Sugerencia	37
	Felicitaciones	0



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad	Procedimiento:	Trámite de documentos de gestión escolar

*Nota: Esta Información deberá analizarse para considerar el cumplimiento parcial y/o total de las Necesidades y Expectativas de la partes interesadas, de acuerdo a las posibilidades de cada Dependencia Politécnica.

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
317	Tengo bastantes expectativas, siendo buenas
319	las expectativas fueron muy bajas
320	Que se informen acerca del problema y lo resuelvan bien
321	mejores
323	S/N
327	Un tramite "rapido" lo hacen tardado
328	Que sean un poco más ágiles
337	considero que mejor atencion educada y tolerante
338	demasiado malo para ser una universidad
340	una mejor actitud
341	Un buen servicio y una buena entrega
342	Que tengan un poco más de agilidad para resolver ciertas dudas
344	duda sobre materias disponibles
345	Que se brinde la atención necesaria
346	Mejor organización
347	Simplemente que de verdad tengan ganas de ayudar y resolver
348	Que se debería de atender mejor las dudas
349	Una mejor atención
350	Tener más organización y ser más flexibles
351	
352	Brindar la información necesaria
353	Fue algo bueno, pero son algo lentos
356	Considero deben ser más empáticos
360	Me gustaría que hubiera horarios determinados
361	Mejor organización y horarios establecidos
364	No estan seguros de a que departamento enviarte, y no cuentan con los archivos o formularios necesarios, al menos en el área de titulación
365	Si, ya que muchas veces no es el adecuado
366	agilizar el tiempo de respuesta
369	Explicación de cualquier tramite y detalladamente
370	Que tenga mejor atención y mejor el tramite
375	Resolución de dudas
377	Que sean más comprensibles
379	Más agilidad, menos tiempo, menos filas
384	Que fueran amables al realizarlo
386	mas rapido



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

IV. Elaboración de Dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo Escolar (COSIE).

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	Fecha:	20-mar-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Elaboración de dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo Escolar	Periodo:	2025-2

*Nota: Esta Información deberá analizarse para considerar la planificación e implementación de actividades en caso de incumplimiento del objetivo de satisfacción. En caso de cumplimiento, podrá utilizarse opcionalmente como referencia para planificar e implementar acciones que permitan mantener o incrementar dicho cumplimiento. En ambos casos será necesario documentarlo en el Formato de Hallazgos y Acciones, ya sea como No Conformidad o Proyecto de Mejora, según sea el caso.

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
2	Me ayudaron con todo y muy rápido	Otro 1.
4	Muy buena atención	Otro 1.
6	Muy amables y efectivos	Otro 1.
7	Excelente explicación por parte del personal	Otro 1.
8	Excelente atención y muy rápida	Otro 1.
10	ninguna	Otro 2.
11	Todo fue 4, pude inscribir las materias que tenían cupo	Otro 1.
12	La atención fue buena, pude inscribir las materias que tenían cupo	Otro 1.
18	Buena atención por parte de la chica [joven:]	Otro 1.
19	Cinthia Reyes, me resolvió dudas y fue increíblemente empática. Mil gracias!	Otro 1.
20	Todo excelente	Otro 1.
21	Muy bien explicado detalladamente	Otro 1.
22	Muy bien trabajo y excelente servicio	Otro 1.
23	La persona que me apoyó fue muy atenta, brinda interés real por cada trámite. Felicitaciones y gracias.	Felicitación
24	La señorita fue super linda conmigo. Además de ser paciente a manera de darme seguridad en mi decisión en el trámite y super comprensiva.	Otro 1.
27	Agradezco al personal que me atendió, sobre todo su sincero interés.	Otro 1.
28	Cinthia fue muy empática y de mucha ayuda.	Otro 1.
29	Que excelente personas es	Otro 1.
30	Recibí mucho apoyo!	Otro 1.
34	Ninguna	Otro 2.
37	Está mejorando el servicio, aún puede mejorar más	Otro 1.
38	Ninguna	Otro 2.
39	Todo me quedó claro y fue muy atenta quien me atendió	Otro 1.
40	Muy buena atención	Otro 1.
41	NINGUNO	Otro 2.

	Otro 1 Comentarios positivo	19
	Otro 2 Sin comentario	23
	Otro 3 Comentarios negativos	0
	Queja	2
	Sugerencia	0
	Felicitaciones	1



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

2. Enseñanza – Aprendizaje

I. Tutorías.

Unidad Académica	Proceso:	ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	Fecha:	03-jun-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Tutorías	Periodo:	2025-2

*Nota: Esta Información deberá analizarse para considerar la planificación e implementación de actividades en caso de incumplimiento del objetivo de satisfacción. En caso de cumplimiento, podrá utilizarse opcionalmente como referencia para planificar e implementar acciones que permitan mantener o incrementar dicho cumplimiento. En ambos casos será necesario documentarlo en el Formato de Hallazgos y Acciones, ya sea como No Conformidad o Proyecto de Mejora, según sea el caso.

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	asdas	Otro 2.
5	Servicio bueno	Otro 1.
6	Suele confundir algunas cosas	Otro 3.
11	Nada	Otro 2.
12	no hay quejas, me parece bien los servicios	Otro 1.
13	Con respecto al tiempo en que dan la información podría ser más anticipada.	Sugerencia
15	Todo está bien	Otro 1.
16	muy bueno	Otro 1.
17	Es un muy buen tutor, siempre está al pendiente del grupo y sus necesidades.	Otro 1.
18	Ninguna	Otro 2.
19	Ninguna	Otro 2.
20	Tener una mayor comunicación	Sugerencia
21	Ninguna	Otro 2.
22	Poner a información a mayor disposición para tener mayor conocimiento del tema	Sugerencia
23	Divulgar de mejor manera la información	Sugerencia
24	Deberían de hacer espacios o/y horarios para dar las tutorías.	Sugerencia
25	Mi queja es la atención al cliente.	Queja
26	Nada	Otro 2.
27	No tengo	Otro 2.
29	Seguir brindando un buen servicio y atención.	Otro 1.
30	Hacer todo de nuevo	Sugerencia
32	Sugiero que sean más consistentes, empáticos con los alumnos, que proporcionen en tiempo y forma la información para que no exista alguna confusión	Sugerencia
33	Todo excelente	Otro 1.



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

35	Ninguna	Otro 2.
36	Siempre tiene una actitud positiva	Otro 1.
37	Ninguna	Otro 2.
38	Ninguna	Otro 2.
39	Ninguna	Otro 2.
40	Muy buen servicio	Otro 1.
41	Ninguna	Otro 2.
43	Todo bien	Otro 1.
44	El profesor siempre resuelve nuestras dudas, sin problema.	Otro 1.
46	Que se entienda un poco mejor la comunicación.	Sugerencia
47	Algunas veces te responden arrogantes y/o ponen caras	Otro 3.
52	Considero que los tutores juegan un papel importante ya que nos orientan, apoyan y nos brindan información necesaria. Gracias a ellos estamos más informados.	Otro 1.
54	el tutor, es bueno.	Otro 1.
56	Ninguna	Otro 2.
57	Buen servicio	Otro 1.
59	Ninguna	Otro 2.
60	Ninguno	Otro 2.
61	Una sugerencia es que cuando tengamos problemas con algún maestro nos ayuden a solucionarlo o que nos guíen	Sugerencia
62	ninguna	Otro 2.
63	Todo de maravilla	Otro 1.
64	Que sepamos que contamos con un tutor que nos va a ayudar y respaldar en todo momento	Otro 1.
65	Nos brindo buenas platicas de apoyo	Otro 1.
66	Buena maestra	Otro 1.
67	Ninguna	Otro 2.
68	Todo muy bien	Otro 1.
69	muy buena tutora, excelente maestra	Otro 1.
70	Es una muy buena profesora y divertida	Otro 1.
71	Excelente maestra	Otro 1.
72	Ninguna.	Otro 2.
73	Sus clases son muy entretenidas y si aprendes	Otro 1.
74	Todo bien	Otro 1.
75	Es muy buena la clase	Otro 1.
76	Sería bueno que se nos notifique al inicio del semestre quien es nuestro tutor	Sugerencia
77	la maestra es buena onda	Otro 1.
78	El apoyo de la maestra es bastante bueno y útil	Otro 1.
79	Ninguna	Otro 2.



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

80	Son muy amables y súper accesibles	Otro 1.
81	Ninguna	Otro 2.
82	Que sean más empáticos y puedan resolver más rápido	Sugerencia
84	Todo bien	Otro 1.
85	En servicio social. Considero podrían homologar se a los requisitos de UNAM y demás universidades ya que incluso los reclutadores consideran complejo y difícil el sistema de IPN	Sugerencia
86	Ninguna	Otro 2.
88	Ningun	Otro 2.
89	El personal de gestión escolar, tienen una actitud nefasta.	Otro 3.
91	Sim comentarios	Otro 2.
92	Tener mejor atención a los alumnos que luego crecen de información	Sugerencia
93	Ninguna 10/10	Otro 1.
94	Ninguna	Otro 2.
95	Ninguna	Otro 2.
96	El personal de gestión	Otro 2.
97	estar presentes en ventanilla en el horario que les es establecido.	Sugerencia
98	Ninguna.	Otro 2.
99	Mejor formas de informar	Sugerencia
100	Me gustaría-a que fueran más amables y claros en las instrucciones de como se realizan los trámites.	Sugerencia
101	Mejor atención a las personas que luego crecen de información	Sugerencia
102	La señora de gestión escolar es muy enojona.	Otro 3.
104	Ninguna	Otro 2.
105	Ninguna	Otro 2.
106	Las señoras de Gestión escolar son muy groseras, estan amargadas y contagian a los estudiantes.	Otro 3.
107	Brindar todo lo que necesita la persona que carece de información para realizar algún trámite	Sugerencia
108	Todo muy bien	Otro 1.
109	Deberían de tener una mejor disposición y estar informados todos de la misma manera debido a que la mayoría de personas dicen cosas diferentes.	Sugerencia
110	Pésimo servicio de gestión escolar	Otro 3.
111	Ninguna	Otro 2.
112	El personal debería de dar información más clara	Sugerencia
113	Ninguna	Otro 2.
114	Dar un seguimiento y acompañamiento	Sugerencia
115	Mejoren la actitud, y la forma de explicar las cosas	Sugerencia
116	Ninguna	Otro 2.



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

117	En gestión escolar no te atienden con buena actitud	Otro 3.
118	Que si no les gusta su trabajo no lo hagan	Otro 3.
119	Se debe mejorar para problemas futuros	Sugerencia
120	Mejor trato con los estudiantes.	Sugerencia
122	Más amabilidad.	Sugerencia
125	Ninguna	Otro 2.
127	El servicio es muy bueno, pero falta difundir más la información de manera general.	Otro 1.
128	Ninguna.	Otro 2.
129	Ninguna	Otro 2.
132	Una muy buena tutoría	Otro 1.
135	Sin comentarios	Otro 2.
136	Ninguna	Otro 2.
137	Ninguna	Otro 2.
138	Es un buen tutor con el cual tienes que recurrir para cualquier duda que se tenga.	Otro 1.
139	Ninguna	Otro 2.
140	podría sumarse algún espacio grupal donde se compartan dudas y experiencias entre estudiantes.	Sugerencia
142	Excelente	Otro 1.
144	Es buen tutor	Otro 1.
146	Ninguna	Otro 2.
148	Ninguno	Otro 2.
151	Me gustaban sus clases cuando nos hablaba de cosas de negocios	Otro 1.
152	Ningún	Otro 2.
153	Ninguna queja, más que agradecer el trabajo	Otro 1.
154	Ninguna	Otro 2.
156	sin quejas	Otro 2.
158	La tutoría me parece muy satisfecha	Otro 1.
159	pues me parece bien	Otro 1.
160	Todo bien	Otro 1.
163	Muy bien tutor, siempre atento y dispuesto a apoyar al alumnado	Otro 1.
164	El personal llega a ser grosero, cero empatía	Otro 3.
165	Muy buen tutor	Otro 1.
166	Quisiera que se diera más seguido la info	Sugerencia
167	Ninguna	Otro 2.



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

169	El profesor siempre es muy amable y resuelve todas las dudas	Otro 1.
170	Que ya tengan una mejor forma de gestionar, sin burocracia innecesaria	Sugerencia
171	Son groseros y no atienden la necesidad de saber información	Otro 3.
172	Que se realice con una mayor agilidad los trámites	Sugerencia
174	Ninguna	Otro 2.
180	Mi tutor si me ha servido	Otro 1.
181	Es muy bueno a mi parecer, por lo que no le agregaría algo diferente.	Otro 1.
182	Solo que den más información	Sugerencia
183	Que los maestros vayan desempeñando de la mejor manera su rol	Sugerencia
185	La vdd no tengo quejas eh tenido un buen sabor de boca	Otro 1.
186	Ninguno	Otro 2.
187	Ninguna	Otro 2.
189	Buen servicio	Otro 1.
190	Ninguna son buenos	Otro 1.
191	No tengo comentarios negativos	Otro 1.
192	Generalmente no tienen paciencia	Otro 3.
193	Mejorar la efectividad de actividad	Sugerencia
194	Ninguna	Otro 2.
195	Ninguna	Otro 2.
196	No es claro	Otro 1.
197	Todo ha estado bien y espero siempre que sea así	Otro 1.
198	Ninguna	Otro 2.
199	Que tengan una buena actitud de servicio social	Sugerencia
200	Ninguna	Otro 2.

● otros 1. Comentario positivo	52
● Otro 2. Sin comentarios	101
● Otro 3. Comentario negativo	11

● Quejas	1
● Felicitaciones	0
● Sugerencias	34



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Unidad Académica	Proceso:	ENSEÑANZA-APRENDIZAJE
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Tutorías

***Nota:** Esta Información deberá analizarse para considerar el cumplimiento parcial y/o total de las Necesidades y Expectativas de las partes interesadas, de acuerdo a las posibilidades de cada Dependencia Politécnica.

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
1	dsdf
2	Es buen tutor
3	Muy buena profesora
4	Que sea satisfactorio su funcionamiento
5	Mejorar porque no se quién es el tutor
6	Que sea un tratamiento eficaz
7	Todo bien
8	Espero que el trámite se realice de manera rápida y eficiente, con claridad en los pasos a seguir y sin complicaciones innecesarias. Considero que para mejorar el servicio es fundamental contar con información detallada desde el inicio, una atención amable y resolutiva, así como tiempos de respuesta ágiles.
9	Que será eficiente y rápido.
10	Expectativas altas
11	Que siempre haga buena atención y sean escuchadas mis dudas de manera clara y confiable
12	lo considero excelente
13	Que sea rápido y claro en todo el proceso.
14	Que sea para mejorar dudas y de manera eficiente
15	Tener más atenciones al grupo
16	very good
17	Tengo altas expectativas sobre el servicio y considero que debe de seguir con el trato responsable y amable que le brinda al grupo
18	Que todos los que dan informes tengan la misma información, ya que algunos dicen cosas diferentes y puede llegar a causar confusión
19	Que sea bueno
20	Rapidez de la información
21	Si
22	Brindar mejor la información en tiempo y forma



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

23	Que sea más rápida y mejorar la capacitación.
24	Que las tutoras brinden un mejor servicio en cuanto a que te ayuden en el proceso de, por ejemplo, en el aspecto educativo y de aprendizaje.
25	Que tengan una buena atención al cliente y dejen de ser groseros y despectivos cuando se les pregunta algo, porque parece que trabajar les pesa
26	Nada
27	Fue una buena atención
28	Ninguna, todo excelente
29	Pues las expectativas son que haga resolución y si guía durante este.
30	Dar información a tiempo
31	Que sea mejor
32	Que sean más concretos y empáticos
33	Todo bien
34	Tengo altas expectativas sobre estas tutorías y espero aprender mucho.
35	Más explicación
36	Muchas expectativas ya que siempre te contesta bien
37	Que deben ser claros al momento de poner las especificaciones
38	Muy buenas en la rapidez más que nada
39	Que sean más claros al poner las especificaciones
40	Fue muy bueno
41	No hay nada que cambiar
42	Que sean más flexibles
43	Que fuese muy hábil
44	Siento que esta bien como lo maneja, ya que siempre es muy amable cuando tienes una duda.
45	Que sea claro y nos ayude a nosotros como estudiantes
46	Que haga un poco más de empatía.
47	Son altas mis expectativas, que cuiden su lenguaje y forma de hablar
48	Tengo expectativas sobre apoyo en el trámite de becas, si es posible ayudar a que sea considerado como posible becario. También información sobre la titulación, créditos de la electiva y otros aspectos que afecten a mi trayectoria académica
49	Cumple mis expectativas, nada que mejorar
50	Mejor trato y mayor facilidad al hacer el trámite
51	En cuanto a expectativas que sea un servicio rápido, eficiente y de calidad; lo único que procuraría mejorar sería agregar más tiempo a la duración establecida
52	Empatía, ya que, a veces las personas suelen ser un poco groseras cuando tenemos dudas sobre algunos trámites (gestión escolar), pero, en cuestión de los tutores nos resuelven todas nuestras dudas y escuchan nuestras sugerencias.
53	En cuanto a la tutoría, espero que sea de ayuda frente a cualquier problemática o situación que se necesite para el grupo, que se cree un ambiente de respeto y cordialidad.
54	me aparece un buen servicio el que se realiza.
55	Que se resolverán los cuestionamientos o situaciones que se presenten y todo a base de respeto para dar un recibir un buen servicio.
56	Todo fue muy bueno en la explicación



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

57	Nada, todo es correcto y bueno
58	Informar mejor a los estudiantes resolviendo dudas
59	Todo bien
60	Muy bueno
61	Son buenas, ya que ayudan a a los estudiantes
62	muchas
63	Desde mi experiencia todo fue muy bueno y satisfactorio, la atención fue muy buena y todo se resolvía de la mejor manera
64	creo que es bueno el apoyo b para los estudiantes y que sean escuchados
65	Que sea muy informativo y de ayuda
66	Muy buen servicio
67	Considero que tal como esta ya todo bien.
68	Buena información y claridad
69	No tengo
70	Muy positivas
71	Buena Maestra
72	Más tiempo para hacerlo.
73	Aprender de una manera buena, para emplear lo aprendido en el trabajo
74	Mi expectativa es que será algo bien
75	Considero que mis expectativas son las mejores respecto a la materia
76	Ninguna esta muy completo
77	expectativas positivas
78	que sea ágil
79	Que el tiempo de resolución sea rápido
80	Está excelente el servicio dado
81	Ninguna
82	Que sea más rápido y ágil, ya que nos traen vuelta y vuelta
83	Un mejor trato a los alumnos y que sean más rápidos.
84	Que escuchen bien a los alumnos u se les de seguimiento
85	Menores trámites burocráticos
86	Qué fuera más rápido para poder acabar
87	Me gustaría que fueran más rápidos y más claros en cuanto a las indicaciones que se deben de seguir.
88	Mejorar la comunicación con otros compañeros no es mi caso
89	Me gustaría que el tramite fuera más rápido
90	Tienen muy buena atención, te explican lo que necesitas saber
91	Tengo buenas expectativas



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

92	Que den mejor explicación de algún trámite
93	Que sean más amables y explicativos
94	Buen trabajo realizado
95	Que sea eficiente y rápido
96	Que sea más rápido el trámite
97	En general resolvieron mis dudas y cumplieron mis expectativas de servicio.
98	Una mejor actitud a la hora de brindar el servicio.
99	Mayor apoyo en cuanto difusión de información acerca de la realización del trámite o servicio
100	Fue bueno, pero puede mejorar.
101	Brindar toda la información que se necesita para algún trámite
102	Tener mejor trato al alumno
103	Más empatía
104	Ninguna
105	Que te brinden información completa en el momento que la estas solicitando
106	Bueno
107	Mayor información sobre algún trámite y mejor orientación
108	Siento que el servicio esta muy bien.
109	Deberían de tener una mejor disposición y estar informados todos de la misma manera debido a que la mayoría de personas dicen cosas diferentes.
110	Tener mayor empatía
111	Tener mayor empatía con las dudas realizadas
112	Necesitan dar información más clara respecto al trámite
113	Considero una atención adecuada a cada alumno
114	Resolver dudas de manera eficiente
115	Mejor manejo de la información
116	La atención fue buena, considero que sean mas concisos y específicos.
117	Siento que me falta información para poder estar bien segura de los trámites que debía realizar
118	Que te expliquen de manera adecuada y amable
119	Capacitación al personal para atención a las dudas de los estudiantes
120	Mejorar la manera de propagar la información necesaria para los trámites.
121	Que se brinde más información sobre los trámites más relevantes.
122	Que aclaren las dudas de forma clara y con calma.
123	Difundir información de manera más puntual
124	Que la atención en ventanillas debe ser mejor y sin que las personas te contesten feo



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

125	Buena exolica
126	Tener una sección dentro de la página con toda la información porque lo llegamos a olvidar a lo largo del tiempo y los folletos se pierden o se maltratan
127	Al preguntar me han resuelto las dudas e inquietudes, sin embargo, deben expandir la información de manera general.
128	Cumple con las expectativas
129	Ninguno el tutor es muy accesible
130	Esta bien como se lleva a acabo
131	Mayor rapidez
132	Tenemos un lugar fijo para poder hablar de todo.
133	Que siga siendo eficaz y sobre todo de aguda para nosotros como estudiantes.
134	Creo que se explica muy bien
135	El servicio de tutoría fue ameno
136	Que en momentos clave en los que se necesite aguda del tutor, este disponible para ello
137	Que nos dejen escojer nuestro tutor
138	Un cordial trato con la paciencia debida que siempre ofrece.
139	Obtener aguda del tutor cuando se necesite
140	Quería recibir orientación clara y apoyo en mi camino académico, y mi tutor cumplía con eso y más.
141	Espero que siga siendo eficiente como hasta ahora y que la atención brindada sea igual de completa.
142	Cumplieron las expectativas
143	Mejorar la eficiencia de los trámites que no sean tan tardados y explicar los documentos al realizar los trámites
144	-
145	Creo que explico correctamente toda la información que necesitaba
146	Bueno sabe mucho del tema
147	Para ofrecer un mejor servicio, creo que es importante mantener la comunicación constante.
148	Las expectativas fueron cumplidas y fue un buen servicio.
149	Mis expectativas fueron cumplidas. El servicio fue correcto y no considero necesario ningún cambio por el momento
150	Mis expectativas fueron cumplidas. El servicio fue correcto y no considero necesario ningún cambio por el momento
151	Tenía altas expectativas y realmente estuvieron bien
152	Bueno
153	El servicio ofrecido es excelente
154	La eficiencia del servicio es clave
155	Que sea comprensible de realizar
156	Bastante bien
157	Mejorar un poco el servicio
158	Todo esta en orden
159	pues una mejor actitud
160	Buenas



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

161	Ninguno
162	Formas de titulación
163	Sin expectativas, el tutor fue bueno pero gestión escolar entorpece toda la buena información proporcionada por el tutor
164	Que sea rápido, eficaz y eficiente
165	Que sea de la mejor manera.
166	Si, se explicaron bien pero yo tengo dudas debido a mi curso de la carrera
167	Que sea bueno
168	Considero que deben informar quien es el tutor y no que avise el tutor ya que no es su responsabilidad
169	Todas mis dudas fueron resueltas satisfactoriamente
170	Que me atiendan todas mis dudas en tiempo y forma
171	Espero que ofrezcan un mejor servicio
172	En el saes ya se hacen algunos trámites pero a veces ejemplo en celex se tardan mucho para acreditar tu ingles desde otras escuelas
173	Ninguna
174	Pues nada
175	Ninguna
176	Si mejor servicio
177	Que la atención sea más clara y más amables
178	Que sea un poco más agil
179	Que sea un buen servicio para todos, dar el servicio con respeto y atención necesaria
180	Brindar información
181	Que sea fácil y bueno en general
182	Todo bien
183	Muy bueno
184	Brinda mayor información
185	Muy agil solamente me gustaría que hubiera más tiempo para los trámites
186	Que sea rápido
187	Que nos den la información necesaria para realizar procesos
188	Que nos den información concreta y clara sobre los procesos
189	Una administración rápida y eficiente
190	Que mejoren su atención un poco
191	Si era lo que se esperaba
192	Que sean buenas, amabilidad
193	Es bueno aunque podría haber mejorado con mejor actitud en todo momento
194	Altas
195	Buena
196	No entiendo esta pregunta
197	En que siga siendo de calidad
198	Alta Buena atención
199	Que están descuaderno con la información
200	Buenas

Bueno

Bueno

Bueno

Bueno



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

II. Gestión para las Prácticas y Visitas Escolares.

Unidad Académica	Proceso:	ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	Fecha:	06-may-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Gestión para las Prácticas y Visitas Escolares	Periodo:	2025-2

*Nota: Esta Información deberá analizarse para considerar la planificación e implementación de actividades en caso de incumplimiento del objetivo de satisfacción. En caso de cumplimiento, podrá utilizarse opcionalmente como referencia para planificar e implementar acciones que permitan mantener o incrementar dicho cumplimiento. En ambos casos será necesario documentarlo en el Formato de Hallazgos y Acciones, ya sea como No Conformidad o Proyecto de Mejora, según sea el caso.

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
388	muy dinamico, una actividad muy padre	Otro 1.
389	Gran experiencia y muy buenas referencias	Otro 1.
390	una gran experiencia y apogo para la materia	Otro 1.
391	Deberían implementar las practicas escolares al menos 2 veces por semestre	Sugerencia
392	Me gusto mucho la práctica, espero que posteriormente podamos hacer más visitas como estas. ¡Gracias!	Otro 1.
393	Felicidades! Gracias por abrirse al público	Felicitación
394	Me gusto y todo muy organizado	Otro 1.
395	La señorita que nos atendio fue muy amable , respetuosa y dinámica.	Otro 1.
396	¡Muchas Felicidades gran organización!	Felicitación
397	Felicito al equipo que se encarga de organizar estas visitas escolares, tienen una organización y siempre atienden tus dudas con amabilidad	Felicitación
398	Felicidades	Felicitación
399	Resolvieron todas mis dudas y fueron lindos	Otro 1.
400	La experiencia me ayudó a ampear mis conocimientos	Otro 1.
400	La experiencia me ayudó a ampear mis conocimientos	Otro 1.
401		Otro 2.
402	Felicitaciones por las practicas distintas y de buen aprendizaje	Felicitación
403	Todo bien deberían seguir haciendo practicas	Otro 1.
404	Todo bien	Otro 1.
405		Otro 2.
406	Fue una visita bien organizada y cumplio con todas mis expectativas	Otro 1.
410	Felicidades por el transporte y puntualidad	Felicitación
416	Felicidades, considero educativa y buena practica	Felicitación
417	Muy bueno y dinamico	Otro 1.



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

418	Fue una experiencia muy bonita, de mucho aprendizaje y con excelente organización	Otro 1.
419	Buena practica muy bien implementada y muy educativa	Otro 1.
420	Me encanto, fue buena y educativa y quisiera que se repita	Otro 1.
421	Muy buena organización	Otro 1.
422	Todo estuvo muy organizado	Otro 1.
423	Felicidades al área de visitas a mejorado el servicio	Felicitación
424	Felicidades al área de visitas	Felicitación
425	Estuvo muy padre todo	Otro 1.
426	Felicidades	Felicitación
427	Buena practica, deberían hacer más	Otro 1.
428	Gracias por experiencia	Otro 1.
429	Realicen más practicas	Sugerencia
431	Estuvo muy bien organizado, me gusto mucho	Otro 1.
432	Excelente recorrido. Fue muy dinamico y divertido	Otro 1.
434	Muy buena organización	Otro 1.
438	Gracias	Otro 1.
439	Sin comentarios	Otro 2.
441	Todo excelente	Otro 1.
445	Felicitaciones	Felicitación
448	No hubo una visita extensa, falto comunicación con tv azteca ya que solo visitamos 4 foros	Sugerencia
450	La práctica estuvo muy incompleta, pudo haber más retroalimentación y conocimiento por parte de la empresa	Otro 3.
451	Ninguno	Otro 2.
453	Más retroalimentación visual	Sugerencia
454	Mayor eficiencia en la logistica de planeación	Sugerencia
464	muy buena elección de lugar, el profesor aguo a dar información del lugar	Otro 1.
465	Es de mucha utilidad que exostan estos espacios que nos acercan mas a nuestra carrera	Otro 1.
466	Considero que es importante este tipo de practicas debido a que nos dan un panorama más amplio de nuestra carrera	Sugerencia
467	En general, desde la organización como el desarrollo de la vista fue agradable	Otro 1.
468	Fue una buena practica	Otro 1.
469	Todo estuvo muy bien	Otro 1.
470	Todo estuvo muy bien	Otro 1.
471	Ninguna, todo marchó excelente	Otro 1.
472	Ninguno	Otro 2.
473	Muy buena coordinación y atención	Otro 1.
474	La visita fue muy agradable e interesante	Otro 1.
475	Estuvo muy entretenida e informativa la práctica, deberían de organizar más practicas de ese estilo	Otro 1.

● otros 1. Comentario positivo	35
● Otro 2. Sin comentarios	35
● Otro 3. Comentario negativo	1
● Quejas	0
● Felicitaciones	11
● Sugerencias	6



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Unidad Académica	Proceso:	ENSEÑANZA-APRENDIZAJE
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad	Procedimiento:	Gestión para las Prácticas y Visitas Escolares

***Nota:** Esta Información deberá analizarse para considerar el cumplimiento parcial y/o total de las Necesidades y Expectativas de la partes interesadas, de acuerdo a las posibilidades de cada Dependencia Politécnica.

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
388	Todo fue muy bueno, quizá el que se repita en más ocasiones
391	Ninguno
393	Me gustó, pero quisiera vivir la experiencia de una sesión de investigación de mercado
394	Me gusto mucho todo creo que no tengo expectativa
396	Más prácticas como esta
398	Es bueno ya que los tramites fueron sencillos y el servicio muy bueno y rapido
399	cumplio con mis expectativas
400	Esperaba que el trámite fuera ágil y claro y cumplió con mis expectativas
401	Todo estuvo muy bien
402	muy satisfactorio
403	muy bueno controlado
404	Me pareció muy bueno, me gustaría asistir a más prácticas
408	medio de transporte más amplio
409	medio de transporte más amplio
410	Que se realicen más visitas o salidas a eventos que retroalimenten más nuestro conocimiento
411	Muy bueno, pero solo un pequeño detalle con la ruta
412	Estubo bien todo sobre todo el museo el como se va desarrollando y como la mujer avanza dentro de la contaduría. Otro detalle que maneje mejor el chofer.
413	Todo bien
414	Que se analice previamente la ruta
415	Especificar los documentos
416	Es buena, pero al subir archivos fue un poco complejo
417	Todo muy bien
418	Todo el proceso fue bueno no cambiaría ni modificaría nada
419	mejora en la organización ya que por ejemplo el servicio de desayuno fue algo tardado todo lo demás bien
420	La carga de archivos fue compleja, confusa y se duplico
421	Fue muy grata experiencia desde el inicio, considero que hay que mantenerse
422	Todo estuvo bien



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

423	Muy buena organización
424	Excelente servicio, accesible y flexible sobre todo
425	Todo estuvo muy bien, cumplió bien con las expectativas
426	Al momento todo bien
427	Fue una experiencia muy buena, excelente servicio
428	todo muy bien, buena organización
429	Me agradaría tener mayor actividades interactivas en el recorrido
431	Muy buenas, fue una buena experiencia
432	Que promosionen más este tipo de actividades
433	Que duro un poco más
434	Todo muy bien organizado
435	Que sea más larga
436	Siempre altas expectativas
437	Todo bien
438	Excelente
443	Buena, pero sentí que faltó
444	Estuvo muy bien el recorrido, cumplió mis expectativas
445	Ninguna
446	Realizado de manera adecuada
447	Realizado de manera adecuada
448	Altas
449	Elegir practicas con empresas que fomenten el dinamismo y puedan recibir a los estudiantes sin importar su procedencia académica
450	No tengo ningún comentario
451	Buena experiencia
452	La duración, creí que duraria más tiempo
453	Más explicación y tiempo
454	mejorar en proceso de organización
455	más organización
456	una mejor organizacióna, todo fue muy rapido
457	conocer el área corporativa
458	Tener más interactividad
459	Que durara el tiempo que pusieron, que hubiera sido de una manera más interactiva
462	Más interactividad, que nos involucren como estudiantes
463	Que se cumpla el tiempo acordado y que den un conocimiento de lo que se hará en la práctica
464	que se realicen de forma mas constante
465	Fue upuntual y respetuoso en todo momento de la actividad
466	siento que el servicio ofrecido fue muy eficiente y puntual
467	El servicio fue adecuado a las expectativas de la visita
468	Un poco más de retroalimentación y de información
469	El servicio fue bueno
470	El servicio fue bueno
471	Que es parte del protocolo de seguridad y es necesario para garantizar la seguridad del alumno
472	Fue una buena cordinación y excelente servicio
473	Es un excelente servicio, el transporte y la atención proporcionada
474	Fue bueno
475	mayor puntualidad



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

3. Integración de competencias para la Titulación.

I. Servicio Social.

Unidad Académica	Proceso:	INTEGRACIÓN DE COMPETENCIAS PARA LA TITULACIÓN	Fecha:	04-mar-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Servicio Social	Periodo:	2025-2

*Nota: Esta Información deberá analizarse para considerar la planificación e implementación de actividades en caso de incumplimiento del objetivo de satisfacción. En caso de cumplimiento, podrá utilizarse opcionalmente como referencia para planificar e implementar acciones que permitan mantener o incrementar dicho cumplimiento. En ambos casos será necesario documentarlo en el Formato de Hallazgos y Acciones, ya sea como No Conformidad o Proyecto de Mejora, según sea el caso.

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
477	Me parece que hay buena atención, son muy atentos y amables	Otro 1.
478	Gracias por la amabilidad y el respeto	Otro 1.
479	Buen servicio	Otro 1.
480	Todo bien, excelente servicio	Otro 1.
481	Buen trato, muchas gracias	Otro 1.
482	El personal de servicio social fue amable en especial la última chica que me atendió	Otro 1.
484	Muy buen trato	Otro 1.
485	Todo muy bien	Otro 1.
486	Buen servicio	Otro 1.
487	Atención y amabilidad con muy buen entendimiento y explicación	Otro 1.
488	Muy buena atención y resolución de dudas	Otro 1.
489	La atención fue muy amable y clara, muchas gracias	Otro 1.
493	Excelente atención y solución a trámites	Otro 1.
494	No hay gracias	Otro 2.
495	Gracias por la información	Otro 1.
496	gracias por la atención prestada	Otro 1.
497	El trato siempre es bueno	Otro 1.
498	Excelente servicio por parte del encargado, resolvieron todas mis dudas	Otro 1.
499	El trámite es un poco laborioso en la etapa final	Otro 3.
500	Me resolvieron muy bien mis dudas	Otro 1.
502	Buena atención	Otro 1.
503	Muy agradables, resuelven todas las dudas sin ningún problema, no cambian nada. Gracias por ser tan amables	Otro 1.
503	Muy agradables, resuelven todas las dudas sin ningún problema, no cambian nada. Gracias por ser tan amables	Otro 1.
504	Buena administración en general	Otro 1.
505	El trato es bueno muchas gracias	Otro 1.
506	Muy buen servicio ¡Gracias!	Otro 1.
507	Muy buena atención	Otro 1.
508	todo muy bien	Otro 1.
509	Felicitar a la chica que me brinda la información muy amable y aclara todas las dudas	Felicitación
510	Excelente	Otro 1.
511	Felicidades por el excelente servicio	Felicitación
512	Todo bien, me agrada el trato y espero así sean siempre	Otro 1.



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

513	Siempre tienen facilidad para proporcionar información y aclarar dudas	Otro 1.
515	Todo bien	Otro 1.
516	Felicitaciones al Lic. Jose Luis por su apoyo y amabilidad durante todo el proceso	Felicitación
517	Excelente servicio	Otro 1.
518	Excelente servicio	Otro 1.
519	El Li. Jose Luis siempre fue muy atento en todo el proceso a pesar de tener muchas dudas siempre explico de buena manera 10/10	Otro 1.
520	Muy atento	Otro 1.
521	Atención muy eficaz	Otro 1.

	Otro 1 Comentarios positivos	34
	Otro 2 Sin comentarios	7
	Otro 3 Comentarios negativos	1
	Quejas	0
	Felicitaciones	3
	Sugerencias	0

Unidad Académica	Proceso:	INTEGRACIÓN DE COMPETENCIAS PARA LA TITULACIÓN
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Servicio Social

*Nota: Esta Información deberá analizarse para considerar el cumplimiento parcial y/o total de las Necesidades y Expectativas de las partes interesadas, de acuerdo a las posibilidades de cada Dependencia Politécnica.

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
477	Es bueno el servicio y rápido
478	El servicio que se brinda es muy satisfactorio
480	Considero necesario brindar información
481	Sin comentarios
482	Que todo sea en línea sin mucho papeleo
483	Muy satisfactorio y claro como explican
484	Todo excelente
485	Buena atención y eficacia
486	Que atiendan de buena manera
487	La atención y explicación a las dudas fue excelente
488	Ofrecer más información por las redes sociales, pasos a seguir y ejemplos de lo que se debe hacer
489	Es un gran servicio, son muy amables y te informan de forma clara lo que necesitas
490	Todo bien
491	Cumplir con el tiempo estipulado de los días hábiles y requerir para llevar a cabo el trámite



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

492	Que no demore demasiado
494	Es satisfactorio, unicamente hay ocasiones en las que no se notifica, pero casi siempre es oportuno.
495	Ninguna, todas las dudas fueron resueltas
496	El servicio fue bueno, resolvieron todas mis dudas, no agregarle nada
497	Ninguno, el servicio es bueno con muy buena habmabilidad
498	ervicio que ofrecieron durante un trámite fue muy satisfactorio el encargado del área esta capacitado para resolver nuestras du
499	El servicio ofrecido es excelente son muy flexibles
500	Nada, todo estuvo muy bien
501	Las fechas estipuladas sean las correctas en la página
502	Mis expectativas son altas y considero que la información brindada es correcta
507	Gracias a la buena explicación en ventanilla creo que será facil hacer el trámite
508	Actualizar el SISS, ya que se considera un poco antigua
510	Amabilidad y paciencia, así como saber explicar, pero ahorita mi atención fue
512	Todo fue claro y así como fueron amables espero sea en todo momento
513	Cumple con mis expectativas para realizar cualquier tramite
514	Que el servicio se realice sin ningún inconveniente y de forma eficaz
515	Tenia la duda de como inicar el tramite y me la respondieron adecuadamente
516	Mejorar los equipos y plataformas para los tramites
517	Que debería implementarse en la linea para facilitar los tiempos
518	Espero que me solucione mi tramite pronto y que lo haga un poco más dinamico
519	s demas del personal sepan bien las indicaciones y todo lo del proceso del s.c ya que luego preguntaba y no a todos me sabian
520	Todo ok
521	Buena



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

4. Gestión de la Titulación.

I. Titulados.

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN DE LA TITULACIÓN	Fecha:	21-mar-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Gestión de la Titulación Profesional	Periodo:	2025-2

*Nota: Esta Información deberá analizarse para considerar la planificación e implementación de actividades en caso de incumplimiento del objetivo de satisfacción. En caso de cumplimiento, podrá utilizarse opcionalmente como referencia para planificar e implementar acciones que permitan mantener o incrementar dicho cumplimiento. En ambos casos será necesario documentarlo en el Formato de Hallazgos y Acciones, ya sea como No Conformidad o Proyecto de Mejora, según sea el caso.

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
550	Excelente atención	Otro 1.
553	Buen trabajo	Otro 1.
554	Gracias por la atención brindadas	Otro 1.
556	Felicitaciones	Felicitación
558	Que los trámites fueran más rápido los administrativos	Sugerencia
559	Felicidades: abrir los seminarios para tener opción de titulación nos dio oportunidad a muchos de titularnos	Felicitación
560	Agradezco la oportunidad de brindar estos espacios para poder titularnos, muy buen trabajo	Otro 1.
561	Todo muy bien	Otro 1.
563	Sin comentarios	Otro 2.
564	Felicitaciones a los profesores Cuahutemoc y el profesor Alfonso gran conocimiento del tema	Felicitación
565	Mi única queja es que un equipo retrasara el proceso de revisión del trabajo. Por parte de titulación el servicio es muy bueno	Queja
566	Muy satisfactorio el trato, cumple la información que solicite	Otro 1.
567	Los procesos deberían ser mejor gestionados	Sugerencia
568	Bien, bueno	Otro 1.

Otro 1 Comentarios positivos	7
Otro 2 Sin comentarios	13
Otro 3 Comentarios negativos	0
Quejas	0
Felicitaciones	3
Sugerencias	2



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN DE LA TITULACIÓN
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Gestión de la Titulación Profesional

*Nota: Esta Información deberá analizarse para considerar el cumplimiento parcial y/o total de las Necesidades y Expectativas de las partes interesadas, de acuerdo a las posibilidades de cada Dependencia Politécnica.

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
548	Que siga así, todo fue claro
549	Seguir con el tema de la titulación para que todos conozcan las fechas y la opción
550	Que se ejecuten más rapido ya que luego no había quien informara
551	Creo que deberían mejorar un poco la logística del evento
552	Que siga con el servicio como hasta ahora
553	Todo bueno
554	Comunicación clara
556	Considero que el servicio ofrecido, fue de calidad y me llevo la mejor experiencia
557	El servicio fue bueno, sin embargo falta un poco de más organización en cuanto a los horarios
558	Que sacaran más seminarios
559	Toda la gestión se pudo realizar, pero considero que la comunicación puede mejorar
560	puede ser comunicación mas directa con los integrantes del seminario y no unicamente atravez de los jefes de grupo
561	que la respuestas adecuadas sea clara y oportuna, el servicio cumpli con las expectativas
562	Me gustaria que el tramite a pesar de ser largo pueda ser fluido en el que nos apogen para finalizarlo de la mejor manera y sin contratiempos
563	Que no se tan largo el tramite ya que luego tarda mas de lo estipulado
564	Me parecio que fue un gran proceso la verdad lo unico que me parece que debia mejorar es abrir mas lugares
566	Me brindaron toda la información solicitada y un trato muy amable
567	El servicio en general es bueno, sin embargo los procesos son tardados
568	Buenas pero los trámites son muy tardados
569	Sin comentarios
570	Todo excelente
571	Todo excelente
572	Hacer un poco más rápido los trámites
573	Creo que en general falta más rapidez a todos los tramites de la Esca



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

II. Gestión de la Titulación Profesional, Seminario.

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN DE LA TITULACIÓN	Fecha:	21-mar-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Gestión de la Titulación Profesional	Periodo:	2025-2

*Nota: Esta Información deberá analizarse para considerar la planificación e implementación de actividades en caso de incumplimiento del objetivo de satisfacción. En caso de cumplimiento, podrá utilizarse opcionalmente como referencia para planificar e implementar acciones que permitan mantener o incrementar dicho cumplimiento. En ambos casos será necesario documentarlo en el Formato de Hallazgos y Acciones, ya sea como No Conformidad o Proyecto de Mejora, según sea el caso.

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
2	Mi opinión hasta el momento es buena y se ve que será fácil realizar los trámites	Otro 1.
3	Ninguna	Otro 2.
5	Agradecimientos a todas las personas que participan en este proceso tan importante! Creo que es muy temprana la fecha para solicitar se responda esta encuesta, me parece adecuado hubiera sido un par de semanas antes de terminar el seminario.	Otro 1.
7	Gracias por la disponibilidad	Otro 1.
8	Todo en orden	Otro 1.
12	leer 6	Sugerencia
13	Ninguno	Otro 2.
14	Que se abrieran más seminarios conforme las necesidades de los estudiantes para que todos tengan un lugar	Sugerencia
16	Muy bien servicio de poder realizar la entrega inicial vía remota	Otro 1.
17	Es 4 el servicio	Otro 1.
18	Los profesores son muy responsable e incluyentes con el alumnado, muchas felicidades	Felicitación
19	Que el tiempo de espera sea más rápido	Sugerencia
20	Ninguna	Otro 2.
21	Todo muy bien	Otro 1.
23	N/A	Otro 2.
24	Todo está bien	Otro 1.
25	Satisfecho con el servicio	Otro 1.

Otro 1 Comentarios positivos	9
Otro 2 Sin comentarios	12
Otro 3 Comentarios negativos	0
Quejas	0
Felicitaciones	1
Sugerencias	3



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN DE LA TITULACIÓN
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Gestión de la Titulación Profesional

*Nota: Esta Información deberá analizarse para considerar el cumplimiento parcial y/o total de las Necesidades y Expectativas de las partes interesadas, de acuerdo a las posibilidades de cada Dependencia Politécnica.

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
1	Pues avisar en tiempo y forma como debe ser un trámite o servicio
2	Mi expectativa se base en la facilidad que sea el trámite para titulación
3	Hag más información que antes
4	Agilidad
5	Preparar una presentación para que nos expongan generalidades y fechas importantes.
6	El proceso se haga mas rápido.
7	Espero poder realizar el trámite sin más trabas, aunque soy del Casco de Santo Tomas
8	La atención es muy buena, son muy accesibles y hacen un buen trabajo
9	Tal vez que la respuesta fuera más rápida, pero estoy satisfecha con el proceso de trámite
10	Aclaración de dudas, seguimiento ante las mismas y más opciones ante cualquier falta de documentos o requisitos
11	Buenas.
12	Como estudiante de Polivirtual, vine directamente a la ESCA Tepepan a preguntar requisitos para titulación, porque se me hizo mas sencillo, ya en persona es facil recabar información, pero siento que en la pagina de la ESCA o en el polivirtual
13	Ninguno
14	Que sea realizado rápido y sobre todo que se informe sobre todos los costos antes de que se ingresen los documentos para iniciar el proceso de titulación por seminario
15	Mayor ampliación para entregar documentación
16	Fuera un proceso ágil mismo que fue cumplido
17	Es el trámite rápido
18	Expectativa de titularme, los profesores tienen mucha experiencia y son muy profesionales
19	Que sea rápido
20	Mantengan el mismo interés en resolver las dudas
21	Hasta ahora todo ha sido ágil y adecuado
22	Todo excelente
23	Por el momento todo es excelente
24	Que sea ágil y que el tiempo para finalizarlo sea corto
25	Qué es un trámite poco complejo de realizar. Veo adecuado el servicio.

III. Gestión de la Titulación. Prospectos.



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN DE LA TITULACIÓN	Fecha:	21-mar-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Gestión de la Titulación Profesional	Periodo:	2025-2

*Nota: Esta Información deberá analizarse para considerar la planificación e implementación de actividades en caso de incumplimiento del objetivo de satisfacción. En caso de cumplimiento, podrá utilizarse opcionalmente como referencia para planificar e implementar acciones que permitan mantener o incrementar dicho cumplimiento. En ambos casos será necesario documentarlo en el Formato de Hallazgos y Acciones, ya sea como No Conformidad o Proyecto de Mejora, según sea el caso.

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
522	Buen servicio, resolviendo todas mis dudas	Otro 1.
524	Ninguna	Otro 2.
526	Ninguno	Otro 2.
527	Felicito al departamento por ofrecer información tan clara y por la amabilidad que brinda	Felicitación
528	Me brindaron la información necesaria, gracias	Otro 1.
530	Son muy agradables asesorando	Otro 1.
531	La información es completa y clara. Gracias	Otro 1.
532	Buena aclaración de dudas	Otro 1.
533	Muy bueno resolvieron dudas	Otro 1.
534	Gracias. Felicidades	Felicitación
535	Felicidades	Felicitación
536		Otro 2.
537		Otro 2.
538		Otro 2.
539		Otro 2.
540		Otro 2.
541	Toda la información fue clara y resolvieron mis dudas e inquietudes	Otro 1.
542	La explicación fue muy enriquecedora	Otro 1.
543	Son muy amables y atienden correctamente las dudas	Otro 1.
544		Otro 2.
545		Otro 2.

Otro 1 Comentarios positivos	9
Otro 2 Sin comentarios	13
Otro 3 Comentarios negativos	0
Quejas	0
Felicitaciones	3
Sugerencias	0



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN DE LA TITULACIÓN
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Gestión de la Titulación Profesional

*Nota: Esta Información deberá analizarse para considerar el cumplimiento parcial y/o total de las Necesidades y Expectativas de las partes interesadas, de acuerdo a las posibilidades de cada Dependencia Politécnica.

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
523	Todo bien
524	Los tiempos deberían de ser más rapidos
525	Todo esta bien
526	Todo es excelente
527	El servicio brindado fue satisfactorio, no cambiaría nada
530	Muy buen servicio
531	Que sea agil y conforme a los tiempos establecidos
532	Ninguno
533	Es muy bueno el servicio
534	Excelente, informan de una muy buena manera
535	Esta perfecto
536	Buena información de los metodos de titulación
537	Responder las dudas sobre las forma de titulación
538	Creo que acudiré cuando sea oportuna sin temor a no resolver mis dudas
542	Espero tener el tiempo para cumplir con los requisitos adecuados
544	Ninguno
545	Todo bien, ya que las dudas fueron aclaradas



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

5. Servicios de Apoyo Educativo

I. Servicios Bibliotecarios

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	07-may-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Servicios bibliotecarios	Periodo:	2025-2

*Nota: Esta Información deberá analizarse para considerar la planificación e implementación de actividades en caso de incumplimiento del objetivo de satisfacción. En caso de cumplimiento, podrá utilizarse opcionalmente como referencia para planificar e implementar acciones que permitan mantener o incrementar dicho cumplimiento. En ambos casos será necesario documentarlo en el Formato de Hallazgos y Acciones, ya sea como No Conformidad o Proyecto de Mejora, según sea el caso.

No. DE ENCUESTA	¿Cuáles son los servicios que utiliza frecuentemente en la biblioteca?	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
574	Prestamo de libros en sala, acceso a base de datos	Felicito por la buena administración de la biblioteca y el buen ambiente que hay en esta.	Felicitación
575	Prestamointerbibliotecario, préstamo de equipo de cómputo	Todo bien	Otro 1.
576	Otro, acceso a base de datos		Otro 2.
577	Préstamo de equipo de cómputo	Agregaría al "repertorio" de libros las NIAs, ya que en ocasiones las he buscado y no he encontrado	Sugerencia
578	Préstamos de libros en sala, préstamos de equipo de cómputo	Dan un buen servicio	Otro 1.
579	Préstamo de libros en sala, préstamo de equipo de cómputo	Crear una guía de como utilizar la computadora para la búsqueda de material y específico	Sugerencia
580	Préstamos de libros en sala, préstamo de libros a domicilio, préstamos de equipo de cómputo		Otro 2.
581	Acceso a base de datos		Otro 2.
582	Préstamo interbibliotecario, préstamos de equipo de cómputo	Ninguna, todo esta bien, cada vez que vengo me siento a gusto. Felicidades	Felicitación
583	Préstamo de equipo de cómputo		Otro 2.
584	Préstamo de equipo de cómputo		Otro 2.
585	Acceso a base de datos		Otro 2.
586	Acceso a base de datos		Otro 2.
587	Préstamos de equipo de cómputo	Mis felicitaciones por que tienen el área muy limpiita, yo sugeriría más equipos de cómputo para haci aprovechar más los recursos	Felicitación
588	Acceso a base de datos		Otro 2.
589	Acceso a base de datos		Otro 2.
590	Préstamos de equipo de cómputo		Otro 2.
591		Muchas gracias	Otro 1.
592	Préstamos de libros en sala	Mi felicitaciones por cumplir con el correcto orden	Felicitación
593	Prestamo de libros en sala, préstamo de equipo de cómputo	Muchas felicidades y gracias	Felicitación
594	Acceso a base de datos		Otro 2.
595	Préstamo interbibliotecario		Otro 2.
596	Préstamo de libros en sala	Considero que el lugar se encuentra limpio y ordenado. Creo que sería bueno ser un poco más exigente en cuanto mantener la sala en silencio	Sugerencia
597		Ninguna	Otro 2.



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

598	Préstamo de equipo de computo	Agradezco mucho la cordialidad y amabilidad que tiene el personal	Otro 1.
599	Préstamo de libros en sala, préstamo de equipo de cómputo	Es más práctico que solo se tenga que pasar la mano por el torniquete y ya no registrarte con una hoja o computadora	Sugerencia
600	Préstamo de equipo de computo	Combiar o mejorar el equipo de computo y agregar mas computadoras	Sugerencia
601	Préstamo de libros en sala		Otro 2.
602	Préstamo de libros en sala, Préstamo de libros a domicilio, acceso a base de datos	Felicito al personal que trabaja aquí ya que siempre son muy amables a la hora de que se les pregunta algo, la manera en la que están acomodados los	Felicitación
603	Préstamo de libros en sala, préstamo de equipo de cómputo, acceso a base de datos, biblioteca virtual o en línea	Gracias x su servicio!	Otro 1.
604	Préstamo de libros en sala, Préstamo de libros a domicilio	Excelente personal amable y eficiente resuelven rápido	Otro 1.
605	Préstamo de libros en sala		Otro 2.
606	Otro, realizar actividades como tarea o estudiar	Tener una buena red de wifi. Esta amplia, limpia y cómoda para realizar actividades escolares	Otro 1.
607	Préstamo interbibliotecario, préstamo de equipo de computo		Otro 2.
608	Préstamo de libros en sala, préstamo de equipo de computo		Otro 2.
609	Préstamo de equipo de computo		Otro 2.
610	Préstamo de libros en sala		Otro 2.
611	Otro, realizar tareas	¡Muchas felicidades!	Felicitación
612	Préstamo de libros en sala, préstamos de equipo de computo		Otro 2.
613	Préstamo de libros en sala, Préstamo de equipo de computo, Biblioteca virtual o en línea	Considero que las instalaciones en general están limpias y bonitas lo que permiten un buen tiempo de estudio	Otro 1.
614	Préstamo de libros en sala, Préstamo de equipo de computo, Biblioteca virtual o en línea	Me caen bien, aun.	Otro 1.
615	Préstamo de libros en sala, préstamo de equipo de computo	Todo bien brindan un buen servicio	Otro 1.
616	Préstamo de equipo de computo		Otro 2.
617	Préstamo de libros en sala	Felicitaciones	Felicitación
618	Acceso a base de datos, Otro	Muy ordenado y limpio	Otro 1.
619	Préstamo interbibliotecario	Me gusta el servicio	Otro 1.
620	Préstamo de equipo de computo	Ninguna	Otro 1.
621	Préstamo de equipo de computo	Lugar tranquilo y limpio, se puede trabajar en paz	Otro 1.
622	Préstamo de libros de sala, Préstamo de equipo de computo	Buen servicio, gracias	Otro 1.
623	Préstamo de libro en sala, Préstamo de equipo de computo	Todo está muy bien organizado	Otro 1.
624	Préstamo de libros en sala, Préstamo de libros a domicilio, Préstamo de equipo de computo, Biblioteca virtual o en línea		Otro 2.
625	Préstamo de libros en sala, Préstamo de equipo de computo	Tal vez que haya más juegos de mesa para prestarlos	Sugerencia
626	Préstamo de libros en sala, Préstamo de equipo de computo		Otro 2.
627	Préstamo de libros en sala, Biblioteca virtual o en línea	Sólo felicitaciones al personal bibliotecario	Felicitación
628	Préstamo de libros en sala, Otro concluir tareas	Felicitación y mis agradecimientos al personal de la biblioteca siempre con la mejor actitud de servicio y apoyo	Felicitación
629	Préstamo de libros en sala, Préstamo de libros a domicilio y Biblioteca virtual o en línea		Otro 2.



630	Préstamo de libros en sala y Préstamo de equipo de computo	Ninguno	Queja
631	Préstamo de equipo de computo		Otro 2.
632	Préstamo de equipo de computo		Otro 2.
633	Biblioteca virtual o en línea		Otro 2.
634	Préstamo de libros en sala	My buen servicio	Otro 1.
635	Préstamo de libros en sala, Préstamo de equipo de cómputo		Otro 2.
636	Préstamo de libros en sala		Otro 2.
637	Préstamo de libros en sala	Buen servicio. Una biblioteca más grande	Sugerencia
638	Préstamo de libros en sala	Buena atención	Otro 1.
639	Préstamo de libros en sala	Las aulas son muy utiles para trabajar	Otro 1.
640	Préstamo de libros en sala	Buen servicio	Otro 1.
641	Préstamo de libros en sala		Otro 2.
642	Préstamo de libros en sala, Préstamo de equipo de cómputo	Felicito a todo el personal que nos brinda la información necesaria con amabilidad	Felicitación
643	Acceso a base de datos		Otro 2.
644	Préstamo de equipo de cómputo	Que haya más equipo de computo para aquellas personas que no cuentan o que no tienen el tiempo de hacerlo en casa	Sugerencia
645	Préstamo de libros en sala	Es un lugar muy comodo para estudiar	Otro 1.
646	Préstamo de libros en sala, préstamo de libros a domicilio	Me gusta venir a biblioteca	Otro 1.
647	Préstamo de equipo de cómputo	10/10 Excelente servicio	Otro 1.
648	Préstamo de equipo de cómputo		Otro 2.
649	Préstamo de libros en sala, Préstamo de equipo de cómputo	Excelente área de estudio	Otro 1.
650		Todo bien	Otro 1.
651	Préstamo de equipo de cómputo		Otro 2.
652	Préstamo de equipo de cómputo, biblioteca virtual en línea	El servicio es muy satisfactorio en todos los ambitos	Otro 1.
653			Otro 2.
654	Préstamo de equipo de cóomputo, Consulta de libros	muy bien, ueberian dejar que los alumnos hagan donativos de libros mas recientes, podrían hacer alguna comapaña para recabar donativos de libros referentes a la carrera como de administración y afines. El persona, muy amable.	Sugerencia
655	Préstamo de equipo de cómputo, biblioteca virtual o en línea	Ninguno	Otro 2.
656	Préstamo de equipo de cómputo		Otro 2.
657	Préstamo interbibliotecario, préstamo de equipo de cómputo	Libros actualizados	Sugerencia
658	Préstamo de libros en sala, préstamo de equipo de cómputo, biblioteca virtual o en línea	Ninguno	Otro 2.
659	Préstamo de equipo de cómputo, acceso a base de datos		Otro 2.
660	Préstamo de equipo de cómputo		Otro 2.
661	Préstamo de equipo de cómputo, biblioteca virtual o en línea		Otro 2.
662	Préstamo de libros en sala, préstamo de equipo de cómputo	Más equipos de computo	Sugerencia
663	Préstamo de libros en sala, préstamo de libros a domicilio		Otro 2.
664	Préstamo de libros en sala		Otro 2.
665	Prestamo de libros en sala, préstamo de equipo de cómputo	Excelente servicio, todo muy amable	Otro 1.
666	Préstamo de libros en sala		Otro 1.
667	Préstamo de libros en sala, préstamo de libros a domicilio, biblioteca virtual en línea	La atención ofrecida hacia estudiantes me parece eficiente y esta acorde a las necesidades del usuario	Otro 1.



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

668	Préstamo interbibliotecario, préstamo de equipo de cómputo	Hacen buen trabajo	Otro 1.
669	Acceso a base de datos	Mantenimiento en el área de equipo tecnológico, teclados y mouses nuevos que permitan el trabajo de manera rápida y eficiente	Sugerencia
670	Préstamo de libros en sala, préstamo interbibliotecario, préstamo de equipo de cómputo		Otro 2.
671	Préstamo interbibliotecario, préstamo de equipo de cómputo		Otro 2.
672	Préstamo de libros en sala, préstamos de libros a domicilio, préstamo de equipo de cómputo	Felicitaciones al personal que es sumamente atento	Felicitación
673	Préstamo de equipo de cómputo		Otro 2.
674	Préstamo de equipo de cómputo, uso de espacios	Implementar más libros de negocios internacionales	Sugerencia
675	Préstamo de equipo de cómputo	Buen servicio	Otro 1.
676	Préstamo de equipo de cómputo	Tienen buen servicio	Otro 1.
677	Préstamo de libros en sala, préstamo de equipo de cómputo	Tienen un excelente servicio	Otro 1.
678	Préstamo de equipo de cómputo	Son muy educados y respetuosos, gracias	Otro 1.
679	Préstamo de libros en sala	Son muy amables y agradezco el servicio que nos brindan	Otro 1.
680	Préstamo de libros en sala, préstamo de equipo de cómputo, hacer tareas	Ninguna queja o sugerencia, todo me parece bien	Otro 1.
681	Préstamo de equipo de cómputo, acceso a base de datos	Buen trabajo por mantener el lugar	Otro 1.
682	Préstamo de equipo de cómputo	todo bien	Otro 1.
683	Préstamo de equipo de cómputo, biblioteca virtual o en línea		Otro 2.
684	Préstamo de equipo de cómputo, espacio de bancas y mesas	estaría muy bien si tuvieran literatura no académica. Libros de autores y autoras como Elena Gerro, Rosario Castellanos o José Emilio P.	Sugerencia
685	Préstamo de libros a domicilio, Préstamo de equipo de cómputo	Gran servicio, con amabilidad y disposición	Otro 1.
686	Préstamo de equipo de cómputo		Otro 2.
687	Préstamo de libros en sala	El trato en general es bueno	Otro 1.
688	Préstamo de libros en sala	El personal te facilita la búsqueda de libros	Otro 1.
689	Préstamo de libros en sala		Otro 2.
690	Préstamo de libros en sala, préstamos de libros a domicilio, préstamo de equipo de cómputo, uso de cubículos		Otro 2.
691	Biblioteca virtual o en línea		Otro 2.
692	Préstamo de libros en sala, préstamo de equipo de cómputo, biblioteca virtual o en línea		Otro 2.
693	Préstamo interbibliotecario, préstamo de equipo de cómputo		Otro 2.
694	Préstamo de libros en sala, préstamo de equipo de cómputo, acceso a base de datos		Otro 2.
695	Préstamo de equipo de cómputo	El personal muy amable	Otro 1.
696	Préstamo de equipo de cómputo		Otro 2.
697	Préstamo de equipo de cómputo	Felicitaciones al personal	Felicitación
698	Préstamo de libros en sala, préstamo de equipo de cómputo	Todo bien	Otro 1.
699		Todo excelente	Otro 1.
700	Préstamo de libros en sala	Que implementen más equipos de cómputo, ya que, en ciertas horas todas están ocupadas	Sugerencia
701	Préstamo de libros en sala	Más facilidad en el proceso de préstamo de libros	Sugerencia
702	Préstamo de equipo de cómputo		Otro 2.
703	Préstamo de equipo de cómputo, acceso a base de datos		Otro 2.
704			Otro 2.



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

705	Préstamo de libros a domicilio, biblioteca virtual o en línea		Otro 2.
706	Préstamo interbibliotecario		Otro 2.
707	Realización de trabajos académicos	Todo en orden, siempre amables, gracias.	Otro 1.
708	Préstamo de equipo de cómputo	Todo esta bien, el servicio y las instalaciones, me gusta venir y poder hacer mis tareas con calma	Otro 1.
709	Préstamo de libros en sala. Préstamo de equipo de cómputo	Todo bien, buen servicio	Otro 1.
710	Préstamo de equipo de cómputo		Otro 2.
711	Préstamo de libros en sala		Otro 2.
712	Préstamo de libros en sala		Otro 2.
713	Préstamo de libros en sala	Felicidades a la excelencia de servicio	Felicitación
714	Préstamo de equipo de cómputo	La verdad la recepcionista es muy amable y en lo general es un espacio muy limpio	Otro 1.
715	Préstamo interbibliotecario, préstamo de equipo de cómputo	Felicito mucho su amabilidad y cordialidad a toda la comunidad	Felicitación
716		Todo bien gracias	Otro 1.
717	Préstamo de equipo de cómputo	Agradezco la accesibilidad del personal	Otro 1.
718	Préstamo de equipo de cómputo	muy amables	Otro 1.
719	Préstamo de libros en sala, préstamo de equipo de cómputo		Otro 2.
720	Préstamo de equipo de cómputo		Otro 2.
721	Préstamo de libros en sala, préstamo de equipo de cómputo	Increíble trabajo al grupo de personas que mantiene en orden la calidad en servicio	Otro 1.
722	Préstamo de libros en sala, préstamo de equipo de cómputo, acceso a bases de datos	Felicidades por el buen servicio	Felicitación
723	Préstamo de libros en sala	Mis felicitaciones por la organización y la buena atención	Felicitación
724	Préstamo de equipo de cómputo, acceso a base de datos, biblioteca virtual o en línea	Felicidades	Felicitación
725	Préstamo de equipo de cómputo, acceso a base de datos, biblioteca virtual o en línea	Felicidades	Felicitación
726	Préstamo de libros en sala, préstamo de equipo de cómputo, acceso a base de datos	Toda la biblioteca está muy bien organizada	Otro 1.
727	Préstamo de libros a domicilio, préstamo de equipo de cómputo	siempre está en orden y la atención es buena, en mi tiempo en la escuela ha sido muy satisfactoria	Otro 1.
728	Préstamo de equipo de cómputo	Excelente ambiente	Otro 1.
729	Préstamo de libros en sala, préstamo de equipo de cómputo		Otro 2.
730			Otro 2.
731	Préstamo de equipo de cómputo		Otro 2.
732	Préstamo de equipo de cómputo	Todo bien	Otro 1.
733	Préstamo de equipo de cómputo		Otro 2.
734	Préstamo de equipo de cómputo		Otro 2.
735			Otro 2.
736	Acceso a base de datos		Otro 2.
737	Préstamo de equipo de cómputo	Es un excelente servicio, siempre muy amables con el servicio y atienden de forma correcta las dudas	Otro 2.
738	Préstamo de libros en sala	El área de biblioteca es buena, y se pueden hacer las tareas bien y el personal es bueno	Otro 1.
739	Préstamo de equipo de cómputo, acceso a base de datos		Otro 2.
740	Préstamo de libros en sala, Préstamo de equipo de cómputo		Otro 2.
741	Préstamo de libros en sala		Otro 2.
742		El lugar se encuentra en buenas condiciones	Otro 1.



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

743	Préstamo de equipo de cómputo		Otro 2.
744	Préstamo de libros a domicilio		Otro 2.
745	Préstamo de libros en sala	El servicio por parte del personal es bueno, ya que se esfuerza por apoyarte en lo que necesitas y siempre nos tratan con respeto y amabilidad	Otro 1.
746	Préstamo de libros en sala	muy limpio, silencioso y tranquilidad	Otro 1.
747	Préstamo de equipo de cómputo	Todo excelente	Otro 1.
748	Préstamo interbibliotecario, préstamo de equipo de cómputo	Felicitaciones, siempre limpio	Felicitación
749	Préstamo de equipo de cómputo, acceso a bases de datos		Otro 2.
750	Préstamo de libros en sala, Préstamo de equipo de cómputo		Otro 2.
751	Préstamo de equipo de cómputo	Todo muy bien, encuentro rápido los libros	Otro 1.
752	Préstamo de libros en sala	Todo bien	Otro 1.
753	Préstamo de libros en sala, préstamo de equipo de cómputo		Otro 2.
754	Préstamo de equipo de cómputo, acceso a base de datos		Otro 2.
755	Préstamo de equipo de cómputo, acceso a base de datos	Ninguna queja, mi experiencia en la biblioteca siempre fue buena	Otro 1.
756	Préstamo de libros en sala	Felicito a todos los trabajadores de biblioteca ya que siempre me han apoyado en encontrar libros siendo muy amables y respetuosos	Felicitación
757	Préstamo de equipo de cómputo	Colocar otras máquinas	Sugerencia
758	Préstamo de equipo de cómputo	Ninguna	Otro 2.
759	Acceso a base de datos	Ninguno	Otro 2.
760	Préstamo de equipo de cómputo	Todo en orden	Otro 1.
761	Préstamo de libros en sala, préstamo de equipo de cómputo	La atención es eficaz	Otro 1.
762	Préstamo de libros en sala	No tengo	Otro 2.
763	Acceso a base de datos, biblioteca virtual o en línea		Otro 2.
764	Préstamo de libros en sala, préstamo de equipo de cómputo	Sigan operando igual	Otro 1.
765	Préstamo de equipo de cómputo	agradable	Otro 1.
766	Préstamo de equipo de cómputo	Excelente área	Otro 1.
767	Préstamo de equipo de cómputo, biblioteca virtual o en línea	lugar mas tranquilo y ordenado	Sugerencia
768	Préstamo de libros en sala, préstamo de equipo de cómputo, biblioteca virtual o en línea	Ninguno, realmente nos dan grande libros de apoyo	Otro 1.
769	Préstamo de libros en sala, préstamo de equipo de cómputo	Ninguno	Otro 2.
770	Préstamo de equipo de cómputo	El ambiente siempre es bueno y las personas son amables	Otro 1.
771	Préstamo de equipo de cómputo, biblioteca virtual o en línea	todo bien	Otro 1.
772	Préstamo de equipo de cómputo	Me gusta todo	Otro 1.

Otro 1 Comentarios positivos 73

Otro 2 Sin comentarios 86

Otro 3 Comentarios negativos 0

Quejas 1

Felicitaciones 21

Sugerencias 18



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Servicios bibliotecarios

***Nota:** Esta Información deberá analizarse para considerar el cumplimiento parcial y/o total de las Necesidades y Expectativas de las partes interesadas, de acuerdo a las posibilidades de cada Dependencia Politécnica.

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
574	Tengo buenas expectativas con respecto a los servicios, considero que existe un buen orden y mantenimiento, es completo.
575	Quizá una gama amplia de libros un poco más actitudes
576	Que tengan mas equipos de computo
577	La biblioteca es buena, buena atención, además cumple con su función y permite que las personas se puedan concentrar
578	Desearía que actualizaran su biblioteca o los libros en esta, ya que varios son viejos, también si se puede que haga más computa
579	Más libros de diversos ambitos contables
580	Mesas más altas, para tener mejor comodidad al hacer algún trabajo
581	no considero nada necesario ya que tiene un buen servicio y aparte de que son buenas instalaciones para la elaboración y tarea requiere concentración
582	Fuera de la conectividad inalámbrica, a mi parecer todo va bien, el acomodo del inmobiliario esta mucho mejor que el año pasado
583	Creo que tal vez la actualización de lo que ya existe por algo más reciente
584	Libros actualizados y mayor información sobre como acceder a la biblioteca virtual
585	Prestamo de libros a domicilio
586	Mejor internet y mas computadoras
587	Tengo expectativas de que ofrecen un servicio muy eficaz en donde podemos apoyarnos para todo el tipo de búsqueda de información siento yo que para mejorar seria mejor más equipos de computo para los que no cuentan con uno
589	Se necesita más equipo de cómputo ya que en ciertos horarios no están disponibles
590	mas equipo de computo
592	Mis expectativas son cumplidas satisfactoriamente
593	Es un gran servicio, quedo sumamente satisfecho
594	Todo excelente
595	Actualizarlas
596	En cuanto al material de consulta considero necesario que se cuente con información actualizada
597	Excelente para realizar trabajos de la escuela
598	Me gustaría que añadieran más libros sobre comercio exterior actualizados
599	Tal vez que se hablara sobre donación de libros a la biblioteca
600	poner mejores computadoras ya qe son muy pocas y varios de ellas el teclado están muy duros
601	Mejor actitud, trato, humildad y ética de los trabajadores a los alumnos
602	Sinceramente de los años que llevo estudiando en la ESCA el personal es muy amable a la hora de responder las dudas. Siento que el servicio y la biblioteca se encuentran muy bien sin embargo siento que se debe mejorar la señal wifi



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

603	Solo espero mas libros de ambito económico, sobre como hacer bien las cuentas de un negocio y psicologicos
604	Las expectativas son buenas nos falta un buen servicio de internet es muy lento y no deja hacer tareas
605	Mejor facilidad para encontrar libros
606	Mi expectativa esta en tener una red de wifi buena y estable; para poder realizar investigaciones en mi propia computadora
607	Debería haber más computadoras
610	El servicio es bueno, me gustaría que se contara con más libros
611	Ninguno, son efectivos en su trabajo
612	Ninguna, buen trabajo
613	Mas diversidad en los libros de ser posible
614	Digitalizacion
615	Por el momento los servicios que he ocupado han cubrido mis expectativas de forma positiva
616	ivas son altas pues es un lugar al que recurro mucho, considero que el personal es amable y la biblioteca es un lugar muy limpio
617	Buena
619	Nada, todo bien
620	Mas computadoras e internet todos los días
621	En general, que las computadoras, en especial, los mouse funcionen bien y que los libros cubren toda la informacion necesaria
622	Yo considero que todo está muy completo
625	No suelo visitar biblioteca seguido, hasta donde he estado, todo está perfecto y el personal es muy amable
626	Realiza un muy buen trabajo, e impecable
627	Considero que hay buen material de apoyo para tareas y hasta ahora no tengo alguna petición de algun material educativo
628	Mayor variedad de titulos. Un sistemas más amigable para la busqueda de libros
629	Todo esta super bien
630	Es bueno
631	Area que satisface las necesidades de la comunidad politécnica, algo que ayuda a mejorar solia mas equipos de computo y libros actualizados
632	El servicio es bueno y las intalaciones son las adecuadas
633	Las expectativasson buenas, ya que cuenta con lo necesario y cubren mis necesidades
634	Mas capacidad de alumnos
635	Hay mucha expectativas en cuanto a la posible manejo de libros y artículos que se pueden encontrar en un punto
636	Es bueno
637	Todo es excelente (el servicio la limpieza)
638	Un internet estable, y como expectativas es una buena biblioteca
639	Todo esta perfecto, no hay inconveniente alguno
640	Es bueno los servicios de biblioteca
641	Un internet bueno y mis expectativas son buenas, cumplen con ello
642	Aún más libros
643	Mayor inmobiliario, más sillas
644	Tengo ciertas que son muy organizados en todo lo que hacen, que sean un poc más atentos con los estudiantes
645	Todo excelente
646	Todo muy bien
647	Más equipos de computo
649	Todo el servicio es excelente. Cuenta con mesas lo suficientemente amplios y sillas cómodas
650	copias e impresiones
652	Con el trabajo realizado es suficiente



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

653	Me encanto
654	Que ga no hag servicio de fotocopiado de libros. Las fotografías no son lo mismo
655	Contar con leges actualizadas
656	mas computadoras
658	Que se obtengan donaciones de libros más actualizadas
659	Es bueno el servicio
660	Más libros
661	La mejora del equipo de computo
662	mejora de internet
663	Es muy bueno el mantenimiento que le dan y las atenciones pero deberían hacer más libros para la comunidad a mi perspectiva
665	QUE HAYA UNA AMPLIA VARIEDAD DE TITULOS AL IGUAL QUE LOBROS DE AÑOS RECIENTES
666	Una gran diversidad de libros para facilitar el estudio
668	Acceso a una buena colección, ambiente adecuado para estudiar
669	Considero que es bueno, pero le falta más mantenimiento al equipo de computo para que sean más rápidas
670	Mejor equipamiento de computo más reciente
671	Solamente tener una manera más facil de econotrar libros (quiza ordenado alfabéticamente)
672	Actualizar con referencias bibliográficas de temas recientes que atribuyen a la carrera
674	Espero un espacio limpio y organizado aunque falta material de negocios internacionales
675	Es bueno pero siento que le falta contactos al alcance
676	Considero que el acceso a la biblioteca y los libros son buenas
677	Considero que tienen un buen servicio en la biblioteca es bastante agradable y eficaz la estancia. Algunas compus faltan
678	Que el equipo de computo sea un poco más rápido
679	Ninguno
680	Nada, en general me parecen de las mejores instalaciones que tiene la escuela
681	Mejorar el mobiliario de computo
682	mas libros
683	Material bibliografico actualizado
684	Tengo alta expectativa de que ampliaran el acervo
685	Creo que la operación actual es excelente y ofrece un servicio óptimo
686	Por el momento el servicio me agrada, la biblioteca es tranquila y cómoda y el equipo funciona bien
687	Poder encontrar libros que resuelvan mis dudas, me gustaría que nos se molestaran al pedir aguda
688	Considero que los servicios que ofrece la biblioteca son buenos
689	Aumentar el número de ejemplo de libros muy demandados
690	Apagar las luces cuando haga iluminación natural, ga que la luz lastima la vista
691	Considero que la organización es buena y es facil encontrar los libros que uno necesita
692	Brindan un buen servicio
695	Considero que es bueno, pero deberían de implementar mas computadoras
696	Considero que los servicios que se ofrecen en la biblioteca, son los necesarios para poder realizar las actividades
697	Considero que todos los servicios son eficientes y buenos
698	ampliar el numero de libros



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

699	Es muy buena por que no tengo ningun problema
700	Que pueda encontrar los libros o bibliografías recomendadas en las unidades temáticas de cada asignatura
702	Mejorar sus equipos de cómputo, y más equipos
703	implementar y la disponibilidad de espacios adecuados para el estudio e investigación y calorar la posibilidad de recibir capacitación y asistencia en el uso de estos recursos
705	Tener más libros para poder enriquecer más el conocimiento de cada alumno
706	Mas maquinas de computo y una señal de internet para poder buscar trabajos que requieran internet
707	Una actualización de libros, ya que podemos tener mejor y más reciente información
708	Mejoraría el tamaño de la biblioteca, esta algo pequeño
709	Creo que esta bien el servicio y espacio. Si a caso el tamaño, esta regular/pequeño. Es ameno para estudiar , leer y hacer tareas
710	moviliario nuevo
711	La administración es excelente aunque sería excelente que tenga mas libros más actualizados
712	Considero que el servicio esta funcionando bien
713	El servicio es excelente. Considero que deberían haber más libros
714	Todo me parece correcto, pero podrían meter libros más actuales
715	El servicio es bueno, son amables y cordiales
716	Tener mas computo
717	Mantener la amabilidad y cordialidad que tienen
718	estoy satisfecho con lo que hay
721	Naaa, la atención y mantenimiento son adecuados
722	Quedo muy satisfecha con el servicio
723	Mis expectativas son completamente satisfechas
724	Satisfecha
725	Completamente satisfactorio
726	Tienen todos los libros necesarios para la ESCA
727	En general el servicio es muy bueno, lo que si considero es que algunos libros ya son antiguos, es necesario actualizarlos
728	Actualizar libros y que el proceso de prestar un libro sea más sencillo
730	La verdad es muy buena sin nada que agregar
732	cambio de teclados por unos mas modernos y recientes, luego fallán
737	Considero que unos mejores asientos que me permitan estar varias horas. Los asientos son buneos pero después de un corto tiempo llegan a ser cansados
738	Realmente son buenos, yo creo que así esta bien ya que es un lugar tranquilo
739	Que tenga un control para el uso de equipo de computo, ya que muchas veces ocupo de una computadora y hay alumnos que llevan más de 2 horas en una computadora y el servicio de internet luego no hay
740	Todo excelente
743	La verdad todo bien y accesible
744	Todo bien



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

745	En ocasiones los equipos de computo no son suficientes para cubrir el numero de alumnos que los ocupan, además unos cuantos no cuentan con la paqueteria de office, por lo que considero necesario mejorarlos
746	poco más de libros
747	Excelente instalaciones
748	Buena
749	Es bueno, solo que algunas veces hay mucho ruido de grupos que pasan a hacer trabajos juntos
750	Buenas atenciones
753	implementar más equipos de cómputo
754	creo que una gama más amplia de libros
755	Que sea tenga libros actualizados y cambiar los teclados de algunos equipos de computo ya que se vuelve tedioso usarlos a veces
756	Mis expectativas siguen siendo muy altas, me gustaría que tuvieran libros un poco más actualizados
757	Para mi poner otras maquinas estaria bien ya que a veces hacemos fial para pedir unas
758	Da un buen servicio
759	Tienen buen servicio
760	más libros actualizados
761	Todo es muy ordenado
762	Que estén todos libros mencionados en las recomendaciones bibliograficas de los programas de las unidades de aprendizaje
763	Brindar información por medios digitales, que sean actualizados y oportunos
764	Desde mi experiencia los servicios de biblioteca son eficaces
765	Ninguna
766	Ninguno
767	considero que es bueno pero hace falta difusión de los procesos como por ejemplo, como solicitar un libro
768	solo como mejorar la parte de encontrar mas facil los libros
769	Ninguno
770	considero que el servicio prestado en la biblioteca es bueno



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

II. Préstamo de Equipo Informático.

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	18-mar-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Préstamo de equipo informático	Periodo:	2025-2

*Nota: Esta Información deberá analizarse para considerar la planificación e implementación de actividades en caso de incumplimiento del objetivo de satisfacción. En caso de cumplimiento, podrá utilizarse opcionalmente como referencia para planificar e implementar acciones que permitan mantener o incrementar dicho cumplimiento. En ambos casos será necesario documentarlo en el Formato de Hallazgos y Acciones, ya sea como No Conformidad o Proyecto de Mejora, según sea el caso.

No. DE ENCUESTA	8. ¿Consider algún programa en específico para realizar sus actividades académicas y escolares?	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
773		Me gustaria que hubiera servicio de las 3 pm	Sugerencia
774		Buena atencion de la Sra. Lupita Mata	Otro 1.
775	SIMULADOR DE NEGOCIOS. PAQUETES CONTABLES		Otro 2.
776	SPSS	La sala siglo XXI es uno de los mejores espacios para trabajar y el servicio es bueno. Gracias.	Otro 1.
777	Un progama donde se pueda hacer videollamada con uso de camaras	Lupita, siempre está al servicio del Aula siglo XXI y trata según las posibilidades de la estructura apoyar, y tener un ambiente adradable y ordenado ;Felicidades!	Felicitación
778	Incorporar prestadores de servicio social para brindar horario extensivo	¡Felicidades!	Felicitación
779	Turniti o cualquier otro programa con la misma finalidad	Instalar not break y abrir ambas puertas	Sugerencia
780	Simulador de negocios		Otro 2.
781	Lo que requiero, lo tienen	Gracias por el servicio que brindas Lupita	Otro 1.
782	a veces no funciona el Whats app web. Geniality	Equipo en buen estado	Otro 1.
783	No, con los cargados en las computadoras es suficiente	Agradecer que se puede contar con equipo informático con internet, ya que es indispensable y felicitar a Lupita y al equipo de informática por sus atenciones	Felicitación
784	Se debe ampliar el servicio de cómputo hasta las 15 hrs para el turno matutino	La atención en siglo XXI es satisfactoria por el control que lleva a cabo Lupita, felicitaciones po su compromiso en el trabajo	Felicitación
785	Classroom		Otro 2.
786	Software para manejar PDF y no sea ilove pdf, está en la red académica	En epoca de refrendo de becas el aula siglo XXI no tiene lo que se requiere, escaner, impresora, toner y nos falta el servicio como docente	Otro 3.
787	Office y adobe	La infrestructura y el equipo están muy bien	Otro 1.
788	Algun programa para descargar videos.	La atención que brinda Lupita es buena ayuda y asesora muy bien	Otro 1.
789	OFFICE, ZOOM, CLASSROOM	Habilitar el servicio de impresión	Sugerencia
790	Programas de inteligencia artificial de imagen	Gracias por el apoyo de la Lic. Guadalupe	Otro 1.
791		Urge impresora, para uso docente	Sugerencia
792		Felicidades. Me gusta que el dia viernes abren siglo XXI	Felicitación
794	Outlook, Paquetería office		Otro 2.
795	Excel y Word	Se agradece la atención y el servicio	Otro 1.
796	No		Otro 2.
797	No	Felicidades por el servicio	Felicitación
798	No	Felicitaciones a Alfredo encargado de Red computo academica por la mañana y todos los jovenes que estan por la tarde	Felicitación
799	TEAMS	1. QUE AS-400 ES EL AREA DE LOS DOCENTES ÚNICO PARA IMPRIMIR. 2. QUE NOS AMPLIEN EL HORARIO DE ATENCIÓN Y SERVICIO DEL AREA DE COMPUTO	Sugerencia



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

800		Solo que el aula siglo XX1 estuviera con horario corrido o abrirla a partir de las 2, 3 pm. A veces subo a las máquinas del "C" pero hay mucho bullicio x parte de los alumnos pero de ahí en fuera es valioso el que me presten una paquina	Sugerencia
801		Favor de abrir la s.XXI más temprano	Sugerencia
802	AspelCoi Actual		Otro 2.
803	Abrir a partir de las 15 00 horas turno vespertino		Otro 2.
804	No		Otro 2.
805	No	El horario, de ser posible a las 21: 00 horas	Sugerencia
806		Mejorar el internet	Sugerencia
807	No hay problema	Felicitaciones	Felicitación
808	No, por que considero que todos los programas instalados cubre mis necesidades	Ninguno	Otro 2.
809	Licencia de canva	Mejorar la velocidad del internet	Sugerencia
810	No		Otro 2.
811	Programas de Video para Editar (Para bajar lo que capturan en el celular)	Mi adminración para los compañeros de Soporte técnico espero puedan equiparlos mejor	Otro 1.
812	Todo funciona correctamente y tienen lo que se necesita	Todo muy bien, exelente atención 10	Otro 1.
815	No programa pero que se hag aun respaldo cuando se va la luz	Solo que las salas siempre esten abiertas en horario corrido y ya no se borre todo cuando se va la luz, ya un respaldo	Sugerencia
817	Ninguno		Otro 2.
820	No		Otro 2.
821	No, hasta ahorita No	Me gusta que todos los días esta abierto	Otro 1.
823	Wor, exel	En la sala red academica el servicio es exelente pero lo que fallan son los equipos	Sugerencia
824	Editor ordeem		Otro 2.
825	Los que hay funcionan bien para mis actividades	Felicito el invaluable desempeño y labor del compañero Alfredo Amaya siempre apoya, resuelve, con excelente actitud, ético profesionalismo, gran calidad humana, ojalá la autoridad lo gratificara adecuadamente	Felicitación
826	COI, NOI, SAE	Felicitaciones a Alfredo por su compromiso para con nosotros en todo momento	Felicitación
827		Felicitaciones al encargado por su atención y apoyo, siempre al pendiente de todo. Deberían de atender el servicio de internet que no es bueno	Felicitación
828	¡PDF urge! Por favor	Nuestro compañero Alfredo (aula 400) siempre puntual, atento, impecable en su trabajo. Gracias.	Otro 1.
830		Agradecimiento y felicitaciones al encargado por su apoyo y amabilidad siempre, gracias maestro Alfredo	Felicitación
831	Ninguno	En general es un buen servicio	Otro 1.
832	Talvez canva, es una actividad muy buena qe nos ayuda muchísimo a presentaciones	La verdad tienen conocimientos acerca de las maquinas y atajos que manejar	Otro 1.
833			Otro 2.
834	CANVA, PREZZI, simulador de negocios	En la S400 el encargado siempre nos apoya, asesora, hay orden en el registro y uso de los equipos, de igualmanera en la sala de siglo XXI Felicitaciones por su labor y por ser empaticos con la labor docente	Felicitación
843	No me hace falta	El encargado matutino es una persona muy eficiente, dispuesto y sumamente cordial	Otro 1.
844		Favor de considerar la paciencia de cada persona	Sugerencia
846	onsidero q deben incorporar más scaners y deben tener más ton	1. Felicitaciones al señor Alfredo por su apoyo. 2. Mejor la capacidad de interned	Felicitación
847	No por el momento	Felicito a la ESCA Tepepan por contar con la persona que atiende por la mañana (Alfredo) por a calidad en el servicio	Felicitación
848	Sería conveniente renovar los equipos de Escaner e impresora. No brake y toner	Felicito al C. Alfredo Amaya por su amabilidad, dominio y expertis de su trabajo siempre atento y muy dispuesto a proporcionar asesoría	Felicitación
849	El servicio de internet, otra impresora	Felicitaciones por el servicio de Alfredo	Felicitación
850		El encargado de la sala AS400 ES MUY AMABLE Y BRINDA UN SERVICIO EFICIENTE, MATUTINO	Otro 1.



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

850		El encargado de la sala AS400 ES MUY AMABLE Y BRINDA UN SERVICIO EFICIENTE, MATUTINO	Otro 1.
854	Todo bien		Otro 2.
859	Microsoft 365	Muy buen trabajo, excelente servicio	Otro 1.
860	Ninguno	El equipo es buenoy esta en buenas condiciones	Otro 1.
861	No	Ninguna	Otro 2.
862	Excel es el primordial y sirve bien	Todos hacen un buen trabajo, tanto en atención como en sus deberes	Otro 1.
863	Mas sería Excel	Pues es un buen servicio	Otro 1.
864	Ninguno		Otro 2.
865	No		Otro 2.
866	Ningun comentario	Ninguno	Otro 2.
867	No, la verdad cumplen		Otro 2.
868	Excel	Todo esta increíble	Otro 1.
869	Ninguno	En general los equipos son buenos, rápidos y funcionales, pero en ocasiones no hay suficientes, o hay lugares sin equipo	Otro 1.
871	Toda la paquetería de office		Otro 2.
872	Excel		Otro 2.
873	Quizá los programas de edición más actualizados	En general es bueno, cumple con la función	Otro 1.
874	No ninguno	Buen trabajo	Otro 1.
875	No	Gracias por apoyar	Otro 1.
876	Ilustrator	Ninguno, los salones siempre están bien	Otro 1.
877	X	x	Otro 2.
878	Ninguno	Ninguno	Otro 2.
879	En algunas ocaiones el internet es deficiente		Otro 2.
880	No		Otro 2.
881	Ninguno	Buen trabajo	Otro 1.
882	Ninguno	Buen trabajo sigan así	Otro 1.
883	si	Me gustaria que puedan traer mas programas como filmara	Sugerencia
884	Ninguno		Otro 2.
885	Ninguno	Ninguno	Otro 2.
886	No	Ninguna	Otro 2.
887	Más programas de edición de videos gratuitos		Otro 2.
888	Word y power point		Otro 2.
889	No, por el momento (en ocasiones no hay espacio o disponibilidad de maquinas) a veces es lento	Ninguno	Otro 2.
890	Estan bien las aplicaciones	Nada, al momento todo bien, solo falta lo de la actualización	Sugerencia
891	más programas especializados a la carrera	Ninguno	Otro 2.
892	No, ninguno		Otro 2.
893	Office	En general me gusta mucho el servicio prestado	Otro 1.
894			Otro 2.
895	No	Muy buen servicio	Otro 1.
896		Todo muy bien	Otro 1.
897	Tiene todos los programas necesarios	Las personas que ofrecen las computadoras son muy amables	Otro 1.
898	Considero que tiene todos los programas mas necesarios	El personal es muy amable	Otro 1.



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

899	Ninguno	Ninguno	Otro 2.
900	Adobe Acrobat faltan actualizaciones	Todo en general bien, únicamente las actualizaciones pueden mejorar	Otro 1.
901	Ninguno, todo eficiente	Felicitaciones al equipo	Felicitación
902	No	Buen servicio	Otro 1.
903	canva	todo bien	Otro 1.
904	Ninguno, ya que he llegado actualizar puedo abrir páginas	Gracias por prestarme el equipo, siempre que he venido me han prestado equipos sin ninguna queja y el aula esta limpia	Otro 1.
905			Otro 2.
906	Por el momento, siento que tiene los programas adecuados	¡Muchas felicidades por los equipos que tiene la escuela! Ya que antes no habían estos equipos	Felicitación
908	Estan bien ahorita		Otro 2.
909		Me agrada el servicio y los recursos, pero creo que debería haber alguien que te brinde ayuda	Otro 1.
910	tiene todos los programas necesarios para realizar las actividades	Felicitaciones por tener los equipos en una buena condición y funcionamiento	Felicitación
911	No, estan bien, pero creo que deberían meter los nuevos programas ya que photoshop, animate y premier ya son programas no actuales	Todo bien, solo sugiero meter nuevos programas	Sugerencia
913	Microsoft 365	Ninguno	Otro 2.
914	Microsoft 365	Ninguno	Otro 2.
915	Excel		Otro 2.
916	Photoshop		Otro 2.
917	Corel	Todo en orden	Otro 1.
918	Programas de evaluación académica		Otro 2.
919		La atención del personal es muy amable, te orientan y son cordiales, estoy satisfecha con todo	Otro 1.
920	Considero que implementar programas como power 81 sería bueno	Considero que deberíamos de tener programas más especializados para practicar con ellos	Sugerencia
921		Estoy satisfecha y me fue util	Otro 1.
922		Felicito al personal y los materiales que proporcionan	Felicitación
923	Ninguna	Qué tenga mayor velocidad	Sugerencia
924	Corel Draw, Weebly y Meshmixer		Otro 2.
925	Abdobe illustrator	Es agradable tener un buen espacio de trabajo para las tareas en el tiempo libre	Otro 1.
926		Gracias por brindar servicio de computo con internet, ya que nos facilitan la entrega de trabajo, de tarea, tambien a optimizar tiempo	Otro 1.
927	Algún programa para edición	Gracias	Otro 1.
928	No		Otro 2.
929	No		Otro 2.
930	Photoshop	Muy buen trabajo	Otro 1.
931	No		Otro 2.
932	Word, Excel, Adobe	Mejore el internet	Sugerencia
933	DOI, SPEI		Otro 2.
934	Word, canva	Deberían cuidar el higiene de las aulas y de como las dejan quienes las ocupan	Sugerencia
935	Word, excel		Otro 2.
936	Word, excel y canva		Otro 2.
937	No, todos los programas estan bien	Felicitaciones a quien lleva el control	Felicitación



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

938	No, ninguno	El servicio de maquinas es eficiente y tambien me gustaria que hubiera internet inalambrico	Sugerencia
939	No, todo bien	Felicitaciones al equipo, siempre amable y atenta	Felicitación
940	No	Todo bien	Otro 1.
941	Ninguna	Algunos mouse no sirven muy bien, darle mantenimiento a eso	Sugerencia
942	Word y Excel	Excelente servicio	Otro 1.
943	Programas como tableas	Solo el internet	Sugerencia
944			Otro 2.
945	Esta completo		Otro 2.
946	No, ninguno todo esta completo	Las computadoras y la atención son buenas	Otro 1.
947	Ninguno	Gracias por el prestamo gratuito	Otro 1.
948	Solo aplicaciones dentro de office 365	Brindan buena atención los tecnicos, son muy atentos	Otro 1.
949	No		Otro 2.
950	No, tiene la paqueteria de Microsoft que se requiere	Es rápido el prestamo de computadoras, gracias al orden que se lleva, todos los estudiantes podemos realizar nuestras actividades	Otro 1.
952	Word, excel y navegador	hacen un buen trabajo, los invito a seguir así	Otro 1.
953	Depende, pero recomiendo Microsoft copilot	N/A	Otro 2.
954	Aspel COI		Otro 2.
955	Crome y aspel		Otro 2.
956	Realmente todos cubren mis necesidades	Tienen un gran control de calidad y seguridad, la cual nos permite realizar a la perfección nuestras actividades	Otro 1.
957	Ninguno		Otro 2.
958	Por el momento no	Euipos rápidos y limpios	Otro 1.
959	Excel, Microsoft y word	Gracias por el esfuerzo	Otro 1.
960	No		Otro 2.
961	Teams		Otro 2.
962	Word		Otro 2.
963	No, ninguno		Otro 2.
965	Word		Otro 2.
966	No	Los de la puerta son muy amables	Otro 1.
967	Paint no lo tienen todas las maquinas	Los de la entrada son amables	Otro 1.
968	Si	Me gusta mucho el servicio y apoyo que brinda a los estudiantes	Otro 1.
969		Me siento satisfecha con el servicio que tenemos	Otro 1.
970	canva, word	Buen trabajo laboratorios limpios	Otro 1.
971	Por el momento no	Todo me parece perfecto	Otro 1.
972	Word	Felicitaciones sigan así	Felicitación
973	Canva, word	mejoren el internet para que llegue a toda la esca	Sugerencia
974	Excel	Me encantó el servicio	Otro 1.
975	Diseños		Otro 2.
976	Photoshop		Otro 2.
977	Ninguno	El equipo siempre se encuentra en excelentes condiciones	Otro 1.
978	Zoom, classroom		Otro 2.
979	Teams, Zoom, copilot	Ninguna	Otro 2.

	Otro 1 Comentarios positivos	9
	Otro 2 Sin comentarios	13
	Otro 3 Comentarios negativos	0
	Quejas	0
	Felicitaciones	3
	Sugerencias	0



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Préstamo de equipo informático

*Nota: Esta Información deberá analizarse para considerar el cumplimiento parcial y/o total de las Necesidades y Expectativas de las partes interesadas, de acuerdo a las posibilidades de cada Dependencia Politécnica.

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
773	Que sea un horario corrido en el aula SXXI para no interrumpir la tarea que estamos realizando porque no hay quien cubra el horario intermedio
774	Que sea un horario corrido en el aula SXXI para no interrumpir la tarea que estamos realizando porque no hay quien cubra el horario intermedio
775	Implementar horario continuo en las aulas de cómputo para profesores. Ofrecer servicio de impresión en todas las aulas de cómputo para docentes
776	Mantener el buen servicio
777	Se requiere de toner para impresora
778	Me gusta el servicio, solamente solicitaría ampliación de horario
779	los maus son muy lentos
780	El uso de salas independiente para videollamadas o videoconferencias
781	Mejorar el internet
782	Impresoras
783	Es muy bueno, solo sería bueno que pudiera tenerse una impresora
784	para un mejor servicio ampliar el horario
785	Me gustaría el horario sea corrido ya que algunas docentes necesitamos el servicio antes y después de clases también
786	Que tengan impresoras y scanner y que el personal apoye en su manejo.
787	todo bien
789	Rapidez y buena conexión a internet
790	Todo muy bien
791	Todo bien
792	hasta ahorita todo bien
794	Que funcione adecuadamente
795	Todas son cubiertas al 100%
796	Que este abierto desde las 15 horas
797	Eficiente
798	Ninguno, todo muy bien
799	ES MUY NECESARIO PARA LOS DOCENTES QUE NO TRAEMOS EQUIPO A LA ESCA.
800	Ninguno hasta ahorita todo ha sido satisfactorio
801	Sin comentarios
802	que funcione a la perfección



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

804	Qué se cierre a las 21:30 horas
805	De ser posible en época intersemestral ampliar horario
806	Qué sea rápido al igual que los programas que se necesitan para llevar a cabo las actividades
807	Satisfactorio
808	Mejor el internet
809	La atención es buena y los equipos están en buen estado
810	Sin comentarios
811	El personal es amable y considero ante cualquier situación, carecen de equipo, refacciones necesarias para lograr más
812	Que sea más rápido el internet
814	Que la impresora pueda funcionar en algún futuro
815	Que las salas estén abiertas en horarios corridos de las 7 am a las 9 pm o más tarde
817	Que se complemente con el servicio de impresión
819	Que sea funcional para mis actividades a realizar
820	Que haya la disponibilidad suficiente de equipos para alumnos y docentes del instituto y que la calidad de red sea adecuada
821	Todo bien hasta ahorita
823	Mejorando los equipos
825	Es adecuado
827	Más que el equipo es el servicio de internet el que debe mejorarse ya que se llega a interrumpir o es muy lento
828	Poder proporcionar el servicio de tiempo corrido! De 2:30-4 pm no tenemos!
831	El ratón ya no funciona bien. Más equipos y scanner
832	Una expectativa muy alta, la verdad son rápidas y eficientes
834	Que el área tenga una mayor ventilación, falta más escaner, equipos de cómputo con una mayor velocidad
843	Estoy contenta. Me gustaría que hubiera recursos para impresora y hojas
846	Considero debe mejorar el serv de internet porque frecuentemente es bajo o nulo
847	Que tengamos versiones nuevas a los programas software
848	El compañero Alfredo es excelente en su trabajo
849	El escaner, más por que a veces es insuficiente
850	¿NOMBRE?
859	Muy buen, el préstamo será más viable
860	nada, todo está bien
861	Ninguno, así como se maneja me parece bien
862	Me parece que está en buenas condiciones y tienen lo necesario
863	Si, por poder ayudar a los jóvenes con sus tareas
864	Aumentar los equipos y revisar que funcionen los accesorios
865	Espero que sigan dando un buen servicio
866	Ninguno
867	La verdad el servicio es muy bueno
868	Disponibilidad de más equipos
869	Que todos los equipos cuenten con una buena conexión de red
871	Está muy equipado las máquinas y considero que es muy bueno y con eso también se puede mejorar
872	Considero que el servicio es eficiente



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

873	Mantener otro salón abierto cuando se llena el lab 6
874	Excelente servicio
875	Son amables y buenas personas
876	Es bueno
877	Que el wifi sea más eficiente
878	Considero que el servicio es bueno y la expectativa es el software rapido que tiene
879	Expectativa de tener una red inalambrica
881	Que siga siendo bueno y eficiente
882	Que continúe siendo bueno
883	Que nos ayude a nuestro proceso académico
884	Todo bien
885	Que todos los equipos cuenten con acceso a internet, ya que hay veces que no la tienen (es rara la vez)
886	Es bueno solo que a veces no hay internet
887	Más espacios para agilizar el registro de alumnos
888	Buena conexión de internet
889	Más equipos
890	Actualizaciones en algunas aplicaciones como photoshop
891	Que haya más lugares
892	Que no se alente y sea rapido y efectivo
893	Tal vez tener un poco más de control cuando se satura
895	Es bueno, ya que te ayuda en trabajos, tareas, etc
896	Bueno, creo que no hace falta nada
897	Creo que se cumple de buena forma con el servicio
898	Considero necesario que tenga mejor internet, ya que a veces no tiene
899	Ninguno
900	Actualizaciones de los programas
901	Que siga así y mejore
902	Que es adecuada y gran apoyo para los estudiantes y nuestros docentes
903	ilejible
904	El equipo está bien solo que algunas veces el internet esta lento
906	Siento que esta super bien el prestamo de los equipos
907	Todo muy bien, nada que agregar
908	De momento esta bien
909	Considero que en general es bueno
910	Área de trazado de estrategias
911	Es bueno porque adelantamos tareas y el servicio es bueno
912	Que todos los equipos esten en buen estado, sugiero revisarlos continuamente
913	Siento que es un buen servicio, no cambiaria nada
914	Está bien sí el servicio



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

915	Más equipos y ventilación
916	Así esta bien
917	Todo en orden
918	Una mejor organización en cuanto al prestamo de los equipos
919	Hay algunos programas de adobe que tienen problema al abrirlo, pero en cuanto al servicio de prestamo es bastante facil y rápido
920	Es bueno
921	Mientras los programas e internet funcionen está bien
922	Todo bien
924	Los equipos son buenos y solo el internet se desconecta algunas veces
925	Son buenas, pero me gustaría que implementarán más programas para el diseño de publicidad
926	En mi experiencia siempre ha sido buena y funcional
927	Un mejor acceso a internet, mejor velocidad
928	Un mejor acceso a la red
929	Ninguno
930	Es un gran servicio para hacer tareas
931	Cumple mis expectativas
932	Bueno
933	Muy bueno, deberían dar usb y cargadores
934	Todo bien, pero faltan sillas
935	Todo bien
936	El internet ya que en ocasiones falla
937	Altas ya que por emergencia son accesibles
938	Es bueno
939	Es simplemente excelente
940	Más equipos, en ocasiones todos estan ocupados
941	Cada equipo sea cuidado para poder darle uso
942	En general concidero bueno el servicio
943	podrian mejorar el internet
945	Todo es correcto
946	
947	Más espacio y lugares
948	Altas expectativas, ofrecen equipos de calidad y con buena conexión a internet
949	Sea agradable
950	Que se brinda una buena comunicación. Es bueno el servicio que ofrecen
952	Todo muy eficiente
953	Pues no es trabajo, la cordialidad y amabilidad
954	Ninguna
955	Ninguno
956	Mis expectativas han sido cubiertas



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

957	Ninguno
958	Es útil para los estudiantes
960	Que sea un poco más rápido el internet
961	Mayor wifi cuando hay muchos
962	Muy bueno, es rápido el equipo
963	Todo bien
964	Es eficaz
965	Buena expectativa
966	mejor internet
967	Mejor internet
968	Mis expectativas , que sean rápidas las computadoras y que haya disponibilidad
970	Son veloces
971	Por el momento todo es satisfactorio
973	es muy bueno, mejoren la red de internet para toda la ESCA
975	No tengo algún problema
976	mejore servicio de internet
977	Ninguno
978	Ninguna
979	Implementación de microfonos y prestamos de auriculares

III. Gestión de la Movilidad Académica.

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	24-mar-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Gestión de la Movilidad Académica	Periodo:	2025-2

*Nota: Esta Información deberá analizarse para considerar la planificación e implementación de actividades en caso de incumplimiento del objetivo de satisfacción. En caso de cumplimiento, podrá utilizarse opcionalmente como referencia para planificar e implementar acciones que permitan mantener o incrementar dicho cumplimiento. En ambos casos será necesario documentarlo en el Formato de Hallazgos y Acciones, ya sea como No Conformidad o Proyecto de Mejora, según sea el caso.

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
984	Fue satisfactorio	Otro 1.
985	¡Fui atendido bien!	Otro 1.
986	Nada más agradecerle al Licenciado Oscar Vera por su apoyo, orientación y recomendaciones; sin su apoyo hubiera estado desorientado y posiblemente no hubiera tenido la oportunidad de estudiar en el extranjero	Otro 1.
987	Excelente atención	Otro 1.
989	Excelente atención! Quede muy satisfecha, un gusto volver a hacer trámites con personas así	Otro 1.
990	Buen servicio	Otro 1.



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

991	Agradezco la atención y la calidad de la atención, resolvieron mis dudas y me proporcionaron información extra	Otro 1.
992	excelente servicio	Otro 1.
993	Muy buena atención	Otro 1.
994	Muy buena atención	Otro 1.
995		Otro 2.
996	Muy buena atención	Otro 1.
997	Gracias	Otro 1.
1000	Muy buena atención	Otro 1.
1002	Servicios favorables, me compartieron los requisitos necesarios	Otro 1.
1004	Ninguna	Otro 2.
1005	Todo bien, responden y aclaran todas mis dudas y en tiempo y forma	Otro 1.
1006		Otro 2.
1007	El servicio fue muy bueno y resolvieron todas mis dudas	Otro 1.
1008	Todo bien, resolvieron mis dudas, gracias.	Otro 1.
1009	El servicio que se brinda es muy bueno, las personas que atienden son amables y pacientes	Otro 1.
1010	Todo bien, me resolvieron mis dudas	Otro 1.
1011	La atención fue muy buena	Otro 1.
1012	La atención fue buena y no necesitan mejorar algo	Otro 1.
1014	Todo bien	Otro 1.
1015	Obtuve respuesta a todas mis dudas, muchas gracias por la atención y la amabilidad	Otro 1.
1016	Gracias por el servicio proporcionado. Me atendieron con buena e increíble actitud. Agradezco que pudo resolver todas mis dudas	Otro 1.
1017	Excelente atención brindada, felicitaciones por el trato que dan al alumno	Felicitación
1018	¡Felicitaciones! Buena atención	Felicitación
1019	Los quiero mucho movilidad académica	Otro 1.
1020	Felicitaciones, completamente satisfecha con la atención de Oscar	Felicitación
1021	En ocasiones mi experiencia fue buena, quien me atendió fue muy amable y flexible	Otro 1.
1022	Buena atención	Otro 1.

	Otro 1 Comentarios positivos	27
	Otro 2 Sin comentarios	10
	Otro 3 Comentarios negativos	0
	Quejas	0
	Felicitaciones	3
	Sugerencias	0



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Gestión de la Movilidad Académica

*Nota: Esta Información deberá analizarse para considerar el cumplimiento parcial y/o total de las Necesidades y Expectativas de las partes interesadas, de acuerdo a las posibilidades de cada Dependencia Politécnica.

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
981	Que sean amables y disponibles. Todo bien
982	No lo se
983	Mas eficiencia en cuanto al tiempo de entrega de solicitud de algún documento
985	Fue un excelente servicio
986	Mi expectativas fueron mas que superadas, muy satisfactorio con el servicio y todo se hizo en tiempo y forma
988	Muy amable y rapida la srita, no cambiaria nada
989	creo que la maestra que se encuentra en movilidad es 100% confiable y amable, sugiero que todos sean así
990	Fue buen servicio
991	Conocer más sobre las convocatorias, todas mis expectativas se cumplieron
992	todo excelente
993	En lo personal el servicio fue bueno, resolvieron todas mis dudas y fueron muy amables
994	facil y practico
995	fácil y practico
997	Por el momento todo ha sido eficiente, no tengorecomendación
1000	Mis expectativas se basan en el respeto y amabilidad y me atendieron de esa manera, todo muy bien
1001	obtener la información adecuada
1002	Servicios favorables, solo que no hay mucho personal en movilidad
1003	El servicio estuvo bien
1004	Se me resolvio mi duda
1006	Creo que el servicio brindado fue muy bueno y todo se realizo en tiempo y forma
1007	hasta el momento todo fue muy bueno
1009	Es conseguir un lugar en la movilidad y el servicio es muy satisfactorio
1011	Plazo más largos para la entrega de documentos
1013	Realmente me siento satisfecha con la atención, amabilidad e información que me brindaron
1014	Que la info siga siendo igual de buena
1016	Fue muy bien el servicio amable, respetuoso y muy empatico. Mis expectativas son grandes
1017	Creo que el servicio otorgado supero mis expectativas, en cuanto al trato y la atención, además del proceso
1018	Ninguna, la atención fue muy buena
1021	Espero que se entreguen correctamente los papeles a DRI. Mi experiencia fue buena, la persona que me atendió fue amable y me proporcionó toda la información
1022	Que sea un proceso rapido, mejorar comunicación con el estudiante por diferentes medios



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

IV. Actividades Culturales.

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	30-abr-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Actividades culturales y/o deportivas	Periodo:	2025-2

*Nota: Esta Información deberá analizarse para considerar la planificación e implementación de actividades en caso de incumplimiento del objetivo de satisfacción. En caso de cumplimiento, podrá utilizarse opcionalmente como referencia para planificar e implementar acciones que permitan mantener o incrementar dicho cumplimiento. En ambos casos será necesario documentarlo en el Formato de Hallazgos y Acciones, ya sea como No Conformidad o Proyecto de Mejora, según sea el caso.

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1022	mejores instalaciones, garrafones de agua, espejos, transporte	Sugerencia
1023	Salones para culturales	Sugerencia
1024	Que haga un lugar donde poder ensayar	Sugerencia
1025	mejores instalaciones	Sugerencia
1027	Faltan instalaciones	Otro 3.
1029	Ninguno	Otro 2.
1031	Los profes que imparten los talleres son bastante buenos	Otro 1.
1032	Deberían ampliar el horario para la tarde-noche, No unicamente en la mañana	Sugerencia
1033	Es necesario tener instalaciones para los distintos talleres	Sugerencia
1036	Son buenos los talleres culturales ofrecidos, solo que nos interesaría más disponibilidad de horarios	Sugerencia
1041	N/A	Otro 2.
1042	falta Espacios	Sugerencia
1044	Ninguno	Otro 2.
1051	Gracias por la atención, el hecho de brindarnos salones	Otro 1.
1052	Agradecer la facilitación de más salones	Otro 1.
1053	Gran taller y organización buena	Otro 1.
1062	Me gustan las clases	Otro 1.
1077	Muy buen maestro de danza contemporanea	Otro 1.
1080	Brindar transporte y mejores instalaciones	Sugerencia
1081	Necesitamos mejores instalaciones, espejos, transporte para eventos	Sugerencia
1082	Todo bien	Otro 1.
1083	La maestra es muy linda	Otro 1.
1095	Sin comentarios	Otro 2.
1096	Gracias por proporcionar salones	Otro 1.
1097	con el salon impartido nos sentimos mas comodos ¡gracias!	Otro 1.
1098	La atención de los instructores es muy buena, son muy cordiales	Otro 1.
1099	Los talleres son excelentes y atribuyen a un crecimiento personal	Otro 2.
1100	Muy buenos profesores e instructores	Otro 1.
1101	Las actividades son muy buenas, me agradaron.	Otro 1.
1102	Excelente atención	Otro 1.
1103	Los instructores son muy buenos y se comprometen con su taller	Otro 1.

Otro 1 Comentarios positivos	15
Otro 2 Sin comentarios	56
Otro 3 Comentarios negativos	1
Quejas	0
Felicitaciones	0
Sugerencias	10



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Actividades culturales y/o deportivas

*Nota: Esta Información deberá analizarse para considerar el cumplimiento parcial y/o total de las Necesidades y Expectativas de las partes interesadas, de acuerdo a las posibilidades de cada Dependencia Politécnica.

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
1022	QUE NOS DEN UN SALON GRANDE CON ESPEJOS
1023	Lo mejor sería dar un salon para las actividades
1024	Mejores instalaciones
1025	mejores instalaciones
1029	aprender mucho y poder aplicar las técnicas
1031	Aprender y usar esas herramientas para mi carrera y futuro laboral, espacios dedicados a los talleres, como los de danza
1034	Aprender sobre las fotografías su composición y como tomar buenas fotos. Para ofrecer un mejor servicio podrían adaptar un salón para tomar fotografía.
1035	ofrecer más variaciones de danza, no solo florklorica y árabe
1036	Que tengan mas horarios para danza y dibujo, por que no tienen tanta disponibilidad de horarios.
1037	Aprender mucho acerca de fotografía
1038	una ara especial
1039	Poder usarlo en un futuro, para algo escolar o laboral, espacios solo para las actividades
1040	Un poco más de promoción en la escuela o grupo de Facebook
1041	No se que escribir
1042	Buenisimas solo que los espacios no son necesarios
1046	Que la escuela apoye en la promoción de los talleres
1047	Muy buenas porque no solo aprendes acerca de la materia, sino más
1050	Que sean una herramienta que pueda utilizar en mi carrera
1051	Seguir fomentando e introducir a los jovenes en la cultura y deporte
1053	Dar más disponibilidad de horarios
1055	Tener más variedad en los horarios y mejor equipo y material
1058	Que pueda haber mas moderación del alumno para que nos apogen mas con baners, por que estan padres
1060	Terminar la obra que montamos
1061	Ser mas segura
1063	mas material para actividades culturales
1069	Adecuar mejor los salones
1073	Por el momento no hay algo que
1075	Falta un salón con espejos
1077	Estaría mejor tener un buen salón y material para todas las actividades
1078	Las clases son buenas pero la instalación es chica
1079	Amabilidad y profesionalismo
1080	Que se promueva más las actividades, mejores instalaciones, transporte
1081	Que nos den mejores instalaciones
1082	Mas horarios en las mañanas, los viernes
1083	Mas horarios en la mañana
1086	Mejorar las instalaciones



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

1088	aprender mucho
1095	Mejorar los salones
1096	Sin comentar
1097	Buena conexión a internet y que haga más formas de mostrar las actividades
1098	Que no haga más información sobre fechas y requisitos
1099	Los instrumentos de trabajo son insuficientes y los espacios son muy pocos
1100	Consiero que sería adecuado adaptar correctamente las instalaciones para las actividades (salones)
1101	Pues son muy buenas las clases pero las instalaciones condicionan
1102	A pesar de que hay instalaciones, consideraría mejorarlas y asignar un presupuesto para materiales
1103	Que den un presupuesto para los talleres (ga sea vestuario, equipo o material de apogo) y salones adaptados

TRSPI-DESUAs-SGOE-F20-23

Emitido el: 23-07-2024

Versión: 03

Página: 3 de 4

V. Actividades Deportivas.

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	30-abr-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Actividades culturales y/o deportivas	Periodo:	2025-2

*Nota: Esta Información deberá analizarse para considerar la planificación e implementación de actividades en caso de incumplimiento del objetivo de satisfacción. En caso de cumplimiento, podrá utilizarse opcionalmente como referencia para planificar e implementar acciones que permitan mantener o incrementar dicho cumplimiento. En ambos casos será necesario documentarlo en el Formato de Hallazgos y Acciones, ya sea como No Conformidad o Proyecto de Mejora, según sea el caso.

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1141	ilegible	Otro 2.
1145	¡Los mejores profes!	Otro 1.
1147	Felicidades a los profesores	Felicitación
1150	Felicitaciones al profe	Felicitación
1151	Excelentes clases con los profesores	Otro 1.
1152	Sin comentarios	Otro 2.
1153	Sin comentarios	Otro 2.
1154	Sin comentarios	Otro 2.
1155	Sin comentarios	Otro 2.
1156	Sin comentarios	Otro 2.
1157	Muy buenos profesores	Otro 1.
1158	Sin comentarios	Otro 2.
1159	Profesores calificados para dar la asignacion	Otro 1.



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

1160	Sin comentarios	Otro 2.
1161	Excelentes profesores	Otro 1.
1162	Sin comentarios	Otro 2.
1163	Sin comentarios	Otro 2.
1164	Felicitaciones a los profesores de actividades deportivas	Felicitación
1166	¡Buen trabajo profesores!	Otro 1.
1197	Excelentes profesores	Otro 1.
1198	Felicitaciones a los profesores	Felicitación
1199	Los mejores profes	Otro 1.
1200	Felicidades a los profesores	Felicitación
1201	Los mejores clases de box	Otro 1.
1202	EL PROFE DE BASQUET ES EL MEJOR!!!	Otro 1.
1203	La coach de flag es la mejor en sus clases	Otro 1.
1204	Las clases de Taekwando son las mejores	Otro 1.
1205	Felicitaciones al profe de fut	Felicitación
1208	Felicitaciones a los profesores!	Felicitación
1210	¡Los mejores profes!	Otro 1.
1211	Tienen las mejores clases	Otro 1.
1212	Felicidades a los profes	Felicitación
1215	Felicidades a los profesores por sus clases	Felicitación
1233	Felicitaciones para todos los profesores del area son muy comprometidos	Felicitación
1242	Que se cambien los balones ya que estan muy deteriorados	Sugerencia
1245	Buena actitud de los profesores	Otro 1.
1246	Muchas felicidades a los maestros	Felicitación
1247	No tengo quejas de los instructores, al contrario	Otro 1.
1248	TODO BIEN CON MIS MAESTROS	Otro 1.
1249	Excelentes maestros, pero pocos horarios	Otro 1.
1250	Las clases muy buenas	Otro 1.
1251	LOS PROFESORES PERFECTO, LO QUE FALTA ES EQUIPO	Otro 1.
1252	Me gustan todas mis clases	Otro 1.
1253	COMO SUGERENCIA, PIDO QUE AMPLIEN LAS FECHAS DE INSCRIPCIÓN	Sugerencia
1254	Muy buenas clases	Otro 1.
1255	maestros excelentes pero paguenles a tiempo para que no se enojen	Otro 1.
1256	que salgan mas rapido las constancias	Otro 1.
1257	PONGAN MAS ACTIVIDADES	Otro 1.
1258	LAS CLASES PERFECTAS	Otro 1.
1259	Pongan mas horarios en la tarde	Otro 1.

Otro 1 Comentarios positivos	28
Otro 2 Sin comentario	78
Otro 3 Comentarios negativos	0
Quejas	0
Felicitaciones	11
Sugerencia	2



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Actividades culturales y/o deportivas

*Nota: Esta Información deberá analizarse para considerar el cumplimiento parcial y/o total de las Necesidades y Expectativas de las partes interesadas, de acuerdo a las posibilidades de cada Dependencia Politécnica.

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
1141	Ilegible
1142	Mejorar el material deportivo
1143	MAS COSTALES DE BOX
1144	Agua caliente en las regaderas
1145	Mas material ga que es muy desgastado
1146	QUE ABRAN LA ALBERCA
1147	Cmabiar y mejorar el material deportivo
1148	Bebederos en el gimnasio
1149	Agua caliente en las regaderas
1150	Mas balones de basquetbol
1151	Cambiar el equipo deportivo
1152	Contar con materiales nuevos
1153	Contar con materiales didacticos
1154	Material para la alberca
1155	Mas material didactico
1156	Más costales para box
1157	Mejores balones
1158	Más colchonetas
1159	Material nuevo para realizar las actividades
1160	Material nuevo
1161	Mejorar el material de trabajo
1162	Mejores balones
1163	Mejorar las colchonetas
1164	mas equipo
1165	Que solo tengan mejor equipo para cualquier actividad deportiva
1167	Mejor apoyo para los materiales
1168	Que organicen mas torneos en la escuela no solo de futbol
1169	Apoyo a los alumnos que van a los interpolitecnicos
1170	Que reactiven la alberca
1171	Que haya mas material como guantes en box y balones en futbol



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

1172	QUE ME BRINDEN LA CAPACIDAD PARA MEJORAR
1173	Darle mantenimiento a la cancha de futbol
1174	Mas balones para futbol y mantenimiento a su cancha
1175	Apoyo a los alumnos interpolitecnicos
1176	Que abran la alberca y poner una cancha de futbol rapido
1177	más compra de material deportivo, apoyo de los deportistas en su competencias de zacatenco
1178	Mantenimiento de las areas deportivas, compra de material suficiente
1179	Compra de material, uniformes y apoyo a los alumnos en las competencias interpolitecnias
1180	Reparar la alberca, compra de material
1181	Transporte para los equipos, comprar material
1182	Mantenimiento de alberca y areas deportivas, compra de uniformes
1183	mantenimiento de areas deportivas, compra de material, apoyo de los deportistas en las competencias
1184	Compra de material para las actividades, compra de uniformes y mantenimiento a las areas
1185	apoyo a los deportistas en las competencias, compra de uniformes y material
1186	compra de material, uniforme y colocción de bebederos para para la hidratación de los deportistas
1187	Implementación de material para cada actividad
1188	Mantenimiento a las instalaciones deportivas
1189	Apoyo a los equipos que salen a jugar externamente
1190	COMPRA MATERIAL PARA LOS DEPORTES
1191	Especializar las areas para cada deporte
1192	Material para box
1193	Acondicionar las areas para entrenar cada deporte
1194	Hacer mas torneos en la escuela
1195	Poner fuentes de hidratación como bebederos
1196	Implementar herramientas para un correcto calentamiento
1197	Mejorar el equipo deportivo
1198	TRANSPORTE A LOS PARTIDOS
1199	Mejorar el material deportivo
1200	Que pongan bebederos
1201	Poner garrafones de agua
1202	Que abran la alberca!
1203	Que nos den mas balones para entrenar
1204	Transporte para nuestros partidos lejos de la escuela
1205	mejorar los materiales deportivos
1206	mejorar las instalaciones
1207	Que nos den uniformes
1208	Que en las regaderas se tenga agua caliente
1209	Mejorar el equipo deportivo
1211	Uniformes deportivos
1212	Deberian poner bebederos
1213	Que ya se den clases en la alberca
1214	QUE NOS DEN MAS BALONES
1215	Mejorar todo el equipo y poner bebederos
1216	transporte para los alumnos, compra de material, mantenimiento a las areas deportivas
1217	compra de uniformes, material y apoyo a los alumnos que representan a la escuela en zacatengo
1218	Brindar transporte a los alumnos, compra de material y de uniformes
1219	mantenimiento a las areas deportivas y restauracion de la alberca, compra de material



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

1220	transporte para los alumnos, mantenimiento a las areas deportivas y colocacion de bebederos
1221	tener agua caliente en las regaderas, mejorar la alberca y colocar más basureros
1222	transporte para los deportistas y compra de material deportivo
1223	compra de uniformes y restauracion de area deportiva
1224	cada deporte debe tener su area y mejorar los vestidores
1225	hacen falta muchos complementos para los deportes
1226	Los instructores son son antiguos se deben renovar y no hay agua caliente
1227	poner agua caliente en las regaderas
1228	Transporte para alumnos que van a los interpolitecnicos
1229	Tener mas materiales en box
1230	Implementar mas torneos en la escuela
1231	Se requiere material deportivo para entrenamientos
1232	Balones para prestamo
1233	Colocar apartos para hacer ejercicio en el campo
1234	compra de material, uniformes, mantenimiento a las areas deportivas, compra de uniformes
1235	mantenimiento de areas deportivas, compra y compra de material deportivo
1236	Apoyo a los estudiantes en las competencias de los interpolitecnicos, compra de material y mantenimiento de las areas deportivas
1237	Que haga garrafones o bebederos para rellenar botellas
1238	Cada profesor tenga un espacio optimo para entrenar
1239	Mantenimiento al campo y mas balones de futbol
1240	Transporte para los alumnos que tiene que ir a los interpolitecnicos
1241	Poner agua caliente en los baños
1242	que ya se puede usar la alberca
1243	compra de material, renovacion de las canchas, compra de uniformes, transporte para los deportistas y mantenimiento de la alberca
1244	mantenimiento de campo
1245	Cubrir nuestras necesidades con respecto al equipo
1246	Mejora de instalaciones
1247	HAY MUCHAS GANAS PERO POCO EQUIPO DEPORTIVO
1248	QUE SE INCREMENTE EL NUMERO DE MAESTROS PARA MAS HORARIOS
1249	que nos apoyen mas con los uniformes, tengo meses esperando
1250	Queremos la alberca ya
1251	PARA PODER DAR EL 100% NECESITAMOS MEJORES EQUIPOS DEPORTIVOS
1252	Todo correcto con mi actividad
1253	NADA MAS QUIERO QUE MI PROFE NO FALTE
1254	Me gustaría que me apoyen con uniformes estan caros por fuera
1255	queremos mas eventos fuera del plantel
1256	que cumplan con los uniformes antes de las competencias
1257	TODO ESTA PERFECTO
1258	Promover mas las actividades deportivas por redes sociales
1259	El equipo esta viejo, necesitamos nuevos



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

VI. Fomento a la Cultura Emprendedora

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	28-may-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Fomento a la Cultura Emprendedora	Periodo:	2025-2

*Nota: Esta Información deberá analizarse para considerar la planificación e implementación de actividades en caso de incumplimiento del objetivo de satisfacción. En caso de cumplimiento, podrá utilizarse opcionalmente como referencia para planificar e implementar acciones que permitan mantener o incrementar dicho cumplimiento. En ambos casos será necesario documentarlo en el Formato de Hallazgos y Acciones, ya sea como No Conformidad o Proyecto de Mejora, según sea el caso.

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	es un curso muy interesante y entretenido	Otro 1.
2	Ninguna	Otro 2.
4	Todo bien	Otro 1.
5	Darle mayor seguimiento y que sea más rápido	Sugerencia
6	Ninguna	Otro 2.
7	Ninguna	Otro 2.
8	Buen desarrollo del trámite.	Otro 1.
11	Muy buena la información	Otro 1.
12	Ninguna	Otro 2.
16	Muy buen curso con excelentes aprendizajes.	Otro 1.
20	Ninguna	Otro 2.
23	Ninguna	Otro 2.

Otro 1 Comentarios positivos	5
Otro 2 Sin comentarios	19
Otro 3 Comentarios negativos	0
Quejas	0
Sugerencias	10
Felicitaciones	0



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Fomento a la Cultura Emprendedora

*Nota: Esta Información deberá analizarse para considerar el cumplimiento parcial y/o total de las Necesidades y Expectativas de las partes interesadas, de acuerdo a las posibilidades de cada Dependencia Politécnica.

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
1	Que impulse al mejoramiento de las habilidades y el caracter de emprendedor
2	Todo bien
4	Todo bien, nos ayuda demasiado en aprendizaje
5	Que sea más rápido
6	Aprende a como mantener un negocio
7	Agilidad y mucha comprensión
8	Que se lleve a cabo con éxito y facilidad
9	Ser un poco más empaticos
10	Que sea de forma sencilla y fácil de entender
11	Una atención adecuada que ayude a resolver dudas
12	Ninguno
13	Un mejor conocimiento
14	Empatía, amabilidad
15	Empatía, amabilidad
16	Aprender nuevas cosas e innovaciones.
17	Yo siento que así está excelente el servicio
18	Mejor atención
19	Buena
20	Si es necesario
21	que sea un proceso 5 y eficiente
22	Apegarse más a los horarios establecidos y evitar errores
23	que deben mejorar en explicar los requisitos aplicables al trámite con más detenimiento, ya que muchos no saben so
24	Todo bien
25	Que sea 4