



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE
SEMESTRE DICIEMBRE - JULIO 2026 (2026/2)

Con el objetivo de medir la satisfacción percibida por los alumnos y mejorar los trámites y servicios proporcionados que forman parte del alcance del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas (SGOE), se aplicaron las encuestas correspondientes al semestre 2026/2 (diciembre – julio 2026), en las cuales se definió como meta, lograr una satisfacción percibida por los alumnos del 85%. Cabe mencionar que la aplicación de las encuestas se hizo de manera presencial según previa programación por parte de Gestores, Enlaces y la Coordinación de los siguientes procesos y procedimientos.

1. Proceso de Gestión y Validación de la Trayectoria Escolar del Alumno

- a. *Procedimiento de Inscripción*
- b. *Procedimiento de Reinscripción*
- c. *Procedimiento de Trámite de documentos de Gestión Escolar*
- d. *Procedimiento de Elaboración de Dictámenes COSIE ante el CTCE*

2. Proceso de Enseñanza– Aprendizaje

- a. *Procedimiento de Tutorías*
- b. *Procedimiento de Gestión para las Prácticas y Visitas Escolares*

3. Proceso de Integración de Competencias para la Titulación

- a. *Procedimiento de Prácticas Profesionales (no aplica para la unidad académica).*
- b. *Procedimiento de Servicio Social*

4. Proceso Gestión de la Titulación

- a. *Gestión de la Titulación Profesional:* se aplicaron encuestas en tres momentos del procedimiento, para los alumnos que solicitaron informes al respecto (*prospectos*), para quienes tramitaban su titulación (*titulados*) y a los estudiantes que se encontraban cursando seminarios (*seminarios*).

5. Proceso de Servicios de Apoyo Educativo

- a. *Procedimiento de Servicios Bibliotecarios*
- b. *Procedimiento de Préstamo de Equipo Informático*
- c. *Procedimiento de Actividades Culturales y Deportivas*



**ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica**

- d. *Procedimiento de Gestión de la Movilidad Académica*
- e. *Procedimiento de Fomento a la Cultura Emprendedora*
- f. *Procedimiento de Seguimiento a Egresados*

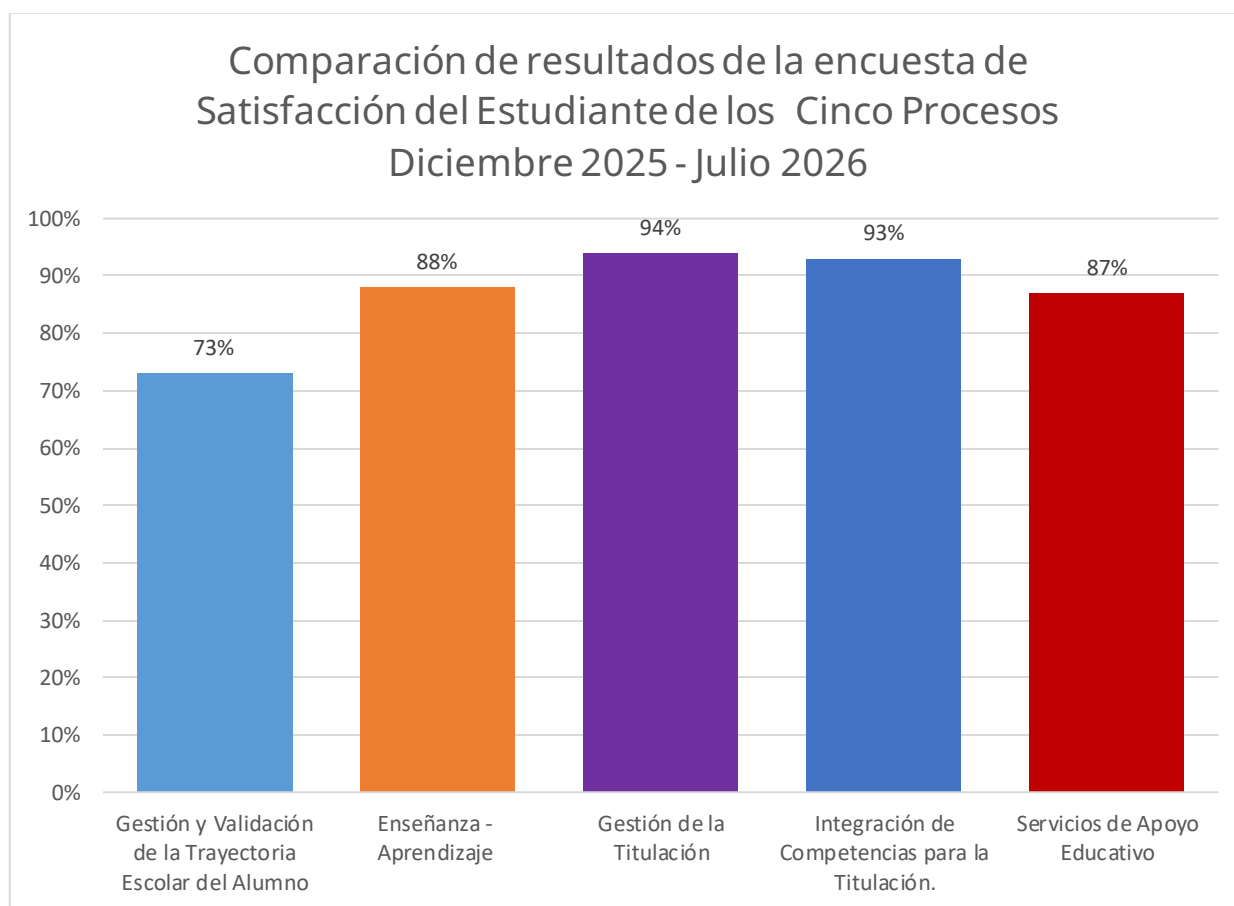
Se continúa realizando la revisión minuciosa del cumplimiento parcial y/o total de las Necesidades y Expectativas de las partes interesadas, de acuerdo a las posibilidades de la Unidad Académica; así mismo, se analizaron los comentarios de los encuestados para continuar contribuyendo a la mejora continua.

Cabe mencionar que el apartado de Necesidades y Expectativas se encuentran al final de este informe, en formato de imagen, así como los comentarios.

ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

El resultado promedio obtenido de los cinco procesos fue del **87%** de **satisfacción del estudiante**, el cual se encuentra conformado de la siguiente manera:

- Gestión y Validación de la Trayectoria Escolar del Alumno – **73%**
- Enseñanza – Aprendizaje – **88%**
- Gestión de la Titulación – **94%**
- Integración de Competencias para la Titulación – **93%**
- Servicio de Apoyo Educativo – **87%**



Cada semestre se compara con dos periodos anteriores, para identificar las tendencias de los resultados y detectar la diferencia del presente periodo con el inmediato anterior.

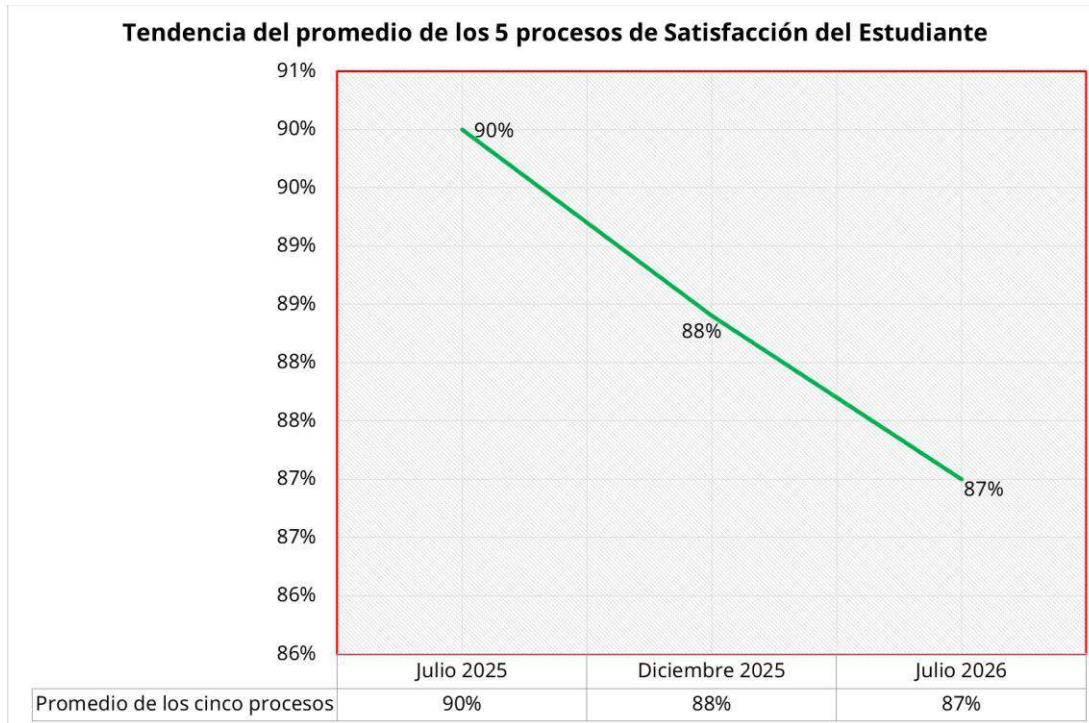
ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

Comparación de resultados de la encuesta de Satisfacción del Estudiante de los Cinco Procesos				
Proceso	Julio 2025	Diciembre 2025	Julio 2026	Diferencia entre Diciembre2025 y Julio 2026
Gestión y Validación de la Trayectoria Escolar del Alumno	79%	75%	73%	-2%
Enseñanza - Aprendizaje	83%	90%	88%	-2%
Gestión de la Titulación	95%	96%	94%	-2%
Integración de Competencias para la Titulación	98%	94%	93%	-1%
Servicios de Apoyo Educativo	90%	87%	87%	0%
Promedio de los cinco procesos	90%	88%	87%	-1%

La tabla y gráfica anteriores, muestran que, de conformidad a los resultados de Julio - Diciembre 2025, en comparación con los resultados de Enero - Julio 2026, hubo un decremento del 2% en los procesos de: Gestión y Validación de la Trayectoria Escolar del Alumno, Enseñanza – Aprendizaje y Gestión de la Titulación, mientras que en el proceso de Integración de Competencias para la Titulación fue del 1%; Por último en el proceso de Servicios de Apoyo Educativo mantienen el porcentaje de satisfacción.



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica



Según la comparación del resultado promedio de los procesos hubo un decremento del 1%, por lo que el resultado obtenido en julio 2026 es de 87%, sin embargo, se encuentra por arriba de lo esperado.

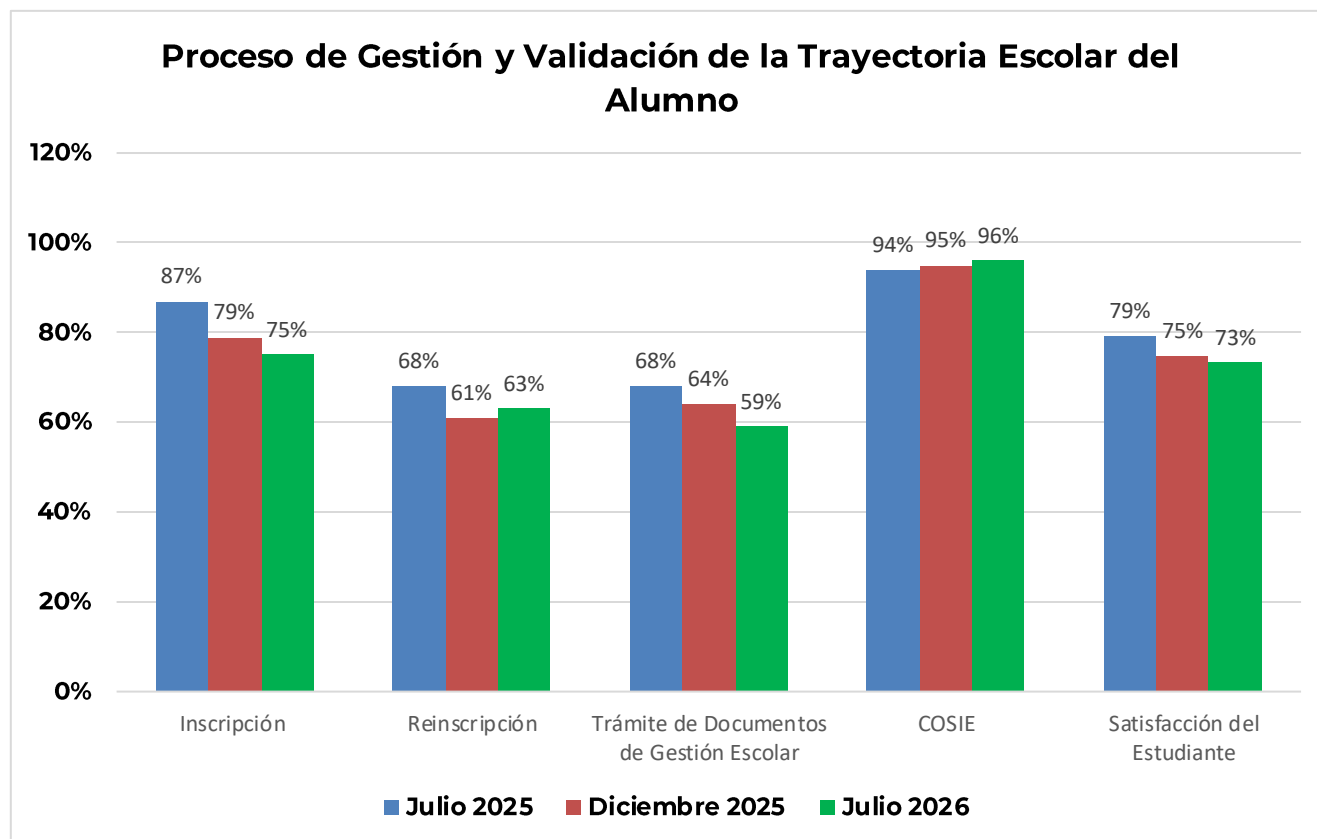
ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

Tablas y gráficos

El comparativo de los resultados de las encuestas por proceso son las siguientes:

1. Gestión y Validación de la Trayectoria Escolar del Alumno. El promedio de satisfacción del estudiante fue de **73%**. El proceso está conformado por los siguientes procedimientos:

- a. Inscripción: **75%**
- b. Reinscripción: **63%**
- c. Trámite de documentos de Gestión Escolar: **59%**
- d. Elaboración de Dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo Escolar (COSIE): **96%**





ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Proceso: Gestión y
Validación de la Trayectoria Escolar del Alumno

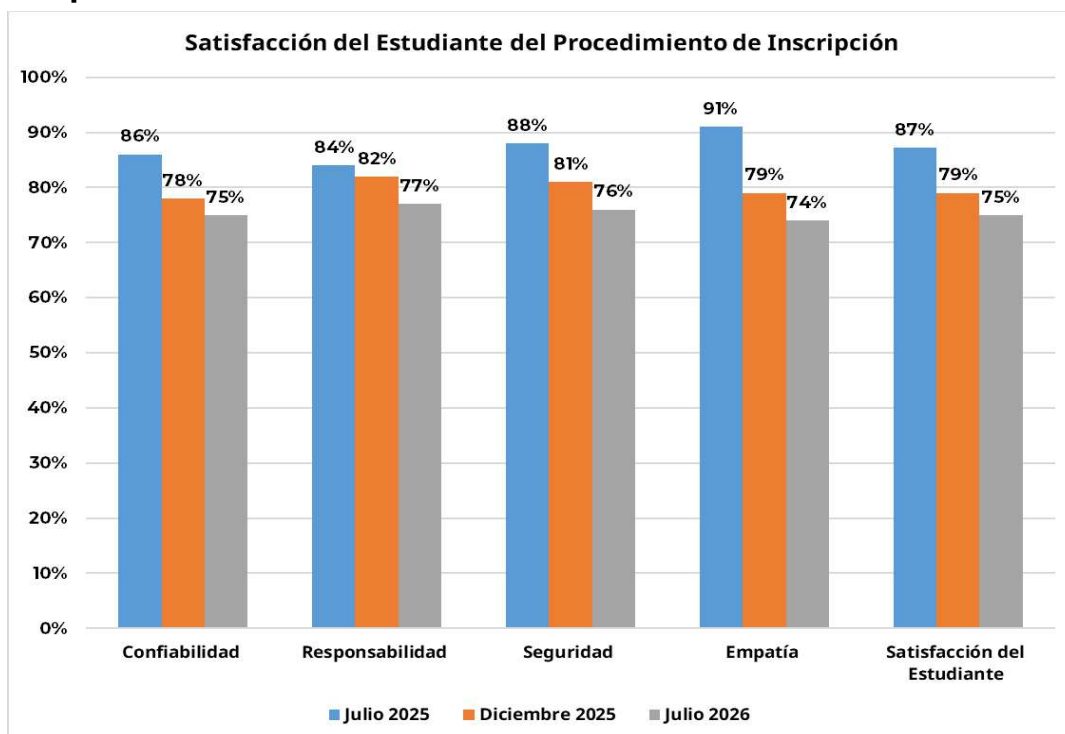
Rubro	Julio 2025	Diciembre 2025	Julio 2026	Diferencia
Inscripción	87%	79%	75%	-4%
Reinscripción	68%	61%	63%	2%
Trámite de Documentos de Gestión Escolar	68%	64%	59%	-5%
COSIE	94%	95%	96%	1%
Satisfacción del Estudiante	79%	75%	73%	-2%

Los resultados de la tabla muestran una tendencia general a la baja entre julio de 2025 y julio de 2026. La satisfacción global pasó de 79% en julio de 2025 a 75% en diciembre de 2025 y finalmente a 73% en julio de 2026, lo que representa una disminución acumulada de 6 puntos porcentuales y una variación de -2% respecto a la medición anterior.



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

a. Inscripción: 75%



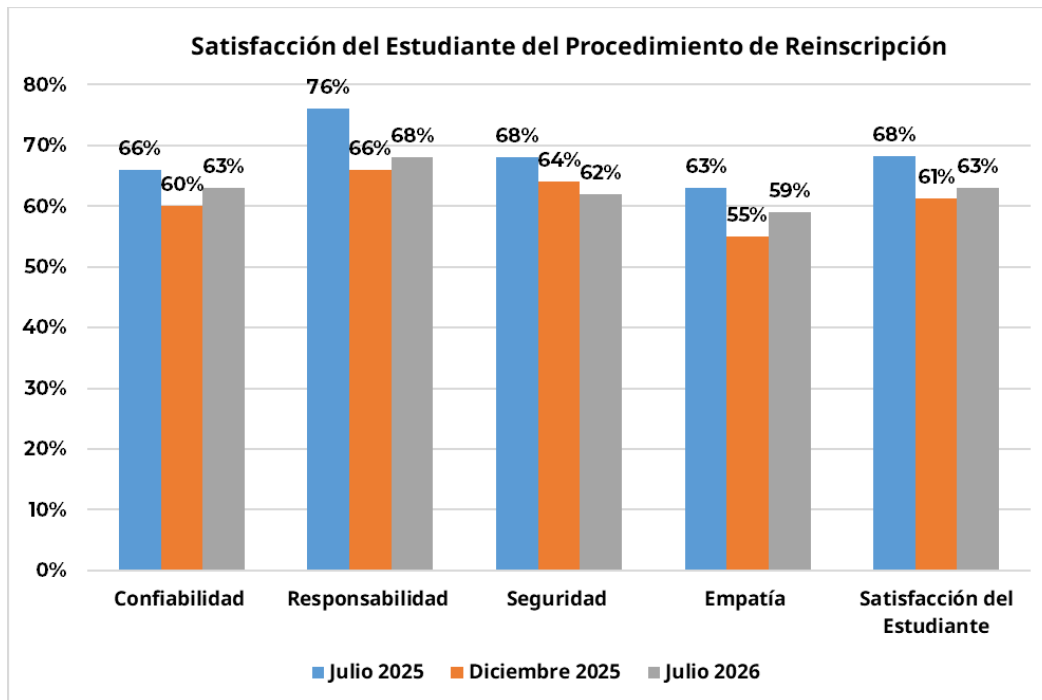
Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Procedimiento de Inscripción				
Rubros	Julio 2025	Diciembre 2025	Julio 2026	Diferencia
Confiabilidad	86%	78%	75%	2%
Responsabilidad	84%	82%	77%	-5%
Seguridad	88%	81%	76%	-5%
Empatía	91%	79%	74%	-5%
Satisfacción del Estudiante	87%	79%	75%	-4%

La tabla muestra la comparación del procedimiento de **Inscripción**, en la que se identifica un decremento del 4% con relación al periodo de diciembre de 2025, por lo que, no se logró cumplir el objetivo del 85% trazado para el semestre 2026/2. Por lo tanto, se genera una **no conformidad** por incumplimiento del indicador.



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

b. Reinscripción: 63%



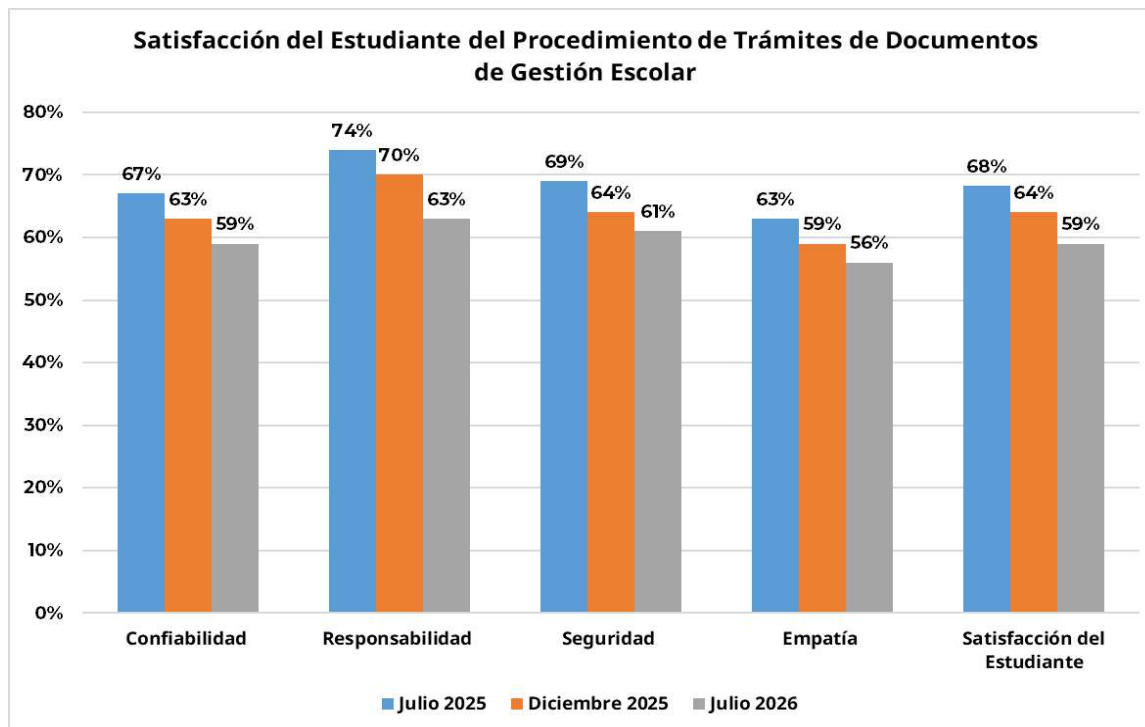
Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Procedimiento de Reinscripción				
Rubros	Julio 2025	Diciembre 2025	Julio 2026	Diferencia
Confiabilidad	66%	60%	63%	3%
Responsabilidad	76%	66%	68%	2%
Seguridad	68%	64%	62%	-2%
Empatía	63%	55%	59%	4%
Satisfacción del Estudiante	68%	61%	63%	2%

Para el procedimiento de **Reinscripción**, se identifica una disminución del 2% respecto al periodo inmediato anterior, por lo que, se genera una **No conformidad** por el incumplimiento del indicador, tomando en cuenta la meta objetivo del 85 % trazado para el semestre 2026/2.



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

c. Trámite de documentos de Gestión Escolar: 59%

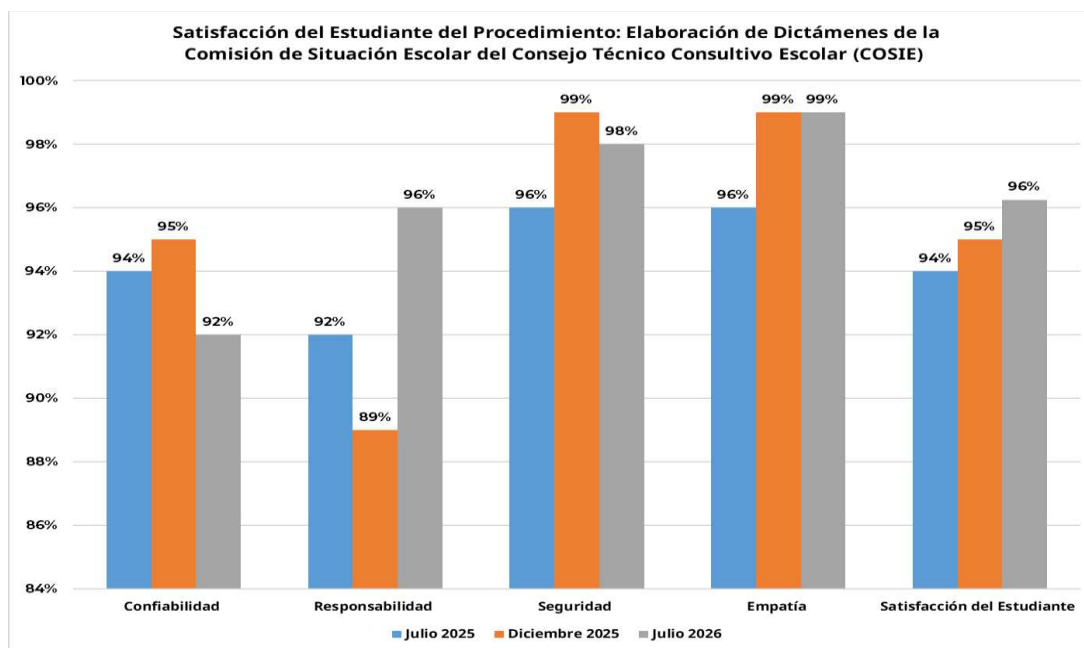


Comparativo de Resultados Obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Procedimiento de Trámite de Documentos de Gestión Escolar				
Rubros	Julio 2025	Diciembre 2025	Julio 2026	Diferencia
Confiabilidad	67%	63%	59%	-4%
Responsabilidad	74%	70%	63%	-7%
Seguridad	69%	64%	61%	-3%
Empatía	63%	59%	56%	-3%
Satisfacción del Estudiante	68%	64%	59%	-5%

La tabla muestra la comparación del procedimiento de **Trámites de Documentos de Gestión Escolar**, que presentó una disminución del 5% respecto al periodo anterior, obteniendo el promedio de 59%, por lo que, se genera una **No conformidad** por el incumplimiento del indicador tomando en cuenta la meta objetivo del 85 % trazado para el semestre 2026/2.

ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

d. Elaboración de Dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo Escolar (COSIE): 96%



Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Procedimiento: Elaboración de Dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo Escolar (COSIE)				
Rubros	Julio 2025	Diciembre 2025	Julio 2026	Diferencia
Confiabilidad	94%	95%	92%	-3%
Responsabilidad	92%	89%	96%	7%
Seguridad	96%	99%	98%	-1%
Empatía	96%	99%	99%	0%
Satisfacción del Estudiante	94%	95%	96%	1%

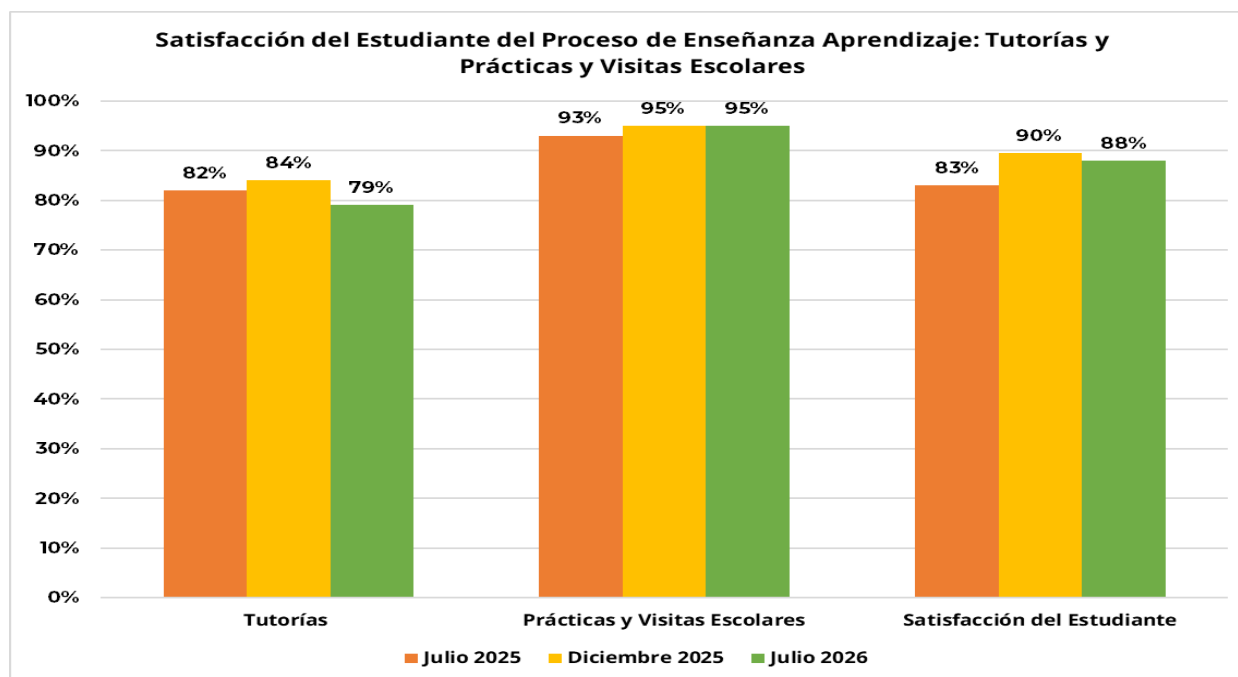
La tabla muestra la comparación del procedimiento de **Elaboración de Dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo Escolar (COSIE)**, que reflejó un incremento del 1% comparado con el periodo anterior, aunado al cumplimiento del objetivo del 85%, se alcanzó un 96% de Satisfacción del estudiante.



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

2. **Enseñanza – Aprendizaje:** El promedio de satisfacción del estudiante fue de **88%**, integrado por los siguientes procedimientos:

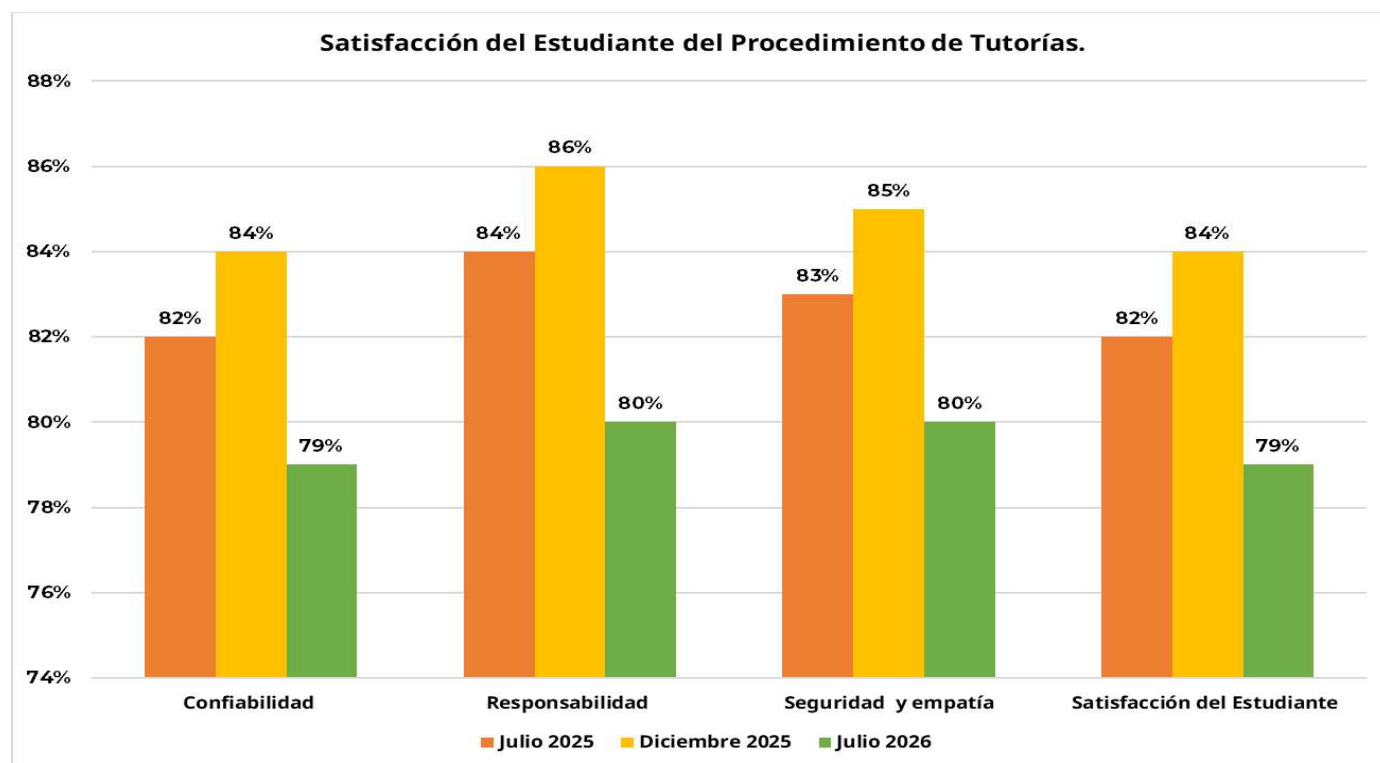
- a. Tutorías: **79%**
- b. Gestión para las Prácticas y Visitas Escolares: **95%**



Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Proceso: Enseñanza Aprendizaje.				
Rubros	Julio 2025	Diciembre 2025	Julio 2026	Diferencia
Tutorías	82%	84%	79%	-5%
Prácticas y Visitas Escolares	93%	95%	95%	0%
Satisfacción del Estudiante	83%	90%	88%	-2%

ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

a) Tutorías: 79%

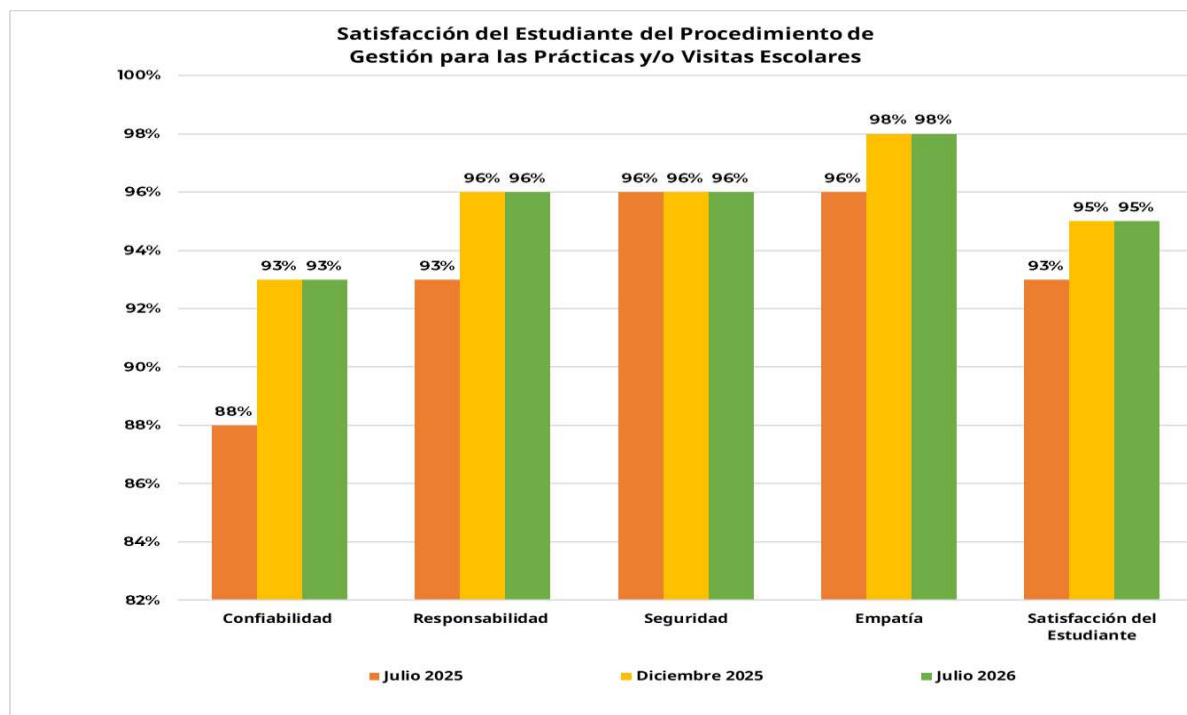


Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Procedimiento de Tutorías.				
Rubros	Julio 2025	Diciembre 2025	Julio 2026	Diferencia
Confiabilidad	82%	84%	79%	-5%
Responsabilidad	84%	86%	80%	-6%
Seguridad y empatía	83%	85%	80%	-5%
Satisfacción del Estudiante	82%	84%	79%	-5%

La tabla muestra la comparación del procedimiento de **Tutorías**, la cual refleja un decremento del 5% respecto al periodo anterior, obteniendo un promedio de 79%, así mismo no se alcanza a cubrir el objetivo del 85%, por tal motivo, se genera una **No conformidad** por incumplimiento del indicador.

ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

b) Gestión para las Prácticas y Visitas Escolares 95%



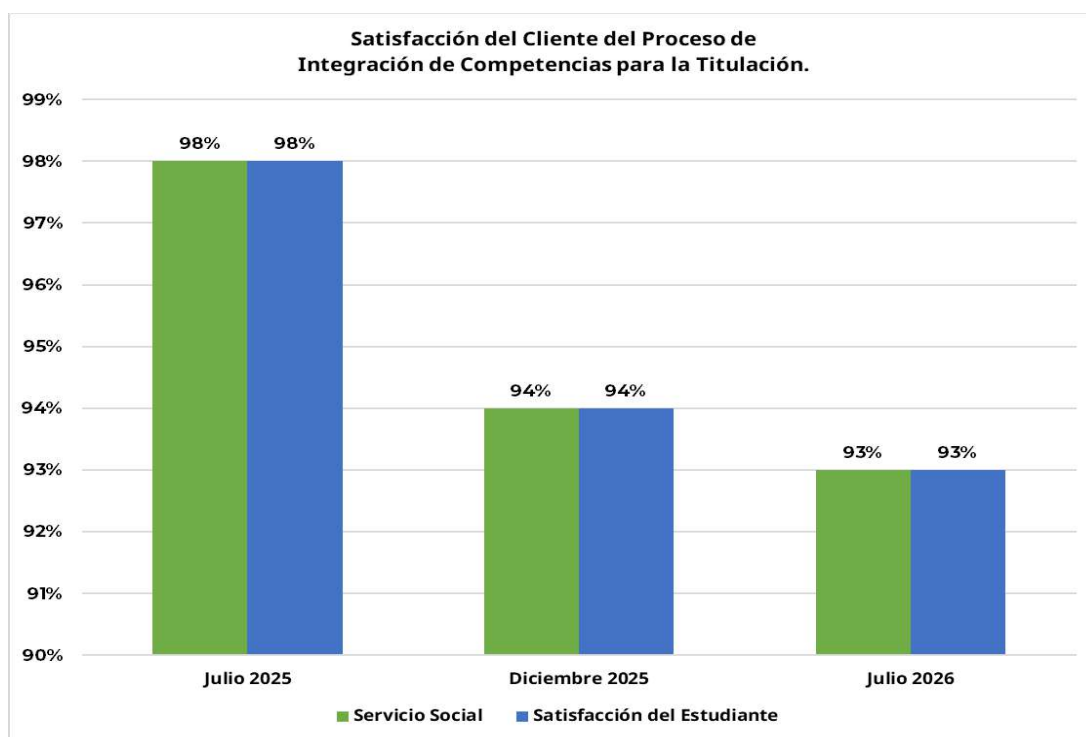
Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Procedimiento de Gestión para las Prácticas y/o Visitas Escolares				
Rubros	Julio 2025	Diciembre 2025	Julio 2026	Diferencia
Confiabilidad	88%	93%	93%	0%
Responsabilidad	93%	96%	96%	0%
Seguridad	96%	96%	96%	0%
Empatía	96%	98%	98%	0%
Satisfacción del Estudiante	93%	95%	95%	0%

En el procedimiento de **Gestión para las Prácticas y/o Visitas Escolares**, podemos observar que sobrepasa el objetivo establecido del 85% en el grado de satisfacción del estudiante manteniéndose por arriba del 90% en los últimos tres períodos.

ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

3. Integración de Competencias para la Titulación. Este proceso está conformado por los siguientes procedimientos:

- a. Prácticas Profesionales: **No aplica en la unidad académica.**
- b. Servicio Social **93%**

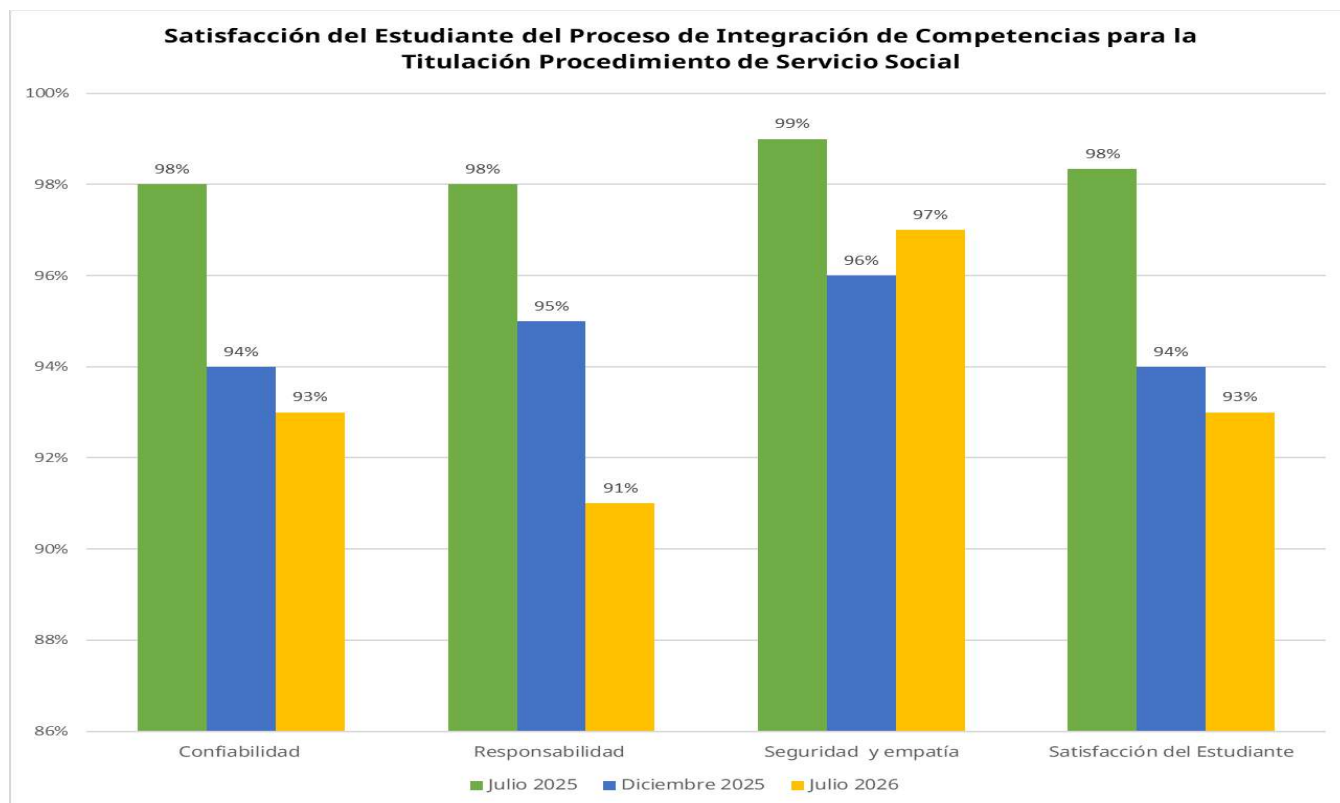


Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Proceso de Integración de Competencias para la Titulación.				
Subproceso	Julio 2025	Diciembre 2025	Julio 2026	Diferencia
Prácticas profesionales	n/a	n/a	n/a	NA
Servicio Social	98%	94%	93%	-1%
Satisfacción del Estudiante	98%	94%	93%	-1%
*n/a. No se aplicaron encuestas				
*NA No aplica				

En la tabla comparativa solo se muestran los resultados del procedimiento de Servicio Social ya que, el procedimiento de Prácticas Profesionales no aplica en la unidad académica.

ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

b. Servicio Social: 93%



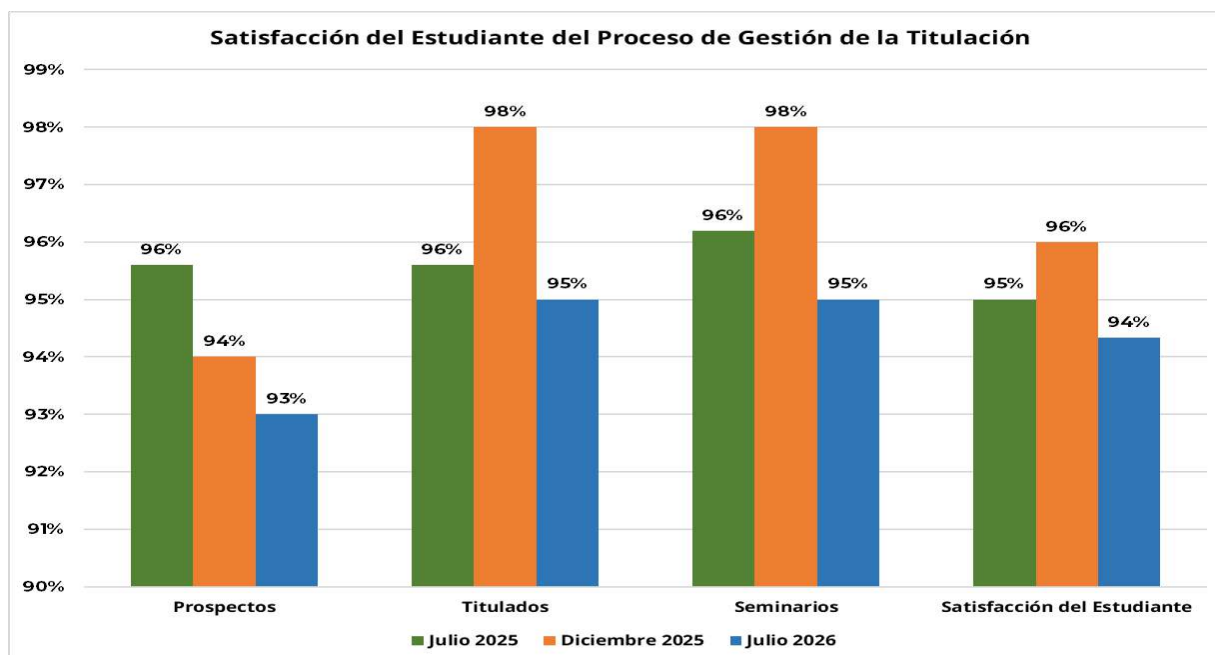
Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Procedimiento de Servicio Social				
Rubros	Julio 2025	Diciembre 2025	Julio 2026	Diferencia
Confiabilidad	98%	94%	93%	-1%
Responsabilidad	98%	95%	91%	-4%
Seguridad y empatía	99%	96%	97%	1%
Satisfacción del Estudiante	98%	94%	93%	-1%

En el procedimiento de **Servicio Social**, podemos observar que aun teniendo un decremento del 1% con respecto al periodo inmediato anterior, se logra el objetivo establecido del 85% en el grado de satisfacción del estudiante.

ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

4. Gestión de la Titulación. Este Proceso cuenta con un único procedimiento, mismo que aplica sus encuestas en tres distintos momentos: prospectos, seminarios y titulados.

a. Gestión de la Titulación Profesional: 94%

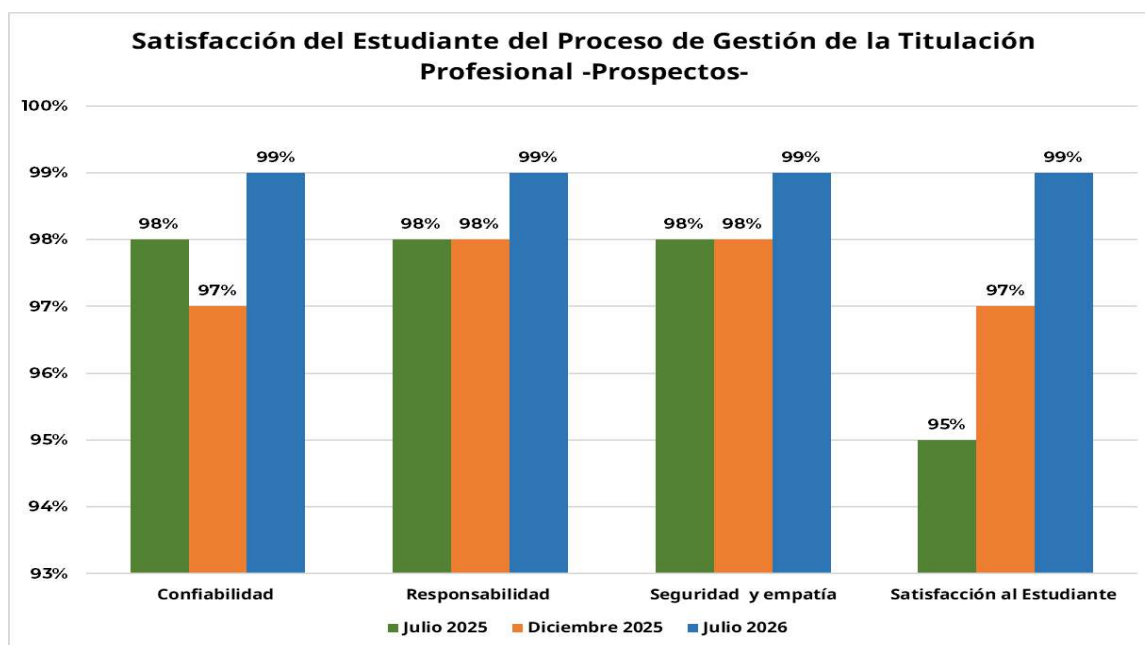


Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Proceso de Gestión de la Titulación				
Rubros	Julio 2025	Diciembre 2025	Julio 2026	Diferencia
Prospectos	96%	94%	93%	1%
Titulados	96%	98%	95%	3%
Seminarios	96%	98%	95%	3%
Satisfacción del Estudiante	95%	96%	94%	-2%

La tabla muestra la comparación del proceso de **Gestión de la Titulación**, en el que se puede observar que existe un decremento del 2% respecto al periodo inmediato anterior, sin embargo, da cumplimiento al objetivo establecido del 85% superando por arriba del 90% en los últimos tres periodos.

ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

b. Gestión de la Titulación Profesional – Prospectos– 99%

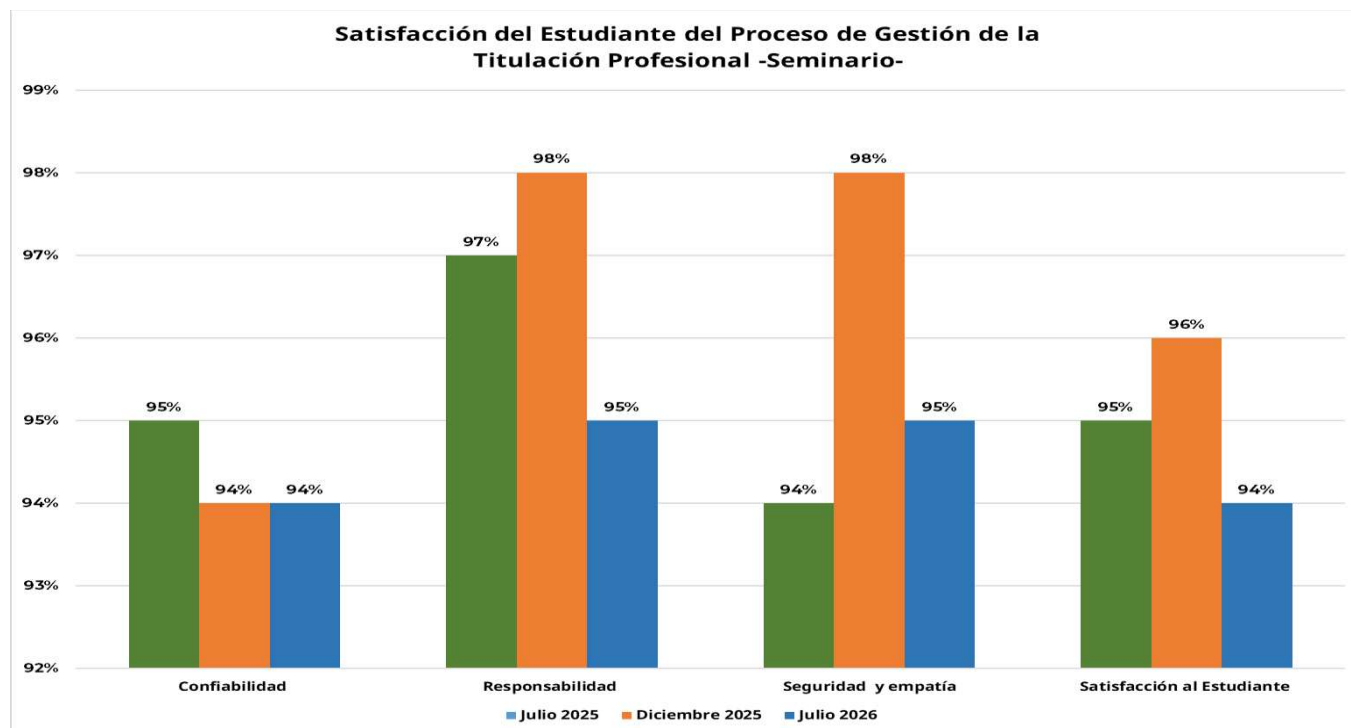


Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Proceso de Gestión de la Titulación profesional -Prospectos-				
Rubros	Julio 2025	Diciembre 2025	Julio 2026	Diferencia
Confiabilidad	98%	97%	99%	2%
Responsabilidad	98%	98%	99%	1%
Seguridad y empatía	98%	98%	99%	1%
Satisfacción al Estudiante	95%	97%	99%	2%

En la comparación del procedimiento de **Gestión de la Titulación Profesional – Prospectos**, se puede observar un incremento del 2% dando cumplimiento al objetivo establecido del 85%, superando por arriba del 90% en los últimos tres periodos.

ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

b. Gestión para la Titulación Profesional -Seminario- 94%

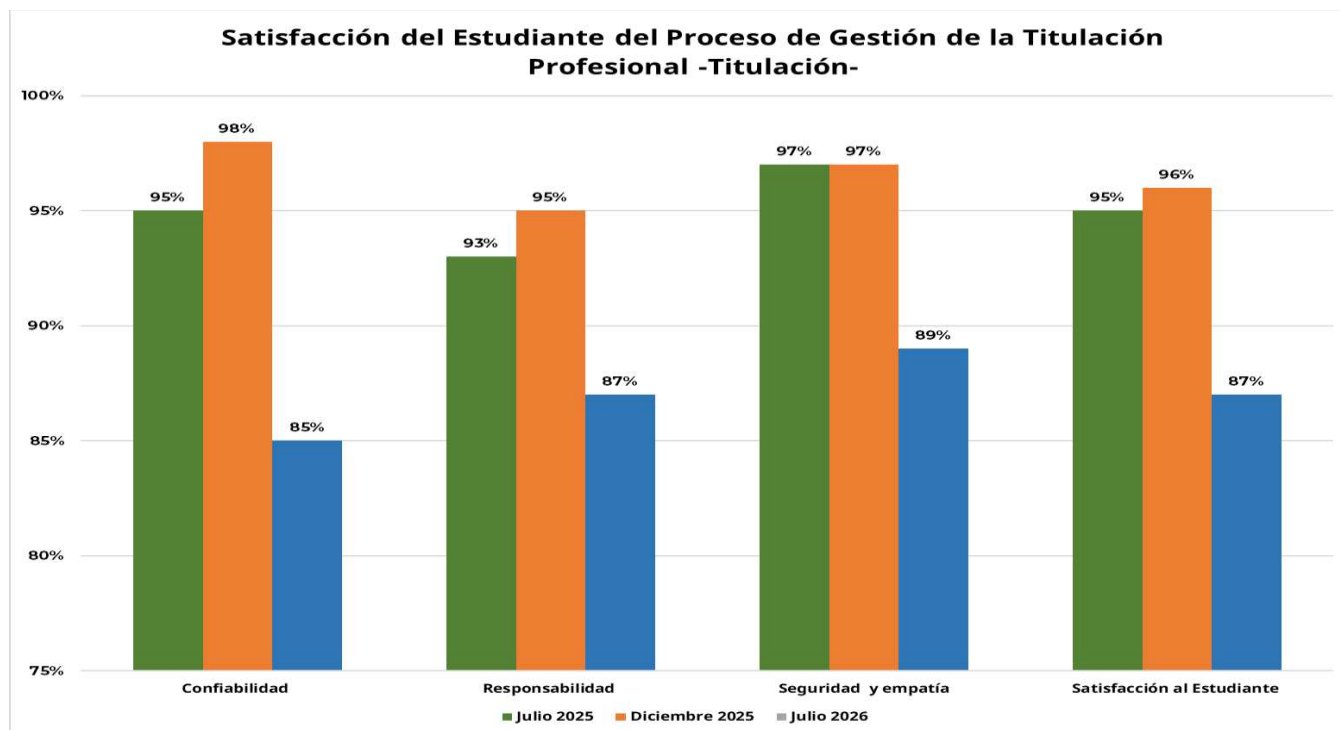


Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Proceso de Gestión de la Titulación Profesional -Seminario-				
Rubros	Julio 2025	Diciembre 2025	Julio 2026	Diferencia
Confiabilidad	95%	94%	94%	0%
Responsabilidad	97%	98%	95%	-3%
Seguridad y empatía	94%	98%	95%	-3%
Satisfacción al Estudiante	95%	96%	94%	-2%

En la comparación del procedimiento de **Gestión de la Titulación Profesional – Seminario**, se identifica un decremento del 2% con relación al periodo anterior, sin embargo, se logra cumplir y superar el objetivo con un 94%, manteniéndose por arriba del 90% durante los últimos tres periodos.

ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

c. Gestión para la Titulación Profesional -Titulación- 87%



Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Proceso de Gestión de la Titulación -Titulación-				
Rubros	Julio 2025	Diciembre 2025	Julio 2026	Diferencia
Confiabilidad	95%	98%	85%	-13%
Responsabilidad	93%	95%	87%	-8%
Seguridad y empatía	97%	97%	89%	-8%
Satisfacción al Estudiante	95%	96%	87%	-9%

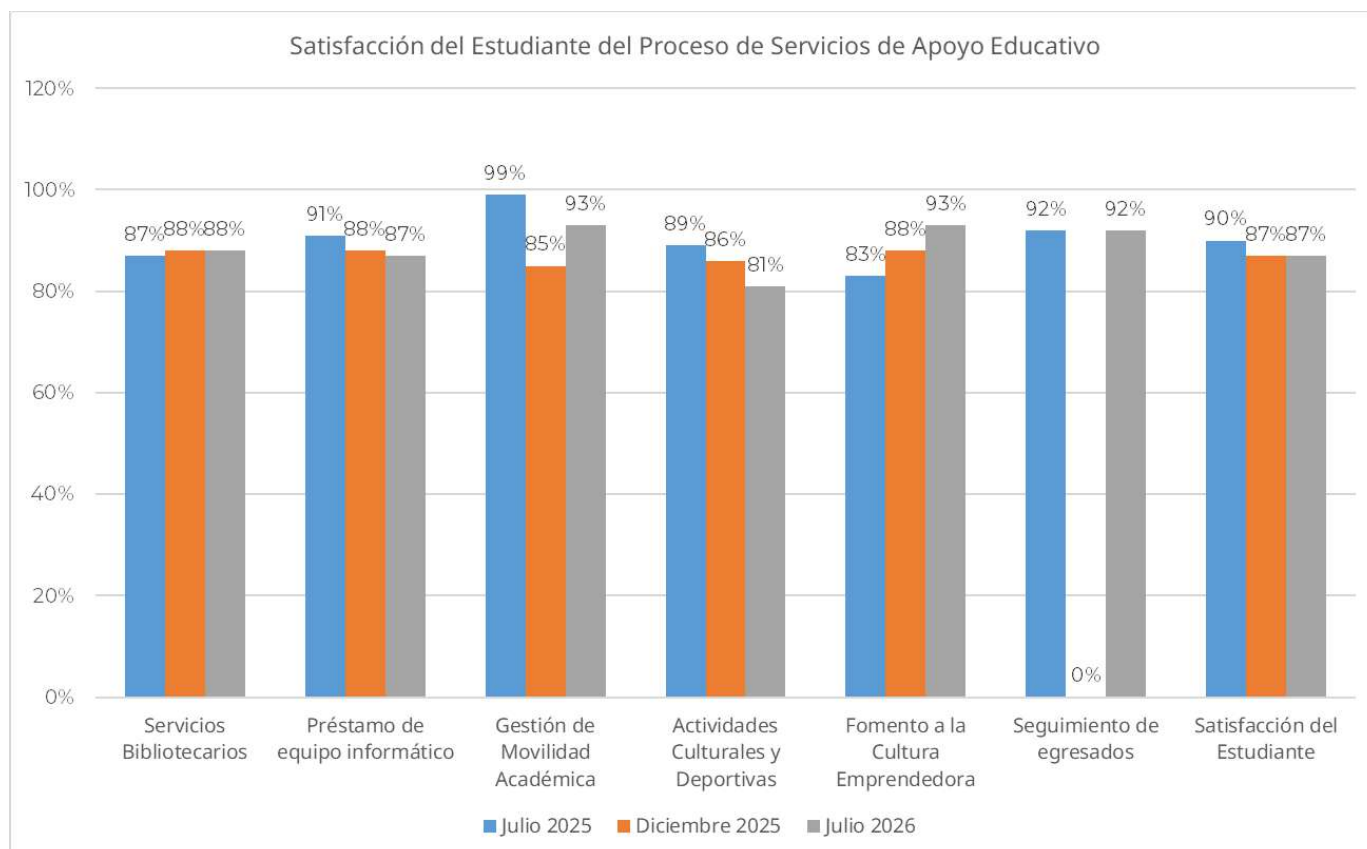
Referente al procedimiento de **Gestión de la Titulación Profesional - Titulación-** los resultados arrojaron una disminución del 9% respecto al periodo anterior. Sin embargo, se logra cumplir el objetivo del 85% trazado para el semestre 2026/2, alcanzando el 87% de satisfacción, manteniéndose durante los últimos tres periodos por arriba del objetivo.

ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

5. Servicios de Apoyo Educativo. Este proceso está integrado por 6 procedimientos, de los cuales Seguimiento a egresados no aplicó encuestas debido a que no hubo acercamiento con los egresados.

Se obtuvo un promedio de satisfacción del **87%**, este proceso se encuentra integrado por los siguientes procedimientos:

- a. Servicios bibliotecarios: **88%**
- b. Préstamo de equipo informático: **87%**
- c. Gestión de la movilidad académica: **93%**
- d. Actividades culturales y deportivas: **81%**
- e. Fomento a la cultura emprendedora: **93%**
- f. Seguimiento a egresados: **92%**





ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Proceso de Servicios de Apoyo Educativo

Rubros	Julio 2025	Diciembre 2025	Julio 2026	Diferencia
Servicios Bibliotecarios	87%	88%	88%	0%
Préstamo de equipo informático	91%	88%	87%	-1%
Gestión de Movilidad Académica	99%	85%	93%	8%
Actividades Culturales y Deportivas	89%	86%	81%	-5%
Fomento a la Cultura Emprendedora	83%	88%	93%	5%
Seguimiento de egresados	92%	N/A	92%	NA
Satisfacción del Estudiante	90%	87%	87%	0%

*N/A No Aplicaron encuestas

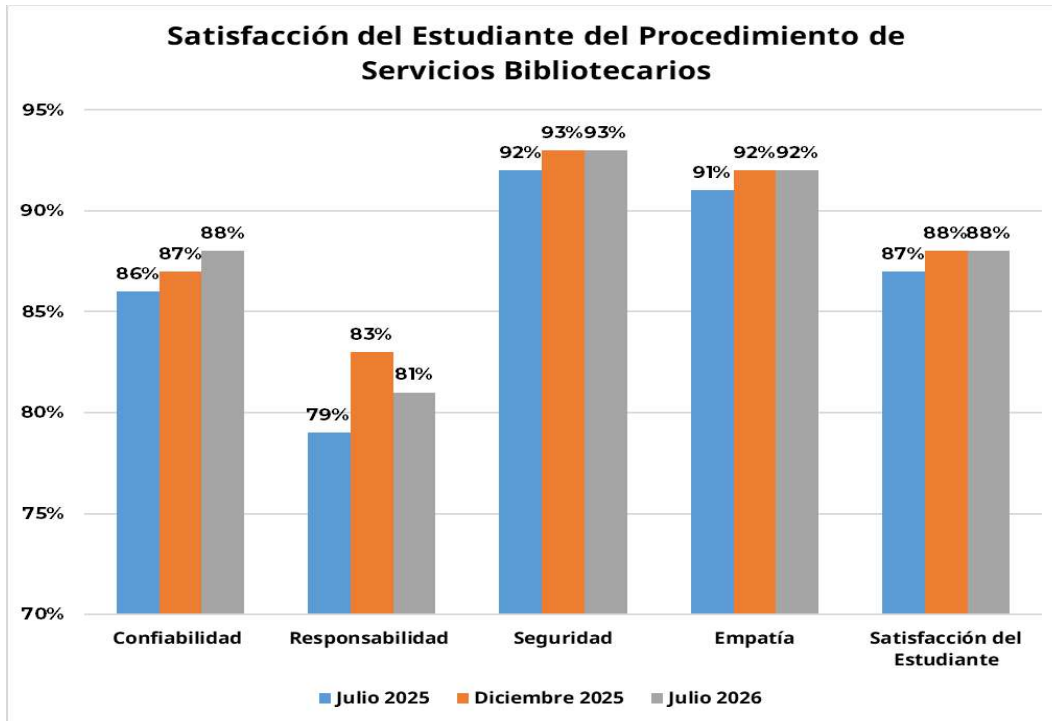
*NA No aplica

De los rubros evaluados se puede observar que hubo un incremento en los siguientes procedimientos: del 8% en Gestión de la Movilidad Académica, del 5% en Fomento a la Cultura Emprendedora; Así como un decremento en los procedimientos de: préstamo de equipo informático del 1%, Actividades Culturales y Deportivas del 5%; Mientras que en el Procedimiento de Servicios Bibliotecarios se mantiene el porcentaje, esto con respecto al periodo anterior.



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

a. Servicios Bibliotecarios – 88%



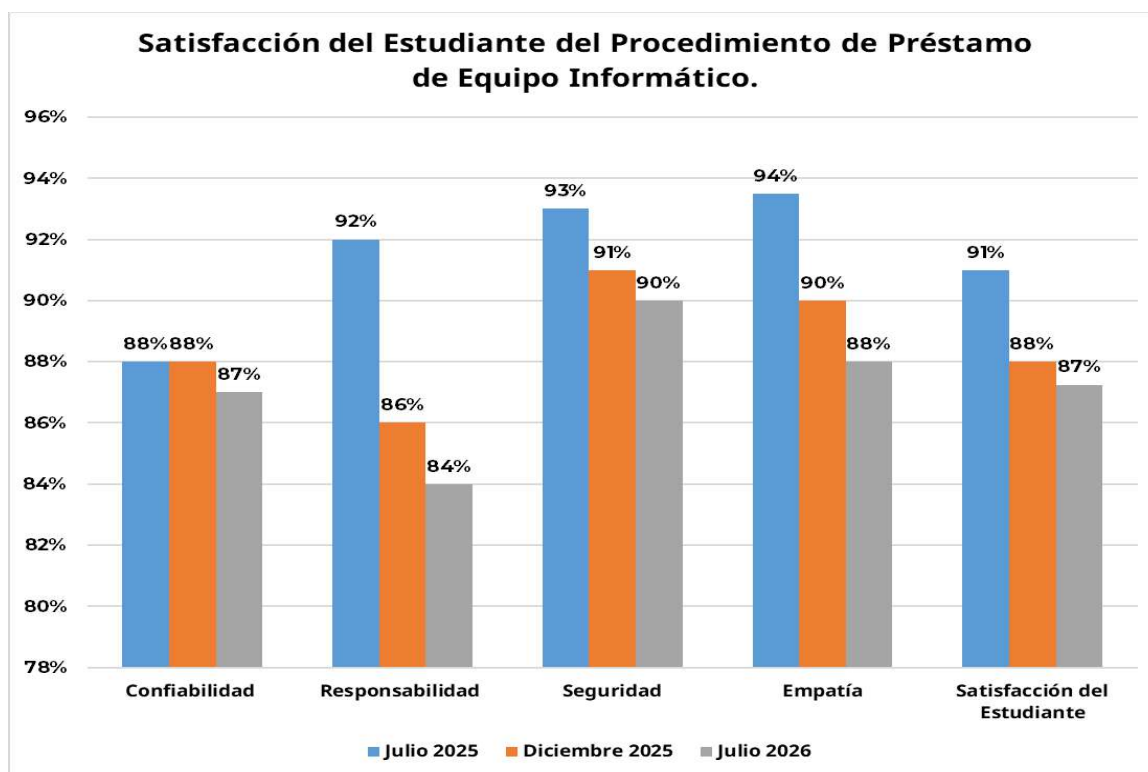
Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Procedimiento de Servicios Bibliotecarios				
Rubros	Julio 2025	Diciembre 2025	Julio 2026	Diferencia
Confiability	86%	87%	88%	1%
Responsability	79%	83%	81%	-2%
Security	92%	93%	93%	0%
Empathy	91%	92%	92%	0%
Satisfacción del Estudiante	87%	88%	88%	0%

Referente al procedimiento de **Servicios Bibliotecarios** no existe una variación, aunque en el rubro de responsabilidad disminuyó en un 2%, obteniendo un 88% de satisfacción del estudiante, cumpliendo así con el objetivo establecido del 85%.



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

b. Préstamo de Equipo Informático: 87%

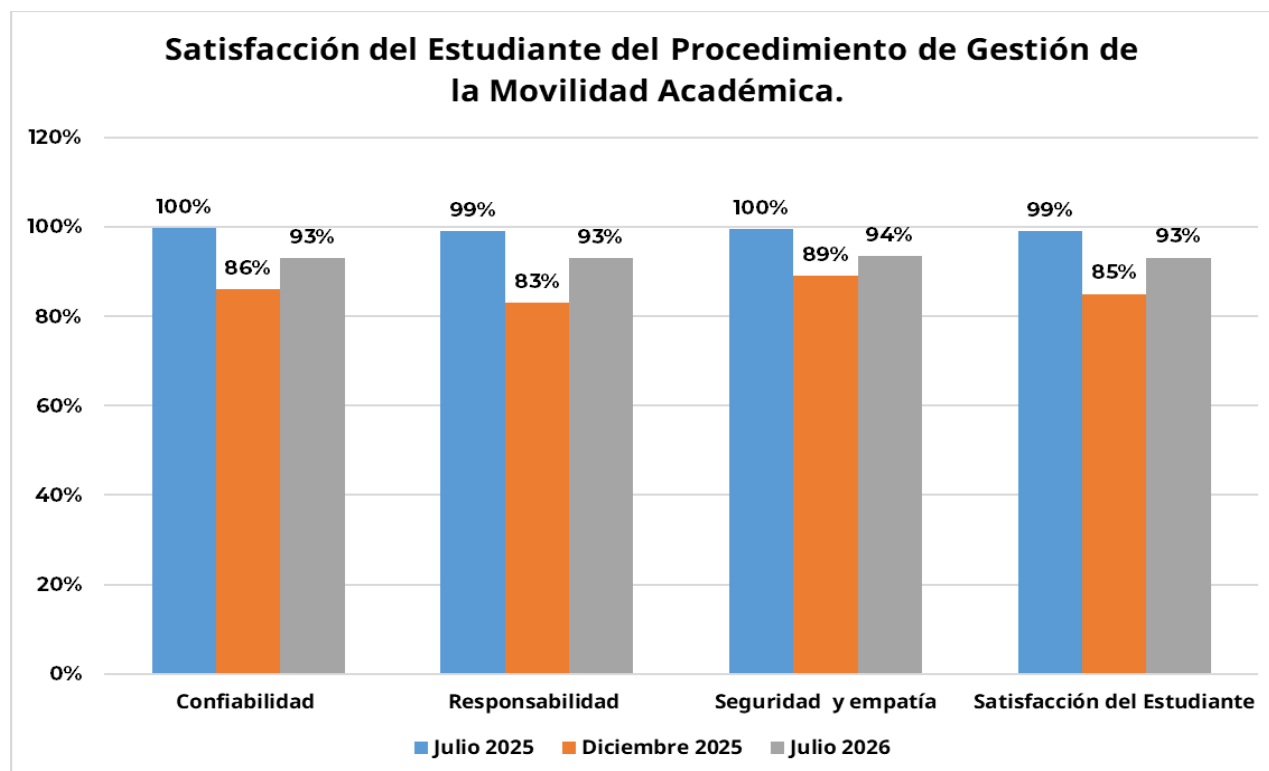


Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Procedimiento de Préstamo de Equipo Informático.				
Rubros	Julio 2025	Diciembre 2025	Julio 2026	Diferencia
Confiabilidad	88%	88%	87%	-1%
Responsabilidad	92%	86%	84%	-2%
Seguridad	93%	91%	90%	-1%
Empatía	94%	90%	88%	-2%
Satisfacción del Estudiante	91%	88%	87%	-1%

Para el procedimiento de **Préstamo de equipo informático** se puede observar una disminución de 1% en la satisfacción del estudiante, pese a esto, se supera el objetivo establecido del 85% para el periodo 2026/2.

ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

c. Gestión de la movilidad académica: 93%



Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Procedimiento de Gestión de la Movilidad Académica.				
Rubros	Julio 2025	Diciembre 2025	Julio 2026	Diferencia
Confiabilidad	100%	86%	93%	7%
Responsabilidad	99%	83%	93%	10%
Seguridad y empatía	100%	89%	94%	5%
Satisfacción del Estudiante	99%	85%	93%	8%

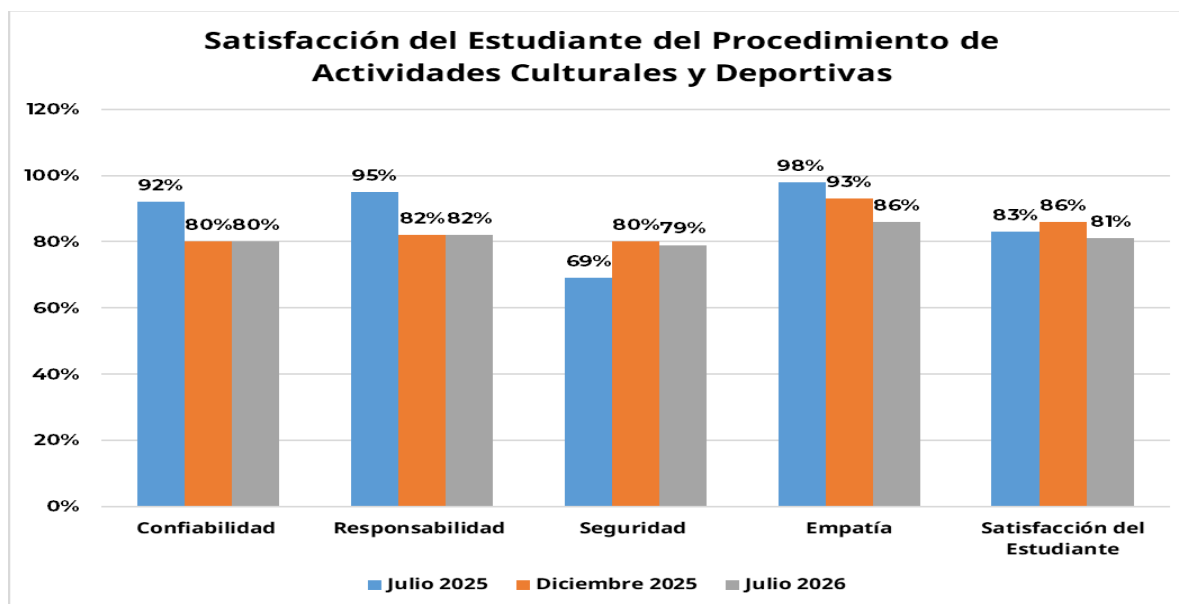
La tabla muestra la comparación del procedimiento de **Gestión de la Movilidad Académica**, que refleja un incremento del 8% respecto al periodo anterior, cumpliendo el meta objetivo del 85%.



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

d. Actividades culturales y deportivas: 81%

- Actividades culturales 80%
- Actividades deportivas 81%



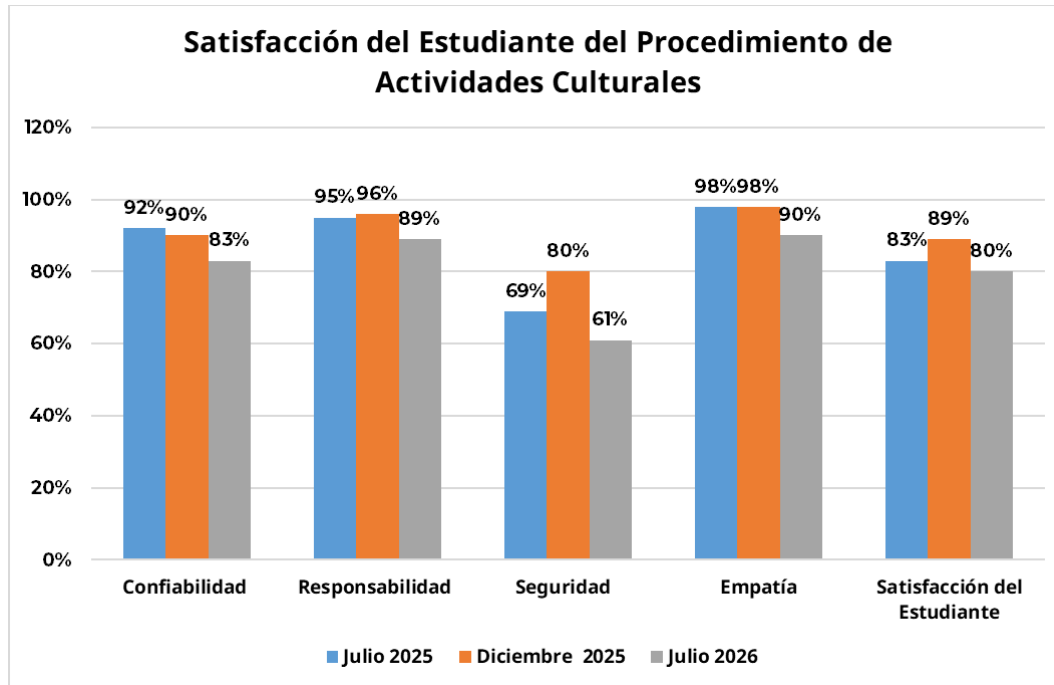
Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Procedimiento de Actividades Culturales y Deportivas				
Rubros	Julio 2025	Diciembre 2025	Julio 2026	Diferencia
Confiability	92%	80%	80%	0%
Responsability	95%	82%	82%	0%
Security	69%	80%	79%	-1%
Empathy	98%	93%	86%	-7%
Satisfacción del Estudiante	83%	86%	81%	-5%

En esta Unidad Académica, se cuenta con un procedimiento para cada actividad, aunque se realiza el promedio de los procedimientos. Al realizar el análisis, se observa la comparación entre los periodos diciembre 2025 y julio 2026, se puede notar un decremento del 5% respecto al periodo inmediato anterior quedando por debajo del objetivo establecido del 85% para el periodo 2026/2. Sin embargo, se muestran a continuación los resultados de manera individual.



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

○ **Actividades Culturales: 80%**



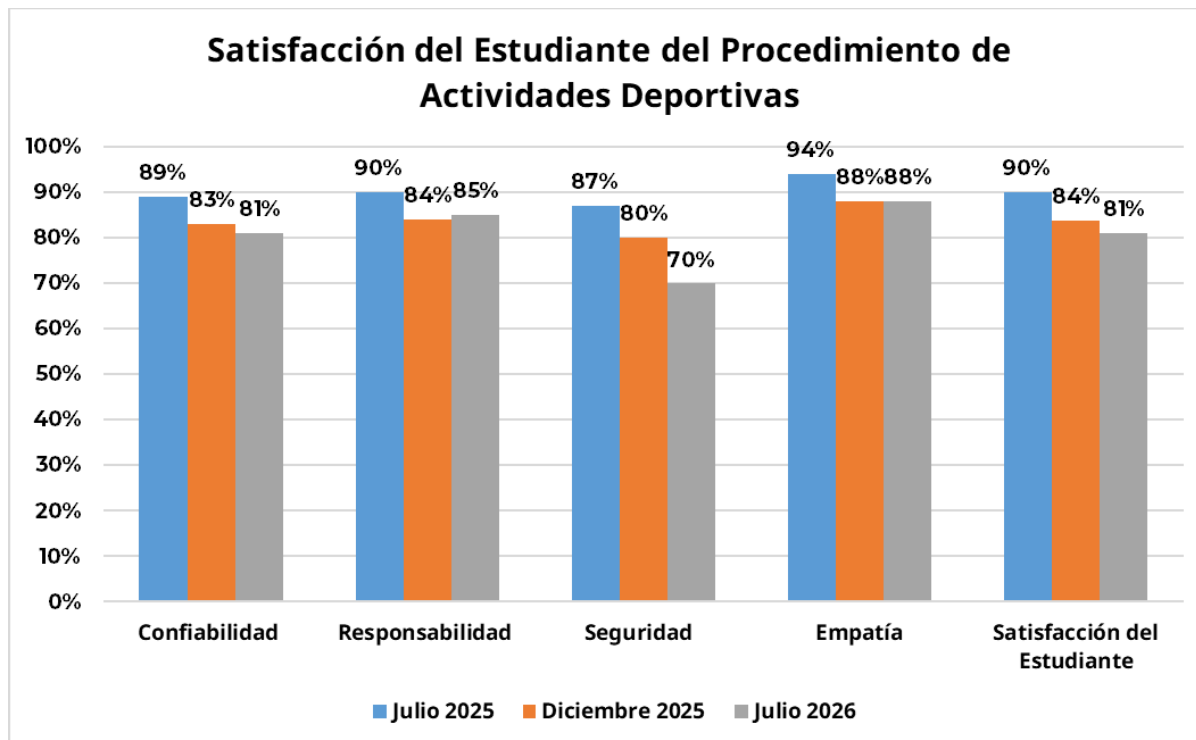
Comparativo de resultados obtenidos Satisfacción del Estudiante del Procedimiento de Actividades Culturales				
Rubros	Julio 2025	Diciembre 2025	Julio 2026	Diferencia
Confiability	92%	90%	83%	-7%
Responsability	95%	96%	89%	-7%
Security	69%	80%	61%	-19%
Empathy	98%	98%	90%	-8%
Satisfacción del Estudiante	83%	89%	80%	-9%

En el procedimiento de **Actividades Culturales** los resultados arrojaron un decremento del 9% con respecto al periodo anterior, siendo el rubro de seguridad el de mayor afectación con decremento del 19%, por tal motivo, se genera una **No conformidad** por incumplimiento del indicador.



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

○ **Actividades Deportivas: 81%**

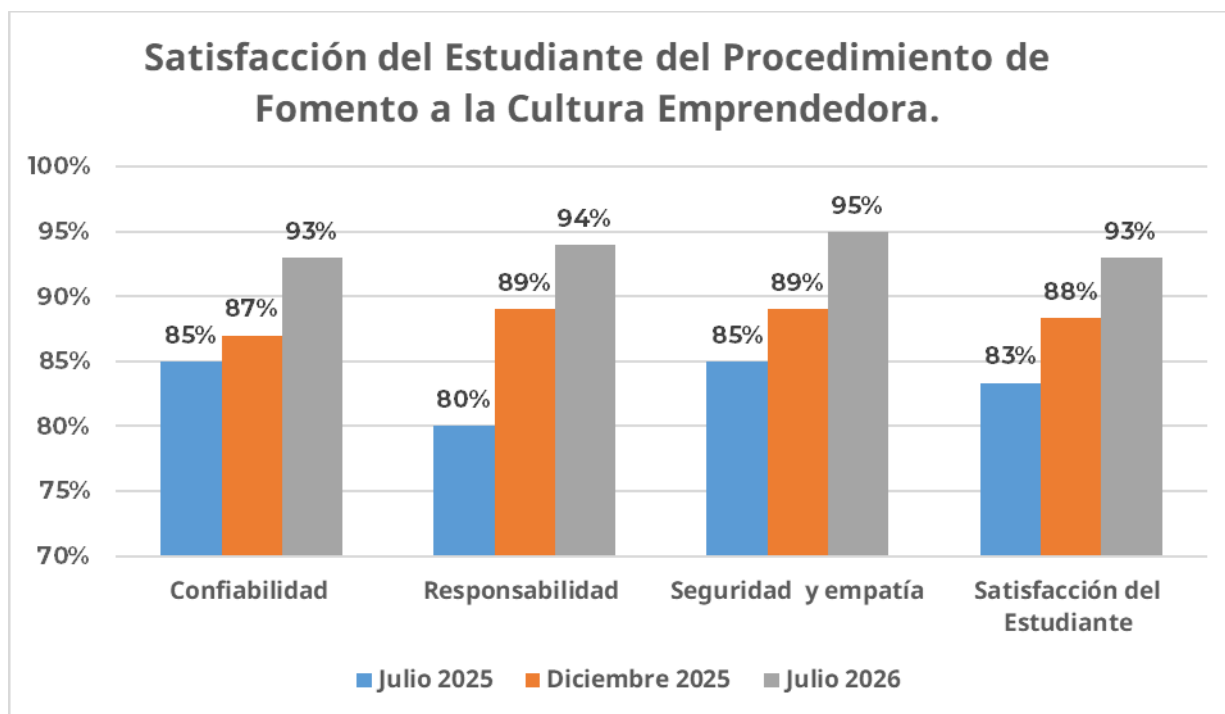


Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Procedimiento de Actividades Deportivas				
Rubros	Julio 2025	Diciembre 2025	Julio 2026	Diferencia
Confiability	89%	83%	81%	-2%
Responsability	90%	84%	85%	1%
Security	87%	80%	70%	-10%
Empathy	94%	88%	88%	0%
Satisfacción del Estudiante	90%	84%	81%	-3%

Al comparar los dos periodos del procedimiento de **Actividades Deportivas**, se verifica una baja del 3% con respecto al periodo anterior, siendo el rubro de seguridad el más afectado con un 10%. Alcanzando un 81% de satisfacción al estudiante, por tal motivo se genera una **No conformidad** por incumplimiento del indicador.

ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

d. Fomento a la Cultura Emprendedora: 93%

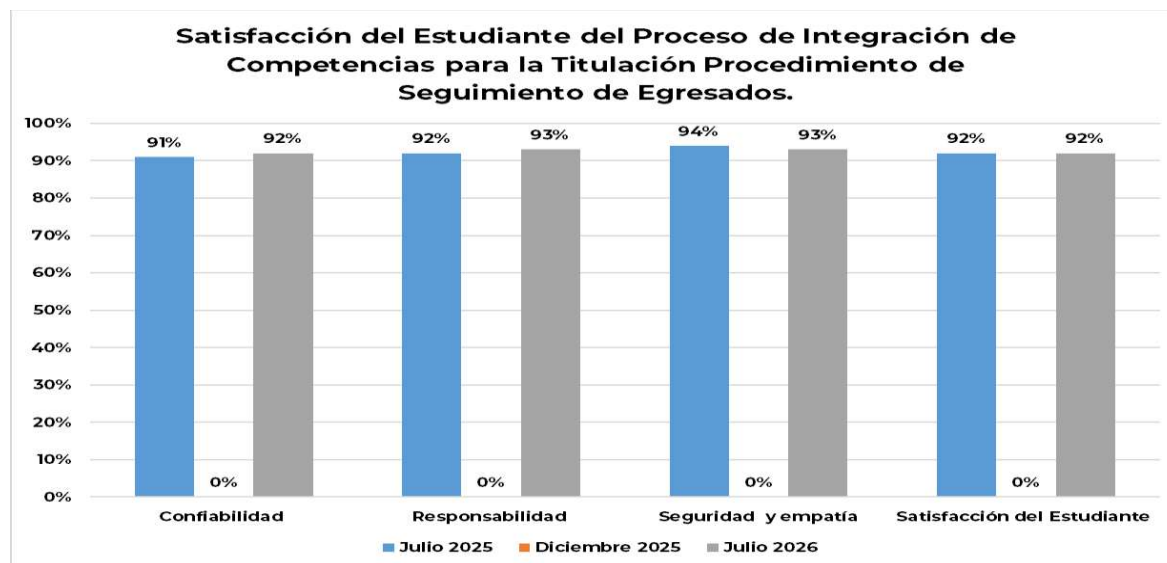


Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Procedimiento de Fomento a la Cultura Emprendedora.				
Rubros	Julio 2025	Diciembre 2025	Julio 2026	Diferencia
Confiabilidad	85%	87%	93%	6%
Responsabilidad	80%	89%	94%	5%
Seguridad y empatía	85%	89%	95%	6%
Satisfacción del Estudiante	83%	88%	93%	5%

En el procedimiento de **Fomento a la Cultura Emprendedora**, se observa un incremento del 5% con relación al periodo anterior, por lo cual, se supera el objetivo del 85% trazado para el semestre 2026/2, alcanzando el 93% de satisfacción.

ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

e. Seguimiento a Egresados: 92%



Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Proceso de Integración de Competencias para la Titulación Procedimiento de Seguimiento de Egresados.				
Rubros	Julio 2025	Diciembre 2025	Julio 2026	Diferencia
Confiabilidad	91%	N/A	92%	NA
Responsabilidad	92%	N/A	93%	NA
Seguridad y empatía	94%	N/A	93%	NA
Satisfacción del Estudiante	92%	NA	92%	NA
Nota: No se aplicaron encuestas en los periodos de agosto diciembre 2025, debido a que el acercamiento con los egresados se realiza en un solo momento durante el año.				

*NA No Aplica

*N/A No Aplicaron encuestas

Para el procedimiento de **Seguimiento a Egresados**, no se puede obtener el comparativo debido a que no se aplicaron encuestas en el periodo julio – diciembre 2026/1. En el caso de este procedimiento, el contacto con los egresados se realiza solamente una vez al año durante el periodo de enero – junio. Sin embargo, podemos percibir que el porcentaje de satisfacción supera lo programado para el periodo con un 92%.



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

Resultados de la encuesta de Satisfacción del Estudiante de los Cinco Procesos				
#	Proceso	Procedimiento	%	Observaciones
1	Gestión y Validación de la Trayectoria Escolar del Alumno	Inscripción	75%	Se genera una no conformidad. Será necesario implementar acciones que permitan alcanzar el promedio establecido.
		Reinscripción	63%	Se genera una no conformidad. Será necesario implementar acciones que permitan alcanzar el promedio establecido.
		Trámite de documentos de Gestión Escolar	59%	Se genera una no conformidad. Será necesario implementar acciones que permitan alcanzar el promedio establecido.
		COSIE	96%	Meta alcanzada.
2	Enseñanza – Aprendizaje	Tutorías	79%	Se genera una no conformidad. Será necesario implementar acciones que permitan alcanzar el promedio establecido.
		Gestión para las Prácticas y Visitas Escolares	95%	Meta alcanzada.
3	Integración de Competencias para la Titulación	Servicio Social	93%	Meta alcanzada.
4	Gestión de la Titulación	Gestión de la Titulación Profesional	94%	Meta alcanzada.
5	Servicios de Apoyo Educativo	Servicios Bibliotecarios	88%	Meta alcanzada.
		Préstamo de equipo informático	87%	Meta alcanzada.
		Gestión de movilidad académica	93%	Meta alcanzada.
		Actividades culturales y/o deportivas	81%	Se genera una no conformidad y será necesario implementar acciones que permitan alcanzar el promedio establecido.
		Fomento a la cultura emprendedora	93%	Meta alcanzada.
		Seguimiento a egresados	92%	Meta alcanzada.



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

Análisis de comentarios de encuestas de Satisfacción al estudiante

Unidad Académica:	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	FECHA:	03/08/2026
Escuela superior de comercio y administración (ESCA) Unidad Tepepan	Procedimiento:	Inscripción	PERIODO:	2026-2
Clasificación de comentarios – Inscripción				
Comentarios de Encuestas de Satisfacción al Estudiante				
Clasificación de comentarios	Cantidad total de comentarios			
Comentarios positivos	53			
Sin comentarios	98			
Comentarios negativos	7			
Felicitaciones	5			
Quejas	9			
Sugerencias	84			
Total	256			

Unidad Académica:	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	FECHA:	03/08/2026
Escuela superior de comercio y administración (ESCA) Unidad Tepepan	Procedimiento:	Reinscripción	PERIODO:	2026-2
Clasificación de comentarios – Reinscripción				
Comentarios de Encuestas de Satisfacción al Estudiante				
Clasificación de comentarios	Cantidad total de comentarios			
Comentarios positivos	37			
Sin comentarios	133			
Comentarios negativos	63			
Felicitaciones	1			
Quejas	16			
Sugerencias	118			
Total	368			



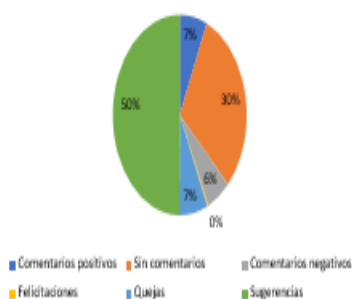
ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

Unidad Académica:	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	FECHA:	03/08/2026
Escuela superior de comercio y administración (ESCA) Unidad Tepepan	Procedimiento:	Trámite de documentos de gestión escolar	PERIODO:	2026-2

Comentarios de Encuestas de Satisfacción al Estudiante

Clasificación de comentarios	Cantidad total de comentarios
Comentarios positivos	24
Sin comentarios	111
Comentarios negativos	21
Felicitaciones	1
Quejas	25
Sugerencias	181
Total	363

Clasificación de comentarios – Trámite de documentos de gestión escolar

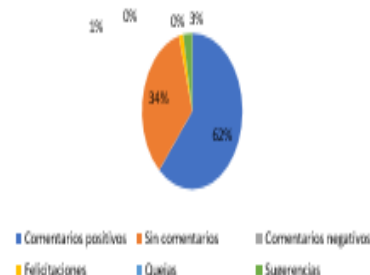


Unidad Académica:	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	FECHA:	03/08/2026
Escuela superior de comercio y administración (ESCA) Unidad Tepepan	Procedimiento:	Elaboración de dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo Escolar	PERIODO:	2026-2

Comentarios de Encuestas de Satisfacción al Estudiante

Clasificación de comentarios	Cantidad total de comentarios
Comentarios positivos	43
Sin comentarios	24
Comentarios negativos	0
Felicitaciones	1
Quejas	0
Sugerencias	2
Total	70

Clasificación de comentarios – Elaboración de dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo Escolar



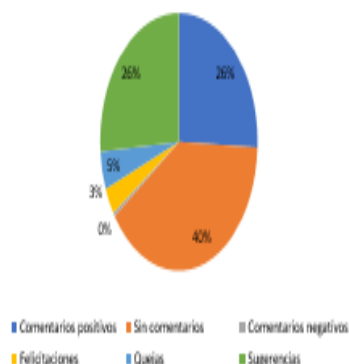


ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

Unidad Académica:	Proceso:	ENSEÑANZA APRENDIZAJE	FECHA:	03/08/2026
Escuela superior de comercio y administración (ESCA) Unidad Tepepan	Procedimiento:	Tutorías	PERIODO:	2026-2

Comentarios de Encuestas de Satisfacción al Estudiante	
Clasificación de comentarios	Cantidad total de comentarios
Comentarios positivos	54
Sin comentarios	83
Comentarios negativos	1
Felicitaciones	7
Quejas	10
Sugerencias	55
Total	210

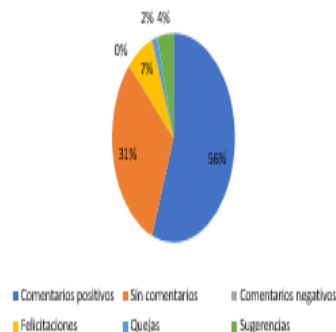
Clasificación de comentarios – Tutorías



Unidad Académica:	Proceso:	ENSEÑANZA APRENDIZAJE	FECHA:	03/08/2026
Escuela superior de comercio y administración (ESCA) Unidad Tepepan	Procedimiento:	Prácticas y Visitas Escolares	PERIODO:	2026-2

Comentarios de Encuestas de Satisfacción al Estudiante	
Clasificación de comentarios	Cantidad total de comentarios
Comentarios positivos	39
Sin comentarios	22
Comentarios negativos	0
Felicitaciones	5
Quejas	1
Sugerencias	3
Total	70

Clasificación de comentarios – Prácticas y Visitas Escolares



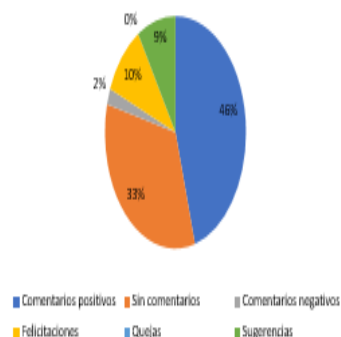


ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

Unidad Académica:	Proceso:	INTEGRACIÓN DE COMPETENCIAS PARA LA TITULACIÓN	FECHA:	03/06/2026
Escuela superior de comercio y administración (ESCA) Unidad Tepepan	Procedimiento:	Servicio Social	PERIODO:	2026-2

Comentarios de Encuestas de Satisfacción al Estudiante	
Clasificación de comentarios	Cantidad total de comentarios
Comentarios positivos	41
Sin comentarios	30
Comentarios negativos	2
Felicitaciones	9
Quejas	0
Sugerencias	8
Total	90

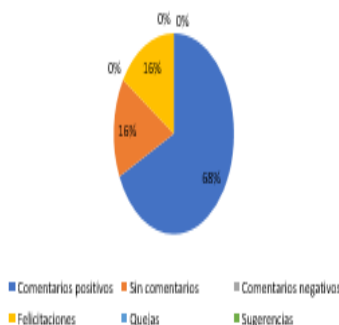
Clasificación de comentarios – Servicio Social



Unidad Académica:	Proceso:	GESTIÓN DE LA TITULACIÓN	FECHA:	03/06/2026
Escuela superior de comercio y administración (ESCA) Unidad Tepepan	Procedimiento:	Titulación-Prospecto	PERIODO:	2026-2

Comentarios de Encuestas de Satisfacción al Estudiante	
Clasificación de comentarios	Cantidad total de comentarios
Comentarios positivos	17
Sin comentarios	4
Comentarios negativos	0
Felicitaciones	4
Quejas	0
Sugerencias	0
Total	25

Clasificación de comentarios – Titulación-Prospecto





ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

Unidad Académica:	Proceso:	GESTIÓN DE LA TITULACIÓN	FECHA:	03/08/2028
Escuela superior de comercio y administración (ESCA) Unidad Tepepan	Procedimiento:	Titulación-Seminario	PERIODO:	2028-2

Comentarios de Encuestas de Satisfacción al Estudiante

Clasificación de comentarios	Cantidad total de comentarios
Comentarios positivos	10
Sin comentarios	8
Comentarios negativos	0
Felicitaciones	3
Quejas	0
Sugerencias	4
Total	25

Clasificación de comentarios – Titulación-Seminario

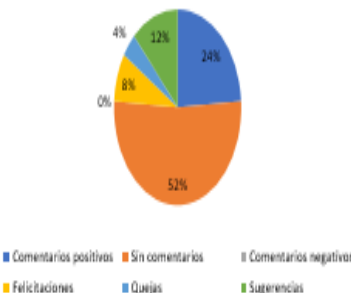


Unidad Académica:	Proceso:	GESTIÓN DE LA TITULACIÓN	FECHA:	03/08/2028
Escuela superior de comercio y administración (ESCA) Unidad Tepepan	Procedimiento:	Titulación-Titulados	PERIODO:	2028-2

Comentarios de Encuestas de Satisfacción al Estudiante

Clasificación de comentarios	Cantidad total de comentarios
Comentarios positivos	8
Sin comentarios	13
Comentarios negativos	0
Felicitaciones	2
Quejas	1
Sugerencias	3
Total	25

Clasificación de comentarios – Titulación-Titulados





ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

Unidad Académica:	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	FECHA:	03/08/2026
Escuela superior de comercio y administración (ESCA) Unidad Tepepan	Procedimiento:	Servicios Bibliotecarios	PERIODO:	2026-2

Comentarios de Encuestas de Satisfacción al Estudiante	
Clasificación de comentarios	Cantidad total de comentarios
Comentarios positivos	75
Sin comentarios	83
Comentarios negativos	0
Felicitaciones	15
Quejas	2
Sugerencias	17
Total	172

Clasificación de comentarios – Servicios Bibliotecarios

■ Comentarios positivos	■ Sin comentarios	■ Comentarios negativos
■ Felicitaciones	■ Quejas	■ Sugerencias

Unidad Académica:	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	FECHA:	03/06/2026
Escuela superior de comercio y administración (ESCA) Unidad Tepepan	Procedimiento:	Préstamo de Equipo Informático	PERIODO:	2026-2

Comentarios de Encuestas de Satisfacción al Estudiante	
Clasificación de comentarios	Cantidad total de comentarios
Comentarios positivos	32
Sin comentarios	122
Comentarios negativos	0
Felicitaciones	5
Quejas	2
Sugerencias	5
Total	168

Clasificación de comentarios – Préstamo de Equipo Informático

■ Comentarios positivos	■ Sin comentarios	■ Comentarios negativos
■ Felicitaciones	■ Quejas	■ Sugerencias



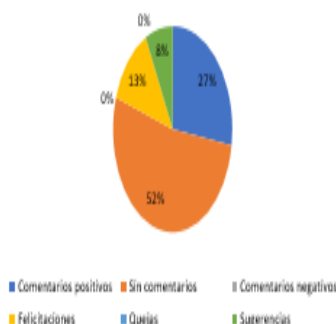
ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

Unidad Académica:	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	FECHA:	03/06/2026
Escuela superior de comercio y administración (ESCA) Unidad Tepepan	Procedimiento:	Gestión de Movilidad Académica	PERIODO:	2026-2

Comentarios de Encuestas de Satisfacción al Estudiante

Clasificación de comentarios	Cantidad total de comentarios
Comentarios positivos	11
Sin comentarios	21
Comentarios negativos	0
Felicitaciones	5
Quejas	0
Sugerencias	3
Total	40

Clasificación de comentarios – Gestión de
Movilidad Académica

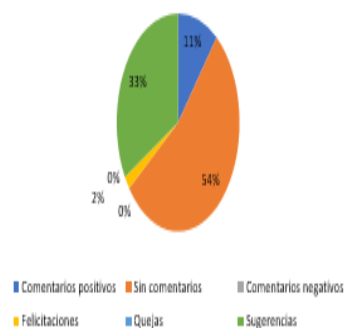


Unidad Académica:	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	FECHA:	03/06/2026
Escuela superior de comercio y administración (ESCA) Unidad Tepepan	Procedimiento:	Actividades Culturales	PERIODO:	2026-2

Comentarios de Encuestas de Satisfacción al Estudiante

Clasificación de comentarios	Cantidad total de comentarios
Comentarios positivos	11
Sin comentarios	55
Comentarios negativos	0
Felicitaciones	2
Quejas	0
Sugerencias	34
Total	102

Clasificación de comentarios – Actividades
Culturales





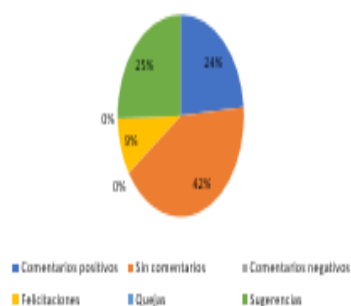
ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

Unidad Académica:	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	FECHA:	03/08/2026
Escuela superior de comercio y administración (ESCA) Unidad Tepepan	Procedimiento:	Actividades Deportivas	PERIODO:	2026-2

Comentarios de Encuestas de Satisfacción al Estudiante

Clasificación de comentarios	Cantidad total de comentarios
Comentarios positivos	26
Sin comentarios	46
Comentarios negativos	0
Felicitaciones	10
Quejas	0
Sugerencias	26
Total	110

Clasificación de comentarios – Actividades
Deportivas

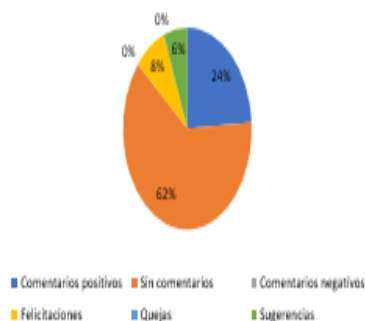


Unidad Académica:	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	FECHA:	03/08/2026
Escuela superior de comercio y administración (ESCA) Unidad Tepepan	Procedimiento:	Fomento Cultura Emprendedora	PERIODO:	2026-2

Comentarios de Encuestas de Satisfacción al Estudiante

Clasificación de comentarios	Cantidad total de comentarios
Comentarios positivos	12
Sin comentarios	31
Comentarios negativos	0
Felicitaciones	4
Quejas	0
Sugerencias	3
Total	50

Clasificación de comentarios – Fomento
Cultura Emprendedora



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

Unidad Académica:	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	FECHA:	03/06/2026
Escuela superior de comercio y administración (ESCA) Unidad Tepepan	Procedimiento:	Gestión de Movilidad Académica	PERIODO:	2026-2

Comentarios de Encuestas de Satisfacción al Estudiante	
Clasificación de comentarios	Cantidad total de comentarios
Comentarios positivos	11
Sin comentarios	21
Comentarios negativos	0
Felicitaciones	5
Quejas	0
Sugerencias	3
Total	40

Clasificación de comentarios – Gestión de Movilidad Académica

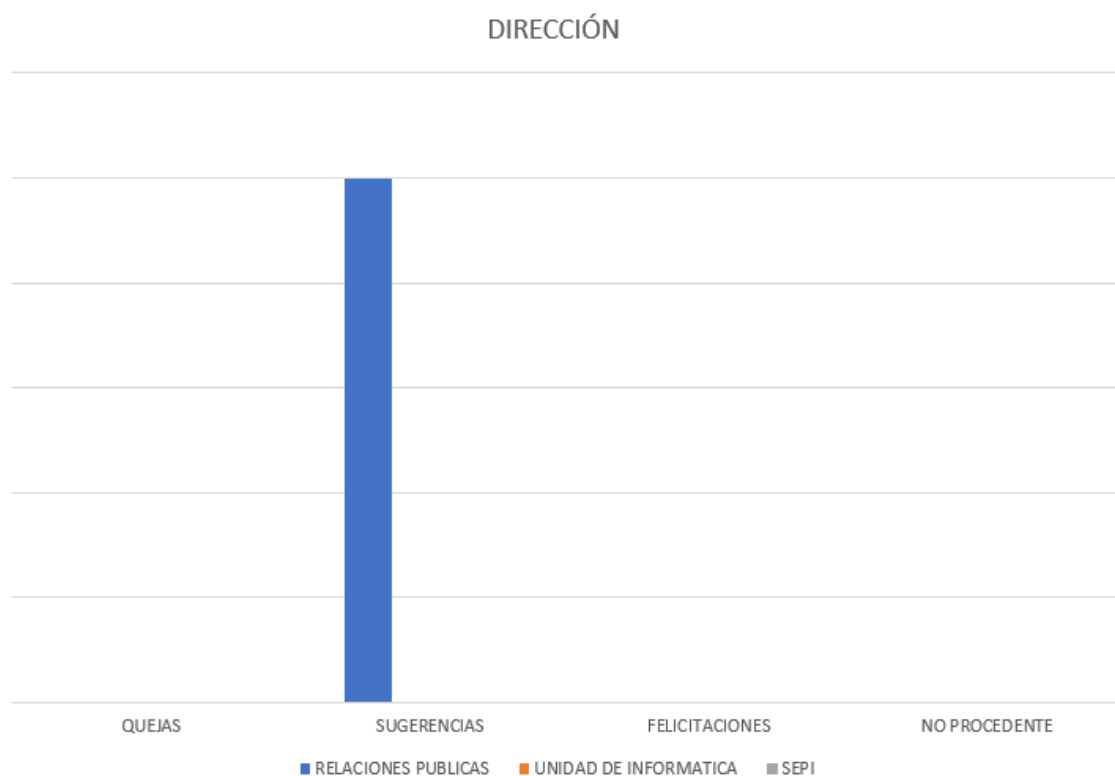
Categoría	Cantidad	Porcentaje
Sin comentarios	21	52%
Comentarios positivos	11	27%
Felicitaciones	5	13%
Sugerencias	3	8%
Quejas	0	0%

ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

Quejas, sugerencias, felicitaciones y apelaciones.

Durante el periodo 2026/2, se recibieron en el buzón digital 8 papeletas las cuales se clasificaron de la siguiente manera: 0 no procedentes y 7 quejas, mismas que fueron atendidas en tiempo y forma por los Gestores y Enlaces correspondientes, a continuación, se muestran las gráficas.

a. Dirección





ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

b. Subdirección Académica

SUBDIRECCIÓN ACADÉMICA



c. Subdirección Administrativa

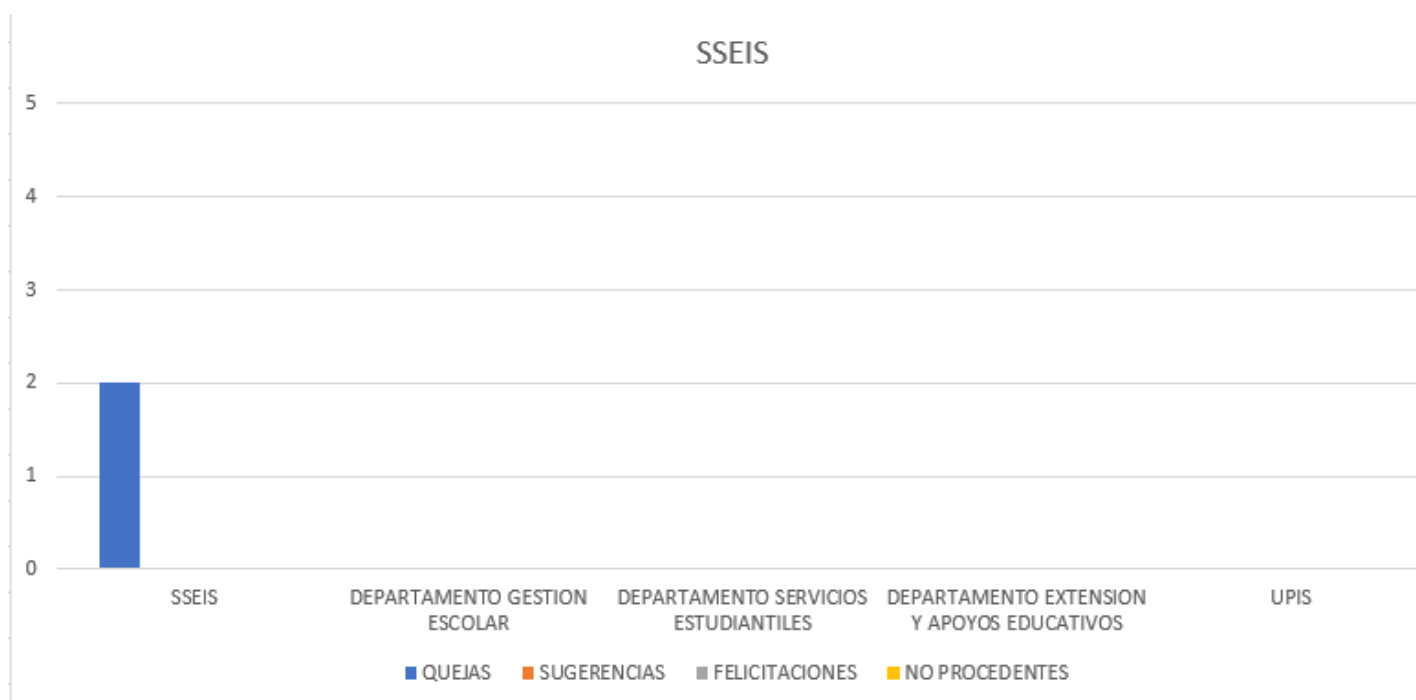
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA





ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

d. Subdirección de Servicios Educativos e Integración Social





ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

Comentarios de Encuestas

En este apartado se muestran los comentarios, así como las Necesidades y Expectativas tal como lo registró cada estudiante. Hubo procedimientos que no contaron con respuestas en el apartado de Necesidades, por lo que, no se incluyeron en el presente informe. De igual manera para el procedimiento de Seguimiento a Egresados, no contaron con respuestas en el apartado de comentarios y de necesidades.

1. Gestión y Validación de la Trayectoria Escolar

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	Fecha:	03-jun-26
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Inscripción	Periodo:	2026-2

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Son buenos pero siempre se puede mejorar	Sugerencia
2	Que sean mas atentos	Sugerencia
3	Mala atención del personal	Queja
4	Cambiar a gestión escolar	Sugerencia
6	Falta mayor atención y mejor actitud	Queja
7	Que ofrescan mejor servicio, con un buen asesoramiento	Sugerencia
14	Establecer horarios por grupo para alumnos de nuevo ingreso.	Sugerencia
15	Deben ser más claros con respecto a la documentación del plantel	Sugerencia
16	No tengo nada que decir	Otro 2.
17	Que contén bien las personas de servicio ya que parece que no están haciendo un favor	Sugerencia
22	Podrían mejorar la atención a estudiantes	Sugerencia
23	Que hagan los procedimientos conforme a la regla, sin afectar a los estudiantes.	Sugerencia
24	Algo tardado pero ningún error en el grupo	Otro 1.
26	sugiero que avisen con mas antelación los horarios, por que como nuevo ingreso no supe nada hasta unos cuantos días de entrar. A parte de eso muy buena atención en el cubículo	Sugerencia
27	Que toda el área este informada cuantas copias y que tipo de papeles llevar	Sugerencia
28	No todas las personas que atienden lo hacen de buena manera. Sin embargo hay personal que desempeña muy bien su trabajo	Otro 3.
29	pues como sugerencia diría que mejore su humor	Sugerencia
30	sean más claros con qué y cómo lo quieren, no bonito, no claro.	Sugerencia
31	Más organización	Sugerencia
35	Felicidades	Felicitación

I.

Procedimiento de Inscripción



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

38	Si, mejoren su servicio	Sugerencia
39	Que sigan mejorando, todo esta bien	Sugerencia
40	Todo esta muy bien.	Otro 1.
42	No tengo quejas	Otro 2.
43	Atención asertada y ágil en la resolución de problemáticas escolares.	Otro 1.
44	No poner alguna cara al momento de preguntar	Sugerencia
45	Tener un buen manejo y administración	Sugerencia
46	Ninguno, muy buena la atención a cada alumno.	Otro 1.
47	No se si se retieran a toda la escuela pero el trato que me dieron fue bueno pero unas personas groceras y quiero que me cambien de salon!!	Queja
50	Fue satisfactorio todo	Otro 1.
53	Me dieron buen servicio,	Otro 1.
54	Dar mejor tiempo	Sugerencia
56	Mayor rapidez de respuesta.	Sugerencia
58	Todo muy bien.	Otro 1.
59	Fue bueno y concreto	Otro 1.
60	Todos tienen buena atención	Otro 1.
61	Una mejor organización en la alta del seguro	Otro 1.
65	Atención	Sugerencia
68	Que exista una mejor gestión a futuro	Sugerencia
69	A veces en gestión escolar nos tratan mal, podrían capacitarlas para mejorar la comunicación	Sugerencia
70	Debrian tener un mejor control a la hora de ofertar alguna materia y darle seguimiento adecuado	Sugerencia
71	Las de atención en ventana son muy despotas	Queja
72	Nuestro salon es un poco mas chico, pero todo bien.	Otro 1.
73	Que si mejore la organización	Sugerencia
74	Que las personas de ventanilla sean mas amables	Sugerencia
75	Solo mejorar en la amabilidad	Sugerencia
76	Que el personal este bien capacitado y tenga conocimiento	Sugerencia
77	Los horarios no salieron a tiempo y eso hizo que fuera complicado generar la inscripción	Queja
79	Ninguna felicitación, es deplorable atención. Falta mejorar mucho	Queja
80	Cambien o mejor capacitacion al personal para mejor atencion	Sugerencia
81	Sugerencia: Mayor agilización a los tramites	Sugerencia
82	Deberían de abrir la ventanilla completa y no ignoren a los que solicitamos un tramite. No hacernos caras cuando pedimos su ayuda	Sugerencia
84	Siempre atienden de mala gana, la ventanilla ni siquiera la abren a 1/4 de lo que es, NO SOMOS PERROS, tengan respeto también por los estudiantes y abran la ventanilla que para eso es	Otro 3.
85	El servicio deja mucho que desear	Otro 3.
86	A veces si resuelven y otras no, mejorar un poco la atención	Sugerencia
87	Que no me cambien los salones y me dejen donde estaba y los tramites sean rapidos y no tarden dando solucion	Sugerencia
88	El personal de gestion escolar es horrible las señoras son groseras, lo unico bueno es el jefe de carrera de CP polivirtual malo	Otro 3.
89	Podrían pedir el CELEX gratis	Sugerencia
90	Mejor atención al alumno y personal más capacitado	Sugerencia
91	Que a los de dictamen no nos dejen meter más materias y sigan ofertando las materias del plan antiguo	Queja
92	Sugiero que la escuela tenga personal mas capacitado	Sugerencia
93	Despues del paro se mostro interes por la solucion a la problemática antes no	Queja



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

94	Que sean más amables y sepan dar la información completa y correcta	Sugerencia
95	Que realmente sepan hacer las cosas, porque los que nos "ayudan" tampoco saben resolver las dudas o problemas	Sugerencia
96	Dar respuestas de sí/no para que no demos vueltas nada más	Sugerencia
97	No tienen la información suficiente para resolver las dudas de los alumnos	Queja
99	Que sean más rápidos y menos problemáticos	Sugerencia
100	Que las personas que ayuen en los tramites esten más capacitadas y no te manden de un lado a otro sin resolver nada	Sugerencia
101	Echenle más ganas y resuelvan en tiempo y forma	Sugerencia
102	Por mas tiempo para visualizar horarios antes de la inscripción	Sugerencia
103	Sería bueno que el personal este mejor informado para resolvernos dudas y no mandarnos a leer	Sugerencia
107	Deberían ser más amables y aplicados	Sugerencia
108	Es necesario que las personas que atienden lo hagan de mejor manera	Sugerencia
109	Que atiendan rápido. Si alguien lleva mal su papeleo lo saquen de la fila para que avancemos más	Sugerencia
110	Poder inscribir más materias si aún tener créditos libres y soy alumno regular	Sugerencia
111	Cambio de actitud	Sugerencia
112	Pueden mejorar la atención del personal en ventanilla, no cuentan con buenas habilidades blandas	Sugerencia
113	Deben dar una mejor capacitación, para hacer bien su trabajo	Sugerencia
114	Me gustaría que exista una buena administración de los cupos, que se respeten las citas y que las personas sean competentes para dar indicaciones	Sugerencia
115	Contratar a personal con conocimiento y disponibilidad, amables	Sugerencia
116	Este semestre por fallas fue muy malo el proceso lo cual causa incertidumbre y preocupación	Otro 3.
117	Todo estuvo bien, en excepción con los del imss, la vacuna y eso si fue un poco más tardado	Otro 1.
118	Superaron mis expectativas	Otro 1.
119	Tener una buena experiencia	Sugerencia
120	Muy buena atención	Otro 1.
122	Superaron mis expectativas	Otro 1.
123	Muy alta pues espero personas capacitadas para resolver mis dudas	Otro 1.
124	Ninguna queja, fue rapido el proceso	Otro 1.
125	Servicio con buena atención y servicios	Otro 1.
126	A lo mejor por parte de gestion un poco más de flexibilidad y mas entendimiento	Sugerencia
127	La atención al entregar documentos, estupenda muy amables!! Lo que podría mejorar seria la organización en tiempos ¡pero de eso perfect	Sugerencia
128	Todo estuvo bien, un saludo al barufis	Otro 1.
129	Instrucciones, pueden existir dudas a las instituciones que envian, sin embargo si se pregunta una cuestion se espera que no te traten como tonto	Sugerencia
131	Deberían brindar más apoyo al momento de preguntar algo los de nuevo ingreso ya que algunos tenían una mala actitud	Sugerencia
132	Poner bien los tiempos establecidos	Sugerencia
133	Nada que mencionar	Otro 2.
134	Me parecio muy buena la atención, para agregar algo quizas solo poner modulos para las preguntas	Sugerencia
136	Al momento nada	Otro 2.
137	Que sean mas responsables con los tiempos y formas	Otro 2.
142	Fue un buen proceso, rápido	Otro 1.
147	Dejar instrucciones mas claras sobre los documentos y crear un mejor canva para las indicaciones de inscripción	Sugerencia
148	Que me acepten la inscripción sin el seguro de accidentes personales y haci	Sugerencia
151	No me supieron explicar bien, me mandaron de un lado a otro	Otro 3.
152	Felicitaciones	Felicitación
153	Mayor cantidad de personal, capacitación, aclaración de indicaciones	Sugerencia
154	Fue un proceso bueno y rápido	Otro 1.



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

155	Fue eficiente y rápido	Otro 1.
156	Excelente atención y proceso	Otro 1.
158	Muy Rapido todo Informacion Coerente 10/10 :)	Otro 1.
162	Ningun comentario	Otro 2.
166	Todo bien en mi experiencia	Otro 1.
170	Solo que pongan adecuadamente los documentos que piden y cuantas copias o folder	Sugerencia
172	La efectividad del tiempo debe ser emjorada pero todo fue rápido y comprensible	Sugerencia
173	Extender los horarios laborales, para no juntar a todos los estudiantes a una sola hora	Sugerencia
174	Considero que fue un trámite rápido, organizado y ofrecieron un buen trato	Otro 1.
176	Pues todo fue bueno, la atención y explicación que nos dieron, fueron de utilidad	Otro 1.
177	Realmente fue muy bueno y sobre todo rápido porque no tuve ningún problema	Otro 1.
179	Que no los sobornen con una coca para pasar primero	Sugerencia
180	Todo en orden, no tuve problemas	Otro 1.
181	Siento que un poco más de agilidad porque si fue un tiempo de espera para dejar los papeles	Sugerencia
182	No tengo	Otro 2.
184	Falta de organización	Otro 3.
185	Que nos hagan venir menos dias para la introducción	Sugerencia
186	Solo mejorar el tiempo para que todos puedan realizar su trámite	Sugerencia
188	Fue un buen trato	Otro 1.
189	Buen trabajo	Otro 1.
190	los documentos solicitados que ponen en la página sean revisados por el solicitante, paso que	Sugerencia
193	Sin comentarios	Otro 2.
196	Todos los documentos escaneados los deberia pedir para mandarlos	Sugerencia
197	Sin comentarios	Otro 2.
202	Pongan cambios de turno para primer semestre	Sugerencia
203	Muy buena, solo falta poner más atención	Otro 1.
205	e sea más eficiente el servicio y más concretos con la información. Cumplir el horario de servi	Sugerencia
206	Todo facil :)	Otro 1.
212	Pues bien, yo creo que nada	Otro 2.
213	Tienen buena organización y atención	Otro 1.
216	Bueno	Otro 1.
217	Muy buen servicio	Otro 1.
218	Hasta el momento he resivido excelente atención!	Otro 1.
219	Buen tramite	Otro 1.
220	Felicidades por su buena preparación	Felicitación
221	Fue un tramite bueno	Otro 1.
222	Bueno, ninguno, buen servicio	Otro 1.
223	Muy buen servicio	Otro 1.
224	Fue un trámite rápido	Otro 1.
225	Fue un tramite rapido	Otro 1.
226	Todo muy bie	Otro 1.
227	Que sea un poco más práctico, porque eran filas largas	Sugerencia
229	Muy buen servicio y atención	Otro 1.
232	Felicidades	Felicitación
234	Buena atención	Otro 1.
235	Ninguno	Otro 2.
236	Ninguno	Otro 2.
239	Ni un comentario	Otro 2.
240	Un poco tardado, de ahí todo bien	Otro 1.
241	cia no tuve problemas con el proceso, sin embargo creo que muchos no contaron con la misma	Otro 1.



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

242	Ajilizar el procedimiento	Sugerencia
243	Todo estuvo bien, estoy de acuerdo con el trato y atención	Otro 1.
244	ma de horarios ya que muchos tomamos clases y se encunetran otros grupos diferentes en el	Sugerencia
246	Dar mejor información	Sugerencia
247	Que las clases no se empalmen	Sugerencia
248	e los trabajadores si conozcan bien el área y no sean desinteresados/malos en lo que pregunt	Sugerencia
249	el ingreso de primer semestre ya que hay muchas situaciones específicas, fueron muy vagos e	Sugerencia
250	Buen servicio	Otro 1.
251	Buen servicio	Otro 1.
252	Traten de mejorar la atención en gestión escolar	Sugerencia
253	A grande rasgos el servicio brindado a la hora de la inscripción fue bueno	Otro 1.
254	a las copias ej: que el número de copias puestas en la convocatoria, sea la misma que se solici	Sugerencia
255	Comentarios o respuestas más clara, algo que de verdad ayude	Sugerencia
256	No, todo bien	Otro 1.

1. Gestión y Validación de la Trayectoria Escolar

II. Procedimiento de Reinscripción

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	Fecha:	03-jun-26
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Reinscripción	Periodo:	2026-2

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	deberían atender más rápido y a veces parece un poco lento el servicio	Sugerencia
4	mas ventanillas	Sugerencia
6	hace falta mas paciencia por partes de los que atienden	Queja
9	mas ventanillas	Sugerencia
12	Un trato mas amable, instrucciones claras y mejor organización	Sugerencia
14	este semestre estuvo pesimo, en este momento sigo sin optativa	Queja
15	sin comentarios	Otro 2.
16	respetar los tiempos asignados	Otro 2.
17	se han portado de manera amable y me han explicado algunos procesos cuando tengo dudas	Otro 1.
18	mayor tolerancia y paciencia a la hora de explicar	Sugerencia
19	su organizacion es muy caotica ,deberian organizar los grupos , materias, etc, de mejor manera	Queja
20	me gustaria sugerir que sean mas tolerables con los alumnos y tengan el conocimiento suficiente para tratar las dudas y saber manejarlas	Sugerencia
21	que el personal este capacitado y de buen humor	Sugerencia
22	de preferencia quitar a los de gestión y poner otro personal	Sugerencia
23	que tengan una mejor disponibilidad en la atención del alumnado	Sugerencia
24	considero que deberían de ser mas accesibles	Sugerencia
27	que el personal este mas capacitado y no se cierre a responder dudas	Otro 2.
28	actualizar al personal o capacitarlos, ya que en este caso los jefes de lrc es muy malo y desordenado	Sugerencia



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

29	en mi opinión no ofertar optativas que no tengan profesor o falta de horario por que me atrasan en mi trayectoria	Sugerencia
30	que te resuelvan en tiempo que te están diciéndolo y que si no hay cupos desahagan grupos de manera que los estudiantes no pierdan materias	Sugerencia
31	que la solución sea permanente y no solo por semestre	Sugerencia
32	resolver los conflictos de manera eficiente y que se pueda trabajar en equipo con las áreas necesarias, además de que son muy groseros para resolver	Sugerencia
33	muy mal, más de tres semanas tarde en resolver el problema y me tenían vuelta y vuelta, groseros y nada empáticos	Sugerencia
34	capaciten y mejoren los horarios además en los salones están muy llenos en su capacidad y las optativas que los maestros tengan el conocimiento	Sugerencia
35	resolver dudas de la mejor manera posible	Sugerencia
37	nada que decir	Otro 2.
38	que atiendan mejor y a tiempo	Sugerencia
39	mejor organización en gestión	Otro 2.
40	mejor atención a los alumnos	Sugerencia
41	cambiar al personal	Sugerencia
43	calificar al personal para el uso del saes	Otro 1.
44	que sea rápido ya que luego por problemas en este caso con los horarios y que con los de gestión sean más respetuosos y si se presenta algo lo contesten con exactitud y de buena manera	Otro 2.
45	que mejore la atención con los alumnos y las indicaciones sean más claras	Otro 3.
46	el servicio no es bueno, son despatas.	Sugerencia
47	mayor comunicación con los estudiantes	Sugerencia
48	mejoren la eficiencia de cada trámite	Otro 3.
49	mejorar la atención	Sugerencia
50	que te atiendan con educación y sean amables	Sugerencia
51	sugiero que cambien al personal, gente joven y con disposición	Otro 1.
52	rápida atención y mejor disposición	Otro 3.
54	toda bien mi experiencia	Otro 2.
57	ninguna estoy satisfecha	Otro 1.
58	verificar que no se empalmen y de ser así que siempre se abran otros grupos	Sugerencia
59	podría ser más ágil en estos trámites ya que lo necesitan	Sugerencia
60	mal servicio, gente ineficiente, saquen esa administración	Otro 3.
62	Mejoren su paciencia.	Sugerencia
63	Mejor el trato a las personas, personal empático y capacitado para atender las necesidades	Sugerencia
64	Tienen mala administración, lo más recomendable es que la quiten.	Queja
65	Que busquen mejores formas para solucionar los problemas que hay en la escuela respecto a la reinscripción.	Sugerencia
66	Que tuvieran más control en todo eso y más aparte que mejoraran las cosas	Sugerencia
67	Deberían mostrar más	Sugerencia
69	contestar por redes sociales o chat de manera que los alumnos no tengan que ir de emergencia a la escuela	Sugerencia
70	Que los horarios fueran a la misma hora (según promedio) y que oferten lugares suficientes.	Sugerencia
76	Que realmente se interesen en las necesidades de los alumnos, dicen dar prioridad y a mí inclusive el señor que me atendió me dijo "me harás trabajar doble"	Queja
77	Las personas responsables de gestión y jefatura suelen ser muy groseros y tener una actitud condescendiente.	Otro 3.
78	Es muy eficiente y útil	Otro 1.
79	Pues solo que pongan lo que va a hacer necesario como documentos	Sugerencia
82	muy Rápido)	Otro 1.
84	Las personas que atienden en Gestión Escolar son groseras y no resuelven.	Otro 3.
85	Después de mi dictamen por fin me respondieron rápido. La señorita Cinthia me dio una buena respuesta.	Otro 1.
86	Se tardan mucho en dar calificaciones de extra y etc, además de que no salían los resultados tampoco, y poca organización al momento de poner salones	Otro 3.
87	No fue lo que esperaba al momento de atenderme	Otro 3.
88	falta mejor disposición por parte del personal	Otro 3.
89	Qué venga más específicas las indicaciones y los pasos a seguir para mejorar y facilitar el trámite, que no sea tan tardado	Otro 3.
93	Cumplir con lo que dicen y las fechas que dan	Otro 3.



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

96	Tal vez puedan mejorar su organización, y acomodar mejor todo, al igual que mantener una mejor actitud a las dudas y ser empáticos	Sugerencia
97	Que mejoren los problemas con mas eficiencia tanto a tramites y registros.	Sugerencia
99	Todo estuvo bien	Otro 1.
100	Felicitaciones al todo personal:}	Felicitación
101	Todo bien	Otro 1.
102	Fue eficiente sin embargo hubo poca organización }	Otro 1.
105	Personal capacitado, así como personal suficiente para atender y mayor aclaración con las indicaciones	Sugerencia
111	Estuvo bien	Otro 1.
113	Mas amable el personal	Sugerencia
114	Resolucion rapida en tiempo y forma, la atención cordial	Otro 1.
116	Mejorar la coordinación y agilizar trámites	Sugerencia
117	Ofertar los horarios en una pronta fecha y que atiendan cualquier tipo de inquietud de buena forma y eficaz.	Sugerencia
120	Que tengan mas información a la vista sobre temas importantes	Otro 2.
122	Ninguna	Otro 2.
123	Existe cierta rudeza hacia los alumnos	Otro 3.
124	Esta bien	Otro 1.
130	Sugerencia: Cambien al personal, uno que sea más eficiente y amable	Sugerencia
131	Sean mas atentos en cuestión de cualquier duda y no poner trabas	Sugerencia
132	Sugerenda: ¡CAMBIEN DE GESTION!	Sugerencia
133	No nos ha sellado el horario	Otro 3.
134	No han sellado el horario y ya van 3 semanas de que entramos	Otro 3.
135	Considero que es ineficiente ya que no nos han sellado el horario y no puedo inscribirme deportes	Otro 3.
136	Ser y expresarse con tacto, de manera que no tengamos incomodidad de preguntar nuestras dudas.	Otro 2.
137	Gracias por su consideración.	Otro 1.
139	Dar soluciones a los que presentan problemas en lugar de pretextos	Sugerencia
140	Ser mas educadigos.	Sugerencia
141	Mejorar en su actitud al brindar el servicio	Sugerencia
144	Ninguno	Otro 2.
145	Que mejoren, su sistema y el control, se cometen errores graves que afectaron a todos en mayor y menor medida, cosa que no deberia pasar en una institución del IPN	Sugerencia
147	Mejor caracter por parte del personal, ya que atienden mal.	Sugerencia
148	mala atención	Queja
149	Que sea un trato con respeto y amabilidad, con la intención de ayudar	Sugerencia
151	Aunque sean amables en gestión escolar.	Sugerencia
153	Que mejoren el trato hacia los alumnos	Sugerencia
154	Cuando tengamos dudas nos tengan más paciencia	Sugerencia
155	Cuando me sellaron fueron un poco groseros	Queja
157	Buena atención	Otro 1.
158	más acercamiento para los alumnos externos.	Sugerencia
161	Más o menos	Otro 3.
162	Todo bien, si me ayudan	Otro 1.
164	Luego no se ven las ganas	Otro 3.
166	todo muy bien, buen trato	Otro 1.
167	Mayor Organización	Sugerencia



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

171	Capacitación para dar mejor información	Sugerencia
172	pues estuvo bien el que tengan información completa.	Otro 1.
173	Pues lo hacen bien no cambiaría nada.	Otro 1.
174	Que sean amables	Sugerencia
175	Creo que deberían tener más atención a los alumnos.	Sugerencia
176	Agilizar los procesos.	Sugerencia
177	Agilizar trámites	Sugerencia
180	sugiero un poquito más de rapidez en los trámites si es posible.	Sugerencia
181	*Todo bien, pero mejoras a su sistema.	Sugerencia
182	Hacerlo mas dinámico y facil de entender	Sugerencia
183	Buena	Otro 1.
184	Excelente	Otro 1.
185	Personal más preparado y agradable	Sugerencia
186	mas eficiente, con menos perdida de tiempo.	Sugerencia
187	La actbnd de el personal de Gestion Escolar deberia mejorar.	Sugerencia
188	Que nos den la información suficiente y ayuden	Sugerencia
189	Que haya información, disponibilidad de horario y flexibilidad.	Sugerencia
190	Difía, ninguna en mi caso	Otro 2.
192	Mas disponibilidad de horarios	Sugerencia
194	Que esten mejor informados	Sugerencia
195	Fue pesimo, vine varios días y no me dieron solucion hasta 2 semanas despues, deben de hacer los horarios con más tiempo	Queja
196	mayor compromiso por parte de gestión y los administrativos para realizar los trámites.	Sugerencia
197	Interés genuino y rondas de información para los alumnos.	Sugerencia
198	Que tengan una mejor disposición para resolver dudas ya que perdí un trabajo por no orientarme en mi problema que tuve.	Sugerencia
199	que den la información que se necesita	Sugerencia
200	Cambien al personal	Sugerencia
201	Cambiar al personal	Sugerencia
202	Me gusta que todo fue rapido	Otro 1.
203	Mejor actitud	Sugerencia
205	Mejor actitud al estudiante	Sugerencia
211	Todo muy bien	Otro 1.
212	Mal servicio	Queja
216	Que haya un mejor comportamiento a la hora de decir las cosas	Sugerencia
217	Que saquen las atas y los horarios con más anticipación	Sugerencia
218	Quedar con los horarios establecidos y no hacer bolas a los alumnos	Sugerencia
219	Tener soluciones efectivas y no hacer tanto movimiento en todas la camaras	Sugerencia
220	Se tardaron en darme de alta mi optativa	Queja
222	Que puedan mejorar los trasmites, más rapido	Sugerencia
223	Habiendo mas grupos y mas flexibilidad con las materias	Sugerencia
224	Estuvo bien pero poco tardado	Otro 1.
225	Ninguna, solo despidan a la que atienden mal	Queja
227	Ninguna	Otro 2.
231	Mejor actitud al responder	Sugerencia
233	Hacerlo todo online.	Sugerencia
235	Respetar las fechas establecidas, tener conocimiento acerca de cualquier inquietud en control Escolar.	Sugerencia
237	Buen servicio y resolución de conflictos.	Otro 1.



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

239	Mejorar la actitud, es trabajo no favor, solo dan largas y se tiran la bolita con jefatura	Queja
242	Tengan una actitud más amable y empática	Otro 3.
243	echenle ganas	Otro 3.
247	Buen trabajo	Otro 3.
250	Mejor organización con el SAES	Otro 3.
251	Me cambiaron sin razón mi clase de las 6 a las 8 y vivo lejos	Otro 3.
257	Fue bueno	Otro 3.
260	Felicitades, aun que falta un poco de apoyos.	Otro 3.
261	por ahora no tengo	Otro 3.
264	Que los horarios sean más coherentes.	Otro 3.
266	Deberían ser más organizados	Otro 3.
267	Nada, mi trámite fue satisfactorio.	Otro 3.
269	Que sigan atendiendo de buena forma.	Otro 3.
270	Cuando fui yo, las personas que atendían no mostraron interés por resolver las dudas, tuve una pregunta con los alumnos formados que con el supuesto personal.	Otro 3.
271	Un buen servicio hasta el momento, felicitades.	Otro 3.
272	Que los horarios sean un poco mas coherentes ya que el viernes solo vengo a una clase	Otro 3.
274	Fue un buen servicio, fueron atentos y padentes.	Otro 3.
278	Los viernes tenemos 4 horas libres	Otro 3.
279	Tengo 4 horas libres los viernes. Los horarios son malos para hacer el s. social.	Otro 3.
280	Qué cambien al personal y que hagan grupos solo que uno que se adapte a una sola optativa.	Otro 3.
281	la actitud que demuestran es pésimo.	Otro 3.
284	Deberían ser más amables, las personas de ventanilla son muy groseras y solo te hacen dar vueltas, si no insistes no resuelven.	Otro 2.
285	Podrían mejorar la atención con el estudiante	Otro 1.
286	Muy mala, no resuelven y te dan muchas largas	Otro 2.
287	Que los horarios se hagan con más conciencia y que si hay alguna problemática con ellos, se solucione rápido.	Otro 1.
288	Que hagan mejor atención al cliente y más disposición de maestros y horarios	Otro 2.
289	Mejor organización y atención al cliente	Otro 2.
291	Mejor mejorar la atención a los alumnos en gestión escolar y áreas de apoyo	Otro 1.
292	atención a profesores insuficientes	Otro 2.
293	mejorar eficiencia	Otro 1.
295	Que mejore y todo sea mas facil	Otro 2.
296	Que mejore.	Sugerencia
297	Ninguna	Sugerencia
299	Mejor actitud	Sugerencia
300	Que mejoren su actitud	Sugerencia
301	Ninguno	Sugerencia
302	Brindar un mejor servicio de atención, ya que la mayoría del personal es deficiente en ese aspecto.	Otro 1.
305	Que pueda ser más rápido y sin complicaciones	Otro 1.
307	Mejor atención al alumno	Sugerencia
312	Ser mas amables.	Otro 2.
315	Que resuelvan rápido los problemas.	Otro 2.
316	nada que decir	Otro 1.
318	Que sean más amables al resolver dudas.	Otro 2.
321	todo perfecto, solo que los de gestión son bien groseros	Otro 2.
323	Que me acepten materias en polivirtual	Otro 2.



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

324	Por mas tiempo para observar horarios antes de las reinscripciones (formularios antes)	Otro 2.
325	Que no empalmen horarios con diferentes grupos en el mismo salón	Otro 3.
327	Deberían ser amables y tratar mejor	Queja
330	Mejor atención del personal y poner a contestar dudas a las personas adecuadas, ya que muchos no saben.	Sugerencia
332	Que pongan mas atención y resuelvan las dudas.	Sugerencia
333	Que se estructuren mejor los horarios y mayor capacitación a las de atención al cliente	Sugerencia
334	Pues fue insatisfactorio	Sugerencia
342	ser atendidos con respeto y sean claros	Sugerencia
343	ser atendidos con respeto y sean claros	Sugerencia
344	ser atendidos con respeto y amabilidad	Sugerencia
345	ser atendidos con paciencia y respeto	Otro 2.
346	mal sistema	Queja
347	que mejoren su actitud las de gestión	Sugerencia
348	hasta el momento mi experiencia ha sido buena	Otro 1.
349	cambien a todo el personal de gestión escolar	Sugerencia
350	las señoras que se encuentran en gestión escolar son inadecuadas para ayudar nos tratan mal como si nos estuvieran haciendo un favor	Otro 3.
353	que sean mas claros y acertivos al momento de responder dudas o complicaciones	Sugerencia
354	el tiempo y actitud de personas de gestión	Otro 2.
355	les recomiendo a las del area de gestión escolar que atiendan mejor ya que siempre contestan de una manera grosera	Otro 3.
358	que sean amables y respetuoso, tambien les falta que sean mas claros con la informacion	Sugerencia
359	que sean mas amables	Sugerencia
360	que fue bueno y se me dio mi horario en tiempo y forma	Otro 1.
361	capacitar a las personas de gestión escolar	Sugerencia
362	el proceso es lento y a veces no es claro	Otro 3.
363	que sean mas amables y tengan disponibilidad de explicar las dudas sin enojarse y una mejor organización para que no existan esos problemas	Otro 1.
365	si resolvian mis dudas, sin embargo la actitud mala, me ayudaron a inscribirme grupo rapido y sin el tiempo que me dijeron quedo listo	Otro 3.
367	mejorar el servicio de papeleria	Sugerencia



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

1. Gestión y Validación de la Trayectoria Escolar

III. Procedimiento de Tramite de documentos de Gestión Escolar

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	Fecha:	03-jun-26
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Trámite de documentos de gestión escolar	Periodo:	2026-2

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
5	Que sea bueno, que tengan la amabilidad de ayudar	Sugerencia
7	Que cuando una persona siga teniendo dudas, nos tengan paciencia para seguir explicando	Sugerencia
8	Luego no se les ven las ganas de trabajar, sean felices no amargados	Sugerencia
9	Cambiar la actitud y mayor preparación del personal	Sugerencia
11	Cambiar personal con mayor toma de decisiones para la respuesta a alumnos de forma acertiva	Sugerencia
12	Que sean un poco mas amables con los alumnos ya que a unos les cierran ventanilla en la cara	Sugerencia
14	Mejor trato, más paciencia	Sugerencia
15	Necesitan mejor organización	Sugerencia
16	Sugiero mayor amabilidad	Sugerencia
17	Mejorar su eficiencia y atención al alumnado	Sugerencia
18	El personal es muy grosero, a veces se molestan por responder dudas que para ellos son obvios pero si supieramos no preguntariamos	Queja
19	Que tengan un poco más de organización	Sugerencia
20	Que el administrativo acuda a capacitación o cursos para hacer más eficientes en su trabajo, de igual manera que tengan buen ánimo	Sugerencia
22	Amabilidad	Sugerencia
23	Que cambien al personal	Sugerencia
24	Que tengan una mejor actitud para atender y tambien disposición ya que la mayoría de veces lo hacen de mala gana	Sugerencia
25	Ser más amables a la hora de atender y ser más rapidos	Sugerencia
26	Que aumenten la velocidad de tramites y que atiendan dudas y no solo mandar a otra area	Sugerencia
29	Tener una mejor organización y atención con los alumnos	Sugerencia
30	Los Administrativos son groseros	Queja
32	Que se puedan resolver mejor las dudas y sean más amables	Sugerencia
33	Mayor agilidad en tramites	Sugerencia
35	Mejor disposición en atendernos y mayor conocimiento deben tener no solo contestar porque si	Sugerencia
36	Mas rapidez y mas amabilidad	Sugerencia
37	Que tengan la info necesaria	Sugerencia
41	Que sean más empaticos, contestan muy mal aveces	Sugerencia
42	Considero que el problema es el personal	Queja
47	Hay personas malhumoradas atendiendo	Queja
48	Digitalizar los tramites	Sugerencia
49	Mejorar actitud y explicar correctamente en un inicio, no regresarnos	Sugerencia
50	Que no sean tan despotas o groseros	Sugerencia
51	Son muy despotas	Queja
52	Rapidez en sus tramites	Sugerencia
53	Que sean mas rapidos en el proceso de tramites	Sugerencia
54	Pesimo servicio	Queja
56	Mejorar la atención con los alumnos, ser mas empaticos	Sugerencia
57	La unica sugerencia es que puedan orientar bien a los alumnos ya que muchas veces confunden y realizamos mal los tramites	Sugerencia



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

58	que sean mas organizados y empaticos	Sugerencia
59	Solo mejorar el trato	Sugerencia
60	Mas amable, objetivo, eficiente	Sugerencia
62	Que debería ser un servicio más eficiente	Sugerencia
63	Que deberían capacitarse mas aobre las dudas de alumnos y poder resolverlo	Sugerencia
64	a mí me metieron una materia a los tres meses de haber empezado el ciclo escolar y obvio reprobé	Queja
65	Mucho por mejorar	Sugerencia
66	Deberían ser mas empaticos y agilizar mas rápido los tramites	Sugerencia
68	Tomar la seriedad adecuada a cada trámite solicitado por los estudiantes	Sugerencia
69	Deberían poner mas atencion a las peticiones	Sugerencia
70	Que les den algo para que vengan más alegres y no traten mal a los alumnos	Sugerencia
71	Sugerencia: si uno inicia la petición espero que la respuesta sea igual	Sugerencia
72	Ninguna, es demasiado deficiente la atención, ojala puedan atender mejor	Queja
74	Atiendan con mayor eficiencia, den resultados inmediatos	Sugerencia
75	Deberían mejorar o sustituir al personal de gestión, siempre dan malos tratos a los alumnos y se enojan si les preguntas.	Queja
77	Que sean más amables	Sugerencia
78	Que sean más amables	Sugerencia
79	Mejorar la capacitación de los trabajadores del area de Gestion Escolar y las Jefaturas de Carrera	Sugerencia
81	Mal servicio, mala atención	Otro 3.
82	que sean mas rapidos con los tramites ya que llegan a tardar bastante o no te aclaran bien tus dudas sobre los tranites o instrucciones a seguir	Sugerencia
83	Una atención mas agil para que los tiempos de realizar nuestros tramites sean oportunos y en forma	Sugerencia
84	Empatizar mas con los solicitantes	Sugerencia
87	fueron claros y rapidos	Otro 1.
90	Una mejor organización, y capacitación para resolver dudas	Sugerencia
91	Pues son personas capacitadas que hacen bien sus trabajos y de manera eficiente	Otro 1.
92	sugiero que el personal sea más amable, luego a entender que puedan estar estresados pero tienen que ayudar para entender los tramites y procesos adecuados	Sugerencia
93	Dar más información sobre el trámite	Sugerencia
94	Creo que el peronal aun no esta capacitado y la atención podria mejorar	Sugerencia
95	Considero que deberían tener una mejor atención, para con las dudas y la manera de atender, me gustaría que fueran más amables	Sugerencia
96	Tener una buena atención hacia los alumnos y sepan como resolver nuestras dudas	Sugerencia
97	Que se muestre interes en su trabajo y no se molesten con las dudas que tenemos, hay que mejorar y capacitar al personal	Sugerencia
99	Al tener carga de trabajo, suelen ser "serios", pero resuelven dudas de buena forma	Otro 3.
100	Evitemos tener paros al mejorar la organización y planeación	Sugerencia
103	Cambio del personal	Sugerencia
104	Capacitar a sus empleados para resolver dudas.	Sugerencia
105	Tener una mejor actitud, muchas veces no conoces el trámite	Sugerencia
107	Mejor atención ya que las personas encargadas ocasionalmente muestran un mal caraceter a los alumnos	Queja
108	En ciertos tramites deberían de especificar desde antes como presentarlos.	Sugerencia
109	Te tratan mal y nunca saben nada o te mandan a otro lado porque no es de su área	Queja
114	El trato debería ser más amable	Sugerencia
116	Mí recomendación sería que fueran más accesibles con los alumnos y que resuelvan nuestras dudas.	Sugerencia
117	Cumplir con los tiempos establecidos, que te sepan dirigir	Sugerencia
118	Mejor actitud con los estudiantes	Sugerencia
120	Que las soluciones se hagan con empatía	Sugerencia
121	Pues que tengan la información suficiente para resolver algun tipo de duda es lo unico	Sugerencia
122	Mejor trato por parte del personal	Sugerencia
123	Seguir buscando un eficiente trabajo	Sugerencia
124	Que sean amables, empaticos, educados, que tengan conocimiento	Sugerencia
125	Que sean más amables y esten con la disposición de resolver dudas.	Sugerencia
126	Mejor trato, Mejorar la informacion que nos brindan.	Sugerencia
128	Ser mas amables con los alumnos	Sugerencia
129	Pues que no sean enojones al responder	Sugerencia
130	Que mejoren el servicio	Sugerencia
131	Dar a conocer a que Areas ir en ciertos casos (gestio escola, prefectura, etc) y informar a los alumnos sobre los trámites que se hacen en Gestión escolar	Sugerencia



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

133	Mejorar organización y no ser groseros.	Sugerencia
134	Que hagan las cosas bien desde el inicio, que no tengas sus caras ni se molesten por resolver lo que están haciendo mal	Sugerencia
136	La atención es mala, tanto en el trato y resolución de problemas	Queja
137	Atienden de mala gana, los tramites son lentos, no resuelven dudas, no respotan las decisiones	Queja
138	Considero que el servicio podría ser mejor, sin embargo, se aprecia las veces que fueron amables	Sugerencia
139	Mejorar Atención	Sugerencia
140	Buen servicio, un poco mas de paciencia	Otro 1.
141	Que el trato sea más amable y el tiempo de atención se reduzca	Sugerencia
142	Saben del área pero luego complican las cosas	Sugerencia
143	Mejorar el trato y disponibilidad en horarios	Sugerencia
144	mas comunicación y mejor comunicación	Sugerencia
145	Mejorar el trato hacia el alumno	Sugerencia
146	Mejorar la forma en que tratan a los estudiantes, se puede enter que esten estresados pero nosotros no tenemos la culpa	Sugerencia
147	Sin comentarios, solo que resuelvan mi trámite	Sugerencia
148	Que los tramites sean más rápidos	Sugerencia
150	Te atienden de mala gana	Otro 3.
151	Mala atención, contestan fatal y groseros	Otro 3.
152	Mejor proporción de información y una solución más rápido	Sugerencia
153	Amables, proporcionar información	Otro 1.
154	Cambien el personal son muy groseros	Sugerencia
155	Que cambien al personal de gestión	Sugerencia
156	Muy mala administración	Otro 3.
157	Cambiar el personal, muy mala disposición	Sugerencia
158	Cambiar personal	Sugerencia
159	Mala atención, te mandan de una oficina a otra sin asumir responsabilidad	Otro 3.
160	Cumplen con lo establecido	Otro 1.
163	Mejor actitud al dar información o apoyo	Sugerencia
164	Sean claros	Sugerencia
166	Que sean mas agiles	Sugerencia
170	Podrían mejorar la atención	Sugerencia
173	Todo bien :)	Otro 1.
174	Poner más atención en todas las areas	Sugerencia
176	Más organización en el proceso	Sugerencia
177	Que el tiempo de espera sea el mínimo	Sugerencia
183	Mejor atención del personal, porque contestan de mala manera y no contestan las dudas	Sugerencia
185	Mi expectativa recae en la permanencia del buen servicio y buena atención.	Sugerencia
186	Dan un servicio egular, aunque a veces no dan el servicio de buena manera	Otro 3.
187	Que los tiempos de atención sean menores	Sugerencia
188	Hacerlo en tiempo y forma	Sugerencia
189	Hacerlo en tiempo y forma	Sugerencia
190	Mejor administración	Sugerencia
192	Mejor servicio	Sugerencia
194	Mejorar organizacion de tramites	Sugerencia
195	Me han atendido bien, pero no he realizado muchos trámites	Otro 1.
196	Hasta el momento la atención que me han brindado ha sido atenta y cordial	Otro 1.
197	Todo bien	Otro 3.
198	Está pésimo y siempre atienden mal, no suelen resolver bien las dudas	Sugerencia
199	Que sean más empaticos y luego se desesperan muy rápido y no resuelven dudas	Sugerencia
200	tener una mejor capacitación para que los de gestión escolar pueda atender al alumnado	Sugerencia
201	Tienen mala actitud siempre y no apoyan en nada. Deberian considerar cambiar el personal	Queja
202	Deberian tener mas facilizaciones para la resolucioe de casos y/o problemas	Sugerencia
203	Que la informacion sea la correcta y que no digann cosas diferentes cada persona de gestion	Sugerencia
204	El servicio es pésimo, sugiero que atiendan con amabilidad y respeto, ya que es su trabajo	Sugerencia
206	Deberían brindarle la información a todo el personal, principalmente a las personas en ventanilla, que son quienes atienden a los estudiantes e informarse sobre otras situaciones que llegan a tener relación con su departamento	Sugerencia



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

207	Contestan de mala manera, les preguntas algo y lo mismo y mejor te mandan a otro lugar a preguntar	Queja
208	El trato directo puede ser mejor, y una buena estructura evitaría problemas	Sugerencia
209	El trato del personal no es adecuado.	Queja
210	Mi experiencia fue pesima, son personas muy groseras y termine arreglando mis materias la jefatura de mi carrera	Otro 3.
212	Deben saber cada duda que tengan los alumnos y tener conocimiento de cada proceso de la escuela, no traernos vueltas y vueltas	Otro 3.
213	No me dejaron inscribirme hasta después de tres semanas, siendo alumno regular con promedio de 9.	Otro 3.
214	Que se abran nuevos canales para la comunicación con los alumnos	Sugerencia
215	La atención puesto que luego tienden a ser un poco groser@s en su forma de contestación o luego te dan largas con tu trámite	Otro 3.
216	Deben mejorar la atención y dar facilidad de realizar cualquier trámite.	Sugerencia
217	Fue excelente todo	Otro 1.
219	Las personas (mujeres) de edad avanzada que atienden ahí son muy groseras, ya jubiladas	Otro 3.
220	Son muy groseras al contestar cualquier cosa, en especial las viejitas no contestan tus dudas y te mandan a preguntar a otro lado.	Queja
221	En este semestre no tuve tantas complicaciones en gestión escolar, pero en semestres anteriores fueron un poco empáticos y hasta perdí un trabajo por no ayudarme a resolver el problema que tenía	Otro 3.
222	Mejora de actitud y que resuelvan dudas	Sugerencia
223	Que tengan una mejor actitud al atender	Sugerencia
224	Tiempo y forma, espero que mejore y no cambien horarios porque si lo hago bien lo cambian y empalman	Sugerencia
226	Que tengan mejor actitud y disposición de ayudar y resolver	Sugerencia
227	El personal debe tener más respeto con los alumnos y ser más claros	Sugerencia
228	Al momento de tener dudas sobre algún trámite, que el personal tenga una actitud de respeto a los estudiantes	Sugerencia
229	Mejorar la atención, si quiera tener educación al saludar	Sugerencia
230	Mejorar atención y conducta	Sugerencia
232	Cambiar al personal de ventanilla por uno más capacitado	Sugerencia
233	Cambien al personal o muestren una mejora en la atención	Sugerencia
235	Que tengan un orden y específico en la documentación	Sugerencia
236	Que tengan una respuesta concreta y que sirva	Sugerencia
237	En trámite fue muy rápido y sin problemas	Otro 1.
238	Todo fue muy rápido y amables en todo momento	Otro 1.
239	Falta apoyo, pero fueron amables	Otro 1.
240	Fue una buena experiencia el señor que me atendió fue muy amable	Otro 1.
243	En mi experiencia mis trámites fueron satisfactorios	Otro 1.
249	Reinscripción	Otro 2.
250	fue un buen trato para todos	Otro 1.
253	Creo que esta bien en como lo hacen	Otro 1.
254	Sin expectativas	Otro 3.
255	Que sean amables	Sugerencia
257	En la parte de comunicación de información para aquellos que no la obtuvieron ponerla en redes sociales o en la pagina de la Esca	Sugerencia
258	Hasta el momento solo espero que sean más rápidos si es posible	Sugerencia
259	Creo que deberían ser más atentos con los alumnos	Sugerencia
260	Creí que sería mas lento pero fue eficiente	Otro 1.
262	Hasta el momento no he tenido un problema, por lo que todo o lo poco que me han resuelto ha estado bien :)	Otro 1.
263	Fue rápido	Otro 1.
264	Buena atención	Otro 1.
265	La atención fue buena	Otro 1.
266	Deberían de respetar los horarios establecidos	Sugerencia
267	que haya gente capacitada para tener un buen trato con los alumnos	Sugerencia
268	Que sean un poco más eficiente y rápido. Que el personal sepa acerca del área y como resolver los problemas	Sugerencia
269	Deberían mejorar la organización	Sugerencia
271	La verdad no escuchan y tienen un carácter feo para atender	Otro 3.
272	Ser mas empáticos con los alumnos y que sepan del tema para que sepan dar información	Sugerencia
273	Sean amables y estar bien capacitadas	Sugerencia
275	Que planeen con tiempo sus estrategias para que no existan irregularidades	Sugerencia
276	Que muestren más interés y sean más empáticos	Sugerencia



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

277	Mejor organización en los horarios del plan 2009	Sugerencia
278	Mejor Administración en la forma de asignar horarios y ofertar Materias	Sugerencia
279	La atención depende mucho de la persona que esta en ventanilla, algunas personas no muestran simpatía o conocimiento	Sugerencia
280	Para la atención tener paciencia con las preguntas repetitivas	Sugerencia
281	No hacen, ni respetan los tiempos que dicen en el calendario, todo lo hacen a la mera hora y los horarios estan horribles, no deberían ser hasta las 3pm por las personas que trabajan como es mi caso, tengo que llegar a las 2 pm y por eso los horarios	Otro 3.
282	No agregan materias que la mayoría necesita	Otro 3.
283	Tener a los alumnos informados todo el tiempo de cualquier tramite que se pregunte o lleve a cabo, poner más atención	Sugerencia
284	no me agregaron una materia en la tarde que quería meter en la atrede hay mucha gente en mi salón ya que somos como 40 no hay grupos ni buenos horarios	Queja
285	Que sean más eficientes	Sugerencia
287	Que tengan un trato más amable	Sugerencia
291	Podría ser una atención más amable, incluso avisar cuando se tengan que sellar horarios con tiempo	Sugerencia
292	por favor arreglen saes	Sugerencia
293	Cambien a todos en gestión nadie sabe hacer su trabajo	Queja
294	Una mejor actitud y tramites mas agiles	Sugerencia
295	Que mejoren su actitud a la hora de atender y que realmente te ayuden a resolver problemas	Sugerencia
296	Muy bien	Otro 1.
299	Hay que tener paciencia, la atención no es tan mala	Sugerencia
300	Tener mas organizacion	Sugerencia
302	Mejor actitud al momento de atender a las personas	Sugerencia
303	Mejorar la calidad del personal, establecer normativas para mejorar la atención y el trato recibido a los estudiantes	Sugerencia
305	Mejorar la comunicación, organización y administración	Sugerencia
306	Sin comentarios	Otro 2.
308	Cumplen su función	Otro 3.
309	Mayor claridad en la información y que sea la misma que proporcionan los demás depts de la escuela	Sugerencia
311	Felicitaciones a Ceget por brindar un buen servicio	Felicitación
312	Buena actitud y empatia en cuanto a su servicio	Sugerencia
313	Todo puede mejorar	Sugerencia
314	No resuelven dudas	Otro 3.
317	Agilidad en el proceso, contar con mayor personal en ventanilla	Sugerencia
318	Tener las ventanillas y al personal en su lugar	Sugerencia
319	En la mañana son personas más groseras y en la tarde son más amables	Otro 3.
320	Mejor actitud e interés	Sugerencia
321	Mejorar su trato y tiempo	Sugerencia
322	Me gustaria que fueran más flexibles y más rápidos, en cuanto a la fila	Sugerencia
323	Que den mejor información y orientación más clara	Sugerencia
324	Sugerencia que chequen la información adecuada y orientar un poco más	Sugerencia
325	Dar más información más relevante, sean coherentes	Sugerencia
326	Hasta el momento, todo ha salido en tiempo y forma	Otro 1.
333	Segiero mejor gestión y trato	Sugerencia
335	Mejor atencion	Sugerencia
336	Las personas que atienden no estan bien capacitadas y no resuelven dudas	Queja
337	Terrible atención, faltas de respeto y pésima actitud para la resolución de problemas	Queja
345	No tan bueno	Queja
348	Ninguno, todo bien	Otro 1.
349	Que sean más cordiales	Sugerencia
351	Mala	Queja
352	Sugiero un mejor desempeño respecto al trato estudiantil	Sugerencia



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

353	Ser más amables	Sugerencia
354	Atienden como su cola	Queja
355	Deben cambiar al personal o tener mejor capacitación	Sugerencia
356	Mejorar el comportamiento	Sugerencia
357	Que mejoren	Sugerencia
359	Tienen muy mal trato, deberían mejorar para un mejor servicio	Queja
360	Que sean más considerados o empáticos con los alumnos ya que luego se comportan de manera grosera	Sugerencia
361	Que mejoren su servicio, su actitud y aprendan a resolver las dudas	Sugerencia
362	Echenle ganas, más actitud para atender al alumnado	Sugerencia
363	Tener una mejor organización en las inscripciones y horarios de ambos turnos	Sugerencia

1. Gestión y Validación de la Trayectoria Escolar

IV. Procedimiento de Elaboración de Dictámenes COSIE ante el CTCE

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	Fecha:	03-jun-26
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:	2026-2

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Pues que ojalá me ayuden a mi dictamen	Sugerencia
2	El servicio fue bueno, rapido y la persona que me atendio fue amable	Otro 1.
3	Atendio y explico muy bien	Otro 1.
4	Atencion excelente, aclaran dudas y escuchan lo solicitado	Otro 1.
5	Todas las indicaciones fueron claras y precisas	Otro 1.
6	Ninguno, estoy satisfecho con el servicio	Otro 1.
7	Que la ventanilla sea mas grande, para comunicacion mas accesible	Sugerencia
9	El tramite fue muy claro, asi que no hay mas que decir	Otro 1.
10	El coordinador me indico que se porto inscribie a polivirtual en este periodo	Otro 1.
12	Fue todo muy calro, me ayudaron con las teans	Otro 2.
13	El servicio fue adecuado y se me proporciono el apoyo adecuado a mi proceso solicitado	Otro 1.
14	Ninguno, excelente :)	Otro 1.
17	Agradexco el apoyo	Otro 1.
21	Todo bien, excelente servicio	Otro 2.
22	Muy buena atencion	Otro 1.
23	Excelente servicio	Otro 1.
24	Me atendieron muy amablemente y de forma oportuna	Otro 1.
25	Sin comentarios por agregar	Otro 1.
26	Buena atencion	Otro 1.
28	Buena atencion	Otro 1.



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

29	Excelente atencion	Otro 1.
30	Servicio eficiente	Otro 1.
31	Todo estuvo bien, gracias	Otro 1.
33	Fue mi segundo dictamen y en comparacion a la primera vez fueron mucho mas amables y pacientes al explicar todo	Otro 1.
34	Muy atentos	Otro 1.
35	Gran trabajo	Felicitación
37	Servicio comprensivo y eficiente	Otro 1.
38	Todo EXCELENTE	Otro 1.
40	Esta muy bien es amable y atienden todas las dudas	Otro 1.
42	Todo fue acuerdo a lo que me dijeron	Otro 1.
43	Tienen la paciencia adecuada para explicar el proceso	Otro 1.
44	Agradexco toda la atencion, me han apoyado y atendido a medida de la posible	Otro 1.
47	El servicio brindado fue bueno	Otro 1.
50	Todo bien al momento	Otro 1.
51	Atencion amable, servicial y respetuosos	Otro 1.
52	Fue muy buena la maestra, resolvio todas mis dudas	Otro 1.
54	Nada, todo perfecto	Otro 1.
55	Ninguna, estoy satisfecho	Otro 1.
56	Todo excelente, resolvio mis dudas	Otro 1.
59	Estuve de acuerdo en la resolucion de mi dictamen	Otro 1.
60	Todo muy bien resolvio mis dudas y fue muy amable	Otro 1.
61	Atencion y servicio rapido y eficiente. Siempre amables y educados	Otro 1.
62	Por el momento todo esta bien	Otro 1.
65	Muy accesibles, explican bien	Otro 1.
66	Me explicaron y ayudaron correctamente	Otro 1.
67	Todo bien	Otro 1.
68	No agregaría nada mas fue un buen servicio	Otro 1.
69	Todo excelente, buen servicio	Otro 1.



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

2. Proceso de Enseñanza – Aprendizaje

I. Procedimiento de Tutorías

Unidad Académica	Proceso:	ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	Fecha:	03-jun-26
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Tutorías	Periodo:	2026-2

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	El profe farit 10/10	Otro 1.
2	Informar el proceso completo	Sugerencia
4	Muy buen trabajo el que hacen, sigan así	Otro 1.
8	Excelente trato al momento del acompañamiento	Otro 1.
10	Por primera vez un tutor nos explico todas nuestras dudas	Otro 1.
13	Un buen trabajo administrativo bueno	Otro 1.
17	me brindaron un buen servicio, estoy satisfecha	Otro 1.
18	buen servicio, sin comentario	Otro 1.
19	Felicitación a mi tutor grupal por motivarnos y cuidarnos en la estancia	Felicitación
20	No tengo ningún comentario	Otro 2.
22	Creo que siempre informan bien las cosas debidamente.	Otro 1.
23	Me pareció agradable el trato para el trámite	Otro 1.
25	Agradezco el tiempo y dedicación que se dio para cumplir con éxito la labor de ser tutor.	Otro 1.
26	Un canal para nosotros en classroom	Sugerencia
27	Ser mas inovado	Sugerencia
29	Ser mas detallado con la explicación	Sugerencia
30	Buen tutor	Otro 1.
31	Tener un lugar adecuado para tutorías	Sugerencia
32	Orientación oportuna	Otro 1.
33	Gracias por la información y la resolución de dudas	Otro 1.
34	Me gusto mucho ésta última tutoría como estudiante	Otro 1.
35	¡Felicitaciones al profesor! Siempre nos dio toda la información y resolvió nuestras dudas.	Felicitación
36	Es un excelente tutor, siempre nos escucha, nos da opciones de soluciones y nos trata con mucho respeto.	Otro 1.
37	Es un excelente tutor, siempre nos ayudo con las dudas que teníamos.	Otro 1.
38	Fue un gran tutor ya que yo desconocía sobre todas las formas de titulación y el profesor me ayudo a entenderlas, un tutor bastante paciente, empático que supo resolver una d las dudas que se fueron presentando a lo largo de este semestre	Otro 1.
39	Todo bien, el tutor nos dio toda la información	Otro 1.
40	La tutoría del profesor Farit es muy buena	Otro 1.



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

41	Buen servicio!	Otro 1.
42	Buen servicio!!	Otro 1.
43	Muy buenas las tutorías, muy informativas y el tutor presta mucha atención y paciencia a las dudas que nos aparecen	Otro 1.
44	Nos explico todo lo que se tiene que hacer para diversos tramites que hay en la escuela, así como el proceso de titulación	Otro 1.
45	ampliar el horario, la atención al igual que se pueda llevar a cabo de manera rápida y de manera online	Sugerencia
46	el profesor tutor fue excelente, resolvió dudas en tiempo y forma de manera clave para los estudiantes	Otro 1.
47	una felicitación porque a través de las tutorías hemos podido llevar a cabo todo en tiempo y forma, aprendido el como realizar tramites correctos y el como titularnos	Felicitación
48	una felicitación porque se puede recibir claro la información que se brinda por parte del docente, siempre trata de que todo nos quede claro y sino lo vuelve a repetir	Felicitación
52	No tengo ninguna queja, solo mi grato agradecimiento por siempre brindarme buena información y resolver mis dudas	Otro 1.
53	El profesor Farit siempre ha sido muy atento y preciso en cuanto a la información que nos dio, sin duda el mejor profesor de la escuela	Otro 1.
54	ninguna, todo esta bien	Otro 2.
55	el tutor fue muy accesible al resolver dudas y en la información que brindo	Otro 1.
57	no ser tan intensos y ser mas amables y la atención teine que ser mas eficiente	Queja
58	se sugiere que sean mas divulgativos sobre los temas de la lengua extranjera	Sugerencia
59	un cambio radical	Sugerencia
61	mas material de apoyo	Sugerencia
62	ser mas constantes en las sesiones pero bien	Sugerencia
63	felicitó porque los tiempos en las resoluciones son pocas y eso ayudo bastante al que lo solicito	Felicitación
66	todo muy bien	Otro 1.
67	me gustaria saber si las materias que no he cursado no las validaran con una materia del nuevo plan en caso de ya no ofrecerlas el siguiente semestre	Sugerencia
68	el docente tutor es muy bueno pero el departamento de tutoria no, no ofrece información clara y tampoco se encuentra de manera facil así como en diferentes periodos los tutores no saben de que grupo estan a cargo	Queja
69	me gustaria que el politecnico de mas apoyo de materiales a los profesores y alumnos. la tutora Beyda fue excelente y siempre brinda apoyo	Sugerencia
70	me gustaria saber si el proximo semestre las medidas que van a tomar para el plan viejo porque me gustaria cambiarme a politécnico para culminar la carrera ya que me es difícil asistir a clases tengo el tema con dos materias que se me vana desfasar aunque mi plan es realizar ETS pero tambien se realizara alguna tutoria para realizar el examen	Queja
71	Buena maestra	Otro 1.
72	Rosa Adriana Rivera	Otro 1.
73	Como lo mencione mas comunicación de parte de la tutora para sus alumnos, sin embargo, agradezco las dudas resueltas y la ayuda brindada fuera de su clase, me gustaria que me volviera a ser mi profesora en otra futura clase	Sugerencia
74	ninguna todo bien, muy buen profesora	Otro 1.
75	Rosa Adriana Rivera Díaz	Otro 1.
76	Rosa Adriana Rivero Díaz	Otro 1.
77	Fue muy buena la tutoria con la profesora Rosa Adriana ya que supo como informarnos	Felicitación
78	Tiene todas mis felicitaciones por ser una gran profesora	Otro 2.
81	Capacitar mejor al personal para dar la información las veces que sean necesarias, responder dudas y no hacerlo de mala gana.	Sugerencia
82	Las trabajadoras de Gestion Escolar tienen mala actitud y siempre andan a la defensiva, ademas de no tener buenos modos para comunicarse.	Queja
86	Seguir con un buen trato y respeto al acudir como alumnos al realizar algun tramite o servicio.	Sugerencia
87	Es una tutor buena pero falla más sesiones de información.	Otro 1.
88	Ha manejado muy bien el acceso de información y materiales.	Otro 1.
89	Algunos trámites no ha sido tan favorable. Los trabajos han sido claros.	Queja
90	Mayor comunicación entre áreas para identificar información.	Sugerencia
91	El manejo de materiales e información fue muy satisfactorio, resolvió mis dudas	Otro 1.
92	Amplio conocimiento de temas	Otro 1.



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

95	Muy buen maestra.	Otro 1.
96	Mucho por mejorar! :)	Sugerencia
99	La información brindada fue muy útil, resolvieron algunas dudas, ya que no tenía información consiza, me gustaria que esto se realizara desde el principio y con mucho tiempo de explicación y abarcar todo.	Otro 1.
100	Recibí la información necesaria para ciertas situaciones.	Otro 1.
101	La verdad explica con mucha claridad y paciencia.	Otro 1.
110	Muy buen tutor.	Otro 1.
111	escucharnos más y ayudarnos en las becas.	Sugerencia
112	Que nos proporcione materiales para consultar info.	Sugerencia
113	Más comunicación	Sugerencia
114	Manejar más sesiones	Sugerencia
117	Más información y apoyo.	Sugerencia
118	todo ok	Otro 1.
120	Más info de prácticas	Sugerencia
123	Mayor difusión	Sugerencia
124	Creo que debería de insistirse más y a que tener un tutor puede ser muy benefactor para nosotros como estudiantes.	Sugerencia
125	Todo bien con la información y sesiones.	Otro 1.
126	Explicar sobre los procesos a realizar.	Sugerencia
127	Saber más informaciones sobre los cupos y horarios del siguiente semestre para ver los cupos ofertados si es posible la optativa B	Sugerencia
129	Mas Misses capacitadas como la Profa Nadia.	Sugerencia
130	Maestra Nagoré gracias	Otro 1.
131	Nunca lo conocí a mi tutor.	Queja
134	Hacer desde el inicio y escoger mi tutor.	Sugerencia
136	Que nos atiendan las dudas	Sugerencia
138	Suben la información pero no la explican.	Queja
139	Ser más rápidos.	Sugerencia
140	Ejercerla desde el 1er Semestre no en sexto	Sugerencia
141	Me ayudo con mi tramite de opción curricular y muy pocos la dedicación.	Otro 1.
142	Solo tuve una sesión, faltaron	Queja
144	Se tardaron en mis electivas	Queja
145	Dar opciones más de servicio social y horario	Sugerencia
147	Recursos de apoyo para no olvidar información.	Sugerencia
151	Escuchar nuestras necesidades y ayudarnos	Sugerencia
152	Más tiempo para las sesiones.	Sugerencia
155	Si que nos avisen a tiempo y mejorar la comunicación	Sugerencia
156	1era vez que nos suben material a classroom.	Otro 3.
157	que no se de la tutoria en los ultimos semestres	Sugerencia
158	que sea de semestre	Otro 2.



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

159	Buena tutora, explica y resuelve dudas.	Otro 1.
161	Excelente trato y brindan la información.	Otro 1.
163	Apoyo en servicio social	Otro 1.
164	... Ha sido una excelente tutora, clara y confiable al momento de ofrecer el apoyo y el acompañamiento hasta la finalización del trámite	Otro 1.
166	Saber a tiempo que materias serán ofertadas para el plan 2008-2009 tanto modalidad escolarizada como polivirtual	Sugerencia
168	hacer un plan para que todos esten de acuerdo y el ambiente sea sano	Sugerencia
174	Es necesario que nos brinden una buena atención y esten a disposición para ayudarnos	Sugerencia
179	Mejorar la atención	Sugerencia
181	Excelente trámite y buen manejo	Otro 1.
184	Agradezco a la profesora Nadia Saez Hultron por siempre mostrarme su apoyo en todo momento y por siempre mostrar compromiso en cada una de sus clases	Otro 1.
187	La tutora dio información precisa y clara.	Otro 1.
190	Poner más atención a los alumnos	Sugerencia
191	Felicito al personal que nos ayuda a aclarar nuestras inquietudes	Felicitación
192	He ido y nunca han estado	Queja
194	Falta a darse a conocer este departamento	Sugerencia
195	Me gustaría que brindaran más información sobre los procesos que tenemos que realizar y en que nos pueden apoyar los profesores para mejorar	Sugerencia
197	Un profe muy claro para explicar	Otro 1.
199	Tener un poco más de empatía y ayuda a tener una mejor gestión	Sugerencia
200	Que sea algo de que se hable más o se difunda porque no conocia mucho acerca de este tema	Sugerencia
201	Quiero que todo sea más rápido y no perder el tiempo	Sugerencia
202	Tratar más amigablemente a las personas	Sugerencia
203	Más amabilidad.	Sugerencia
204	Debería proporcionarse el material.	Sugerencia
205	actualizarse más	Sugerencia
207	Apoyo por parte de las áreas sobretodo gestión	Sugerencia
209	Que el profesor nos aclare dudas.	Sugerencia
210	Más escucha del maestro	Sugerencia



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

2. Proceso de Enseñanza – Aprendizaje

II. Procedimiento de Gestión para las Practicas y Visitas Escolares

Unidad Académica	Proceso:	ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	Fecha:	03-jun-26
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Gestión para las Prácticas y Visitas Escolares	Periodo:	2026-2

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Quedarnos mas tiempo, por que hicieron falta horas para reconocer todos los pabellones	Sugerencia
3	Sigan así, ojala con más prácticas	Otro 1.
4	Esta expo vale mucho la pena	Otro 1.
10	Todo muy ordenado	Otro 1.
11	Todo bien :)	Otro 1.
13	Muy buena practica!	Otro 1.
14	Todo fue correcto	Otro 1.
15	Fue una excelente actividad, tambien un buen servicio	Otro 1.
16	Una excelente práctica	Otro 1.
18	Todo perfecto, revisaron documentos y todo	Otro 1.
19	Estuvo muy bien, ninguna queja.	Otro 1.
20	Un "break" para almorzar algo	Sugerencia
21	Gracias	Otro 1.
22	hambrientar el camión para no ir durmiendo tanto	Sugerencia
23	buena maestra y excelente practica para el conocimiento de sustentabilidad	Otro 1.
26	el servicio fue perfecto	Otro 1.
27	el servicio de transporte fue muy bueno!	Otro 1.
28	gracias por la experiencia	Otro 1.
29	gracias por dejarnos experimentar estos nuevos aprendizajes	Otro 1.
30	la salida fue muy bonita y aprendi cosas nuevas	Otro 1.
31	la verdad fue una práctica muy bonita, me gusto y aprendi	Otro 1.
32	fue una practica muy linda y aprendi mucho felicidades	Felicitación
33	todo estuvo muy bonito ademas de que aprendimos en base a la experiencia previa de los dueños/trabajadores de ani 10/10	Otro 1.
34	esta visita fue realmente enriquecedora , sugiero que sea contemplado en destino para futuras ocasiones	Otro 1.
36	fue una excelente visita , para ser la primera, salio muy bien	Felicitación
37	considero que la practica , fue buena ya que nos permitio pensar y analizar como podríamos exportar papel picado	Otro 1.
38	gracias por el interes del profesor para obtener oportunidades de desarrollo	Otro 1.
40	la practica estuvo bienm, el personal muy amable pero hubiera estado mejor que me hablara mas fuerte el dueño	Otro 1.



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

41	felicitó al personal y a la institución por la buena organización	Felicitación
42	me gusto la practica , una nueva experiencia	Otro 1.
43	creo que estuvieron muy ricos los tacos	Otro 1.
44	fue una buena practica , bastante constructiva	Otro 1.
46	Gracias por estas maneras de hacer mas llamativas las camaras	Otro 1.
47	gracias por brindarnos una practica muy entretenida	Otro 1.
49	felicitó al maestro hector	Felicitación
50	Felicidades a todos los que hicieron posible esta bonita y maravillosa experiencia. Gracias!!	Felicitación
51	Excelente practica	Otro 1.
55	Muy buena experiencia	Otro 1.
56	Felicitaciones al maestro Hector	Otro 1.
57	Muchísimas gracias por la practica. Fue excelente,	Otro 1.
59	Que hayan más practicas se disfruto mucho.	Otro 1.
60	Gracias por darme la oportunidad de visitar el "Palacio de Bellas Artes"	Otro 1.
64	Falto organización	Queja
65	Incredible experiencia, muy buena organización.	Otro 1.
66	Fue muy interesante	Otro 1.
67	Sin comentarios	Otro 2.
68	Perfecto	Otro 1.
69	Buen servicio pero se debería dar mejor box lunch o el servicio de alimentos. Me parecio excelente la practica.	Otro 1.

3. Proceso de Integración de Competencias para la Titulación

I. Procedimiento de Servicio Social

Proceso:	INTEGRACIÓN DE COMPETENCIAS PARA LA TITULACIÓN	Fecha:	03-jun-26
Procedimiento:	Servicio Social	Periodo:	2026-2

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Excelente, gracias	Otro 1.
2	Buen servicio	Otro 1.
5	Buen servicio, claro y rápido	Otro 1.
8	muy amables	Otro 1.
10	atención buena, pero el sistema lento	Otro 1.
11	Muy buen servicio de ventanilla	Otro 1.
13	Siempre dan información clara y concisa sobretodo Miguel.	Otro 1.
15	Todo muy bien, solo que a veces no contestan el teléfono (incluso dentro de los horarios) de ahí en fuera todo bien.	Otro 1.
16	Sugiero que se informe al usuario del todo el proceso a seguir además de tener un respaldo tanto físico como digital de la documentación e incluso implementar los acuses.	Sugerencia
17	Buen servicio	Otro 1.
18	Proceso del trámite lento	Otro 3.
19	Me gustaría una mayor rapidez en los trámites de la ESCA.	Sugerencia



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

20	Tener mayor claridad en la info	Sugerencia
21	Buena atención.	Otro 1.
23	Buena atención, pero tardado.	Otro 1.
24	Buen trato, rápido de parte del personal.	Otro 1.
25	Deben mejorar la comunicación entre instituciones	Sugerencia
26	Todo bien, pero los trámites deberían de ser más rápidos.	Sugerencia
27	Buena atención de parte del personal	Otro 1.
28	Todo increíble.	Otro 1.
29	Muy buena atención y amabilidad.	Otro 1.
31	Muy buena atención que se brinda a los alumnos. :)	Otro 1.
32	hoy fue eficaz y veloz	Otro 1.
33	Muy buen servicio, dan la información necesaria.	Otro 1.
34	Buen servicio	Otro 1.
35	Gracias por la información específica	Otro 1.
36	Las dependencias tardan en responder, y es muy difícil para los de modalidad no escolarizada	Otro 3.
39	La atención es muy buena y explican bien sobre lo que sea que les preguntes	Otro 1.
43	FELICITACIONES POR MEJORAR EL SERVICIO :)	Felicitación
44	La atención ha mejorado mucho.	Otro 1.
46	Mucha amabilidad y buena explicación, felicidades	Felicitación
47	SIGAN ASI MUCHAS FELICIDADES :)	Felicitación
49	Las chicas de servicio tienen un buen trato hacia nosotros ¡¡Felicidades!!	Felicitación
53	Son claros con las instrucciones	Otro 1.
55	Buena atención, si resuelven dudas.	Otro 1.
56	Excelente atención	Otro 1.
60	Excelente Atención y muy amables	Otro 1.
61	Felicitaciones. Son muy amables, resuelven y apoyan de manera eficiente gracias :)	Felicitación
63	Los felicito, de los mejores que te atienden y resuelven dudas de la ESCA	Felicitación
65	buen trato y resolución de dudas.	Otro 1.
67	Atención correcta, sin comentarios.	Otro 1.
68	Todo fue claro y rapido	Otro 1.
69	Buen trabajo.	Otro 1.
70	por el momento todo bien, solo lo de arriba :)	Otro 1.
71	felicitaciones por eficacia y amabilidad	Felicitación
73	Excelente atención gracias	Otro 1.
75	Buen servicio, quedo satisfecha	Otro 1.
78	Excelente atención y servicio	Otro 1.
79	Buena atención, gracias	Otro 1.
80	Todo excelente, muy buena atención y siempre con una sonrisa	Otro 1.
81	Realmente los trámites son faciles de segui, no es complicado y atienden con amabilidad	Otro 1.
82	Mejoraron bastante el servicio :)	Otro 1.
83	Muy amable, gracias!	Otro 1.
84	La atención es buena.	Otro 1.
85	Es un buen servicio en general	Otro 1.



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

86	Buena atención de parte del personal Sugiero que haya comunicación más directa.	Sugerencia
87	Sugiero que los tiempos sean menores	Sugerencia
88	Felicito al muchaco de ventanilla, se ve que le hecha muchas ganas	Felicitación
89	Felicito al señor Sergio por su buena actitud y disponibilidad para resolver dudas	Felicitación
90	deberían de agilizar la recolección de firmas	Sugerencia

4. Proceso Gestión de la Titulación

I. Gestión de la Titulación Profesional

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN DE LA TITULACIÓN 1	Fecha:	03-jun-26
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Gestión de la Titulación Profesional	Periodo:	2026-2

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	El area de titulación profesional cumple con las necesidades de la escuela	Otro 1.
2	¡Gracias por las respuestas a dudas!	Otro 1.
3	Felicitaciones excelente servicio	Felicitación
4	Atención adecuada, clara y concisa. Muy buena actitud de las chicas	Otro 1.
5	Muchas gracias, ya era necesario gente amable en los departamentos!	Otro 1.
6	¡Gracias por la atención!	Otro 1.
8	Buen servicio	Felicitación
11	Muy accesibles con la atención	Otro 1.
13	¡Muchas gracias!	Otro 1.
14	Gracias por la información y su amabilidad	Otro 1.
15	Muy linda y amable, agradecida de que nos ayudo	Otro 1.
16	Felicidades por la atención	Felicitación
17	Me gusto el trato y la información completa que se me brindo	Otro 1.
18	Ningun comentario, todo super	Otro 1.
19	Ninguno, al contrario, se aclaran mis dudas y la amabilidad	Otro 1.
20	La información obtenida fue de mucha ayuda	Otro 1.
21	Me agrado el trato	Otro 1.
22	Felicitaciones a las chicas que atienden	Felicitación
23	Excelente servicio	Otro 1.
24	Excelente servicio	Otro 1.
25	Buen servicio	Otro 1.



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN DE LA TITULACIÓN 2	Fecha:	03-jun-26
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Gestión de la Titulación Profesional	Periodo:	2026-2

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Todo el personal de titulación atendió mis dudas y me llevaron de la mano paso a paso.	Otro 1.
2	Solo mejorar la información que sean más entendible	Sugerencia
4	Felicitación por la facilidad al momento de hacer los tramites y las explicaciones del personal del área	Felicitación
7	Son muy amables y atentos	Felicitación
8	Mayor difusión de los seminarios	Sugerencia
10	Difundir más para que otros compañeros concluyan	Sugerencia
12	Buen proceso de tramite, solamente las fotografías es el proceso difícil	Otro 1.
14	Se agradece la buena atención y el resolver dudas	Otro 1.
15	La coordinación es adecuada	Otro 1.
16	Si hay mejorado, de verdad espero que sigan manteniendo buena actitud durante toda su gestión.	Otro 1.
17	Buena atención y organización	Otro 1.
18	La persona que me atendió fue amable en todo momento y me resolvió mis dudas	Otro 1.
20	Tener comunicación via correo y telefonica	Sugerencia
22	Todo ok	Otro 1.
23	Todo muy bien, el seminario y los profesores excelentes	Felicitación
24	Los profesores Eva Luna y Jaime Caldiño son muy buenos, el seminario se hizo muy bueno	Otro 1.
25	Sigan así, sigan mejorando, felicidades	Otro 1.

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN DE LA TITULACIÓN 3	Fecha:	03-jun-26
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Gestión de la Titulación Profesional	Periodo:	2026-2

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Mejor comunicación	Sugerencia
3	Gracias por el apoyo	Otro 1.
6	El area de titulación recientemente ha mejorado sus procesos y aunque es realmente accesible el trabajo de las otra areas como gestion escolar y servicio social es deplorable	Otro 1.
7	Mas aparateta de seminarios	Sugerencia
10	Muchas felicidades a los profesores	Felicitación
11	Falto información acerca de los trámites extras como el pago de constancias	Queja
12	Excelentes Procesos	Felicitación
13	Gracias por la experiencia	Otro 1.
14	Gracias por el apoyo y seguimiento	Otro 1.
20	Supero mis expectativas	Otro 1.
21	Ponerse de acuerdo con los pagos	Sugerencia



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

5. Proceso de Servicios de Apoyo Educativo

I. Procedimiento de Servicios Bibliotecarios

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	03-jun-26
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Servicios bibliotecarios	Periodo:	2026-2

No. DE ENCUESTA	¿Cuáles son los servicios que utiliza frecuentemente en la biblioteca?	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Préstamo de libros en sala y Préstamo de equipo de cómputo	Todo el personal de biblioteca ofrece un espacio tranquilo y bueno	Otro 1.
2	Acceso a base de datos	Que siga manteniendo su excelente servicio y accesibilidad	Sugerencia
4	Préstamo de libros en sala	Buen servicio !	Otro 1.
5	Préstamo de equipo de cómputo	Felicidades por el servicio	Felicitación
6	Préstamo de libros en sala	Gracias por sus servicios	Otro 1.
12	Acceso a base de datos y Biblioteca virtual o en línea	Estoy muy agradecida con el servicio	Otro 1.
13	Acceso a base de datos y Biblioteca virtual o en línea	Estamos conformes con el servicio	Otro 1.
14	Préstamo de libros en sala	Deberían checar las computadoras ya que muchas presentan fallas	Sugerencia
15	Préstamo de equipo de cómputo y Biblioteca virtual o en línea	Tengo expectativas altas	Otro 1.
16	Préstamo de libros en sala y Acceso a base de datos	es muy buen servicio	Otro 1.
19	Préstamo de libros en sala y Préstamo de equipo de cómputo	Muy buenos todos los servicios que ofrece la biblioteca y con un personal muy eficiente	Otro 1.
21	Préstamo interbibliotecario y Préstamo de equipo de cómputo	Tener aun más ediciones actuales o acceso a la prestación de libros de forma más amplia y acorde a lo que piden los profesores	Sugerencia
22	Préstamo de libros en sala	Mayor organización de los libros para encontrarlos más fácilmente	Sugerencia
23	Préstamo de libros en sala, Préstamo de libros a domicilio, Préstamo de equipo de cómputo y Biblioteca virtual o en línea	Felicidades, por su gran trabajo y apoyo a todos los estudiantes	Felicitación
24	Biblioteca virtual o en línea	Ordenado y lindo	Otro 1.
25	Biblioteca virtual o en línea	Lindo	Otro 1.
27	Préstamo de equipo de cómputo	Dar felicitaciones ya que es un lugar pasivamente para hacer tareas	Felicitación
29	Préstamo de libros en sala y Préstamo de equipo de cómputo	Aumentar la cantidad de catálogo sobre todo en libro de ventas, Muchas gracias por todo :)	Sugerencia
31	Préstamo de equipo de cómputo	Facilidad en los equipos de cómputo, que todo el equipo sirva y fácil acceso a Internet, muy satisfecha	Otro 1.
32	Préstamo de equipo de cómputo	Cumple todas mis necesidades en computación	Otro 1.
36	Préstamo de equipo de cómputo	Es un buen servicio, son amables	Otro 1.
37	Préstamo de libros en sala y Préstamo de equipo de cómputo	Siempre tienen todos libros :)	Otro 1.
38	Hacer tarea	Pues me dan buenos tratos	Otro 1.
40	Préstamo de libros en sala y Préstamo de equipo de cómputo	EXCELENTE, FELICIDADES, BUEN SERVICIO Y APOYO	Felicitación
41	Biblioteca virtual o en línea	: Todo Perfecto !	Otro 1.
47	Pedir juegos	Buen servicio	Otro 1.
48	Préstamo de equipo de cómputo	El servicio por lo general es muy bueno :)	Otro 1.
49	Préstamo de juegos	Muy buen servicio	Otro 1.
50	Préstamo de libros a domicilio	El personal ha sido muy atento y amable.	Otro 1.
52	Préstamo de equipo de cómputo y Acceso a base de datos	Buenas muy amable y atentos	Otro 1.



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

53	Préstamo de equipo de cómputo	Que hayan más computadoras	Sugerencia
55	Biblioteca virtual o en línea	Felicitaciones	Felicitación
56	Préstamo de libros en sala, Préstamo de libros a domicilio, Préstamo interbibliotecario, Préstamo de equipo de cómputo, Acceso a base de datos y Biblioteca virtual o en línea	¡Excelente!	Otro 1.
57	Préstamo de equipo de cómputo	Felicidades	Felicitación
60	Préstamo de libros en sala y Préstamo de equipo de cómputo	Satisfactorio	Otro 1.
61	Préstamo de libros en sala	Satisfactorio	Otro 1.
63	Préstamo de equipo de cómputo	El servicio es muy bueno, el personal es muy amable.	Otro 1.
65	Préstamo interbibliotecario y Préstamo de equipo de cómputo	Todo bien	Otro 1.
66	Préstamo de libros en sala y Préstamo de equipo de cómputo	Felicitaciones por su excelente trabajo!	Felicitación
73	Préstamo interbibliotecario y Préstamo de equipo de cómputo	Todo muy bien sin comentarios	Otro 1.
75	Préstamo de equipo de cómputo	Hasta ahora todo bien	Otro 1.
76	Préstamo de equipo de cómputo	Más máquinas de cómputo con internet	Sugerencia
77	Préstamo de equipo de cómputo y Acceso a base de datos	Agradecimiento y felicitación, ya que siempre recibo un trato profesional y amable	Felicitación
81	Préstamo de equipo de cómputo	Nada, la verdad es bueno el servicio	Otro 1.
82	Préstamo interbibliotecario y Préstamo de equipo de cómputo	Personas son amables y te apoyan con lo que el alumno requiere al solicitar un libro o cualquier información.	Otro 1.
83	Libros actualizados	Las personas son muy amables y te brindan la atención.	Otro 1.
84	Préstamo de libros en sala y Préstamo de equipo de cómputo	Felicitaciones por que el personal siempre esta a nuestra disposición.	Felicitación
85	Préstamo de equipo de cómputo	Gracias por estar :)	Otro 1.
87	Préstamo de equipo de cómputo	Si bien, únicamente vengo a biblioteca a realizar tareas y utilizar los equipos de cómputo, este es un lugar muy tranquilo para trabajar, creo se encuentra en buenas condiciones	Otro 1.
89	Préstamo interbibliotecario	En cuanto al préstamo de libros deberían tener más amplia las áreas a cuanto a C.P.	Sugerencia
93	Préstamo de libros en sala y Préstamo de equipo de cómputo	Todo muy bien. Gracias.	Otro 1.
97	Préstamo de equipo de cómputo y Biblioteca virtual o en línea	Me gustaría que el equipo de cómputo sea más amplio ya que somos varios estudiantes que no cuentan con internet	Sugerencia
98	Préstamo de libros en sala y Préstamo de equipo de cómputo	Agregar un servicio de impresiones y copias	Sugerencia
99	Préstamo de libros en sala y Préstamo de equipo de cómputo	de momento considero que el servicio es adecuado para la institución, no tengo quejas	Otro 1.
100	Préstamo de libros en sala	Considero que el servicio es muy bueno, el ambiente es genial.	Otro 1.
101	Préstamo de equipo de cómputo y Biblioteca virtual o en línea	Felicidades y muchas gracias por su paciencia.	Felicitación
102	Préstamo de equipo de cómputo	Estoy muy satisfecho con el servicio.	Otro 1.
104	Préstamo de libros en sala y Préstamo de equipo de cómputo	Mayor acceso (Mucho trámite por un libro)	Queja
107	Préstamo de equipo de cómputo	Excelente servicio, muy amables	Otro 1.
110	Préstamo de equipo de cómputo	Felicidades por el lugar en buen estado.	Otro 2.
111	Préstamo de equipo de cómputo	Felicidades por el orden y limpieza del lugar y los aparatos.	Felicitación
112	Uso de las instalaciones para hacer tarea	AGRADECIDO CON LA LIMPIEZA Y LA AMABILIDAD DEL PERSONAL.	Otro 1.
116	Préstamo de libros en sala	Que resuelvan mejor las dudas	Sugerencia
117	Préstamo de libros en sala	mejor organización	Sugerencia
118	Préstamo de libros en sala	Felicitaciones a todos los encargados del área son muy amables y relajados, lo que yo le agregaría a la biblioteca son unos sillones	Felicitación
120	Acceso a base de datos	En general es un buen servicio, no hay quejas	Otro 1.



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

123	Préstamo de libros en sala y Préstamo de equipo de computo	Tienen una buena organización y resuelven correctamente las dudas	Otro 1.
124	Estudiar	Un lugar más comodo para estudiar y un buen aromatizante.	Sugerencia
125	Préstamo interbibliotecario	El personal que ayuda a encontrar los libros que quiero es muy amable y sabe de todos los temas.	Otro 1.
126	Préstamo de equipo de computo	Me parece un gran espacio y una gran atención	Otro 1.
127	Ocupar mesas y asientos	Todo siempre ordenado y limpio	Otro 1.
128	Préstamo de equipo de computo	Todo bien!	Otro 1.
129	Préstamo de equipo de computo	Buen lugar para estudiar, muy limpio y equipo bueno.	Otro 1.
131	Préstamo de equipo de computo y Biblioteca virtual o en linea	Gracias por su atención al resolver mis dudas :)	Otro 1.
132	Préstamo de libros en sala y Préstamo de equipo de computo	Parece de acervo bibliografico	Otro 1.
134	Préstamo de libros en sala y Juegos	Muy bueno, son muy amables y muy eficiente.	Otro 1.
135	Préstamo de libros en sala, Préstamo de equipo de computo y Juegos	Cumplieron mis expectativas, son muy amables y eficaces.	Otro 1.
136	Préstamo de libros en sala y Juegos	¡TODO INCREIBLE! :)	Otro 1.
137	Juegos	Mis felicitaciones! <3	Felicitación
138	Préstamo de libros en sala y préstamo de libros a domicilio	No se puede hacer la renovación de préstamo de libros en la plataforma de biblioteca y yo sugiero revisarla	Sugerencia
139	Préstamo de equipo de computo	El personal ofrece un buen trato y es bastante eficaz.	Otro 1.
140	Préstamo de libros en sala y Préstamo de equipo de computo	Buen servicio.	Otro 1.
141	Préstamo de equipo de computo	Hasta el momento no he necesitado ningún libro, sin embargo he visto que el personal es amable y ayuda a los alumnos	Otro 1.
142	Préstamo de libros en sala y Préstamo de equipo de computo	Me gusta por que hasta ahora tienen juegos de mesa jaja y los encargados siempre son amables	Otro 1.
143	Préstamo de equipo de computo	Muy bueno	Otro 1.
144	Préstamo de libros en sala, Préstamo de libros a domicilio y Préstamo interbibliotecario	Todo el personal esta muy capacitado, los libros se encuentran facilmente y atentos para mantener el orden	Otro 1.
145	Préstamo de equipo de computo	Todo esta bien son amables.	Otro 1.
146	Préstamo de equipo de computo	Felicitaciones al cuerpo de bibliotecarios. Muy amable y eficaces	Otro 1.
147	Préstamo de libros en sala	Me gusta el servicio que brindan	Otro 1.
148	Préstamo de libros en sala, Préstamo de equipo de computo	Son muy eficientes y amables los que trabajan en biblioteca	Otro 1.
150	Préstamo de libros en sala, Préstamo de equipo de computo	Todo bien	Otro 1.
153	Préstamo de libros en sala, Préstamo de equipo de computo	Los felicito por lo limpios y ordenados que son	Felicitación
154	Biblioteca virtual o en linea	Excelente, super tranquilo el ambiente	Otro 1.
155	Préstamo de equipo de cómputo	Debería haber un centro de copiado para los alumnos	Sugerencia
157	Préstamo de libros en sala	Todo bien	Otro 1.
158	Préstamo de libros en sala	Todo bien	Otro 1.
159	Préstamo de libros en sala, Préstamo de equipo de computo	Hasta el momento mis expectativas son buenas, hay un excelente servicio	Otro 1.
160	Préstamo de libros en sala, Préstamo de equipo de computo	Es buen servicio	Otro 1.
162	Préstamo de equipo de cómputo	Es un espacio tranquilo, cumple con todas las amenidades y el personal es muy amable	Otro 1.
163	Préstamo de libros a domicilio, Préstamo de equipo de cómputo	Una vez pedi una PC por que tenía examen en linea y tuve que pedir prestado un celular ya que sus PCs no tienen camara y el mae	Queja



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

164	Préstamo de libros en sala, Préstamo de libros a domicilio, Préstamo interbibliotecario, Préstamo de equipo de cómputo	Apagar las luces, aprovechando el uso de la luz natural	Sugerencia
165	Préstamo de libros en sala, Préstamo interbibliotecario	Felicitaciones al equipo de biblioteca, son de las áreas más sobresalientes de la universidad	Felicitación
166	Préstamo de equipo de cómputo	Todo excelente!!	Otro 1.
167	Préstamo de equipo de cómputo	Puede ser la mejora del internet y mas centros de carga	Sugerencia
168	Préstamo de equipo de cómputo	Todo muy bien, excelente para hacer tareas y trabajos	Otro 1.
170	Otro: Ocupar el espacio para hacer tarea	El servicio es satisfactorio pero el material no	Otro 1.

5. Proceso de Servicios de Apoyo Educativo

II. Procedimiento de Préstamo de Equipo de Informática

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	03-jun-26
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Préstamo de equipo informático	Periodo:	2026-2

No. DE ENCUESTA	8. ¿Considera algún programa en específico para realizar sus actividades académicas y escolares?	9. ¿Qué expectativa tiene sobre el préstamo de equipo informático y qué considera necesario para ofrecer un mejor servicio?	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Por el momento ninguno	Excelente servicio, hay mucho orden y las máquinas están en perfectas condiciones	Es un ambiente muy agradable para estudiar, hay un excelente equipo de trabajo.	Otro 1.
3	Krita y Da Vinci resolve	Un buen funcionamiento del equipo, con buen internet y aplicaciones	Considerar instalar Krita y Da Vinci resolve ya que son programas muy buenos y actuales para nuestra formación académica	Sugerencia
4	Todo bien	Muy bueno	Todo muy bien	Otro 1.
15	Incluye lo suficiente	Disponibilidad a toda hora	Las computadoras son fáciles y rápidas de usar	Otro 1.
21	Si	Estaría muy bien que los programas estén más actualizados	Todo estuvo muy bien	Otro 1.
22	Excel, Word, Canva	Bueno	Todo bien	Otro 1.
30	No, ninguno	Es buena, y también es bueno y eficaz	No tengo quejas acerca de computo	Otro 1.
35	Excel	Que funcionen siempre y no se apaguen	Estoy feliz con el equipo de computo pero sugiero revisión de algunas máquinas que se apagan de la nada	Sugerencia
79	Microsoft 365	Que sea rápido el internet	Son muy amables que nos brindan el servicio	Otro 1.
88	Si	Satisfactorio	Me gusta el servicio	Otro 1.
91	Si	Más programas y licencias	ninguno	Otro 2.
100	Word	Son buenos los préstamos, no diría ninguna sugerencia	Si gan igual de bien	Otro 1.
107	Excel	Buenas expectativas	Buen trabajo, lugar tranquilo	Otro 1.
118	Word, auto CAB	Que funcione para mis trabajos	El servicio es muy bueno	Otro 1.
124	Bluetooth	Todo es bueno pero considero que deben poner audífonos	Muy bueno el servicio de computo, Felicidades	Felicitación
151	Considero que tiene los programas necesarios	Todo excelente hasta el momento	Ninguna queja, excelente servicio para los estudiantes	Otro 1.
154	Office 365	Es muy bueno	Buen servicio	Otro 1.
159	Word	Altas	ninguna todo bien	Otro 1.
164	Photoshop	Muy altos	El equipo es bueno pero a veces es limitado para todos los alumnos	Queja
166	Ninguno en específico por el momento	Pues es bueno pero podría mejorar	Todo bien, solo mejorar	Otro 1.



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

5. Proceso de Servicios de Apoyo Educativo

III. Procedimiento de Actividades Culturales y Deportivas

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO		Fecha:	03-jun-26
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan		Procedimiento:	Actividades culturales y/o deportivas	Periodo:	2026-2

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Todo bien gracias	Otro 2.
2	el profesor de voleibol es uno de los mejores ya q en verdad se preocupa por el avance de los alumnos que entran a su deporte	Otro 2.
3	Felicidades a mi coach por su excelente desempeño	Otro 2.
5	Felicitaciones al coach de voleibol	Otro 1.
6	Felicitaciones al profesor por su arduo trabajo	Otro 2.
7	Me parecen muy bien los horarios y me gustó mucho el entrar a una actividad deportiva	Felicitación
8	Todo es correcto	Otro 2.
9	Me gustan las clases y son muy amenas, el profe es bueno y hace un ambiente agradable	Otro 2.
10	Calefacción en las regaderas	Felicitación
11	Bueno	Otro 1.
12	Felicidades	Otro 2.
13	felicitaciones	Otro 2.
15	Me gustan mucho las actividades	Otro 2.
16	Todo bien	Otro 2.
17	El profe de Voley es excelente	Otro 1.
18	Mejor realizado de los inter	Otro 2.
19	Me gusta mucho el entrenamiento!	Otro 1.
20	Todo muy bien	Otro 2.
21	Me gusta el deporte en el que participo la coach es un ser humano increíble y dedicado a cada uno de nosotros y me gustaría que se le apoyara en mas eventos y torneos	Otro 1.
22	Den la oportunidad a todos de participar en los interpolitécnicos, solo desmotiva a los alumnos que no los integren	Otro 2.
23	En los interpolitécnicos de tochito, los campos que pusieron en el campo grande de americano son muy chicos porque pusieron cinco en toda la cancha, sería mejor poner solo 4 porque si no el espacio es muy pequeño para los campos y no se puede jugar de la misma manera. También, solo hay un médico para todos los campos.	Otro 2.
24	Deberían señalizar todos los campos para evitar confusiones así como tenerlos en condiciones adecuadas para poder jugar	Felicitación
26	Mejores con los campos	Otro 1.
27	Envío mis felicitaciones al profesor Rubén el cual ha impartido su clase de excelente manera.	Otro 2.
28	Todo súper bienn	Otro 2.
29	Felicitaciones a la mejor coach de Tocho Elena Cruz	Otro 2.
30	Que sean mas puntuales a la hora de empezar los enntrenamientos	Otro 2.
31	A mi coach de flag increíble !	Otro 2.



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

32	los horarios más flexibles y completos	Otro 2.
33	Los árbitros suelen ser arrogantes, despotas y molestos	Otro 2.
34	Por el contrario, los campos de sintético por el momento están muy bien preparados para el deporte, esperaríamos que las tribunas fuesen techadas, pero eso sería algo adicional y no necesario.	Otro 2.
35	Son buenas las explicaciones del profesor y eso me gusta	Otro 2.
36	Se entiende el distinto horario de clases, pero aún así no hay poquito de puntualidad	Otro 2.
38	La coach de tocho es muy buena	Otro 2.
39	El profe de Voleibol, es excelente	Otro 2.
40	Nos estrena bien la coach	Otro 2.
41	Los entrenadores se toman muy en serio lo que hacen y son muy buenos brindando apoyo y asesorías siempre que los necesites	Otro 2.
42	Felicidades a Rubén	Otro 2.
44	profesor Rubén gran maestro	Otro 2.
45	Abrir más horarios para condicionamiento físico	Otro 2.
47	Buen trabajo de los profesores y personal encargado del departamento sin embargo la escuela tendría que mejorar el campo	Otro 2.
49	La atención es muy buena y siempre son empáticos y entienden cuando nos retiramos antes del horario establecido por otras actividades que tenemos	Otro 2.
52	Me gusta la actitud de los entrenadores para dar su clase	Otro 2.
53	Más doctores en los interpolitécnicos, porque es uno para todos los juegos	Otro 2.
54	Felicitaciones al profe de volei	Otro 2.
55	Le agradezco mucho al profe de Voley, por qué sabe instruir y motivar	Otro 2.
56	todo bien, solo el horario	Otro 2.
57	El nuevo material de entrenamiento es un gran acierto por parte de la escuela, ahora podemos realizar nuevos ejercicios y alcanza el material y además entrenar en el gym apoya mucho a evitar el sol	Otro 1.
58	Excelente atención	Felicitación
59	Actividades deportivas nos apoya mucho, pero al momento de participar en interpolitécnicos pues luego los partidos se empalman con clases y los maestros de academia no apoyan.	Otro 1.
60	Sigan a siendo esas actividades.	Felicitación
61	Nada, todo bien, solo las instalaciones	Otro 1.
62	Estoy agradecida por vivir la experiencia	Otro 1.
63	Buen trabajo	Otro 1.
64	Ofrecer transporte para ir a las competencias	Otro 1.
65	felicidades a los entrenadores por su dedicación y esfuerzo por enseñarnos lo que ellos saben para ser mejores en el deporte que tanto nos gusta	Felicitación
66	Aún nada por el momento	Otro 2.
67	Mala organización	Otro 2.
68	Me gusta que nos incluya en la participación a todos.	Felicitación
69	Felicidades a todos los entrenadores que llevan en lo alto a los equipos en los interpolitécnicos	Otro 2.
70	Sugiero que nos den transporte cuando vallamos a competir porque si nosotros estamos respondiendo lo menos que esperamos es que la escuela también ponga de su parte	Otro 1.
71	Hacen buen trabajo	Otro 1.
73	Es buena administración de la encargada Elena	Otro 2.
75	Gracias por el apoyo y espero sigan mejorando en su participación	Felicitación
78	Me parece un excelente trabajo el que hace deportivos, los entrenadores son muy amables y buenos en lo que hacen	Otro 2.
79	Hasta el momento todo bien	Otro 2.
80	muy buenas actividades	Otro 2.
81	En general el servicio es muy bueno y completo	Otro 2.
85	Felicito a la Coach del equipo del Flag Football, ya que es una instructora llena de talento y liderazgo, la admiro y le agradezco lo que nos a enseñado en este tiempo, me hace sentir cómoda y segura, además me motiva para seguir practicando	Felicitación



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

5. Proceso de Servicios de Apoyo Educativo

IV. Procedimiento de la Movilidad Académica

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	03-jun-26
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Gestión de la Movilidad Académica	Periodo:	2026-2

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Excelente: servicio y atención, muchas gracias	Felicitación
5	Gracias	Otro 1.
6	Todo muy bien gracia	Otro 1.
7	Son muy amables al resolver las dudas	Otro 1.
8	Muy buena atención, muy amable y clara con las indicaciones, y la anticipacion de dudas	Otro 2.
9	Muy linda	Otro 1.
11	Buen trato!!!	Otro 1.
12	Buena atención	Felicitación
13	buen servicio	Otro 1.
14	Buen personal	Felicitación
15	Excelente trato	Otro 1.
16	Todo bien	Otro 1.
18	buen trato del personal	Felicitación
22	Excelente servicio	Otro 2.
24	Excelente servicio	Felicitación
25	tutino es muy amable y resuelve toda la duda asi deberian ser en todos los departamentos	Sugerencia
31	Todo bien	Otro 1.
32	Mejor calidad en atencion	Sugerencia
34	Las explicaciones son buenas, sugiero mejorar los tiempos	Sugerencia
35	no tener tanto tiempo cerrado el tramite	Otro 1.
37	atienden en el horario establecido	Otro 1.



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

5. Proceso de Servicios de Apoyo Educativo

V. Procedimiento de Fomento a la Cultura Emprendedora

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	03-jun-26
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Fomento a la Cultura Emprendedora	Periodo:	2026-2

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Felicito por el excelente trabajo	Felicitación
2	Felicitaciones por todo	Felicitación
3	Agradezco por la atención	Otro 1.
11	Es bueno, pero siempre puede ser mejor	Sugerencia
13	Sin comentarios	Otro 2.
14	Todo bien con el trámite	Otro 1.
16	Brindaron un servicio bueno y de buena manera	Otro 1.
17	Sin comentarios	Otro 2.
18	Da muy buen informacion sobre los temas de la clase	Otro 1.
19	Muy buena	Otro 1.
20	Resolvieron todas mis dudas, gracias!	Otro 1.
23	Muy bueno	Otro 1.
28	Es bueno, haganlo mejor	Sugerencia
29	Fue satisfactoria la información	Otro 1.
30	Es bueno	Otro 1.
31	Buen servicio y atención	Otro 2.
40	Felicitaciones a l personal por el buen trabajo realizado	Otro 2.
41	El buen manejo de documentos y la felicitaciones por el servicio y la gran organización al momento de trabajar	Felicitación
42	Considero que el servicio es muy bueno y tienen puras áreas de oportunidad	Otro 1.
43	Felicitaciones al personal encargado del área	Felicitación
44	El trámite es rápido y el trato del personal es bueno	Otro 1.
45	Que el personal al momento de recibir dudas puede hacerlo con una mejor actitud	Sugerencia
48	El proceso fue muy eficiente y nada tardado	Otro 2.
49	Actualizar la forma de realizar trámites	Otro 2.



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

5. Proceso de Servicios de Apoyo Educativo

VI. Procedimiento de Seguimiento de Egresados

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	03-jun-26
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Seguimiento a egresados	Periodo:	2026-2
No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS		CLASIFICACIÓN	
3	Mi admiracion por organizar el reenuetro de generacion		Otro l.	
6	Felicidades IPN		Felicitación	
7	Más eventos así		Otro l.	
9	Gracias por el evento		Otro l.	
11	Gracias		Otro l.	
13	Felicidades a todo el personalque labora en el IPN (ESCA TEPEPAN)		Felicitación	
15	Gracias por este maravilloso encuentro		Otro l.	
16	Felicitaciones por su buena gestión		Felicitación	
22	Todo muy bien, gracias por la invitación		Otro l.	
24	Me emociona ver la escuela y reencontrar a mis compañeros		Otro l.	
29	La atención es adecuada		Otro l.	
31	Gracias por todo el trabajo		Otro l.	
35	Buena organización en pro de la gente egresada		Otro l.	



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

1. Gestión y Validación de la Trayectoria Escolar

I. Procedimiento de Inscripción

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

No. DE ENCUESTA ▼	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS ▼
2	Fue regular
5	Capacitación
9	Poner lo que se necesita
10	Actitud
11	Tener mas personal al servicio quizá, solo eran 2 días
21	Ser sincera en las especificaciones, ya que unos se quedan esperando.
23	Que sea adecuado y todos esten conformes con ello, sin.
24	Mas agilidad
25	Ninguna, hasta ahorita no considero nada por mejorar
28	Fue bueno pero el personal podria mejorar su actitud al atender
30	Puntualidad en qué quieren.
35	Que sea mas fluido
41	La atención fue rapida y concreta
51	Me gustaría que tuvieran un poco más de organización
52	Hasta el momento buena
54	Mejorar tiempo
55	Hay que organizar
57	Que se vea un mejor humor.
62	Ninguna
64	Mejorar organización
65	Tener amabilidad



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

66	Mejor organización y eficiencia en el servicio
67	Que las citas salgan en tiempo y por promedio en horarios completos
69	Realmente yo no tuve algún problema con mi inscripción
71	Capacitar bien a sus empleados
72	Que haya mayor servicio
74	Que sea rápido y ágil
76	Que tenga una mayor solución eficiente
77	Considero que si deben mejorar
78	Tener una mejor atención a los alumnos, ser mas amables.
80	Pues principalmente que las personas tengan un buen trato a los alumnos.
81	Mejor trato a los estudiantes y ser más empatico
85	Mejor trato y más organización
86	Mejor atención y tomarse el tiempo
89	Bueno
91	Que haya una mejor actitud hacia el alumno
92	Personal mas capacitado
96	Que puedan explicar mejor la situación y con amabilidad
98	Fue mucha perdida de tiempo, mala gestión y sobre todo no tienen comunicación
101	Mejor administración y gestion de solicitudes
106	Unicamente más tolerancia y respeto
107	Que se esfuercen
112	Considero que debe haber más información en Redes sociales en cuanto a trámites
113	Que mejoren
116	Que cumpla con todo lo necesario justa y variada de horarios
117	Fue bueno, no tuve problemas
118	Si
119	Un
135	Que resuelvan nuestras dudas
143	Buenas solo que un poco mas de organizacion
144	Mejorar la difusión de información
145	Que se resuelvan las problemáticas de manera eficiente
146	Que se especifiquen mejor las instrucciones de inscripción y reinscripción
152	Fue muy eficiente!
157	Nada todo fue satisfactorio



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

161	Fácil y rápido
163	Fácil y rápido
175	Que atiendan de una mejor manera (algunos son groseros)
177	Fue muy satisfactorio con la actitud y proceso
178	Buena
183	Considero que podrían ser un poco más claros en la información de la documentación, ya que entre alumnos hubo mucha confusión. Y también que los medios de contacto sean más eficientes y conocidos para solicitar info
187	Que tengan actitud de servicio y te resuelvan rápido
189	Es muy bueno y te atienden rápido
192	Que tengan una mejor organización
193	Para mi la inscripción fue sencilla, por ahora considero que no hay
195	No sé voy entrando, a futuro veré...
196	Deberían hacerlo en línea todo ya es tardado formarse
197	Un servicio más breve
198	Buenos
199	Todo bien
200	Las personas de ventanilla sean más pacientes y menos despotas
201	Mejor respuesta hacia los alumnos
204	Que estén en el horario que tienen que estar
206	Buena
210	Más transparencia a la hora de pedir información
216	<u>Solucionar la atención</u>
218	Espero que siga así de eficiente el servicio y atención
220	Todo estuvo bien
230	Tuve una buena experiencia, todo muy bien
244	Poner más detallado los requisitos que se solicitan
245	Espero que sean claros con algunos temas
251	Mantener su amabilidad
252	En gestión escolar me atendieron de malas
253	Tener apoyo con las dudas en el momento



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

1. Gestión y Validación de la Trayectoria Escolar

II. Procedimiento de Reinscripción

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

No. DE ENCUESTA ▼	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS ▼
12	que no sea tan engorroso
13	fue malo, cambiar al personal
15	sin comentarios
17	no tengo problemas con el servicio, el trato ha sido bueno
19	una mejor organizacion
20	que muestren mas interes
22	mejor atencion y mejor resolucion
25	que pongan sus avisos mas grandes y llamativos
31	deficiente
34	que puedan resolver mis problemas
35	sobre las expectativas recomiendo que tengan mas empatia
36	malo
37	cambiar al personal despota
41	que sean mas atentos
42	que no falle el saes
43	que sea rapido, en via online y sin complicaciones
58	que trabajen mas en la realizacion de los horarios
61	Atender las dudas claramente
62	Ser más amables
64	Pésimo servicio
65	Que los administrativos si sepan resolver las dudas y resolverlas
67	Que sea un servicio digno.
68	Creo que las personas a cargo sean mas empaticos y que en verdad resuelvan las dudas.



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

69	Atender dudas en el momento, con paciencia
71	Que se haga con tiempo los trámites
72	Que sean mas eficientes
74	Que al momento de tener una duda lo resuelva de buena manera
77	Que puedan brindarme un servicio con educación y respeto.
80	Rapido y facil
81	Ninguna, todo correcto
84	que fueran amables y solvieran mis dudas no que me fuera con más
86	Que sea más rapido y organizado
98	rapido y facil
104	Respuestas a dudas mucho más concretas
128	Cambiar de servidores
132	Más que el trámite, es el caracter y el modo con el que hacen las cosas.
137	Espero que mejore y se optimize.
138	Que fuera mas rapido
139	Mejor organización
143	Buena administración es lo que les falta
144	Que sean mas rapidos
146	Que mejore
148	mas empatia y comprensión
151	Mayor eficiencia en el tramite y actualización al Saes
152	Tendría que ser bueno y es pesimo
156	Que sea dividido por días
157	Seguir con la buena atención y servicio
168	Que mejoren
169	Que mejoren
177	Ser más eficientes con los trámites.
178	Especificar más en la página lo que se pide para el proceso de inscripción.
179	mejor atención y organización
185	Que nos den facilidades y atiendan amablemente
187	Que sea rapido y que se haga de manera correcta
200	Mejoren el servicio



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

206	Tener mejor organización
207	Tener una buena organización
208	Ser más flexible
210	Ser un poco más flexibles
220	Considero que no deben hacer sobre cupos y que sean un poco más rápidos
221	Deberían administrar mejor los horarios
222	Que sea mas rapido
224	Ya no se puede esperar nada
226	Qué puedan llegar ser más empáticos
227	Trato al estudiante
228	El atraso de los horarios y que los salones sean desiguales de alumnos
229	mejor trato con los alumnos
230	que sean más empáticos y resuelvan bien las dudas sin darte vueltas
231	que resuelvan entiendo y forma, sin trabas
232	Mejor actitud a la hora de resolver dudas sobre los tramites
233	Mejorar la agilidad de los tramites (mas rapido)
234	Mejor actitud
236	El atender de forma más sincronizada, dar horarios veridicos.
237	Mayor personal, organización y respetar fechas.
240	Cambiar a toda el area de servicio social
241	sugerencia: mejor actitud.
243	si deben mejorar
244	Una buena comunicación
245	Tener una mejor actitud de servicio
246	Mejor recepción y atención
247	Fue un buen servicio y bien resueltas mis dudas
248	Tener una mejor disposición para apoyar a los estudiantes.
249	Se necesita mejor planeación y organización en los horarios
251	Que cuenten con grupos bien hechos
252	Mejorar el SAES y cumplir con horarios
253	Mejor disposición de gestión escolar
255	Fue buena la atención pero creo que seria mejor si fuera mas rapido



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

255	Fue buena la atención pero creo que sería mejor si fuera mas rapido
256	Que fuera un poco mas rapido el tramite
258	Un poco mas de organización y claridad
259	Pues funcionan bien
260	Buenas
261	Que tengan u sitio en donde ver los pasos y preguntas frecuentes
263	Sean un poco ordenados
264	Que sean rapidos y que si resuelvan dudas
270	Un equipo mas apto para eso
275	Mejor administración
277	Que se organicen bien los horarios
278	Hagan mejor los horarios
281	Pocas expectativas así como malas
282	Que tengan paciencia para atender nuestras dudas.
283	Que sean un poco menos groceras
287	Que sea más eficaz.
297	Que sea rapido
298	Mejorar la calidad de su personal
300	Que mejoren la calidad del servicio en cuanto actitud
301	Mejor organización
302	Mejor actitud
303	Estuvo bien pero me gustaría que fuera con mas antelación
304	Me gustaría que tengan más empatía a la hora de hacer algun tramite
306	Tener una mejor organización
308	Ojala este mejor.
310	Rapidez
311	Mejor organización
312	Atención
313	Que las personas que nos atienden sean más empáticas y tengan un trato mejor
314	La información presentada debería ser más clara y con más tiempo.
317	Que las personas qde gestion tengan mayor conocimiento para resolver dudas.
319	Hecharle ganitas



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

327	Que le echen mas ganas
328	Una mejor administración
329	Más empatía a los alumnos y una mejor atención
331	Tener un mejor trato a la personas
338	Mejor organización
339	Mal
340	Fue malo no ayudan en nada
341	evitar respuestas iguales para cada caso
346	mejor atencion y mejor resolucion
347	publicacion previa de horarios
348	publicacion a tiempo de horarios
351	un mejor trato y mejor aclaramiento de dudas
352	que hubo mala organización
359	que tengan la actitud de atender las dudas y la inf suficiente
361	mejorar la organización interna
362	mejor mantenimiento a las plataformas
364	publicacion de horarios previamente
367	expectativas un poco bajas por la manera en que resuelven problemas



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

1. Gestión y Validación de la Trayectoria Escolar

III. Procedimiento de Tramite de Documentos de Gestión Escolar

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

No. DE ENCUESTA ▼	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS ▼
1	Mejor actitud
2	Más organización
17	Ser atentos y responder amablemente
20	Que se capaciten un poco más
21	Que te traten con respeto y te expliquen bien
27	Buena actitud y comprension a los alumnos
28	Considero necesario que las que atienden o hagan con mas empatia
31	Muchas, debería de atenderse las situaciones solicitadas por alumnos y profesores
37	Eficaz
43	Un servicio de calidad porque contestan de malas y uno va para resolver dudas.
45	Mejor atención del personal (amabilidad)
49	Subir desde antes detalles para no regresarnos tanto
51	Rapidez y una atencion adecuada
52	Mejor atención a los alumnos
54	No tengo expectativas
55	Principalmente que sean profecionales y responsables
57	Que tuvieran más conocimiento y una mejor actitud
58	Practicar mas sobre como responder a las dudas
63	Atender con mayor empatía hacia los alumnos
64	Cumplir con lo que prometen
65	Deberían llevar una coordinación adecuada con sus áreas en similar
66	Que sepan resolver las dudas y me ayuden por la mejor opción
67	Creo que deberian saber que hacer en cada uno de los diferentes casos, ya que cada alumno presenta problemas diferentes
70	Que tengan interés en ayudar a que sean amables.
71	Que muestren interes en ayudar



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

73	Que tengan mejor capacitación para ser más amables
74	Que sean más rápidos y puedan tener mejores soluciones
76	Que sea mejor el trato personal y profesional
77	Claridad en tiempos y respuestas
78	Empatía
80	Buena revisión de los tramites
81	Mejor información sobre los documentos que requieren para tramitarlos
82	que atiendan mejor y que sean mas accesibles y claros con los tramites
84	Empatia a las problematicas
85	Esperar a que cualquier tramite se realice en tiempo y forma asi como cordialidad y respeto en el trato
86	Tener un mejor trato y más conocimiento
88	Que por lo menos sean amables y ayuden
89	Que mejore el trato
96	Que haya buena comunicación para que nos resuelvan las dudas
98	Buena atención o información
100	Mayor eficiencia en toda la organización
101	Mejores actitudes y conocimientos
102	Que las personas sepan de los temas y sean respetosos
105	Malo
106	Considero que deberían tener mejor orden y actitud
110	Atender con mayor atención y comprensión
113	Mas eficiencia
115	Mejorar la atención, satisfacer las dudas planteadas y apoyo a los tramites
117	Una buena atencion, flexibilidad.
118	Una buena atención y coordinación
119	Malas, la falta de organizacion en tiempos y trato poe gestión escolar es malo
120	Que sea más eficaz
123	Mejorar los tiempos establecidos
127	Mayor información sobre datos requeridos y documentos
128	Mejorar la atencion
135	Mejorar la atención del personal
137	Muy malos
139	Sea rápido y ordenado , servicio bueno
142	Tienen conocimiento
147	Que se haga con eficiencia
148	que sean amables
149	Mejorar el trato con el estudiante



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

154	Amabilidad y comprensión
155	Que sean amables y nos den prioridad
158	Mejor actitud del personal
159	Mejor atención y más empatía
160	Que mejoren la flexibilidad
164	Que sean rapidos
165	Que sea rapido y eficaz
166	Buena pero tardado
169	Los tiempos de entrega deben ser optimizados
171	Bueno
182	Que sean más amables
183	Mejor atención y que el tramite sea más organizado
184	Más tecnológico
191	Bueno
195	Que conozcan todo lo necesario para resolver dudas
196	Seguir resolviendo nuestras dudas de manera amable
197	Atender dudas con atención pensada en externos
198	Que respondan bien, no con mala gana
199	Una mejor atención y mayor empatía
200	Una mejor orientación
202	Que deben tener un Mucho mejor control y administracion
204	El servicio es malo, las personas que atienden son groseras
205	Puede mejorar
206	Que todo el personal tenga conocimiento de los procedimientos y lo atiendan lo más próximo posible.
208	Que estuviera mejor estructurado y en caso de existir un error tener el tacto de resolverlo de manera eficiente
211	Ninguna expecactiva y considero que tener las cosas en tiempo y forma facilitaria más las situaciones
212	Esperaba que tuvieran conocimiento en la situación
214	Es necesario un mayor acercamiento en el alumnado
219	Que resuelvan en tiempo y de modo amable
220	Para empezar que sean mas amables con su atencion
221	Que las personas sean más amables y empaticas con los problemas
225	Mejorar actitud y resolverl las dudas
228	Que sea eficiente
231	Son insatisfactorios
233	Es malo y la atención tampoco es buena



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

248	Mejorar la actitud de los personales
252	Falta de explicación para tramites
256	Que siempre sean amables y que resuelvan nuestras dudas
267	Pues que sean pacientes y con buena actitud
270	Mejor atención y ser más empáticos
273	Mejor trato más empatia
274	Un mejor servicio y trato a la comunidad estudiantil
282	que sea más rapido, la fecha de reinscripcion salio el mismo dia
286	Que entreguen más rapido los papeles y resuelvan dudas
288	El personal es malo en su trabajo
289	Que mejoren el servicio ya que se tardan mucho en resolver los problemas y que cambien a las personas que trabajen ahí ya que la mayoría es muy grosero
292	mejor atención estudiantil
293	Que dejen de poner carotas cuando les pides algo
298	mejor atención cordial
300	Que sean mas competentes
304	Rapidez y eficacia en los procesos
306	mejora en la logistica cuando entreguen documentos
307	mayor compromiso para realmente realizar su trabajo
308	el tramite es facil de realizar
309	Que la información que proporcionen sea la más actual
310	Posiblemente tener más personas atendiendo sea más rápido
311	Es bueno
314	mal organización en horarios y malos tratos
315	La atención de los de gestión y la documentación solicitada
316	Espero que logren resolver mis dudad y su mejoria administrativamente
319	Solo que las personas sean empaticas y amables
323	Capacitación más clara
324	Seria capacitar un poco más a las personas dentro del area
325	Brinda más información en cada semestre
333	Mejora
336	La rapidez en que resuelven dudas y tramites
337	Que la actitud de las personas sea diferente y muestren interés
342	Una mejor atención y preparación del personal



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

346	Bueno
347	Que lo entreguen de manera rapida
351	Que cambien su manera de atender gente
353	Sea en tiempo y forma
354	Que hagan mejor su trabajo
355	Que el personal tenga mejor disposición
359	Mejor trato al momento de tratar el tema
360	Mejorar o capacitar a las personas para una mejor gestión
363	Una mejor actitud y paciencia

1. Gestión y Validación de la Trayectoria Escolar

IV. Procedimiento de Elaboración de Dictámenes COSIE ante CTCE

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

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
3	Que resuelvan lo mas rapido posible
5	Todo fue muy claro
7	Que la informacion sea mas abierta
11	Realizar los tramites mas rapido
12	Todo fue claro
16	Fue el correcto
24	Todo me parece correcto
34	Considero que es facil de tramitar
39	Sin problemas, recibi una atencion muy buena
41	Por mi parte todo estuvo muy bien
53	Sin comentarios
67	Mas flexibilidad



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

2. Proceso de Enseñanza – Aprendizaje

I. Procedimiento de Tutorías

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

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
1	Pues cumple con lo necesario, resolvio mis dudas
3	nninguno, buen servicio
4	Por el momento creo que el servicio esta bien
5	Considero que debe de haber mejor organizacion ya que yo tengo 2 tutores
6	Fue muy buena se resolvieron las dudas
7	todo bien
8	Excelente atención al momento de brindar la información
9	Que sea más rapido
10	Debe ser un poco más agil, pero la ayuda fue buena
11	Poder resolver las duas y información precisa por la resolucion de dudas
12	Que es una gran ayuda para los estudiantes que no se encuentran cursando de forma regular, el tener una ayuda u apoyo o contar con un docente que te oriente a solucionar otro problema
13	Que el tramite es realizado en el tiempo en forma establecido
14	Que el tramite sea efectivo y rapido
15	Considero que para ofrecer un mejor servicio debería haber mas informacion
16	Que haya más difusión y se involucren más a los alumnos
17	Considero que todo esta bien por el momento
18	El servicio de tutoria fue bueno, tuvo un buen desarrollo a lo largo del semestre y pues en realidad no utilice tanto este servicio
19	Consideró que las tutorías que nos brindó la tutora grupal, fueron muy buenas
20	Espero que se realice de la forma más satisfactoria posible
21	Buena atención
23	bueno



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

25	Cumplió con todas mis expectativas y considero que tiene excelente servicio
26	Considero faltaron más sesiones
27	Cumplió pero no mas
28	Cumplir con mas material
29	Fue suficiente
30	La orientacion oportuna de la tutoria
31	BUEN PROFESOR
32	Que se debe informacion iniciando el semestre
33	Agilidad en el proceso
34	Conocer antes a los tutores
35	Que sea rápido y con pasos simples
36	Que haya un buen trato y que sea de facil entendimiento
37	Que sea facil de entender y el trato sea bueno
38	Que sea un buen trato y con facil entendimiento
39	Sea más rapido y eficiente
40	Que el proceso sea rapido y no haya retrasos con el papeleo
41	la información se brindaba en el tiempo oportuno, fue clara y precisa
42	Considero que la información fue oportuna, solo se agregaria más ejemplificación visuales, así tripticos, diapositivas o incluso alguna red social
43	El servicio es bueno solo que deberian de dar más ejemplos que sean reales en cuanto a metodos de titulación
44	Conocer antes a los tutores
45	Que se lleve a cabo en tiempo y forma. y seguir con rapidez los procesos
46	Mis expectativas se cumplieron
47	Considero que es muy bueno que nos hables de los procesos de titulación y demas cursos que debemos liberar
48	La expectativas sobre la información brindada fue de mucha ayuda, considero que no se necesitan cambios pues es muy bien recibida la informacón
49	Qué sean más eficientes y mejorar la atención
51	Ser más rapidos para resolver las dudas
52	Para mi el trámite realizado cumplió con las expectativas y me agrado que siempre me han resuelto mis dudas
53	Que sea más claro la persona que impartirá tutorías para poder acercarnos con ella cuando sea necesario, por que siempre nos dicen de último momento
54	Las expectativas se cumplen
55	El servicio fue brindado de maneta satisfactoria, en tiempo y forma, el profesor se mostró accesible a resolver dudas. Consideraría pertinente algún tipo de presentación visual de los trámites
56	Necesita mayor explicación y mayor atención
57	Nunca nos quieren atender y siempre nos tratan muy intensos
58	Mejorar la información a los estudiantes
59	Pesimo
60	Todo bien



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

61	Todo bien
62	Todo bien
63	Un poco más de empatía en cada trámite para poder facilitar las cosas
64	Un mejor conocimiento sobre que sirve este servicio
65	También esperaría una guía completa sobre los ets por que al hacerlo notas que con tu profesor no abarcas todo el plan y el ets si y cuando preguntas solo te dicen investigalo. La expectativa es que me resuelvan claro sin faltas de respeto y paciencia
66	Que se ofrezca material renovado o mas facil de hacer o minimo una guía de como hacerlo
67	La maestra nos enseñó lo que muchas veces o en mi caso desde el primer semestre niquiera enseñaron
68	Ofrecer mas seguimiento a los alumnos y brindar mas informacion (el departamento en general)
69	El servicio fue excelente
70	Fue muy buena, la explicacion y la atencion fue muy buena
72	Que sea mas rapida y amable
73	Que sea mas amable y mas empatica
74	Considero tal vez un poco mas de informacion de parte de la tutora a los alumnos, asi mismo comunicacion, pero si me agrado como fue con nosotros
75	Aumentar el numero de sesiones y prácticas y que los programas sean mas rapidos.
76	Que sea mas rapido y que sean más amables
77	Me llevo una buen experiencia ya que las expectativas me resultaron muy buenas
78	Tuve buenas expectativas y todas se cumplieron
79	El servicio es bueno, unicamente podrian ampliar su informacion de los requisitos
80	Creo que sería necesario mas trabajadores para poder agilizar los tramites porque son pocos y creo que eso es lo que hace mas lentos los procesos de tramites
81	En los pocos tramites que he realizado nunca han sido muy amables aparte de que te hacen esperar mucho
82	Mejor actitud por parte de las que atienden
83	expectativas nudias, considero aclarar la situaciones y quejas
84	considero que la agilización ya que muchas veces tardan en atender
85	Mas empatía
86	Dar información actualizada y confiable, a veces los chicos que hacen servicio social en las areas de la escuela menos confiable o no es verídico
87	Deberian de ser mas sesiones de tutorias
90	Mayor conocimiento de becas y tramites
94	Necesitamos información a tiempo por parte de la escuela, no de una hora a otra.
95	Buen conocimiento de tramites para dar información
96	Considero que debe de tener un poco más de empatía y mejor trato a los alumnos
97	El servicio esta increíble, aunque el personal luego esta de malas y no dan correcta o completa la información
98	Mejorar el tramite de recuse de materia y la difusión de este material
99	La explicación extensa y detallada del tramite, ya que, en ocasiones no comprendemos todo
100	Quisiera mas información sobre las unidades de aprendizaje qué se puedan ofertar



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

101	Más tiempo en las sesiones
102	Que tuviera atención de acercarse con cada alumno, o al menos con los que mostraban dificultades.
108	Buen servicio
110	Todo bien
111	Falto mas empatia del profesor
113	Mas información de tramites
114	Falta mas tiempo
116	Mas o menos
117	Todo bien
118	Todo bien
119	Bien
120	Cumplo mis expectativas
121	Mejorar la atención y la organización
123	No hay información exacto
124	No tengo mucha información y solo tuve un tutor asignado en toda la carrera
125	Buen servicio bastante alto y comodo ademas de atención muy buena.
126	Sí, ya que no hay información clara.
127	Incentivos para las unidades de aprendizaje
128	Bien
129	La miss super amable y constante con nosotras
130	La maestra muy amable
131	No saldra de su existencia
132	Raro que me den tutorías en otros semestres
134	No supe quien es mi tutor
136	Mejorar la información
138	Darnos mas tiempo
139	Mejor apoyo para los tramites de gestión escolar y en jefatura.
140	No habia tenido tutoria hasta este semestre
141	Felicitaciones a la miss, Team Deyanira
142	Falto intro y mas organización
143	Todo ok
144	Bien
145	No me ayudaron con mi servicio
146	Brindar información desde el inicio semestre
147	Material impreso



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

148	Proporcionar guías
149	Mas información de procesos administrativos
151	Solo nos dio 2 sesiones
152	Superficial la tutoría
153	Todo bien
154	Bien
155	Esta confuso el cuestionario
156	La maestra muy empatica con nosotros
157	Que sea así desde primer semestre
158	La tutoría fue al ultimo del semestre
159	Todo bien
160	Más salones
161	Qué el tramite sea rapido
162	Rapido y sin problemas
163	Nos faltan temas
164	Un tramite realizado en el area polivirtual, fue sencillo gracias al apoyo brindado unicamente ayudaría una mejor organización al momento de brindar la información
165	Puede mejorar
166	Mayor distribucion de información sobre las materias ofertadas para el plan 2000-2009
167	Algunos mejorar atención, si tenemos dudas o preguntas que nos traten con respeto
168	Hacer mejor las preguntas
169	Todo bien
170	Buen servicio y que puedan resolver dudas
171	Concidero que todo esta correcto
172	Ninguno, todo bien al momento
173	Mi expectativa es buena y tal vez sea necesario asignar tareas especificas a cada miembro del departamento
174	Que atiendan de una manera amable y que sepan o esten enterados de como hacer un tramite para que nos ayuden
176	Mejorar la atención
177	Concidero podrian mejorar el trato por parte del personal para hacerlo satisfactorio
178	No tengo
179	Que mejoren la atención, que sean amables y capaces de dar información
180	Mejorar la eficiencia
181	Un tramite eficiente y excelente
182	Agilidad en los procesos
183	Que sea rapido y con la información completa



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

184	Ninguno, la profesora siempre mostro compromiso, empatía y responsabilidad
185	Todo esta en orden
186	Ofrecer buenos horarios
187	Reciben un servicio rapido, claro y eficiente
188	Que sea más eficiente en cuanto a tiempo (Fechas)
189	Que sean más rapidos
190	Ser eficientes
191	Se me hace una buena ayuda a los estudiantes
192	Creo que para esto deben de darnos la atención o más información para que nuestro proceso sea más facil
193	Sin comentarios
194	Que sea bueno y rápido
195	Mayor información sobre todo el proceso y lo que ofrece
196	En la plataforma virtual exista un apartado con mayor información sobre la liberación de ingles
197	Que nos oriente más en gestion
199	No se facilita el tramite y hay muchos procedimientos para un solo tramite
200	Las expectativas que tengo es que ofrezcan una mejor relación y sencillo para conocer el tramite
201	Que sea rapido y se resuelvan las dudas al instante
202	Que sea rapido la explicación del tramite y clara
203	Que el personal sea mas empatico
204	Material más audiovisual
205	Me falta información
206	Gracias por el apoyo Mtra. Deyanira
207	Bien con la información pero no con el proceso
208	Que me ayude cuando tenga alguna duda
209	Que el profe sea más detallado
210	Considero nos falta tiempo de tutoría



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

2. Proceso de Enseñanza – Aprendizaje

II. Procedimiento de Gestión para las Practicas y Visitas Escolares

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

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
1	¡Todo bien!
2	Que tienen buena organización
3	Es muy bueno, se nos brinda bien la información y son amables
5	Nada todo fue super organizado y una linda experiencia
12	Absolutamente nada
14	Todo fue correcto
15	Fue excelente
16	Muy excelente todo
17	Todo muy claro y en forma
18	Buena atención
19	En mi opinión fue bien solo que sean más puntuales
23	todo bien
24	todo bien
25	a mi me parecio bueno todo , no cambiaria nada
26	todo estuvo perfecto
27	la verdad todo estuvo bien
28	me llevo una grata experiencia con un bien aprendizaje
29	me llevo buenas referencias y un servicio bueno
30	cumple con las expectativas , se podría mejorar la puntualidad
31	cumple con las expectativas, pero mejorar puntualidad



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

32	cumple con mis expectativas, un área de mejora sera solo la puntualidad
36	puntualidad
38	sin opiniones , ya que todo salio bien y sin percases
39	realmente estoy satisfacho con la practica y servicio
41	que el servicio siga siendo organizado
44	estoy satisfecho con lo actual
45	realmente estoy satisfecha con las actividades y los metodos en que se realizaron , para llevar a cabo la practica
46	todo esta muy bien controlado , en especial el asunto de las conferencias del IMSS
47	considero que esta muy bien organizado y gestionado
51	Fue una excelente experiencia
55	Más practicas (e) y fuera de la ciudad
56	Que se mayor parte o en su totalidad en linea
57	Creo que todo fue muy organizado sin faltar nada
58	Cotejo correcto de los que asistiran
60	Visitar más empresariales y llevar el servicio alimenticio fuera de la escuela
64	Considero que es bueno

3. Proceso de Integración de Competencias de Titulación

I. Procedimiento de Servicio Social

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

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
1	Atención, todo bien
2	Mas personal en ventanillas
3	No hay nada para recomendar
4	ninguno Fue satisfactorio
5	Que mantengan siempre la amabilidad que tienen
7	La información y el apoyo dados han sido satisfactorios
8	aprender y poner conocimientos teoricos en practica
10	Creo que debería de ser más ágil el sistema para poder liberar el servicio más rápido.
11	Esperaba orientación clara y me la dieron, considero que deben mejorar los tiempos.
12	Buen servicio



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

13	Mi expectativa es que me resolvieran dudas y fueron resueltas rapidamente
15	Que sea un trámite sencillo de realizar y con una buena orientación
16	Espero que cuando un alumno pida información sobre el trámite se le de de forma completa.
17	Buen servicio
18	que sea rápido para poder titularme.
19	Todo bien excepto la tardanza de los trámites
21	Espero que mi trámite no se retrase.
22	Un trámite rápido, mejorar tiempos de atención
23	Ojalá mi trámite sea rápido, ya que les falta personal en ventanilla.
24	Espero agilidad en mi trámite. Mejorar los sistemas de la Escuela.
25	Que mi proceso sea rápido.
26	Espero que mi trámite se realice en el tiempo estimado.
27	Que la información sea más clara
28	Buenas expectativas.
30	Que sea rápido y se entregue en tiempo.
31	Principalmente la eficiencia del apoyo para realizar las documentaciones de manera correcta.
32	un poco mas de velocidad
33	La atención es excelente.
34	Concidero que el servicio es satisfactorio
35	Todo bien
36	Que sea de manera más ágil, en algún sitio web.
37	ninguno, fue efectivo
38	Que la liberación del servicio sea lo más rapido posible
39	Mejorar el tiempo ya que fue un poco tardado
40	Mejorar los tiempos de tramite, si el tramite tarda 3 meses que no se extienda más de lo debido.
41	Todo correcto, mejoró
42	Fue rápido y fácil de hacer
43	NADA, TODO EXCELENTE RESUELVEN BIEN LAS DUDAS
44	Apoyo y seguimiento de dudas, al momento se ha cumplido en mi tramite.
45	Tener mayor comunicacion con los prestatarios
46	Atención telefónica, y por correo
47	MUY EXCELENTE EL SERVICIO NADA QUE CONCIDERE PARA UN MERJOR SERVICIO SIGAN ASI :)
48	Se efectuará en los tiempos correctos, para que el proceso no sea retrasado.
49	Se agilizará un poco mas rapido, los tramites.
54	Dar mayor información sobre el tramite



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

56	El servicio es muy bueno.
57	Medios de comunicacio mas accesibles.
58	todo bien
61	Actualmente ofrecen un buen servicio
63	Tengo buenas expectativas, son amables
64	Explicar mejor sobre el tramite y las fechas, para una mejor seguimiento
65	todo correcto
66	Todo es correcto y no considero ningún cambio
69	Ninguna, todo fue perfecto
70	podría ser que haya más personal
71	fue muy fácil entender el procedimiento
72	Tener mayor agilidad en el proceso
74	Mejorar los tiempos
76	Fue excelente, fueron amables
78	Solamente que se atiendan las dudas y procesos de la mejor manera posible
79	Un listado con los pasos a seguir, impreso y pegado en ventanillas
80	Una buena atención y así fue
81	Cumple con las expectativas
84	Yo creo que siempre deberían abrir las dos ventanillas
85	Eran obtener claridad en tramite y si me la dieron
86	Esperaba rapidez y eficiencia y espero que aceleran el proceso de trámites.
87	Necesitaba rapidez porque tenia clase Considero que deberían abrir más ventanillas
88	Me hubiera gustado que fuera más rápido el trámite, propongo que nos den citas.
89	Que todos tuvieran buena actitud.
90	mi tramite se retrasó por las firmas



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

4. Proceso de Gestión de la Titulación

I. Procedimiento de Gestión de la Titulación

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN DE LA TITULACIÓN 1	Fecha:	03-jun-26
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Gestión de la Titulación Profesional	Periodo:	2026-2

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
1	Ninguno, el servicio cumple con la expectativa
2	Todo estuvo bien
3	Información clara
5	Resolver nuestras dudas para poder llevar a cabo nuestra titulación de la mejor manera
6	Espero poder alcanzar cupo al seminario de titulación y la información proporcionada fue excelente
7	Que el tramite sea realizado en los tiempos estipulados
8	Es muy tedioso y algo confuso, pero sí te apoyan "de la mano"
9	Tengo altas expectativas y considero que ofrecen una buena atención y resolución a mis dudas
10	Que sea flexible y accesible mi tramite
11	Que sea rapido y claro
12	Todo bien al momento
13	Fueron muy amables y claros con la información
14	Que en la pagina suban información detallada
15	Que la pagina tenga mas detallado los requisitos para los trámites
16	Que impartan platicas para los alumnos desde septimo para saber los datos
17	Considero que el tramite fue bueno, no veo necesario algun cambio
18	Poder cursarlo de la manera más eficiente y sin ninguna traba
19	Que sea con claridad todo sin inconvenientes
20	Aun no realice tramite, solo información
21	No considero que se deba modificar algo, fue buen servicio
22	Que se pueda realizar mi tramite
23	Todo completo, la información accesible dentro de lo solicitado y en la pagina de la unive
24	Espero sea rapido o sencillo
25	Espero poderlo resolver pronto, todo bien con el servicio



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN DE LA TITULACIÓN 2	Fecha:	03-jun-26
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Gestión de la Titulación Profesional	Periodo:	2026-2

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
1	Que se hagan mas publicaciones en Facebook, como lo han venido realizando
2	Considero que deben de ser mas atentos en resolver dudas
3	La expectativa fue cumplida, tal vez una mayor cantidad de semanas para una mayor oferta de temas
4	Espero un servicio eficaz y dinamico que sea sencillo y fluido
5	Que sea rapido y eficaz, estoy satisfecho con el servicio brindado
6	Todo en orden
9	La linea de llamadas sea mas accesible al alumnado
10	Esta muy bien, en algun otro momento lo intete pero desde la solicitud de información no alcance
11	Que sea un tramite hasta el final rapido y claro para obtener los documentos
12	Ninguno, siempre se llevo un buen seguimiento
13	Que el proceso de titulación sea ameno y con tiempos de espera cortos
14	La atención a dudas y paciencia con la comunidad estudiantil
16	Respuestas un poco mas rapidas
17	Información muy clara y horarios de atención
18	Todo bien con el servicio
19	El tramite y servicio son buenos
20	Buenas y tener mayor comunicación con el interesado
21	Que los tiempos del tramite no sean extensos
22	Todo OK
23	Que el tramite sea lo más rapido posible
24	Que el tramite sea rapido



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN DE LA TITULACIÓN 3	Fecha:	03-jun-26
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Gestión de la Titulación Profesional	Periodo:	2026-2

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
1	Que uno se pueda comunicar via telefonica o correo de manera clara, para no venir ya que es difícil.
2	El conocimiento del pago TOTAL del seminario, es decir, considerando donativo, constancias, etc.
3	Buen seguimiento, ceremonias deberian de ser en fines
4	Todos los servicios y pagos como constancias, arreglos y musica deberian cobrarlo en el pago inicial
5	Que se publicaron los requisitos en las redes sociales
6	sario difusión y que en el numero telefonico respondan, ya que el unico contacto que se tuvo satisfactoriame
7	Todo muy bien
12	Los profesores muy atentos
13	Comunicar precios con tiempo
14	Comunicar precios con tiempo
15	Agilidad y rapidez en los tramites
16	atención mas rapida
17	Me hubiera gustado que tambien comentaran sobre cual es el siguiente paso para tramitar titulo
18	Información completa sobre pagos
20	Todo fue claro
21	Es muy bueno
22	Contestar las dudas al correo o telefono que se nos señalo
23	Los tramites han sido agilizados gracias a que se llevan por medio de internet
24	Tener una mejor información al inicio del seminario
25	Todo perfecto



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

5. Proceso de Servicios de Apoyo Educativo

I. Procedimiento de Servicios Bibliotecarios

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	03-jun-26
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Servicios bibliotecarios	Periodo:	2026-2

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
1	Tienen un buen servicio excepto cuando las computadoras no cuentan con internet
2	Considero que instalar una papelería con lo básico es muy necesario para la comunidad
4	Más computadoras
6	Considero que cumple con mis expectativas pero quizá de actualizar libros
7	Todo me gusta mucho
8	Ninguna, el servicio es bueno y amigable
13	Cumplen las expectativas
20	Libros más actualizados.
23	Se puede mejorar en área destinada para otros libros para entretenimiento para cuando los estudiantes buscan una distracción
26	Que existan personas que te brinden apoyo
27	Hasta el momento todo bien.
28	Esta bien, la organización y limpieza.
30	Muy buen material y en excelentes condiciones
34	Actualización de algunos libros de finanzas
35	Que la renovación en línea pueda ser 100% online
37	Mis expectativas son buenas, tienen todos los libros
46	Son muy agradables y serviciales
49	Ya son buenos
54	libros ordenados
55	colocar internet
56	muy bueno
57	tener internet
58	Todo excelente
62	Todo bien
64	Que haya más libros de gestión directiva
67	Considero que todo es adecuado
68	Más equipo de cómputo
74	La actualización y compra de libros



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

75	Todo esta bien
77	En general todo esta bien, la organización e instalaciones
78	No hay ninguna queja alguna, todo bien
80	Todo esta very good
82	Libros actualizados
84	Algunas computadoras no tienen internet/señal, solo eso
85	las expectativas se cumplen
86	que los profesors interactuen para que sus alumnos vengan
87	Lo que principalmente espero antes de entrar es que sea un espacio limpio y ordenado
92	Todo en orden
95	Que sean rápidas y eficientes
96	Que tengan un personal rápido y eficiente
97	Espero que sigan brindando todos los servicios
101	Ninguna, satisfecha, todo excelente :)
103	Uso de luz natural en las mañanas
105	Considero que todo está en orden
106	El servicio ya es bueno
107	todo genial
108	internet
109	Son altas y por el momento no deseo cambiar nada
110	Mejores computadoras
111	Mejores equipos
118	las expectativas se altas, ya que el ambiente que brinda es muy comodo y acogedor, es mi lugar favorito de la ESCA
122	Ahora todo esta muy bien
123	El servicio ya es bueno
125	Tienen buenas expectativas, en mi opinion deberian haber más revistas financieras
153	Pues la verdad para mi esta bien como se encuentra actualmente, solo que como actualmente se usan muchos dispositivos como laptops a celulares, deberian agregar más enchufes
154	Todo esta excelente, casi no vengo
155	Buen servicio!
156	Contar con algun espacio o sillas más conformables para estudiar
157	Que la información sobre como se utiliza la base sea mejor para los de nuevo ingreso
158	Mejorar la información para los de nuevo ingreso y algunas herramientas, para apoyo de información
159	El personal de biblioteca son muy amables resuelven dudas
160	Es bueno y por el momento estoy conforme por como se maneja
161	Las expectativas que tengo son buenas, realmente ofrece un buen servicio
162	Considero que la biblioteca deberia tener mas libros que no solo sean de interes academico de las carreras que imparte la escuela, deberia de haber libros sobre otros intereses
163	Deben tener libros mas didacticos entendibles de la contabilidad que no sean tecnicos
164	Que vuelvan a ofrecer servicio de copias y acomodaciones para grupos de lectura



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

165	Ninguno, tienen un buen desempeño en el área
166	En mi opinión, creo que todo está en orden y es fácil de adquirir
170	El servicio es satisfactorio pero el material no

5. Proceso de Servicios de Apoyo Educativo

II. Procedimiento de Préstamo de Equipo Informático

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	03-jun-26
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Préstamo de equipo informático	Periodo:	2026-2

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
1	Excelente servicio, hay mucho orden y las maquinas estan en perfectas condiciones
2	Es bueno y eficiente
3	Un buen funcionamiento del equipo, con buen internete y aplicaciones
4	Muy bueno
5	Asi esta bien
6	El prestamo es perfecto
7	Que haya buena flexibilidad
8	Que tengan flexibilidad
10	Muy buena
12	Es bueno y accesible
13	Me parece que estan bien cuidadas y con buen internet
14	Todo bien
15	Disponibilidad a toda hora
16	Espero esten disponibles cuando se requiera
17	Que los equipos estén en buen estado y que se puedan utilizar
18	Que mejore el internet
19	Todo bien
21	Estaria muy bien que los programas esten más actualizados
22	Bueno
27	Ninguno, es muy bueno
28	Que este en buen estado



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

5. Proceso de Servicios de Apoyo Educativo

III. Procedimiento de Actividades Culturales y Deportivas

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO		Fecha:	03-jun-26
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan		Procedimiento:	Actividades culturales y/o deportivas	Periodo:	2026-2

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
1	Buenas
2	en cueto a esto considero q puede mejorar un poco las instalaciones de la duela por q en algunos lados ya está desgastado
3	Tengo expectativas altas, un excelente servicio
4	Que sean abarcadas más días
5	Más material
6	Muy satisfactoria la verdad
7	Más entrenamientos un poco pesados
9	Que les pongan la misma atención a todos
10	Mayor presupuesto o material
11	Más material deportivo
13	altas expectativas de aprendizaje y actividades físicas
14	Un aumento del número de lockers
15	Tal vez que se den más créditos
16	La mayor práctica
17	Ninguna, son geniales
18	Mejores
19	Mejorar las habilidades que ya tengo, aprender técnica. Seguir con el mantenimiento de los materiales, hasta el momento todo está en buen estado pero si en algún momento algo se rompe o se desgasta, sustituiría para asegurar la participación de todos y un entrenamiento de calidad
21	Quisiera un poco mas de apoyo por nuestras autoridades, ya que considero que le falta que le den importancia y el apoyo que merecen las actividades
22	Se necesita mayor integración en los equipos deportivos a todos los nuevos miembros



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

24	Considero necesario más atención a los eventos deportivos pues nunca se cuenta con un médico en caso de accidentes y tampoco apoyo por parte de autoridades de altos mandos del IPN ya que no les interesa, está bien que promuevan el deporte pero se necesita mucho apoyo, visibilidad y facilidades al momento de participar en un equipo deportivo del IPN
26	Que brinden mejores campos pero de ahí en fuera todo está perfecto
27	Considero que sería muy positivo que los horarios de las actividades culturales fueran más flexibles, para que las personas puedan participar según su disponibilidad. También pienso que hace falta una mejor difusión de las actividades, ya que no muchos se enteran o se interesan en lo que se ofrece. Con una mejor organización, promoción y apertura de espacios como la alberca, el servicio mejoraría mucho.
29	A mi parecer las actividades culturales están bien al igual que el servicio hasta el momento
30	Hacer actividad física y poder competir
31	La verdad yo estoy súper satisfecha, solo en que me gustaría un mejor atención de trayecto o que hubiera más transporte para los partidos
32	más agilidad con los horarios
33	Lo necesario para un desarrollo íntegro y de alto rendimiento
34	Mejor mantenimiento en los campos de pasto natural, el jugar en campos con desniveles y el pasto muy alto puede provocar lesiones en los jugadores.
35	Tengo buenas expectativas y que cada vez sea mejor el deporte
36	Tengo como expectativa poder competir y hacerme buena en lo q hago. Considero q sería bueno tener un poco de puntualidad a los horarios
38	Todo está bien
40	Un mejoramiento en la cancha donde se realizan las actividades tiene hormigueros y excremento de la mascota de la escuela, aparte de que tiene algunos hoyos y llega a haber lesiones
42	Más interesa y visibilidad antes estas actividades, volviendo las más interesantes y haciendo exposiciones de ellas, como se hace con los deportes con los partidos, que hagan lo mismo con las actividades culturales y hacen presentaciones
45	Que se les dé más difusión
46	todo bien
47	Mejoría del campo



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

5. Proceso de Servicios de Apoyo Educativo

IV. Procedimiento de la Movilidad Académica

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	03-jun-26
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Gestión de la Movilidad Académica	Periodo:	2026-2

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
2	Fue bastante completo.
7	Realmente creí que sería algo tardado pero la realidad es que es muy rapido todo
9	El trato y servicio fue excelente
10	mejorar los tiempos
11	Respuesta en tiempo
13	Fue bueno
14	Mis dudas fueron resueltas satisfactoriamente
15	Muy bueno el trato del personal
16	Todo bien
18	los tramites fueron resueltos de manera satisfactoria
20	Sin comentarios
21	Todo bien
33	Excelente servicio y atencion
34	Lo unico tardado fue la firma de area central. Todo los demas fue rapido
35	que respeten los tiempos brindados
36	poder tener buena atencion y que puedan apoyarme a resolver todas mis dudas respecto a lo del servicio social y mov
37	Fue buena, ninguna observación
38	Fue buena



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

5. Proceso de Servicios de Apoyo Educativo

V. Procedimiento de Fomento a la Cultura Emprendedora

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	03-jun-26
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Fomento a la Cultura Emprendedora	Periodo:	2026-2

No. DE ENCUESTA ▼	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS ▼
1	Ninguno todo muy bien
2	Ninguno, el servicio fue excelente
3	Nada, todo muy bien
5	Esta perfecto como esta
6	Una excelente atencion
9	Una buena atención
10	Excelente atención
11	Que sea fácil y rápido de tramitar
13	A mí me parecio buena la atención, no hay ninguna sugerencia que dar
14	Son altas las expectativas, mejorar el como llega la información
16	Que atiendan de manera más rápida
17	Flexibilidad
26	Ninguna, todo bien solo el horario de atención
27	Es satisfactorio sin problema
32	Más formalidad a la hora de realizar las peticiones
33	Que sean más eficientes en los tiempos
34	Mapas que ayuden a entender
35	Más personal
40	Mi expectativa fue exelente
41	Un buen trabajo al momento de realizar el trámite



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

42	Acreca de los tiempos son reducidos y ofrecen un excelente trabajo
43	Buen trato y rapidez en la gestión del trámite
44	Una respuesta satisfactoria
45	Que el trámite sea rápido
47	Que haya más difusión sobre el departamento y sus servicios

5. Proceso de Servicios de Apoyo Educativo

VI. Procedimiento de Seguimiento de Egresados

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	03-jun-26
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Seguimiento a egresados	Periodo:	2026-2

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
1	Fatal
2	Más difusión
5	seguimiento continuo a egresados e impulso de búsqueda de empleo
6	Que se concluya
7	ME ALEGRA MUCHO ESTAR DE NUEVO EN CONTACTO
8	Mas organización y un poco de más tiempo
13	Creo que todo estuvo dentro de los lineamientos adecuados
15	Amo mi escuela espero estar nuevamente aquí
18	Todo ok
19	Que sea bueno
21	Que lo realicen más seguido
22	Ser amistosos
23	Que se realice de forma personal
26	Adecuada difusión y seguimiento



**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



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

30	Hasta el momento todo esta ok
33	En su momento fue lo mejor
34	me agrado mucho que nos contactaran
35	Esta todo muy completo, no tengo comentarios
36	Aun no se solo recordar y ver a abtiguos amigos he! instalaciones
37	Todo excelente
38	Todo bien!
40	Excelente servicio