



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

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE
SEMESTRE JULIO-DICIEMBRE 2025 (2026/1)

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 2026/1 (julio-diciembre 2025), 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 digital y de manera presencial según previa programación por parte de Gestores, Enlaces y la Coordinación.

En el **proceso de Gestión y Validación de la Trayectoria Escolar del Alumno**, integrado por 4 procedimientos, se acordó con el Gestor del proceso la aplicación de las encuestas de manera física para: *Inscripción, Reinscripción, Trámite de documentos de Gestión Escolar* mientras que para los procedimientos de: *Elaboración de Dictámenes COSIE ante el CTCE*, la aplicación se realizó de manera digital.

En el Proceso de **Enseñanza- Aprendizaje**, los procedimientos de: *Tutorías y Gestión para las Prácticas y Visitas Escolares* aplicaron encuestas de manera virtual.

Para el proceso de **Integración de Competencias para la Titulación**, el procedimiento de *Prácticas Profesionales* no aplica para la unidad académica. El procedimiento de *Servicio Social* realizó encuestas de manera física para este periodo por parte del Enlace.

Dentro del Proceso **Gestión de la Titulación** integrado por un solo procedimiento, *Gestión de la Titulación Profesional*, se aplicaron encuestas en tres momentos del procedimiento, para los alumnos que solicitaron informes al respecto (*prospectos*) de manera física, así como para quienes tramitaban su titulación (*titulados*), de manera virtual a los estudiantes que se encontraban cursando seminarios (*seminarios*).

Por otra parte, con respecto al proceso de **Servicios de Apoyo Educativo**, los procedimientos de: *Servicios Bibliotecarios, Préstamo de Equipo Informático, Actividades Culturales y Actividades Deportivas* realizaron encuestas de manera física, mientras que los procedimientos de *Gestión de la Movilidad Académica y Fomento a la Cultura Emprendedora* aplicaron encuestas de manera digital mediante en un formulario. Por otro lado, el procedimiento de

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

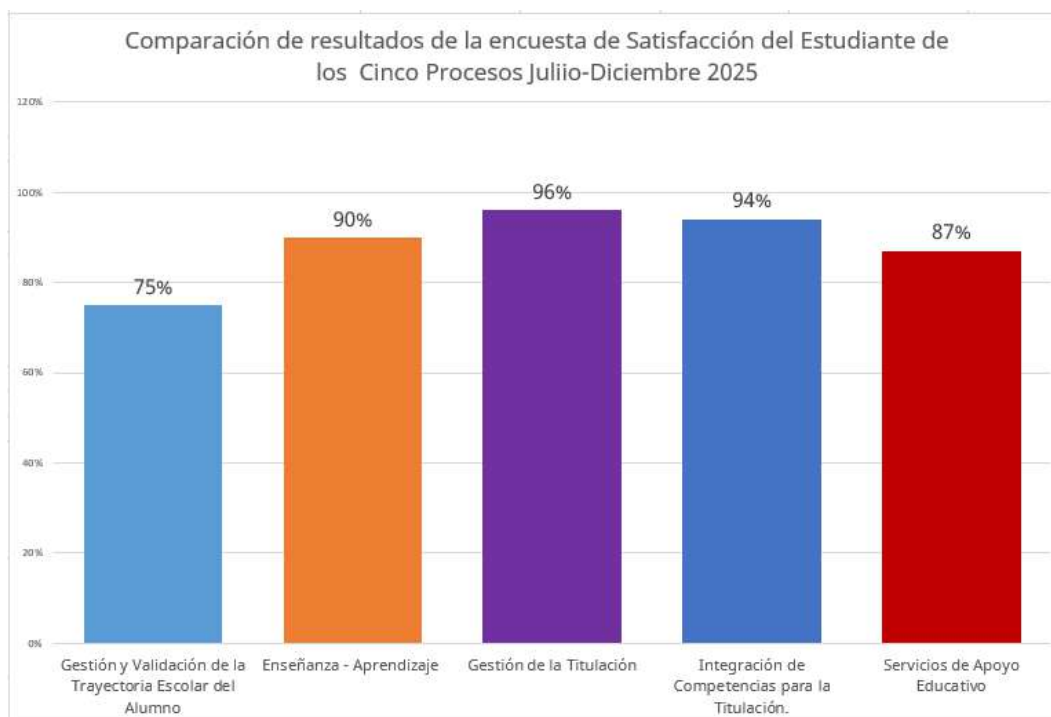
Seguimiento a Egresados no aplicó encuestas debido a que no hubo acercamiento a ellos en este periodo.

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.

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

El resultado promedio obtenido de los cinco procesos fue del **88%** de **satisfacción del estudiante**, el cual se encuentra conformado de la siguiente manera:

- Gestión y Validación de la Trayectoria Escolar del Alumno – **75%**
- Enseñanza – Aprendizaje – **90%**
- Gestión de la Titulación – **96%**
- Integración de Competencias para la Titulación – **94%**
- Servicio de Apoyo Educativo – **87%**





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

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.

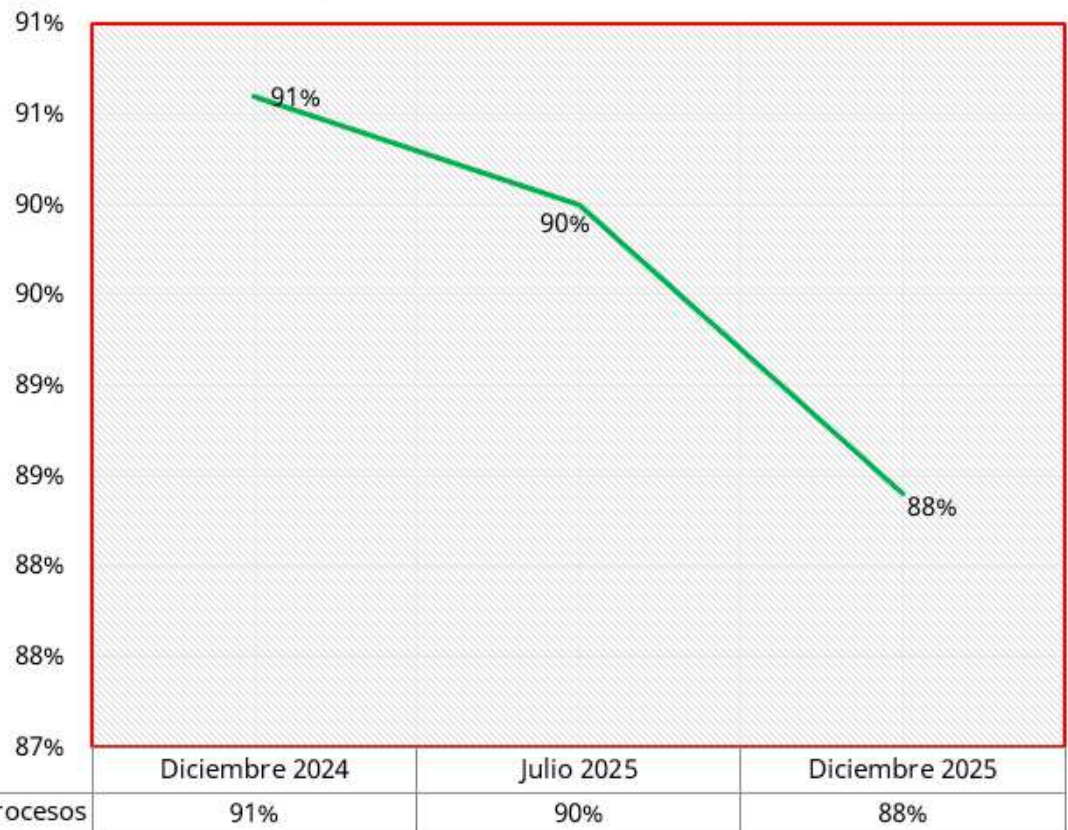
Comparación de resultados de la encuesta de Satisfacción del Estudiante de los Cinco Procesos				
Proceso	Diciembre 2024	Julio 2025	Diciembre 2025	Diferencia entre Julio 2025 y Diciembre 2025
Gestión y Validación de la Trayectoria Escolar del Alumno	93%	79%	75%	-4%
Enseñanza - Aprendizaje	83%	83%	90%	7%
Gestión de la Titulación	95%	95%	96%	1%
Integración de Competencias para la Titulación.	97%	98%	94%	-4%
Servicios de Apoyo Educativo	85%	90%	87%	-3%
Promedio de los cinco procesos	91%	90%	88%	-2%

La tabla y gráfica anteriores, muestran que, de conformidad a los resultados de Julio - Diciembre 2025, en comparación con los resultados de Enero - Julio 2025, hubo un decremento en el proceso de Gestión y Validación de la Trayectoria Escolar del Alumno del 4%; en el Proceso de Enseñanza - Aprendizaje un incremento del 7%, en Gestión de la Titulación un incremento del 1%, en Integración Competencias para la Titulación un decremento de 4%, considerando que se evalúa la mitad de los procedimientos, por último en Servicios de Apoyo Educativo se mostró un decremento de 3%.



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

Tendencia del promedio de los 5 procesos de Satisfacción del Estudiante



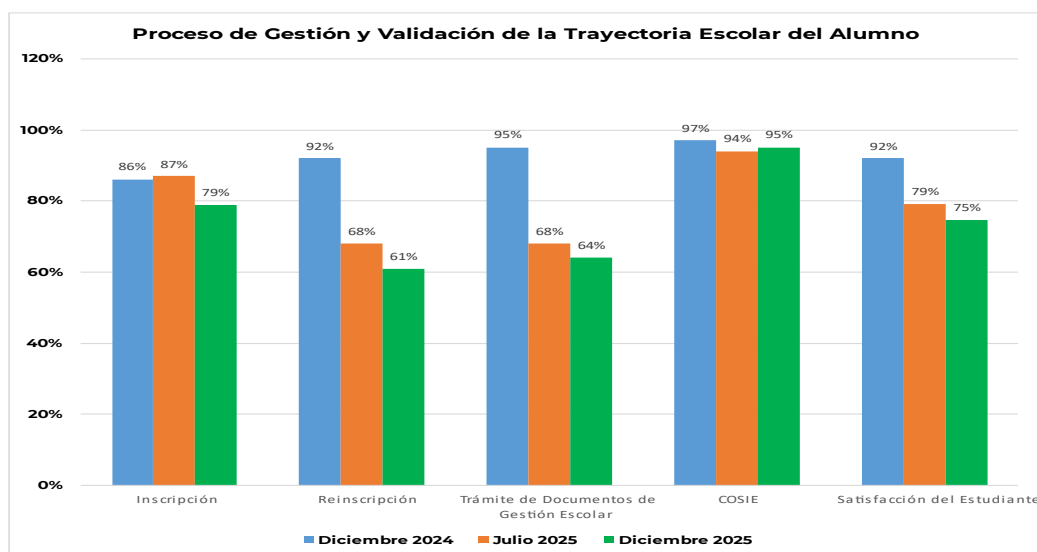
Según la comparación del resultado promedio de los procesos hubo un decremento de 2%, por lo que el resultado obtenido en diciembre 2025 es de 88%, sin embargo, se encuentra por arriba de lo esperado.

A continuación, se presentan las tablas y gráficos correspondientes.

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

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 **75%**. El proceso está conformado por los siguientes procedimientos:
 - a. Inscripción: **79%**
 - b. Reinscripción: **61%**
 - c. Trámite de documentos de Gestión Escolar: **64%**
 - d. Elaboración de Dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo Escolar (COSIE): **95%**

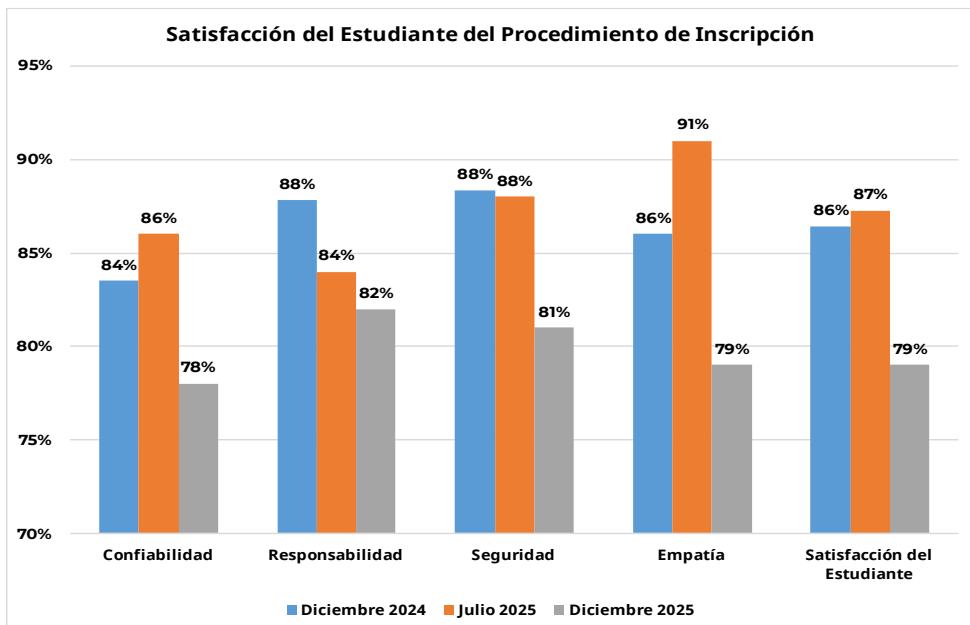


Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Proceso de Gestión y Validación de la Trayectoria Escolar del Alumno				
Rubro	Diciembre 2024	Julio 2025	Diciembre 2025	Diferencia
Inscripción	86%	87%	79%	-8%
Reinscripción	92%	68%	61%	-7%
Trámite de Documentos de Gestión Escolar	95%	68%	64%	-4%
COSIE	97%	94%	95%	1%
Satisfacción del Estudiante	92%	79%	75%	-4%



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

a. Inscripción: 79%



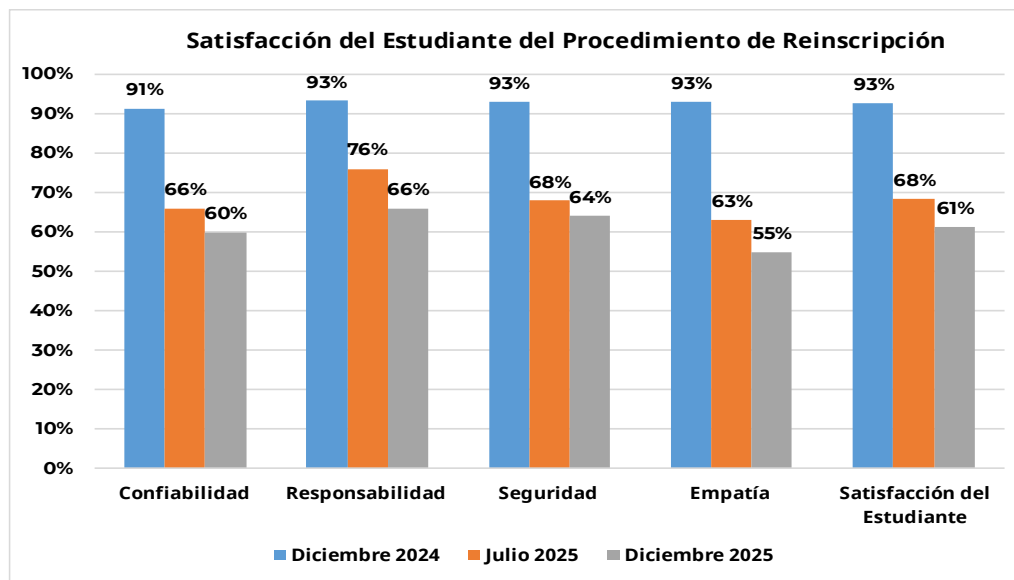
Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Procedimiento de Inscripción				
Rubros	Diciembre 2024	Julio 2025	Diciembre 2025	Diferencia
Confiabilidad	84%	86%	78%	2%
Responsabilidad	88%	84%	82%	-2%
Seguridad	88%	88%	81%	-7%
Empatía	86%	91%	79%	-12%
Satisfacción del Estudiante	86%	87%	79%	-8%

La tabla muestra la comparación del procedimiento de **Inscripción**, en la que se identifica un decremento del 8% con relación al periodo de julio de 2025, por lo que, no se logró cumplir el objetivo del 85% trazado para el semestre 2026/1. 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: 61%

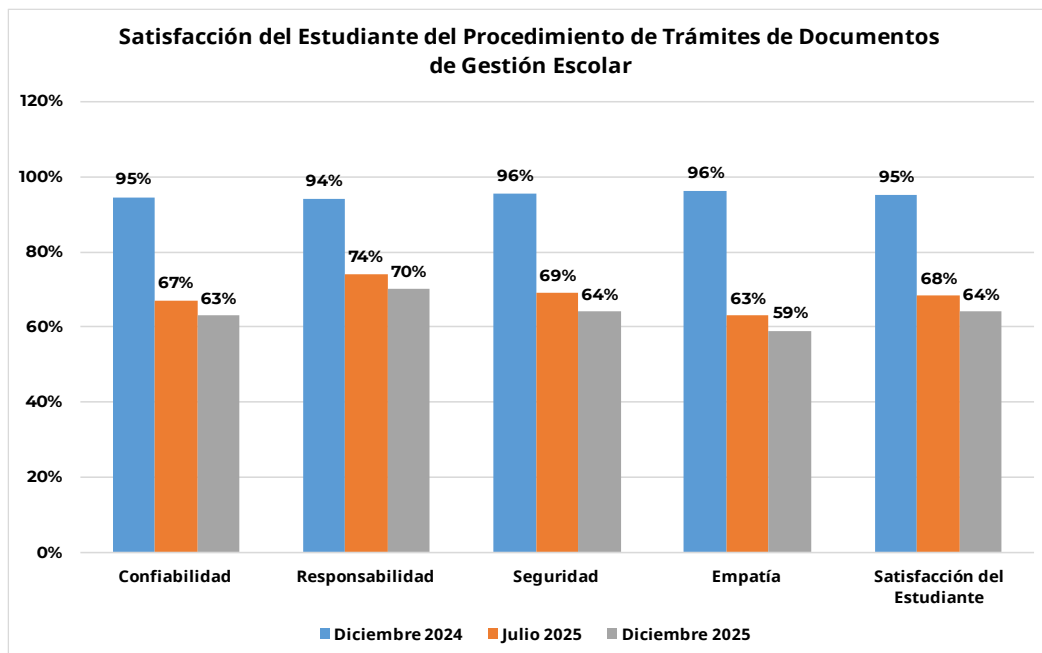


Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Procedimiento de Reinscripción				
Rubros	Diciembre 2024	Julio 2025	Diciembre 2025	Diferencia
Confiabilidad	91%	66%	60%	-6%
Responsabilidad	93%	76%	66%	-10%
Seguridad	93%	68%	64%	-4%
Empatía	93%	63%	55%	-8%
Satisfacción del Estudiante	93%	68%	61%	-7%

Para el procedimiento de **Reinscripción**, se identifica una disminución del 7% 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 2026/1.

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

c. Trámite de documentos de Gestión Escolar: 64%



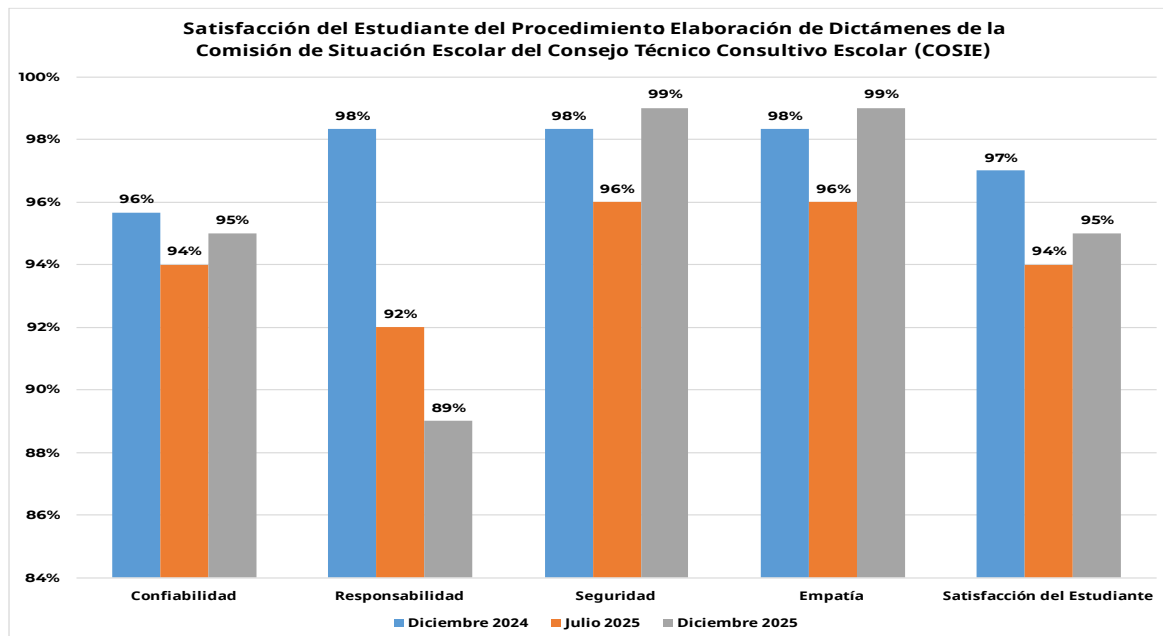
Comparativo de Resultados Obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Procedimiento de Trámite de Documentos de Gestión Escolar				
Rubros	Diciembre 2024	Julio 2025	Diciembre 2025	Diferencia
Confiabilidad	95%	67%	63%	-4%
Responsabilidad	94%	74%	70%	-4%
Seguridad	96%	69%	64%	-5%
Empatía	96%	63%	59%	-4%
Satisfacción del Estudiante	95%	68%	64%	-4%

La tabla muestra la comparación del procedimiento de **Trámites de Documentos de Gestión Escolar**, que presentó una disminución del 4% con respecto al periodo anterior, obteniendo el promedio de 64%, 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 2026/1.



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): 95%

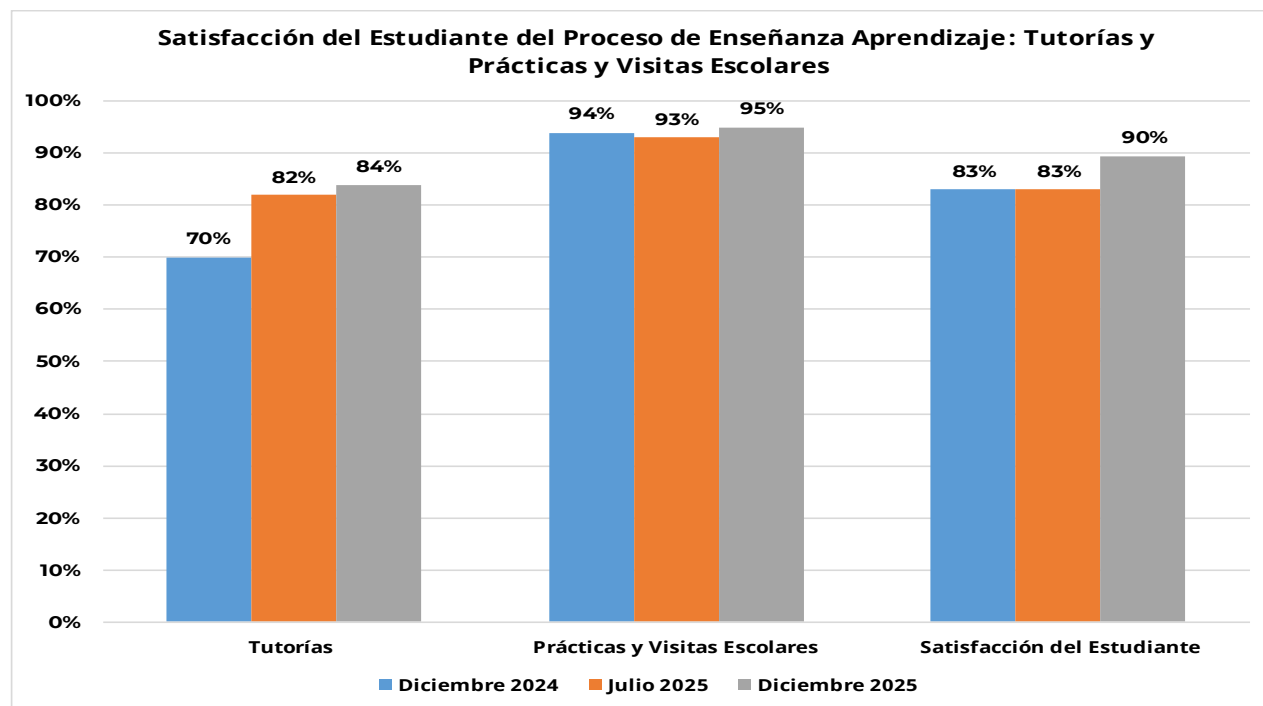


Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Procedimiento: Elaboración de Dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo Escolar (COSIE)				
Rubros	Diciembre 2024	Julio 2025	Diciembre 2025	Diferencia
Confiabilidad	96%	94%	95%	1%
Responsabilidad	98%	92%	89%	-3%
Seguridad	98%	96%	99%	3%
Empatía	98%	96%	99%	3%
Satisfacción del Estudiante	97%	94%	95%	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 95% de Satisfacción del estudiante.

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

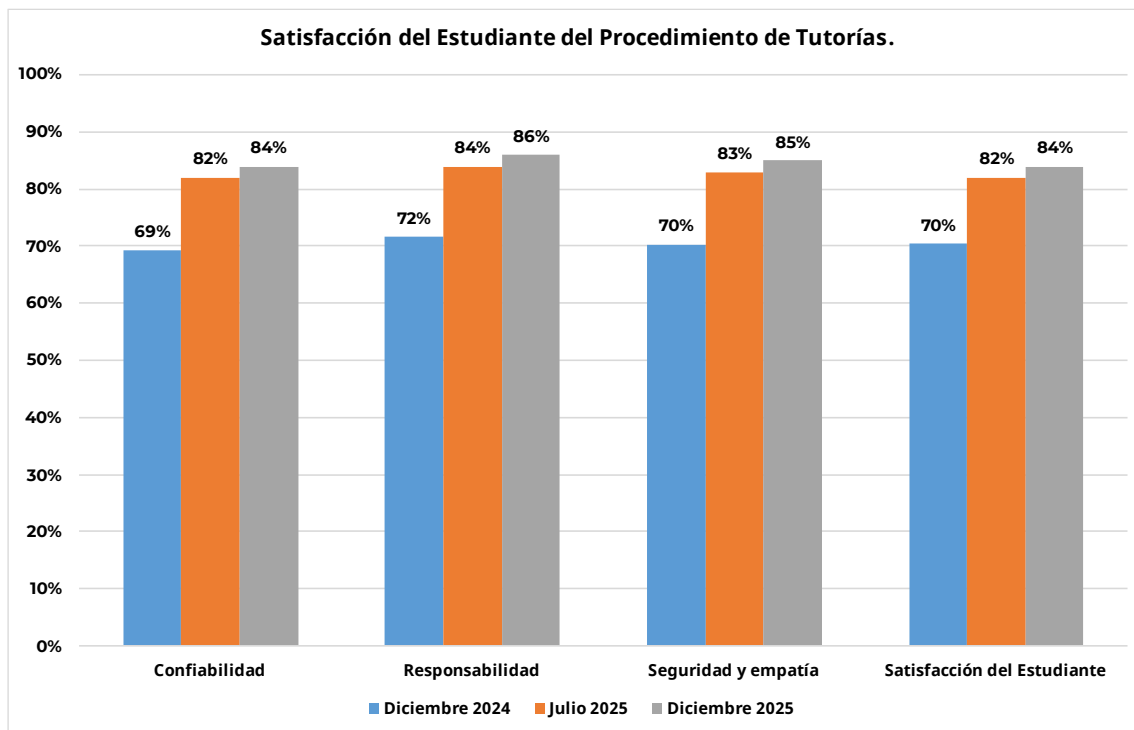
- 2. Enseñanza – Aprendizaje:** En este proceso se aplica por cuarta vez el procedimiento de Gestión para las Prácticas y Visitas Escolares. El promedio de satisfacción del estudiante fue de **90%**, integrado por los siguientes procedimientos:
- a. Tutorías: **84%**
 - b. Gestión para las Prácticas y Visitas Escolares: **95%**



Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Proceso de Enseñanza Aprendizaje: Tutorías y Prácticas y Visitas Escolares				
Rubros	Diciembre 2024	Julio 2025	Diciembre 2025	Diferencia
Tutorías	70%	82%	84%	2%
Prácticas y Visitas Escolares	94%	93%	95%	2%
Satisfacción del Estudiante	83%	83%	90%	7%

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

a) Tutorías: 84%

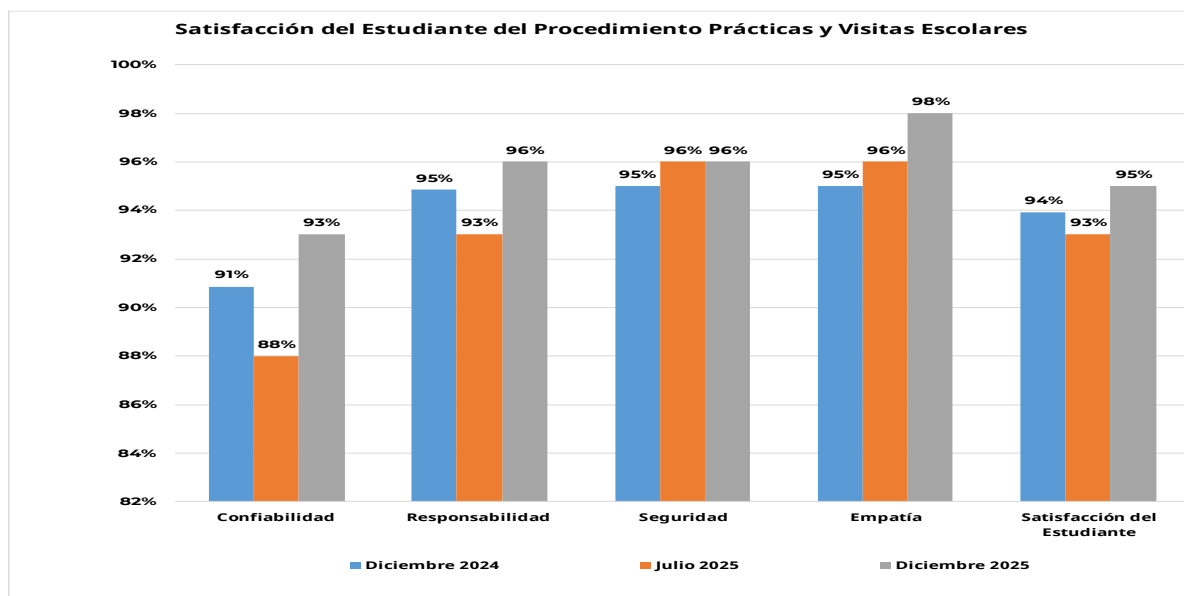


Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Procedimiento de Tutorías.				
Rubros	Diciembre 2024	Julio 2025	Diciembre 2025	Diferencia
Confiabilidad	69%	82%	84%	2%
Responsabilidad	72%	84%	86%	2%
Seguridad y empatía	70%	83%	85%	2%
Satisfacción del Estudiante	70%	82%	84%	2%

La tabla muestra la comparación del procedimiento de **Tutorías**, que mostró un incremento del 2% respecto al periodo anterior en todos los rubros, obteniendo un promedio de 84%, sin embargo, 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%



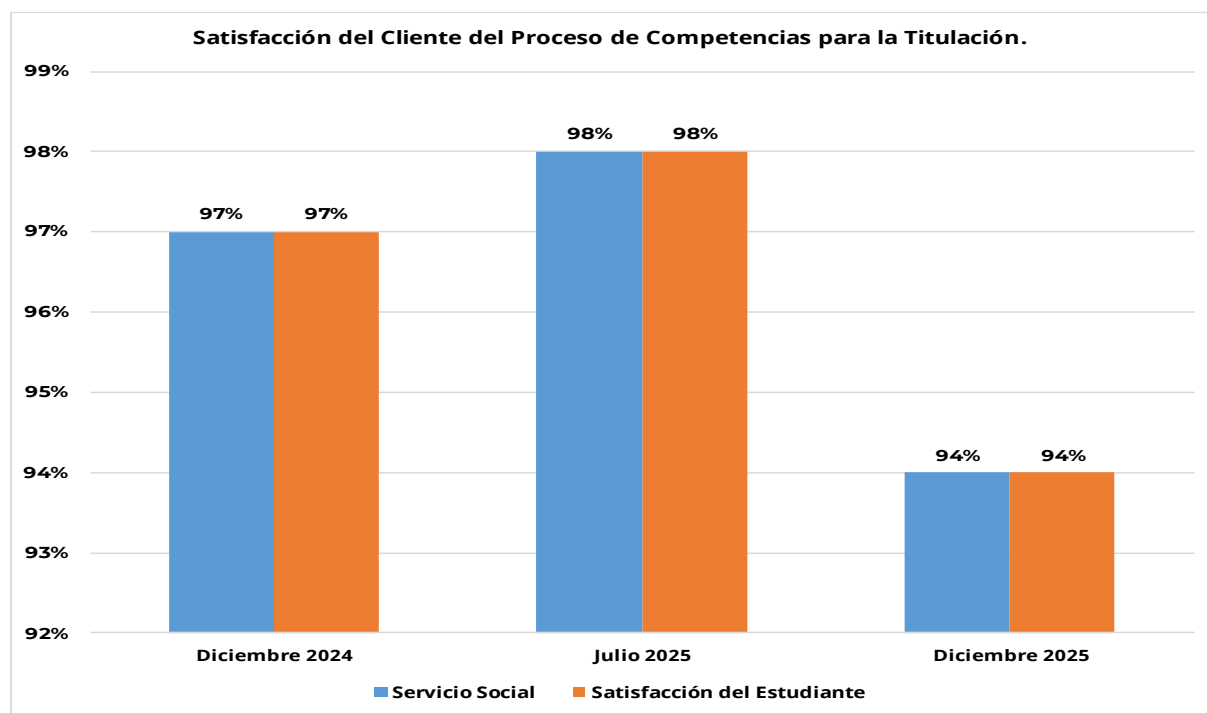
Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Procedimiento de Prácticas y Visitas Escolares				
Rubros	Diciembre 2024	Julio 2025	Diciembre 2025	Diferencia
Confiabilidad	91%	88%	93%	5%
Responsabilidad	95%	93%	96%	3%
Seguridad	95%	96%	96%	0%
Empatía	95%	96%	98%	2%
Satisfacción del Estudiante	94%	93%	95%	2%

En el procedimiento de **Gestión para la Práctica y 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 **94%**



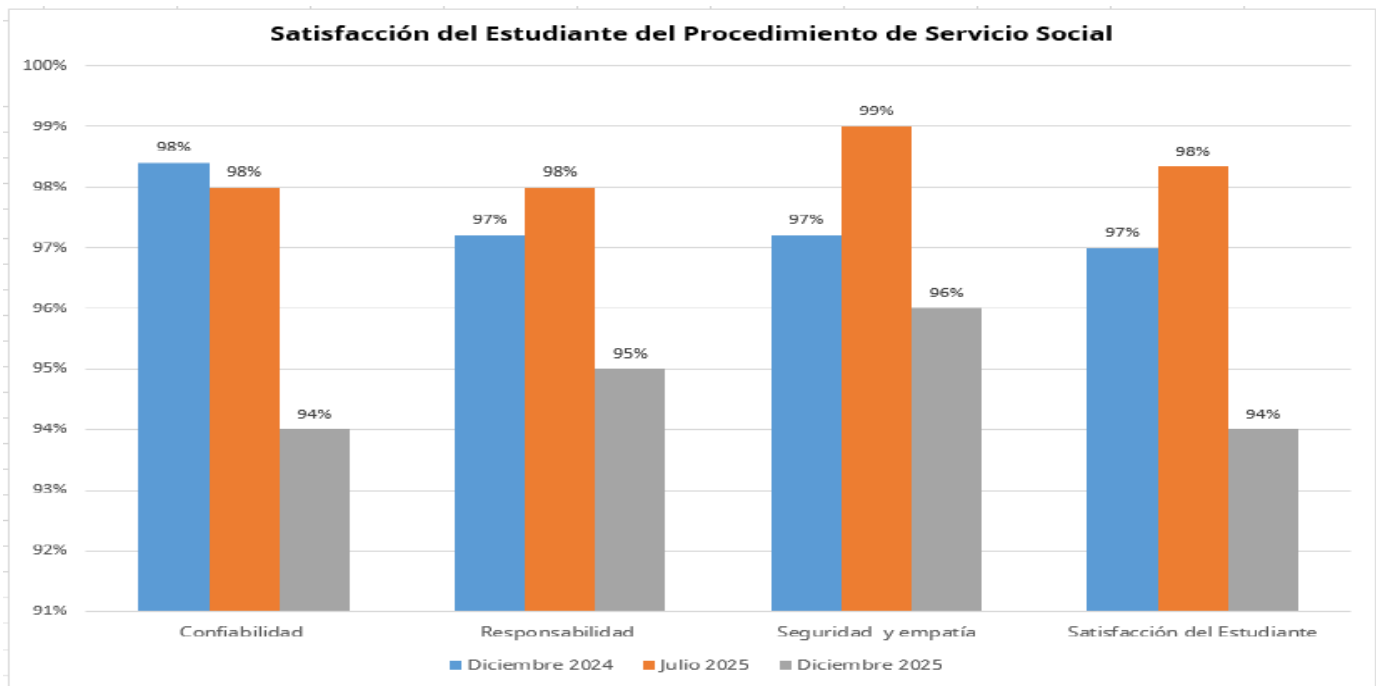
Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Proceso de Integración de Competencias para la Titulación.				
Subproceso	Diciembre 2024	Julio 2025	Diciembre 2025	Diferencia
Prácticas profesionales	n/a	n/a	n/a	NA
Servicio Social	97%	98%	94%	-4%
Satisfacción del Estudiante	97%	98%	94%	-4%

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: 94%



Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Procedimiento de Servicio Social

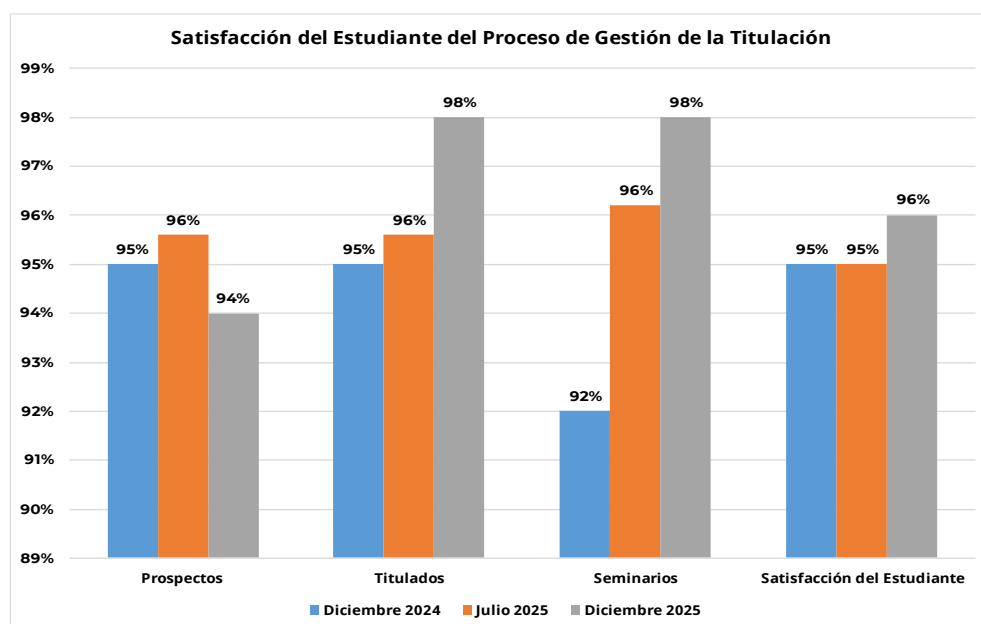
Rubros	Diciembre 2024	Julio 2025	Diciembre 2025	Diferencia
Confiabilidad	98%	98%	94%	-4%
Responsabilidad	97%	98%	95%	-3%
Seguridad y empatía	97%	99%	96%	-3%
Satisfacción del Estudiante	97%	98%	94%	-4%

En el procedimiento de **Servicio Social**, podemos observar que aun teniendo un decremento del 4% con respecto al periodo 2025/2, 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: 96%

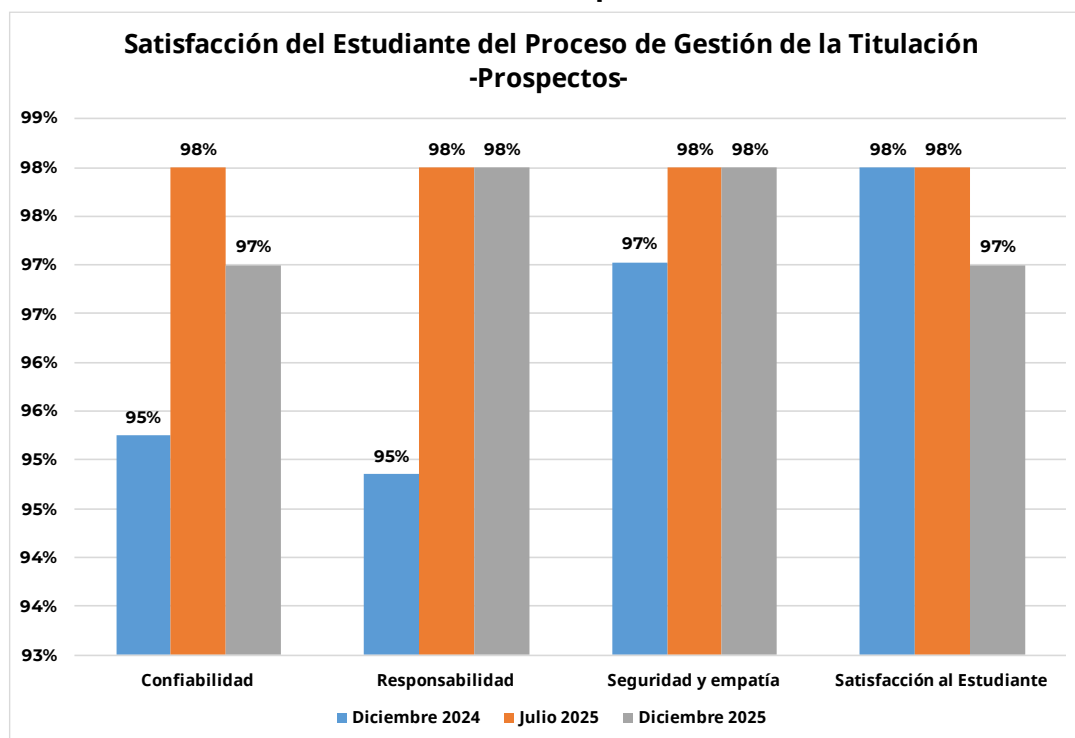


Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Proceso de Gestión de la Titulación				
Rubros	Diciembre 2024	Julio 2025	Diciembre 2025	Diferencia
Prospectos	95%	96%	94%	2%
Titulados	95%	96%	98%	-2%
Seminarios	92%	96%	98%	-2%
Satisfacción del Estudiante	95%	95%	96%	1%

La tabla muestra la comparación del proceso de **Gestión de la Titulación**, en el que se puede observar que hubo un incremento global durante el periodo de Julio - Diciembre 2025, es importante recalcar que gracias a los trabajos realizados en las actividades se ve reflejado un incremento del 2% en prospectos y un decremento del 2% en titulados y seminarios, aunado al cumplimiento del objetivo establecido del 85% manteniéndose 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– 97%

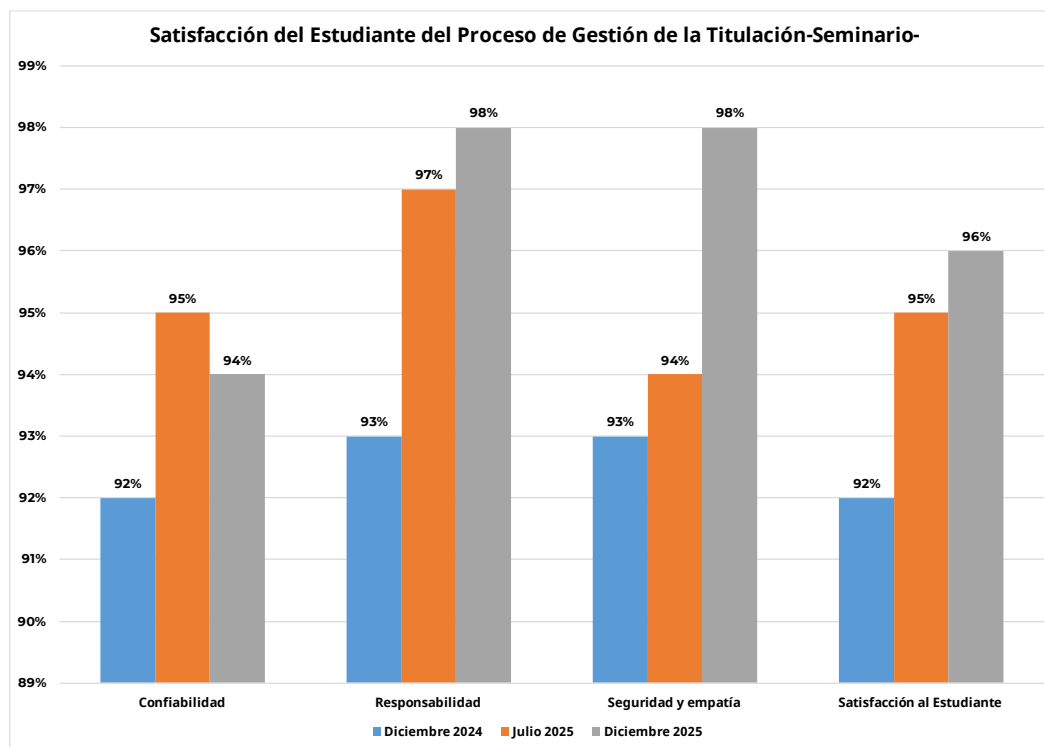


Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Proceso de Gestión de la Titulación -Prospectos-				
Rubros	Diciembre 2024	Julio 2025	Diciembre 2025	Diferencia
Confiabilidad	95%	98%	97%	-1%
Responsabilidad	95%	98%	98%	0%
Seguridad y empatía	97%	98%	98%	0%
Satisfacción al Estudiante	98%	95%	97%	2%

En la comparación del procedimiento de **Gestión de la Titulación Profesional – Prospectos**, los resultados solo muestran variación de una baja del 1% en el rubro de confiabilidad con respecto al periodo anterior, sin embargo, se da cumplimiento del objetivo alcanzando con un 97% de Satisfacción.

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

b. Gestión para la Titulación Profesional –Seminario- 96%

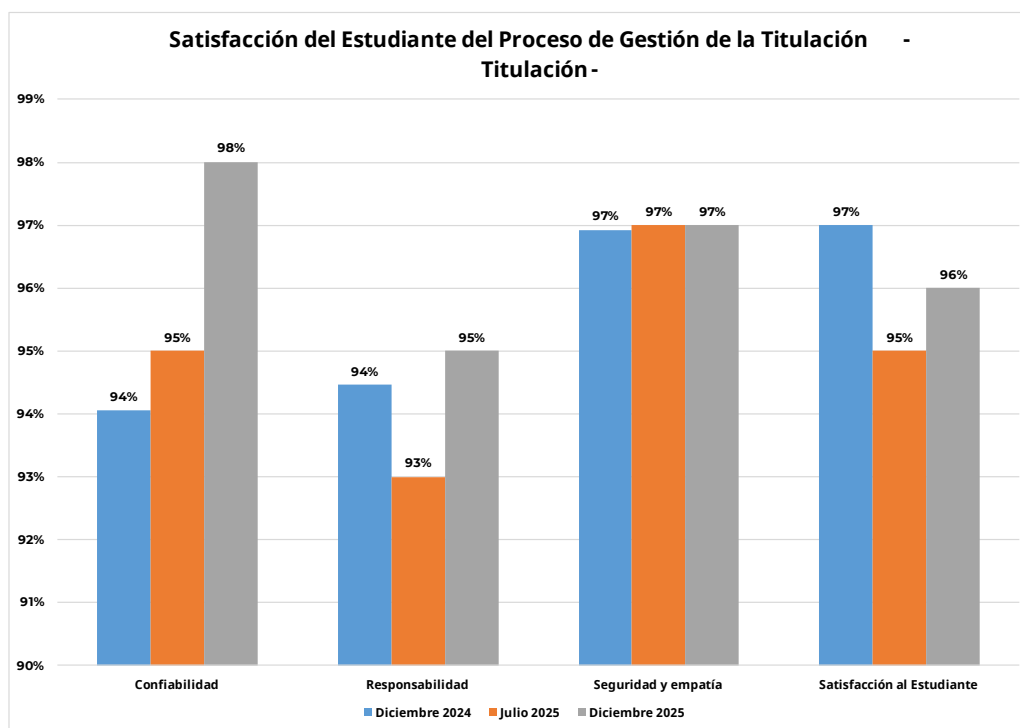


Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Proceso de Gestión de la Titulación -Seminario-				
Rubros	Diciembre 2024	Julio 2025	Diciembre 2025	Diferencia
Confiabilidad	92%	95%	94%	-1%
Responsabilidad	93%	97%	98%	1%
Seguridad y empatía	93%	94%	98%	4%
Satisfacción al Estudiante	92%	95%	96%	1%

En la comparación del procedimiento de **Gestión de la Titulación Profesional – Seminario**, se identifica un incremento del 1% con relación al periodo anterior, por lo que, se logra cumplir el objetivo con un 96%. Así mismo se ha mantenido arriba del 90% en 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- 96%



Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Proceso de Gestión de la Titulación -Titulación-				
Rubros	Diciembre 2024	Julio 2025	Diciembre 2025	Diferencia
Confiabilidad	94%	95%	98%	3%
Responsabilidad	94%	93%	95%	2%
Seguridad y empatía	97%	97%	97%	0%
Satisfacción al Estudiante	97%	95%	96%	1%

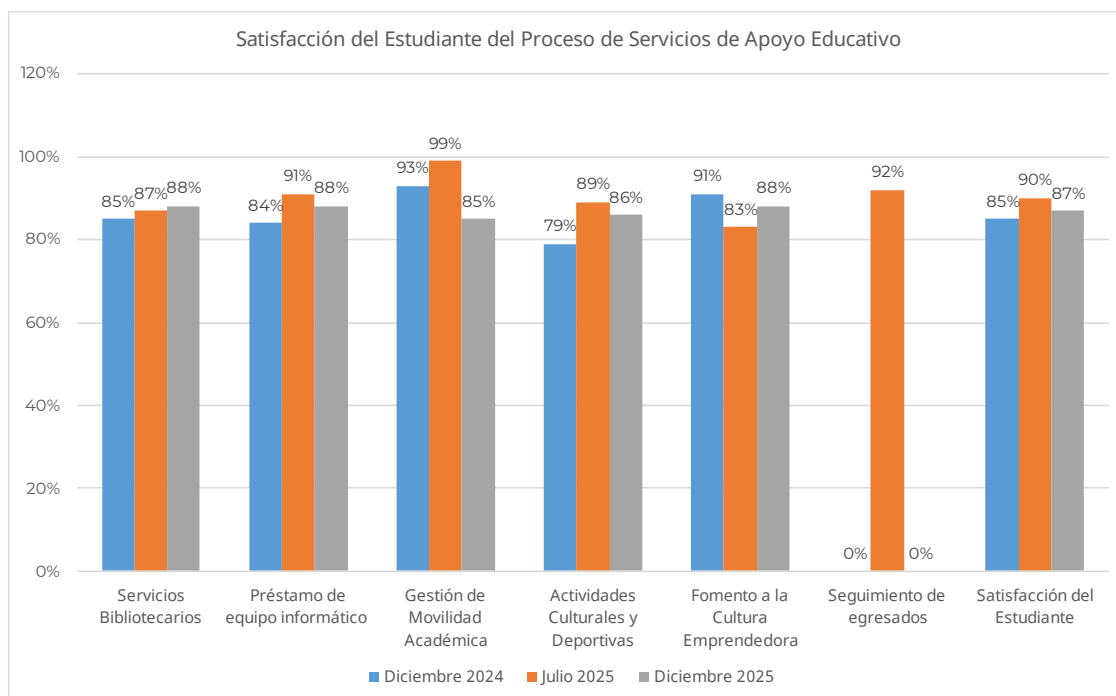
Referente al procedimiento de **Gestión de la Titulación Profesional - Titulación-** los resultados arrojaron un aumento del 1% respecto al periodo anterior. Por ende, se logra cumplir el objetivo del 85% trazado para el semestre 2026/1, alcanzando el 96% de satisfacción, manteniéndose durante los últimos 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: **88%**
- c. Gestión de la movilidad académica: **85%**
- d. Actividades culturales y deportivas: **86%**
- e. Fomento a la cultura emprendedora: **88%**
- f. Seguimiento a egresados: **No aplicaron encuestas**





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	Diciembre 2024	Julio 2025	Diciembre 2025	Diferencia
Servicios Bibliotecarios	85%	87%	88%	1%
Préstamo de equipo informático	84%	91%	88%	-3%
Gestión de Movilidad Académica	93%	99%	85%	-14%
Actividades Culturales y Deportivas	79%	89%	86%	-3%
Fomento a la Cultura Emprendedora	91%	83%	88%	5%
Seguimiento de egresados	N/A	92%	N/A	NA
Satisfacción del Estudiante	85%	90%	87%	-3%

*N/A No Aplicaron encuestas

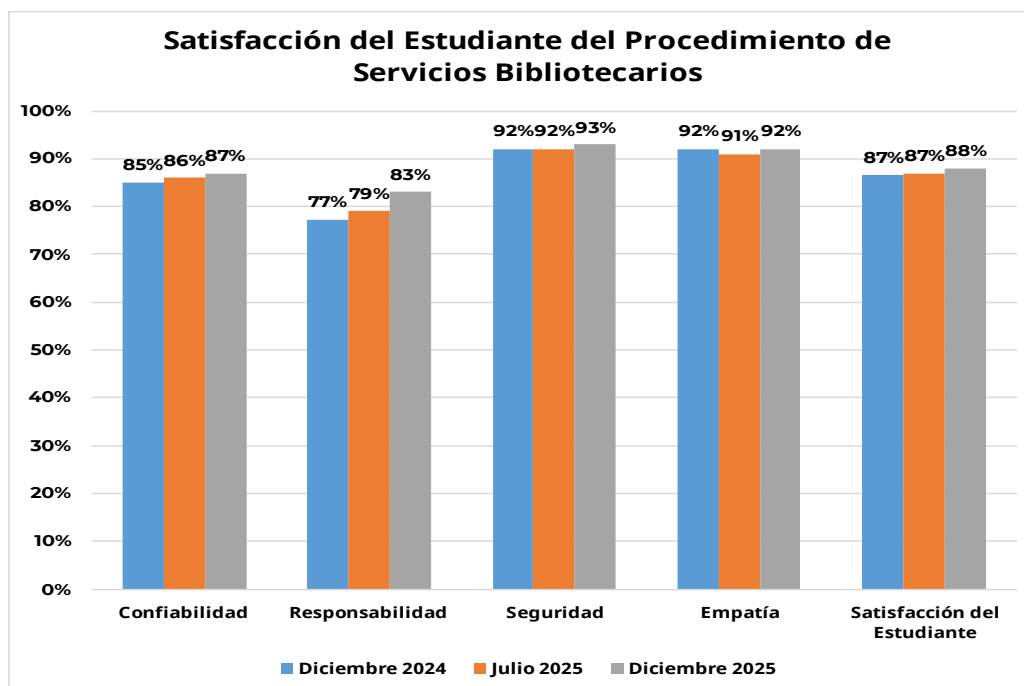
*NA No aplica

De los rubros evaluados se puede observar que hubo un incremento en los siguientes procedimientos: del 1% en servicios bibliotecarios, del 5% en fomento a la cultura emprendedora; un decremento en el procedimiento de préstamo de equipo informático del 3%, un decremento del 14% en gestión de movilidad académica, así como, en actividades culturales y deportivas del 3% esto con respecto al periodo anterior.



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

a. Servicios Bibliotecarios – 88%

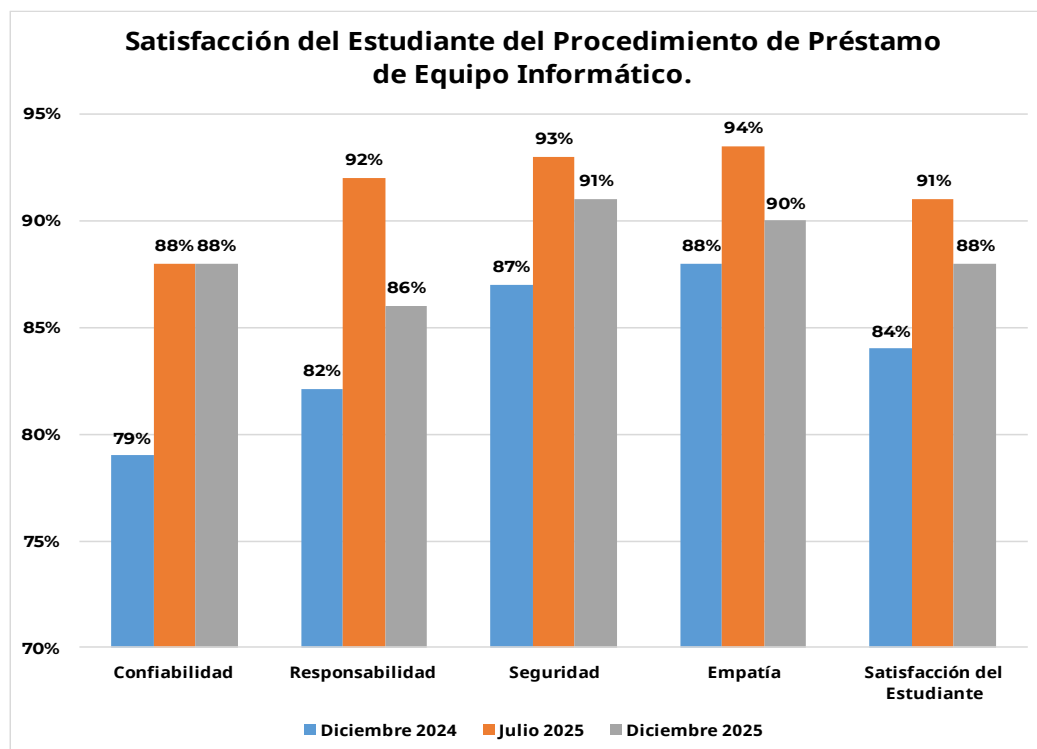


Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Procedimiento de Servicios Bibliotecarios				
Rubros	Diciembre 2024	Julio 2025	Diciembre 2025	Diferencia
Confiabilidad	85%	86%	87%	1%
Responsabilidad	77%	79%	83%	4%
Seguridad	92%	92%	93%	0%
Empatía	92%	91%	92%	1%
Satisfacción del Estudiante	87%	87%	88%	1%

Referente al procedimiento de Servicios Bibliotecarios arrojó una variación de 1% en los resultados, 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: 88%

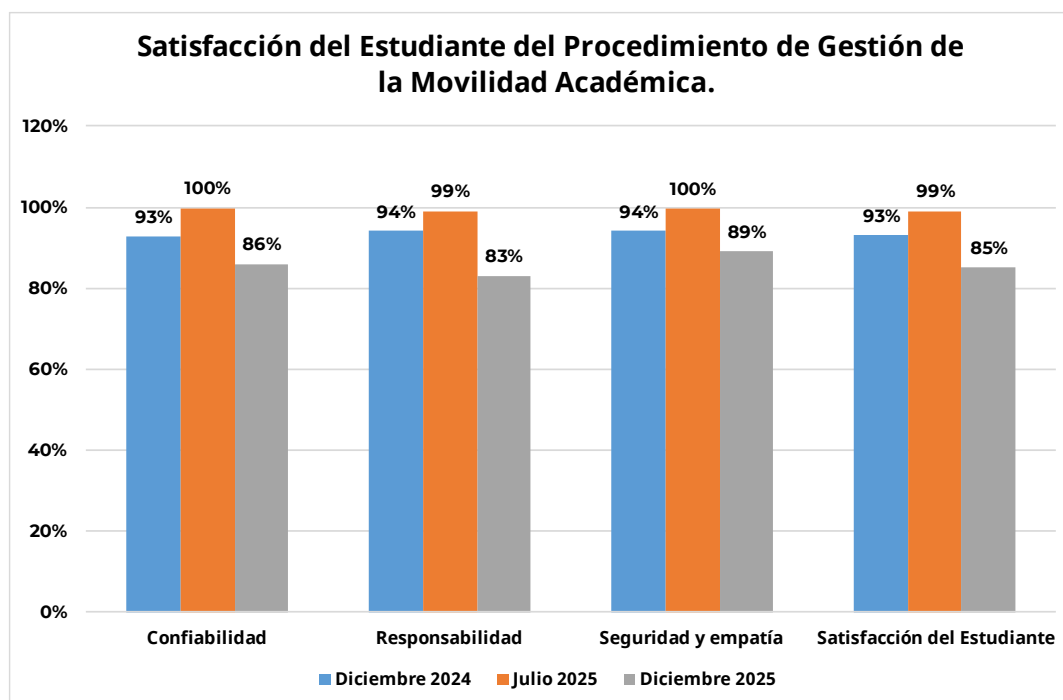


Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Procedimiento de Préstamo de Equipo Informático.				
Rubros	Diciembre 2024	Julio 2025	Diciembre 2025	Diferencia
Confiabilidad	79%	88%	88%	0%
Responsabilidad	82%	92%	86%	-6%
Seguridad	87%	93%	91%	-2%
Empatía	88%	94%	90%	-4%
Satisfacción del Estudiante	84%	91%	88%	-3%

Para el procedimiento de **Préstamo de equipo informático** se puede observar una disminución de 3% en la satisfacción del estudiante, pese a esto, se supera el objetivo establecido del 85% para el periodo 2026/1.

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

c. Gestión de la movilidad académica: 85%



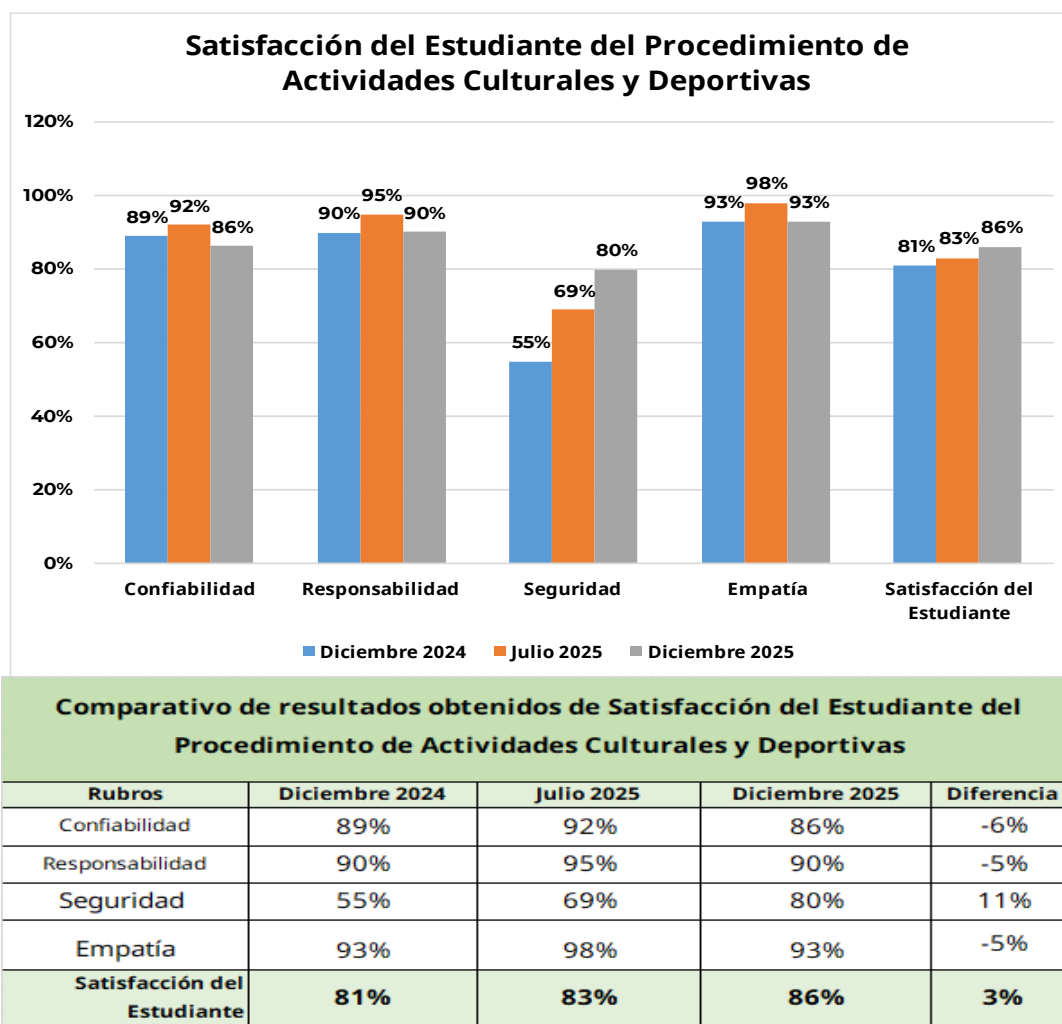
Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Procedimiento de Gestión de la Movilidad Académica.				
Rubros	Diciembre 2024	Julio 2025	Diciembre 2025	Diferencia
Confiabilidad	93%	100%	86%	-14%
Responsabilidad	94%	99%	83%	-16%
Seguridad y empatía	94%	100%	89%	-11%
Satisfacción del Estudiante	93%	99%	85%	-14%

La tabla muestra la comparación del procedimiento de **Gestión de la Movilidad Académica**, que refleja un decremento del 14% respecto al periodo anterior, cumpliendo la meta objetivo del 85%.

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

d. Actividades culturales y deportivas: 86%

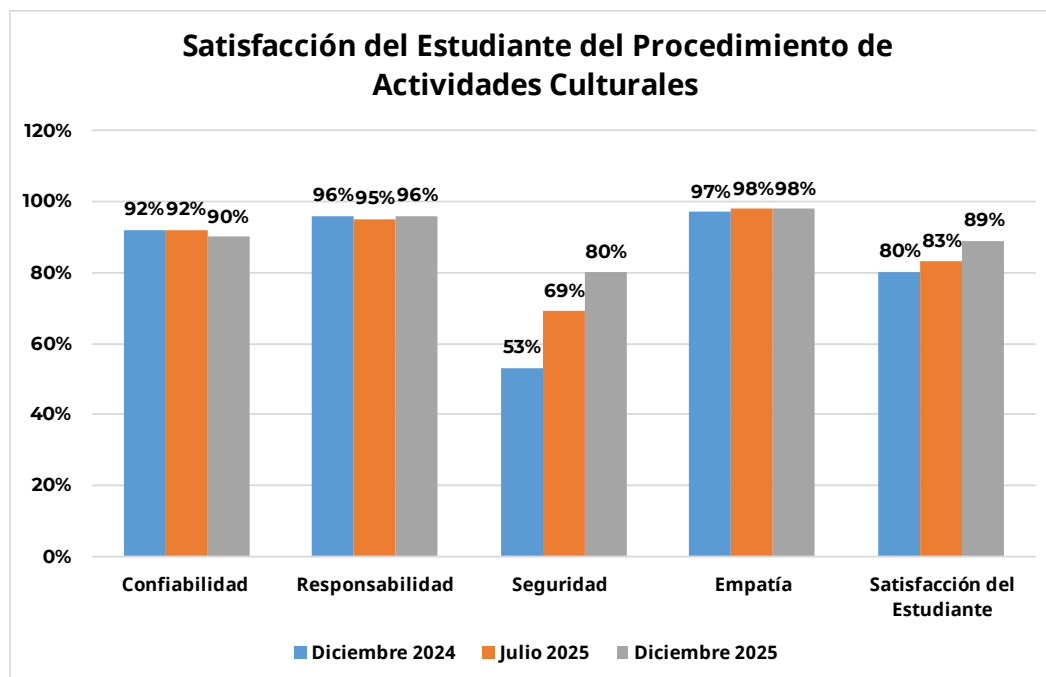
- Actividades culturales 89%
- Actividades deportivas 84%



En esta Unidad Académica, se cuenta con un procedimiento para cada actividad, **Actividades Culturales y Actividades Deportivas**. Al realizar el análisis se obtiene el promedio en todos los rubros, se observa la comparación entre los dos periodos, julio 2025 y diciembre 2025, se puede notar un incremento del 3% de satisfacción, superando el objetivo establecido del 85% para el periodo 2026/1.

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

○ **Actividades Culturales: 89%**



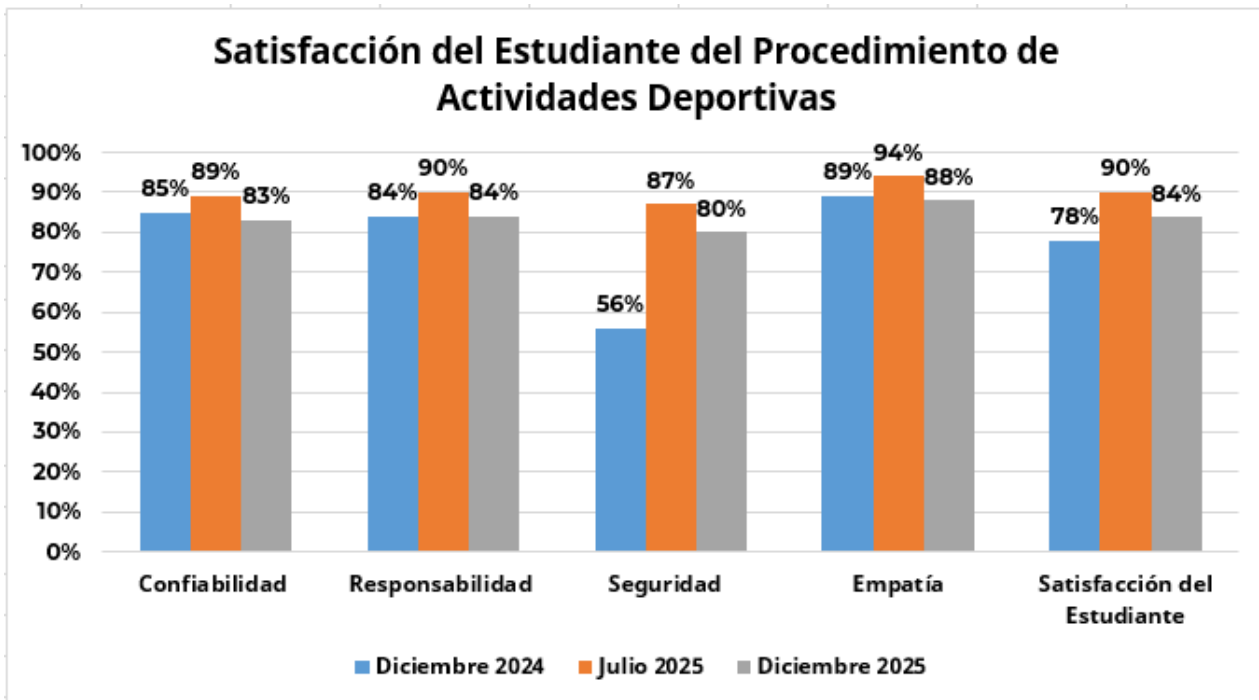
Comparativo de resultados obtenidos Satisfacción del Estudiante del Procedimiento de Actividades Culturales				
Rubros	Diciembre 2024	Julio 2025	Diciembre 2025	Diferencia
Confiabilidad	92%	92%	90%	-2%
Responsabilidad	96%	95%	96%	1%
Seguridad	53%	69%	80%	11%
Empatía	97%	98%	98%	0%
Satisfacción del Estudiante	80%	83%	89%	3%

En el procedimiento de **Actividades Culturales** los resultados arrojaron un aumento del 3% con respecto al periodo anterior, por lo que, se logra cumplir el objetivo del 85% trazado para el semestre 2026/1, alcanzando el 89% de satisfacción.



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

○ Actividades Deportivas: 84%



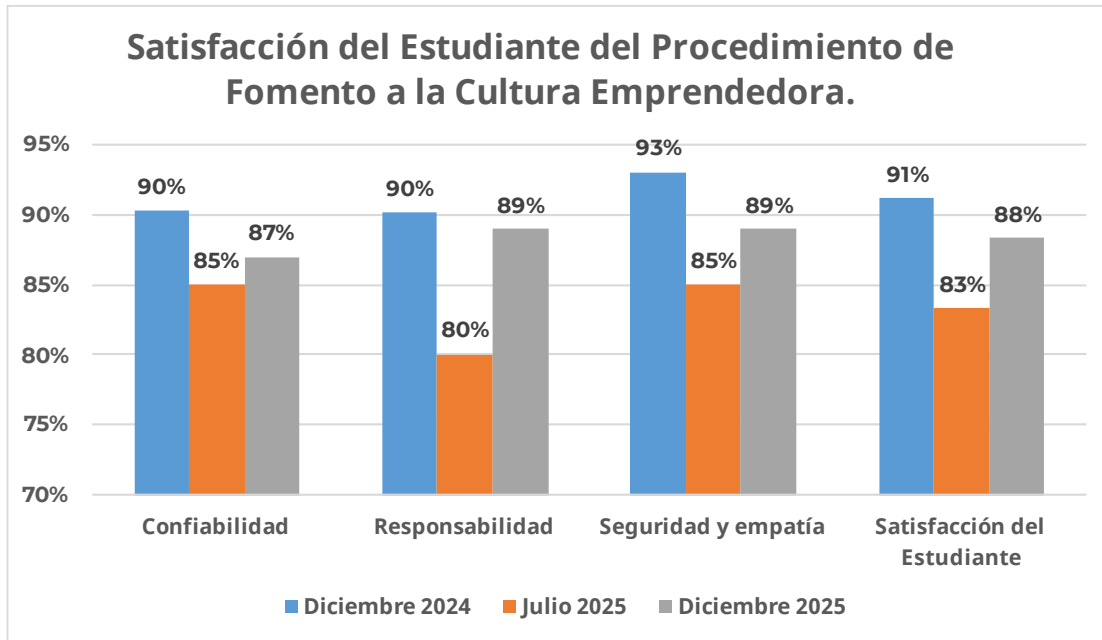
Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Procedimiento de Actividades Deportivas				
Rubros	Diciembre 2024	Julio 2025	Diciembre 2025	Diferencia
Confiabilidad	85%	89%	83%	-6%
Responsabilidad	84%	90%	84%	-6%
Seguridad	56%	87%	80%	-7%
Empatía	89%	94%	88%	-6%
Satisfacción del Estudiante	78%	90%	84%	-6%

Al comparar los dos periodos del procedimiento de **Actividades Deportivas**, se verifica una baja del 6% con respecto al periodo anterior, alcanzando un 84% 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: 88%

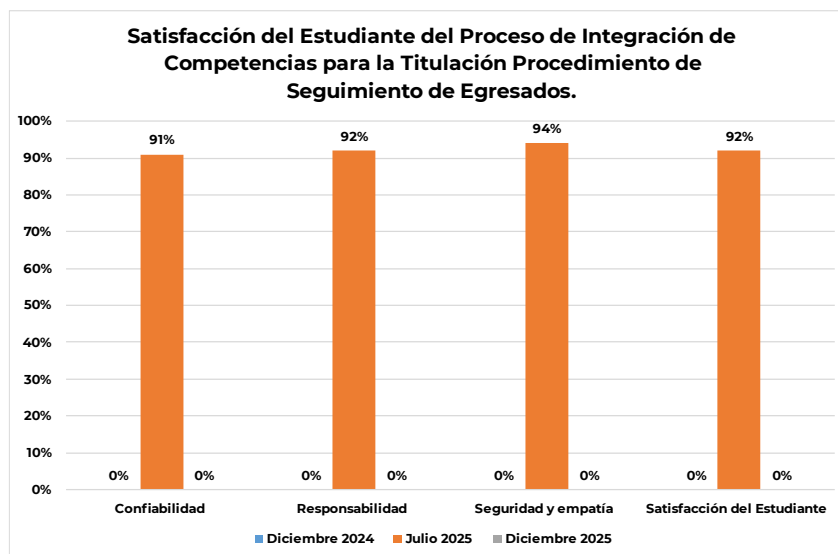


Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Procedimiento de Fomento a la Cultura Emprendedora.				
Rubros	Diciembre 2024	Julio 2025	Diciembre 2025	Diferencia
Confiabilidad	90%	85%	87%	2%
Responsabilidad	90%	80%	89%	9%
Seguridad y empatía	93%	85%	89%	4%
Satisfacción del Estudiante	91%	83%	88%	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 2026/1, alcanzando el 88% de satisfacción.

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

e. Seguimiento a Egresados: No aplicaron



Comparativo de resultados obtenidos de Satisfacción del Estudiante del Proceso de Integración de Competencias para la Titulación Procedimiento de Seguimiento de Egresados.				
Rubros	Diciembre 2024	Julio 2025	Diciembre 2025	Diferencia
Confiabilidad	N/A	91%	N/A	NA
Responsabilidad	N/A	92%	N/A	NA
Seguridad y empatía	N/A	94%	N/A	NA
Satisfacción del Estudiante	NA	92%	NA	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.



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	73%	Se genera una no conformidad y será necesario implementar acciones que permitan alcanzar el promedio establecido.
		Reinscripción	61%	Se genera una no conformidad y será necesario implementar acciones que permitan alcanzar el promedio establecido.
		Trámite de documentos de Gestion Escolar	64%	Se genera una no conformidad y será necesario implementar acciones que permitan alcanzar el promedio establecido.
		COSIE	95%	Meta alcanzada.
2	Enseñanza - Aprendizaje	Tutorías	84%	Se genera una no conformidad y 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	94%	Meta alcanzada.
4	Gestión de la Titulación	Gestión de la Titulación Profesional	96%	Meta alcanzada.
5	Servicios de Apoyo Educativo	Servicios Bibliotecarios	88%	Meta alcanzada.
		Préstamo de equipo informático	88%	Meta alcanzada.
		Gestión de movilidad académica	85%	Meta alcanzada.
		Actividades culturales y/o deportivas	86%	Meta alcanzada.
		Fomento a la cultura emprendedora	88%	Meta alcanzada.
		Seguimiento a egresados	N/A	N/A
N/A= No aplicaron				



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

Análisis de Comentarios

Se muestra un análisis detallado por procedimiento de los comentarios vertidos en las encuestas, los temas negativos principales están relacionados con: Dirigirse al estudiante con amabilidad, Tiempo de entrega y/o realización de trámites amplios, Realización de trámites en línea, Infraestructura, Difusión de información más clara y con mayor anticipación.

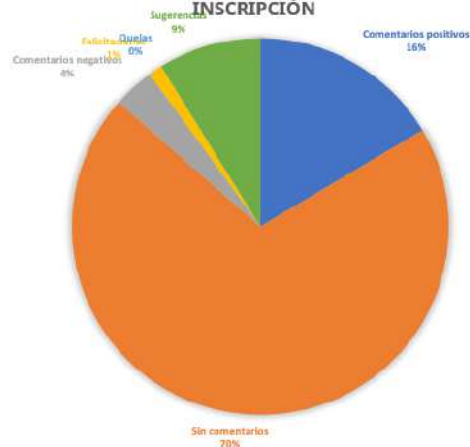
Análisis de Comentarios de encuestas de satisfacción al estudiante

Unidad Académica:	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	FECHA:	19-ene-26
Escuela superior de comercio y administración (ESCA) Unidad Tepepan	Procedimiento:	Inscripción	PERIODO:	2026/1

Comentarios de Encuestas de Satisfacción al Estudiante

Clasificación de comentarios	Cantidad total de comentarios
Comentarios positivos	28
Sin comentarios	119
Comentarios negativos	6
Felicitaciones	2
Quejas	0
Sugerencias	15
Total	170

CANTIDAD TOTAL DE COMENTARIOS
INSCRIPCIÓN





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

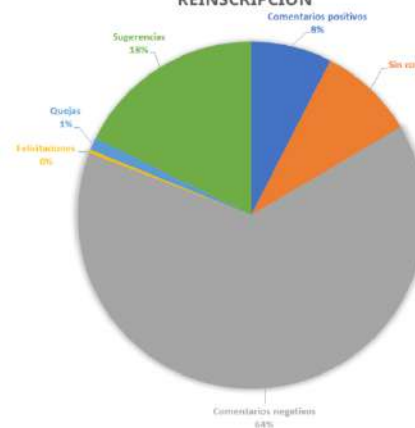
Análisis de Comentarios de encuestas de satisfacción al estudiante

Unidad Académica:	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	FECHA:	19-ene-26
Escuela superior de comercio y administración (ESCA) Unidad Tepepan	Procedimiento:	Reinscripción	PERIODO:	2026/1

Comentarios de Encuestas de Satisfacción al Estudiante

Clasificación de comentarios	Cantidad total de comentarios
Comentarios positivos	26
Sin comentarios	31
Comentarios negativos	222
Felicitaciones	1
Quejas	4
Sugerencias	61
Total	345

CANTIDAD TOTAL DE COMENTARIOS
REINSCRIPCIÓN



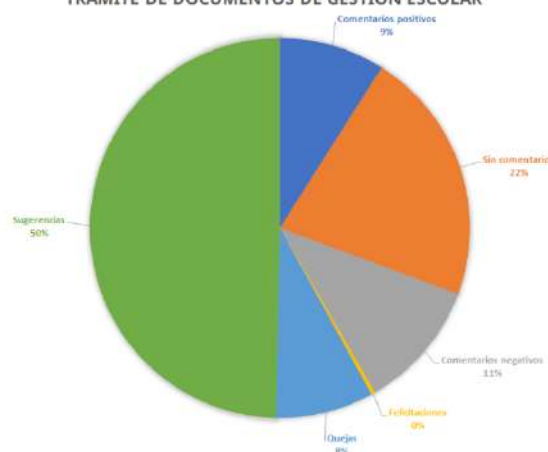
Análisis de Comentarios de encuestas de satisfacción al estudiante

Unidad Académica:	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	FECHA:	19-ene-26
Escuela superior de comercio y administración (ESCA) Unidad Tepepan	Procedimiento:	Trámite de documentos de gestión escolar	PERIODO:	2026/1

Comentarios de Encuestas de Satisfacción al Estudiante

Clasificación de comentarios	Cantidad total de comentarios
Comentarios positivos	27
Sin comentarios	65
Comentarios negativos	33
Felicitaciones	1
Quejas	25
Sugerencias	149
Total	300

CANTIDAD TOTAL DE COMENTARIOS
TRÁMITE DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN ESCOLAR





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

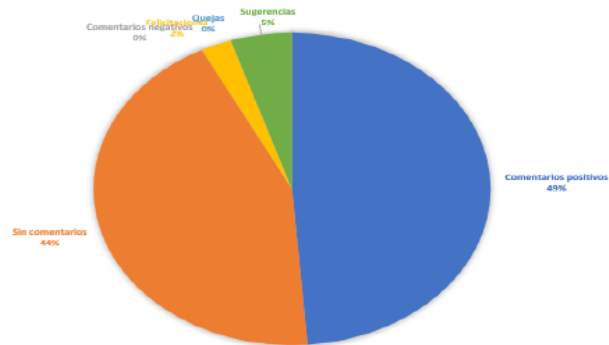
Análisis de Comentarios de encuestas de satisfacción al estudiante

Unidad Académica:	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	FECHA:	19-ene-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:	2026/1

Comentarios de Encuestas de Satisfacción al Estudiante

Clasificación de comentarios	Cantidad total de comentarios
Comentarios positivos	39
Sin comentarios	35
Comentarios negativos	0
Felicitaciones	2
Quejas	0
Sugerencias	4
Total	80

CANTIDAD TOTAL DE COMENTARIOS
ELAB. DE DICTÁMENES COSIE CTCE



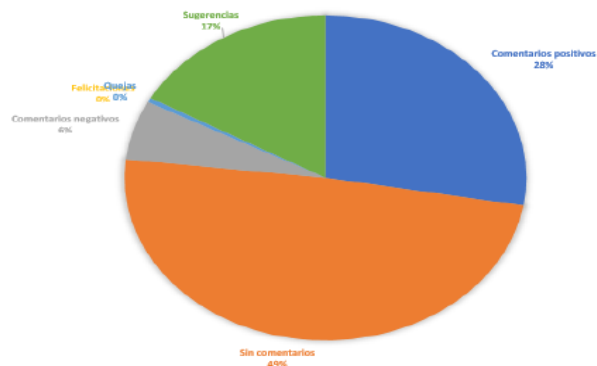
Análisis de Comentarios de encuestas de satisfacción al estudiante

Unidad Académica:	Proceso:	ENSEÑANZA APRENDIZAJE	FECHA:	19-ene-26
Escuela superior de comercio y administración (ESCA) Unidad Tepepan	Procedimiento:	Tutorías	PERIODO:	2026/1

Comentarios de Encuestas de Satisfacción al Estudiante

Clasificación de comentarios	Cantidad total de comentarios
Comentarios positivos	61
Sin comentarios	108
Comentarios negativos	13
Felicitaciones	0
Quejas	1
Sugerencias	37
Total	220

CANTIDAD TOTAL DE COMENTARIOS
TUTORÍAS





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

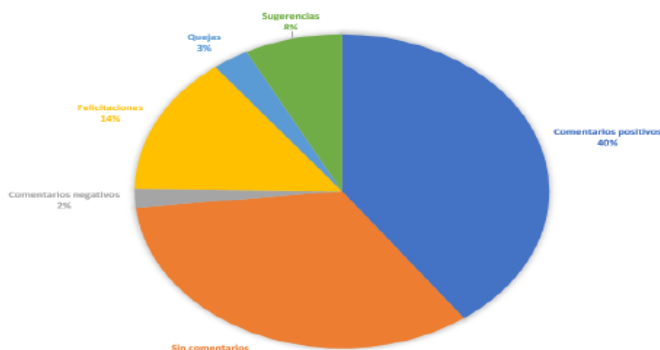
Análisis de Comentarios de encuestas de satisfacción al estudiante

Unidad Académica:	Proceso:	ENSEÑANZA APRENDIZAJE	FECHA:	19-ene-26
Escuela superior de comercio y administración (ESCA) Unidad Tepepan	Procedimiento:	Prácticas y Visitas Escolares	PERIODO:	2026/1

Comentarios de Encuestas de Satisfacción al Estudiante

Clasificación de comentarios	Cantidad total de comentarios
Comentarios positivos	42
Sin comentarios	35
Comentarios negativos	2
Felicitaciones	15
Quejas	3
Sugerencias	0
Total	105

CANTIDAD TOTAL DE COMENTARIOS
PRACTICAS Y VISITAS ESCOLARES



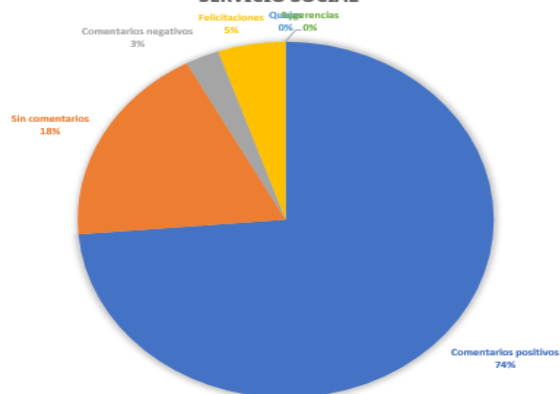
Análisis de Comentarios de encuestas de satisfacción al estudiante

Unidad Académica:	Proceso:	INTEGRACIÓN DE COMPETENCIAS PARA LA TITULACIÓN	FECHA:	19-ene-26
Escuela superior de comercio y administración (ESCA) Unidad Tepepan	Procedimiento:	Servicio Social	PERIODO:	2026/1

Comentarios de Encuestas de Satisfacción al Estudiante

Clasificación de comentarios	Cantidad total de comentarios
Comentarios positivos	28
Sin comentarios	7
Comentarios negativos	1
Felicitaciones	2
Quejas	0
Sugerencias	0
Total	38

CANTIDAD TOTAL DE COMENTARIOS
SERVICIO SOCIAL





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

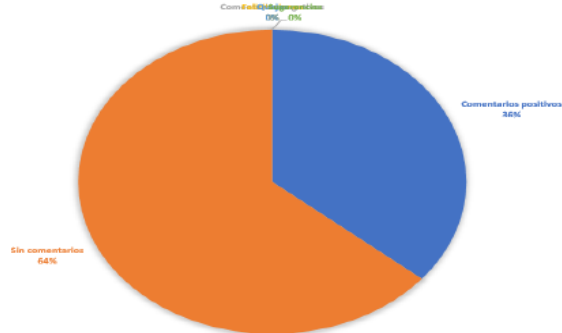
Análisis de Comentarios de encuestas de satisfacción al estudiante

Unidad Académica:	Proceso:	GESTIÓN DE LA TITULACIÓN	FECHA:	19-ene-26
Escuela superior de comercio y administración (ESCA) Unidad Tepepan	Procedimiento:	Titulación-Prospecto	PERIODO:	2026/I

Comentarios de Encuestas de Satisfacción al Estudiante

Clasificación de comentarios	Cantidad total de comentarios
Comentarios positivos	3
Sin comentarios	16
Comentarios negativos	0
Felicitaciones	0
Quejas	0
Sugerencias	0
Total	25

CANTIDAD TOTAL DE COMENTARIOS
TITULACIÓN-PROSPECTO



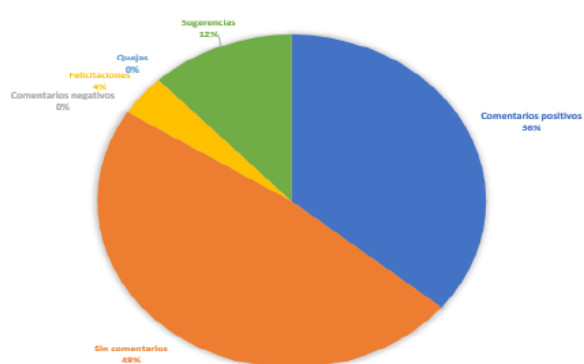
Análisis de Comentarios de encuestas de satisfacción al estudiante

Unidad Académica:	Proceso:	GESTIÓN DE LA TITULACIÓN	FECHA:	19-ene-26
Escuela superior de comercio y administración (ESCA) Unidad Tepepan	Procedimiento:	Titulación-Seminario	PERIODO:	2026/I

Comentarios de Encuestas de Satisfacción al Estudiante

Clasificación de comentarios	Cantidad total de comentarios
Comentarios positivos	3
Sin comentarios	12
Comentarios negativos	0
Felicitaciones	1
Quejas	0
Sugerencias	3
Total	26

CANTIDAD TOTAL DE COMENTARIOS
TITULACIÓN-SEMINARIO





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

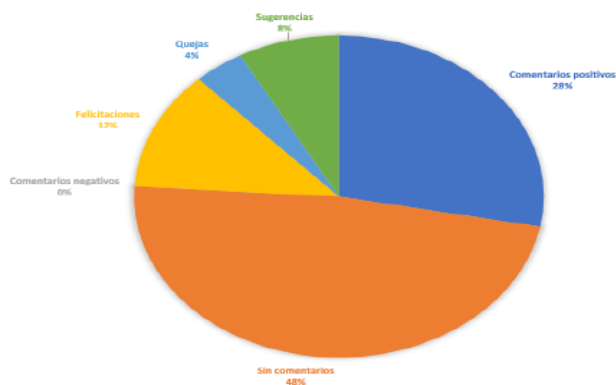
Análisis de Comentarios de encuestas de satisfacción al estudiante

Unidad Académica:	Proceso:	GESTIÓN DE LA TITULACIÓN	FECHA:	19-ene-26
Escuela superior de comercio y administración (ESCA) Unidad Tepepan	Procedimiento:	Titulación-Titulados	PERIODO:	2020/1

Comentarios de Encuestas de Satisfacción al Estudiante

Clasificación de comentarios	Cantidad total de comentarios
Comentarios positivos	7
Sin comentarios	12
Comentarios negativos	0
Felicitaciones	3
Quejas	1
Sugerencias	2
Total	25

**CANTIDAD TOTAL DE COMENTARIOS
TITULACIÓN-TITULADOS**



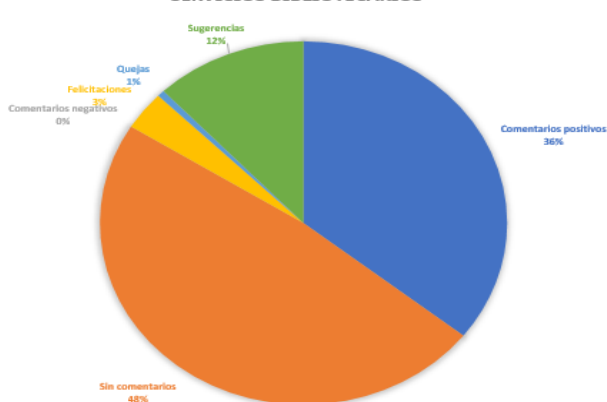
Análisis de Comentarios de encuestas de satisfacción al estudiante

Unidad Académica:	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	FECHA:	19-ene-26
Escuela superior de comercio y administración (ESCA) Unidad Tepepan	Procedimiento:	Servicios Bibliotecarios	PERIODO:	2026/1

Comentarios de Encuestas de Satisfacción al Estudiante

Clasificación de comentarios	Cantidad total de comentarios
Comentarios positivos	62
Sin comentarios	84
Comentarios negativos	0
Felicitaciones	6
Quejas	1
Sugerencias	21
Total	174

**CANTIDAD TOTAL DE COMENTARIOS
SERVICIOS BIBLIOTECARIOS**





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

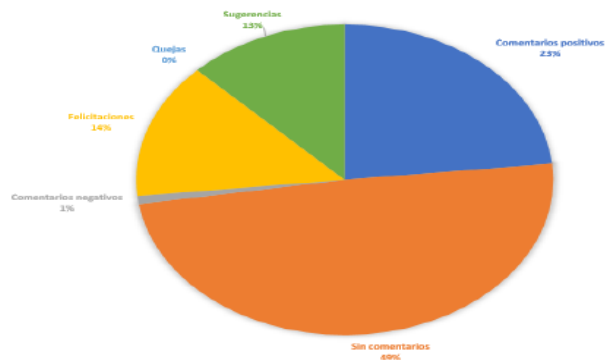
Análisis de Comentarios de encuestas de satisfacción al estudiante

Unidad Académica:	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	FECHA:	19-ene-26
Escuela superior de comercio y administración (ESCA) Unidad Tepepan	Procedimiento:	Préstamo de Equipo Informático	PERIODO:	2026/1

Comentarios de Encuestas de Satisfacción al Estudiante

Clasificación de comentarios	Cantidad total de comentarios
Comentarios positivos	28
Sin comentarios	59
Comentarios negativos	1
Felicitaciones	17
Quejas	0
Sugerencias	15
Total	120

CANTIDAD TOTAL DE COMENTARIOS
PRÉSTAMO DE EQUIPO INFORMÁTICO



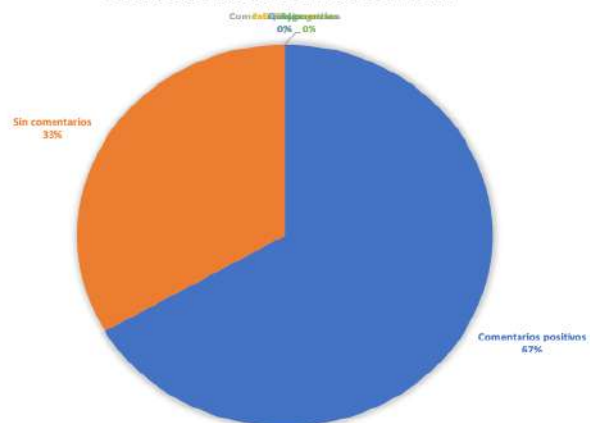
Análisis de Comentarios de encuestas de satisfacción al estudiante

Unidad Académica:	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	FECHA:	19-ene-26
Escuela superior de comercio y administración (ESCA) Unidad Tepepan	Procedimiento:	Gestión de Movilidad Académica	PERIODO:	2026/1

Comentarios de Encuestas de Satisfacción al Estudiante

Clasificación de comentarios	Cantidad total de comentarios
Comentarios positivos	10
Sin comentarios	5
Comentarios negativos	0
Felicitaciones	0
Quejas	0
Sugerencias	0
Total	15

CANTIDAD TOTAL DE COMENTARIOS
GESTIÓN DE MOVILIDAD ACADÉMICA





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

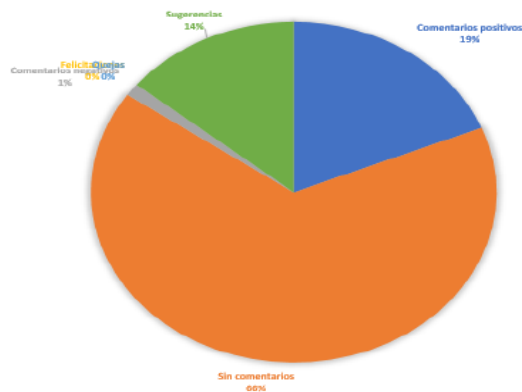
Análisis de Comentarios de encuestas de satisfacción al estudiante

Unidad Académica:	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	FECHA:	19-ene-26
Escuela superior de comercio y administración (ESCA) Unidad Tepepan	Procedimiento:	Actividades Culturales	PERIODO:	2026/1

Comentarios de Encuestas de Satisfacción al Estudiante

Clasificación de comentarios	Cantidad total de comentarios
Comentarios positivos	16
Sin comentarios	56
Comentarios negativos	1
Felicitaciones	0
Quejas	0
Sugerencias	12
Total	85

CANTIDAD TOTAL DE COMENTARIOS
ACTIVIDADES CULTURALES



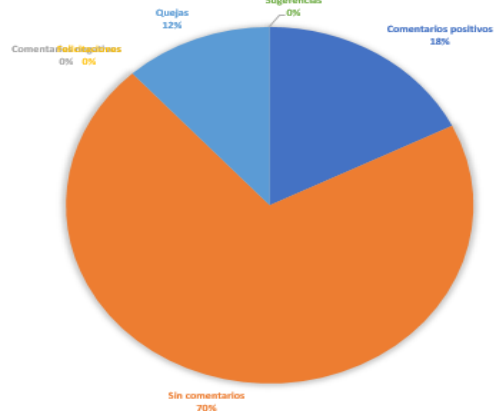
Análisis de Comentarios de encuestas de satisfacción al estudiante

Unidad Académica:	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	FECHA:	19-ene-26
Escuela superior de comercio y administración (ESCA) Unidad Tepepan	Procedimiento:	Actividades Deportivas	PERIODO:	2026/1

Comentarios de Encuestas de Satisfacción al Estudiante

Clasificación de comentarios	Cantidad total de comentarios
Comentarios positivos	15
Sin comentarios	60
Comentarios negativos	0
Felicitaciones	0
Quejas	10
Sugerencias	0
Total	85

CANTIDAD TOTAL DE COMENTARIOS
ACTIVIDADES DEPORTIVAS





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

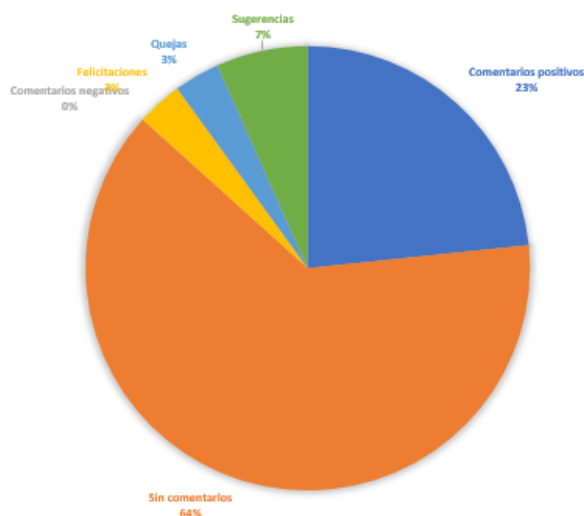
Análisis de Comentarios de encuestas de satisfacción al estudiante

Unidad Académica:	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	FECHA:	19-ene-26
Escuela superior de comercio y administración (ESCA) Unidad Tepepan	Procedimiento:	Fomento Cultura Emprendedora	PERIODO:	2026/1

Comentarios de Encuestas de Satisfacción al Estudiante

Clasificación de comentarios	Cantidad total de comentarios
Comentarios positivos	7
Sin comentarios	19
Comentarios negativos	0
Felicitaciones	1
Quejas	1
Sugerencias	2
Total	30

CANTIDAD TOTAL DE COMENTARIOS
FOMENTO CULTURA EMPRENDEDORA

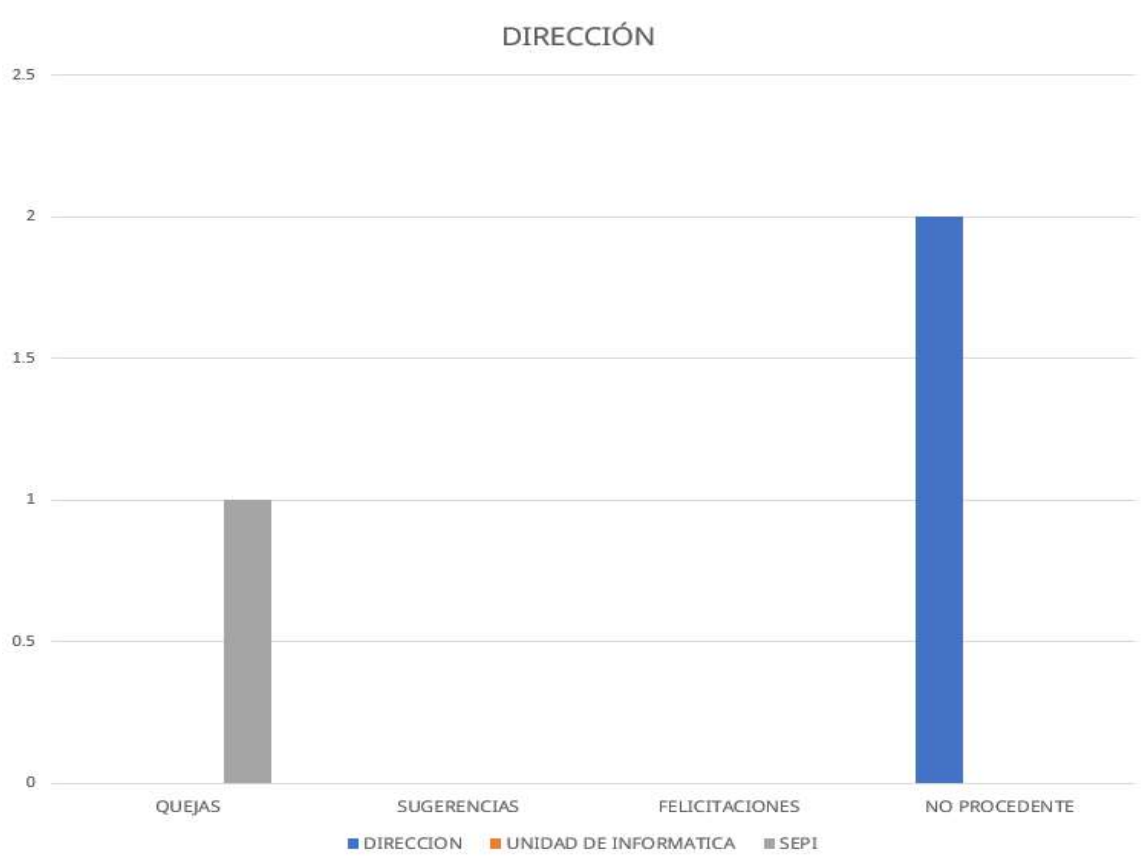


ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

Quejas, sugerencias, felicitaciones y apelaciones.

Durante el año se recibieron en el buzón físico y digital 40 papeletas las cuales se clasificaron de la siguiente manera: 18 no procedentes y 22 quejas, mismas que fueron atendidas en tiempo y forma por los Gestores y Enlaces correspondientes, a continuación, se muestran las gráficas.

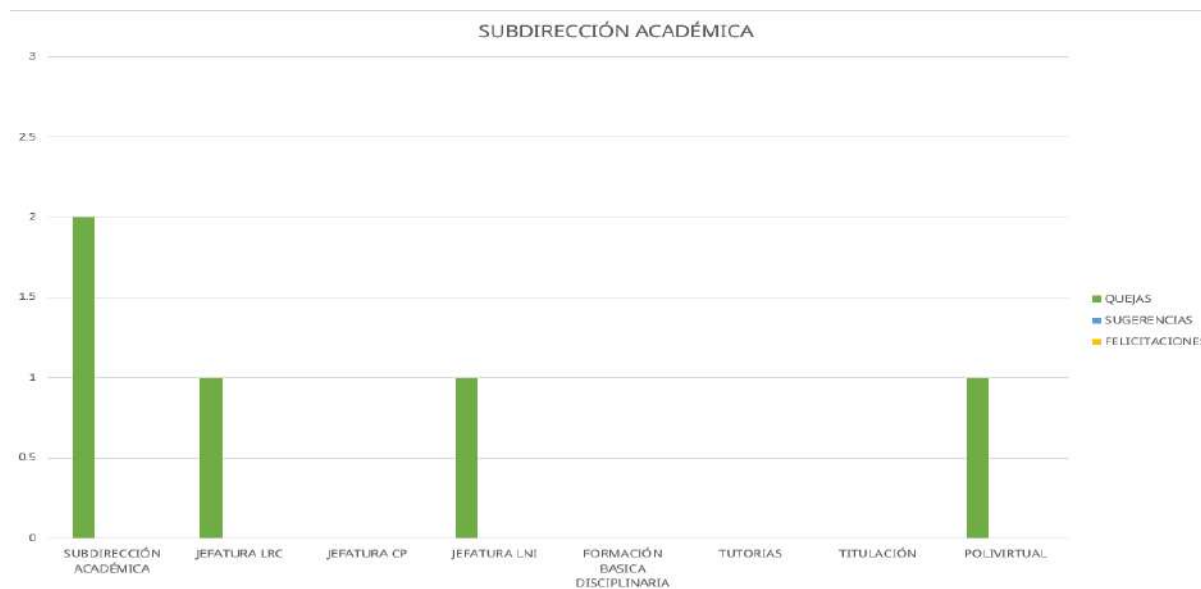
a. Dirección



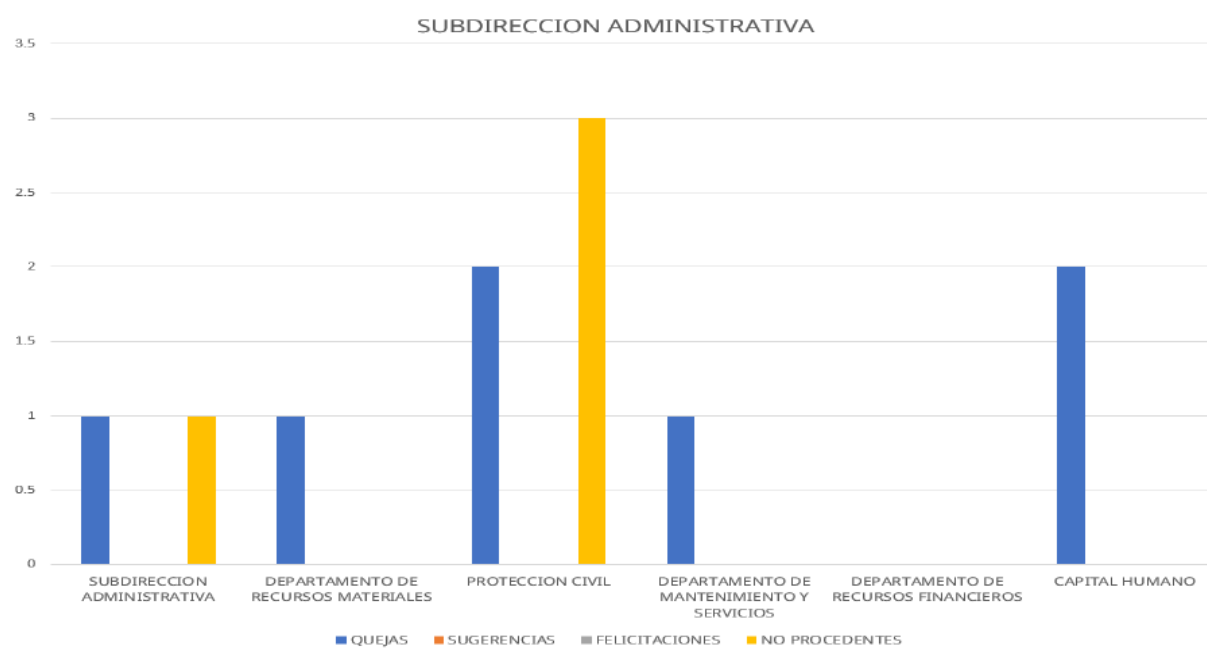


ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

b. Subdirección Académica



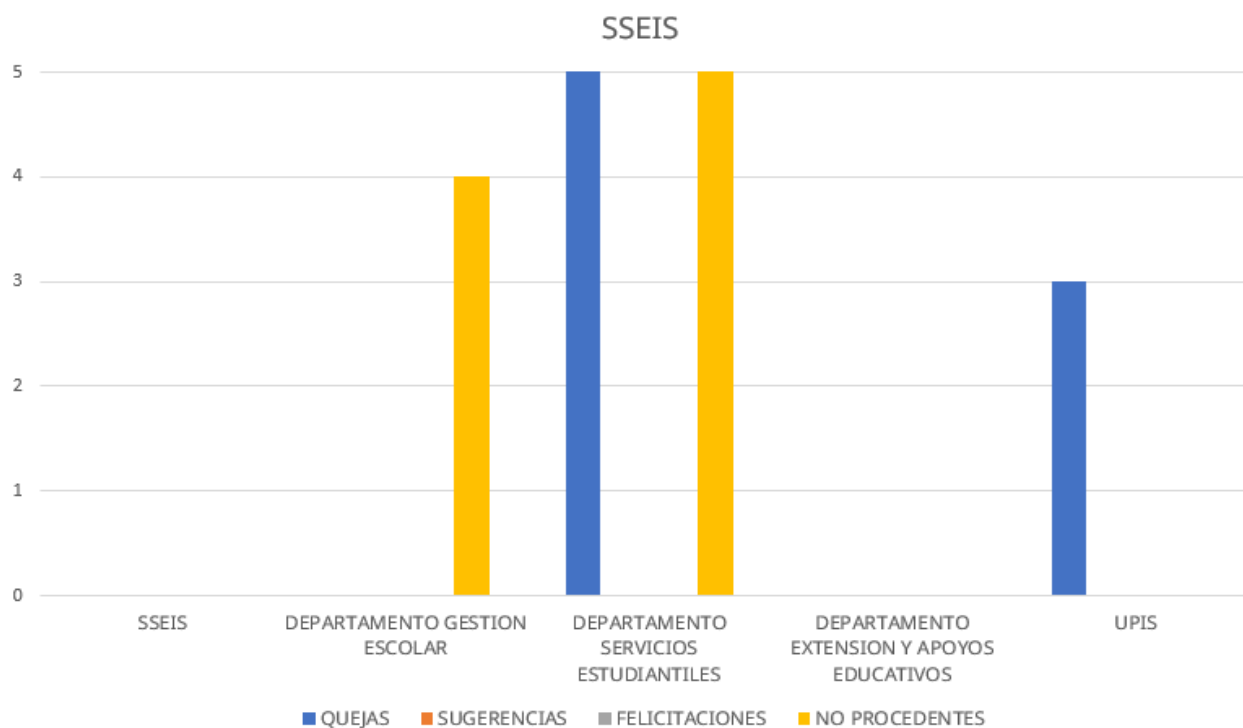
c. Subdirección Administrativa





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

I. Inscripción

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	Fecha:	01-dic-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Inscripción	Periodo:	2026-1

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Mas personas y amables	Sugerencia
2	mejor personal	Sugerencia
6	me parecio perfecto	Otro 1.
7	puede mejorar pero bien	Otro 1.
8	Rápidos	Otro 1.
11	Que responda educadamente	Sugerencia
14	Deben de ayudar mas a los alumnos, a verdad es que casi ni te hacen caso	Sugerencia
20	Son groseros	Otro 3.
29	Buena atención, gracias	Otro 1.
30	pues todo bien	Otro 1.
32	Todo fue rapido y sin dudas	Otro 1.
33	quizas mejorar la actitud	Sugerencia
34	Me agrado que fue bastante rapido el trámite	Otro 1.
39	Malo	Otro 3.
41	fueron amables y rapidos	Otro 1.
42	Fueron un poco groseros, o empaticos.	Otro 3.
45	Mejorar la información que se pida	Sugerencia
47	Felicitaciones, fue muy bueno y atentos	Felicitación
48	Que sean un poco más específicas con la cantidad de copias que son necesarias	Sugerencia
53	Son buenos, pero podrian mejorar	Otro 1.
68	Considero que no hay una buena comunicación entre departamentos ya que un día un departamento dice algo con respecto a un trámite y en gestión dicen otra cosa	Otro 3.



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

70	Fue más rapido y tenia la facilidad de contestar las preguntas	Otro 1.
75	Fueron muy amables a pesar de ya estar cansados y fastidiados	Otro 1.
76	Fue una buena experiencia buena, sra que me atendio con una actitud linda	Otro 1.
77	Felicitaciones, fue muy rapido y amable el servicio sin dudas y tranquilo	Felicitación
78	Fue bueno, pero deberian de informar mejor	Otro 1.
81	Que sepan decir o explicar mejor lo que solicitan	Sugerencia
82	Nada, todo bien	Otro 1.
85	Todo bien	Otro 1.
86	Estuvo muy bien todo	Otro 1.
90	Tal vez enfatizar y dar mas a detalle lo solicitado, así como darlo a entender muchas veces	Sugerencia
91	Fue muy rapido y sencillo	Otro 1.
92	Solo una persona me atendio un tanto enojada, de ahí en fuera excelente servicio	Otro 1.
93	Tener buena actitud para resolver dudas	Sugerencia
94	Que sean claras y en tiempo, pero sobre todos amables y flexibles	Sugerencia
97	Plantear bien los horarios y no cambiarlos el mismo día del tramite	Sugerencia
98	Se me dio la atención adecuada y de la mejor manera	Otro 1.
99	Mejorar los procesos de información	Sugerencia
100	Solo un poco más de agilidad	Sugerencia
101	Son rapidos y si te aclaran tus dudas	Otro 1.
103	Todo esta perfecto	Otro 1.
112	Fue rapido pero pedian papeles y copias a las que se publicaron	Otro 1.
113	Fue satisfactorio	Otro 1.
114	La fecha de entrega no se me hizo la mejor por parte del sismi ya que la plataforma habrio poco tiempo antes	Otro 3.
115	Que sean un poco más pacientes	Sugerencia
116	Ninguno, solo que deberían agilizar los doc y recepciones	Otro 1.
117	Todo fue muy agil, todo correcto	Otro 1.
118	Es un servicio regular que carece de personal capacitado	Otro 3.
119	La atención fue rapida	Otro 1.
121	Todo bien	Otro 1.
127	Todo bien	Otro 1.

	Otro 1 Comentario positiv	28
	Otro 2 Sin comentario	119
	Otro 3 comentarios negati	6
	Quejas	0
	Sugerencias	15
	Felicitaciones	2



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

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

No. DE ENCUESTA	
3	mejor personal
5	Son muy pacientes
10	DEBERÍAN DE SER DIGITALIZADO, PARA MEJOR COMODIDAD
12	Que tengan un poco más de paciencia para explicar
15	En general fue bueno
17	Ninguno
22	todos estos tramites deberian de ser en línea, para evitar tanto papeleo
30	más rapidez
33	que fue regular
38	Quizas menos exigencias en el llenado de documentos
41	son amables
42	Que sean mas amables
46	pues es muy difícil
47	fue lo que espere
53	mejor actitud
57	mejorar actitud
62	Que den mejores indicaciones y más claras
64	Abren más ventanillas
65	mejorar proceso
67	todo es bueno
68	Que se comparta la información correctamente y con antelación
69	el trato fue bueno y agradable
74	Buena
75	Darles algun descanso ya que tambien estan cansados
77	La verdad fue muy rapido y me gusto me trataron amablemente
79	Considero que deberian ser n poco mas amables
85	Puntualidad en los horarios
87	Buen servicio



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

88	Buen servicio rapido
92	Mejor trato
95	Tener conocimiento de como debe realizarse el tramite y tener info suficiente
96	Más agilidad
102	poner toda la inf en la pag
105	Mas agilidad
113	mayor conocimiento en el area
117	Todo fue muy rapido, resolvieron mis dudas y no espere tanto
118	mejor actitud
119	Que no esten de mal humor
122	Eficiente
124	Abran más ventanillas
126	Abran más ventanillas
128	Mejor comunicación
129	Tener mejor organización
131	Mejorar su sistema
133	mejorar actitud
135	No respetan los horarios de las citas
140	Que abran más grupos
141	No dan información suficiente
145	Su sistema se satura
147	Que contesten el telefono
150	No contesntan los telefonos
153	Que contesten el telefono
155	Gracias
157	Mejor atención
158	Gracias
160	que no sean groseros
163	gracias
164	no contestan
165	que abran la ventanilla a la hora que indican
167	que me den cambio de turno
169	Un cambio a Santo tomas



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

II. Reinscripción

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	Fecha:	01-dic-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Reinscripción	Periodo:	2026-1

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Todo bien	Otro 1.
2	más claridad	Sugerencia
3	Excelente trato	Sugerencia
4	BUENA TRATO PERO POCÁ ATENCIÓN A LOS PAPELES	Otro 3.
5	Buena	Otro 1.
6	La atención no es mala, sin embargo no se tiene empatía sobre las dudas expresadas por los estudiantes y la actitud del personal que atiende es muy despecta	Otro 3.
7	No se enojen con todos cuando ya se desesperan[	Sugerencia
9	Se necesita mucha mejora	Sugerencia
11	Buena atención, las personas muy amables.	Otro 1.
12	Que ya cambiaron un poco su actitud grosera pero yo creo que hace falta un poco mas	Sugerencia
13	Que se atiendan los problemas en la primera y no te estén haciendo perder tiempo	Otro 1.
14	mas accesibilidad a resolver dudas	Sugerencia
15	El turno vespertino es un poco mas amable y te atienden de manera eficiente	Otro 1.
16	Esta bien	Otro 1.
17	Sugiero que sigan con el mismo trato del día de hoy, ya que por lo general es malo	Sugerencia
18	Que igual la página no se trabé	Sugerencia
19	Una sugerencia es que los grupos haya más cupo y que también le den prioridad a personas que por algún problema estuvimos en estas circunstancias	Sugerencia
20	Felicidades	Felicitación
21	Buena	Otro 1.
22	Todo bien	Otro 1.
23	No saben, te mandan a jefatura y de jefatura te mandan a gestión	Otro 3.
25	Que el trato sea mejor y hagan su trabajo correctamente	Sugerencia
26	Deben tener más paciencia a los alumnos ya que solamente queremos que nos arreglen nuestros problemas.	Sugerencia
28	Un mejor tono al momento de responder nuestras dudas, entiendo que somos muchos alumnos pero que a todos nos respondan de mala gana no es algo que nosotros queramos y dado caso preferimos quedarnos con la duda que preguntar	Otro 3.
29	Sería una gran sugerencia que revisen la cantidad de estudiantes que necesitan grupos para poder abrir más, y que no tengan que esperar otro semestre para poder cursar la, ya que no se puede inscribir por sobrecupos	Sugerencia
30	A veces son groseras las personas, yo entiendo que están estresadas, todo mundo lo está jajaj, pero un poquito de empatía	Otro 3.
31	Que sean más accesibles en los cupos de materias	Sugerencia
32	Mejorar el trato y actitud	Sugerencia
33	Que haya un mejor control administrativo.	Sugerencia
34	Mejoren porfa	Sugerencia



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

35	Este semestre debían de darle más oportunidades a los que somos de plan 2009, solo abrieron 25 cupos.	Sugerencia
36	que sean más amables	Sugerencia
37	Ver los espacios que los alumnos necesitan para un mejor horario y abrir más cupos en grupos	Sugerencia
38	Considero que deben replantear su planeación y procesos, así como la apertura de más grupos que permita a los alumnos cursar sus materias en regla, evitando problemas tanto en alumnos como en los administrativos	Sugerencia
40	Que se abran los cupos necesarios para la cantidad de algunos que hay en la escuela	Sugerencia
41	Abrir más cupos para el plan 2022, ya que muchos no alcanzamos grupo completo aun en el primer día	Sugerencia
42	Hay todavía trabajo por hacer.	Otro 1.
43	Para los del nuevo plan no hay problema	Otro 1.
45	Mala organización y mal servicio	Otro 3.
46	Más organización y el respeto de las horas de inscripción	Sugerencia
47	Deben mejorar su actitud	Sugerencia
48	Mala organización en todo	Otro 3.
49	Ofertar mayores grupos para la ocupabilidad de los alumnos	Sugerencia
50	Sugiero que oferten más grupos para las materias o sean más accesibles para las personas que quieren cursar las materias	Sugerencia
51	Todo bien	Otro 1.
52	siempre hay problemas en saes.	Otro 3.
53	buen servicio	Otro 1.
55	Podrían mejorar	Sugerencia
56	Al menos en mi experiencia, todo bien	Otro 1.
57	Considerar ofertar las materias que hacen falta por cursar y ofertarlas en ambos turnos y no solo en 1	Sugerencia
58	Que sean más amables al dar instrucciones	Sugerencia
59	Deberían capacitar a los colaboradores para realizar un mejor servicio ya que llegan a ser groseros cuando uno pregunta alguna duda.	Sugerencia
60	Mala actitud	Otro 3.
61	Cuando tienes problemas con tu horario en gestión escolar te mandan a jefatura de carrera en donde no dan solución y te quedas con dudas	Otro 3.
63	Que cuando organicen los horarios no los empalmen los días viernes todas las materias y abrir más grupos	Sugerencia
64	Que los horarios no los hagan tan feos	Sugerencia
65	Más paciencia	Sugerencia
66	Tramites mas sencillos y menos laborioso	Sugerencia
67	Que se mejore el servicio	Sugerencia
68	Facilitar la inscripción a los alumnos	Sugerencia
69	Deberías de mejorar la actitud las personas que atienden, ya que suelen ser groseras	Otro 3.
70	Incompetentes con los trámites y organización, me quedé sin horario y al ir no resolvían nada. Tuve que buscar solución en otra área.	Otro 3.
71	El personal es malo	Otro 3.
72	Se necesita mejora en el carácter	Otro 3.
73	Todo bien	Otro 1.
74	los horarios son difíciles de armar porque los viernes mueven las horas de las clases a un horario diferente que el resto de la semana.	Otro 3.
76	Que se muestren más empáticos	Sugerencia
77	Tengan mejor personal y sean amables	Otro 3.
78	Capacitar más al personal y tener un mejor esquema de trabajo	Otro 3.
79	Meter más clases	Otro 3.
80	Dar más disponibilidad de horarios	Otro 3.
81	Felicidades por su gran labor	Otro 3.
82	Los horarios deberían de mejorarlos	Otro 3.
83	Es muy mal administrado	Otro 3.
84	Que los horarios sean mejor acomodados	Otro 3.
85	Que mejoren su actitud	Otro 3.
86	Bastante mal el contacto con personal administrativo	Otro 3.
87	Trámites fáciles y rápidos	Otro 3.



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

88	Me atendieron aún estado en vacaciones	Otro 3.
89	Mala actitud del personal	Otro 3.
90	Excelente atención	Otro 3.
91	Mejorar los horarios se producen muchos empalmes	Otro 3.
92	Mejoren el trato al estudiante	Otro 3.
93	Ninguna queja	Otro 3.
94	Que sean más movidos	Otro 3.
95	Mejor eficacia	Otro 3.
96	Más cupos en los grupos	Otro 3.
97	Gracias ;)	Otro 3.
98	Necesitan más empatía a la hora de atender a los alumnos	Otro 3.
99	La actitud del personal es pésimo	Otro 3.
100	Siguen en lo mismo de cada semestre, todo se empalma	Otro 3.
101	Solo que respeten los horarios	Otro 3.
102	Felicito a los que hacen la encuesta con el fin de mejorar todos los procesos de trámites	Otro 3.
103	Todo en orden	Otro 3.
104	es basura	Otro 3.
105	Mejorar el servicio en todos los aspectos	Otro 3.
106	El proceso es relativamente rápido	Otro 3.
107	Hay personal muy amable, pero otros no tanto también deberían de cumplir con su horario laboral.	Otro 3.
108	Que cambien a las de gestión	Otro 3.
109	Mucho mejor agilidad para tender los problemas	Otro 3.
110	Que cambien actitudes	Otro 3.
111	Muy buena la encuesta	Otro 3.
112	-	Otro 3.
113	Bien	Otro 3.
114	C	Otro 3.
115	-	Otro 3.
116	Los horarios se traslapan mucho, y no permiten meter mas materias	Otro 3.
117	Mejor organización al momento de las reinscripción y un mejor manejo de SAES	Otro 3.
118	Muy buen trato y rápida solución, solo un poco mal de organización en la cuestión de los turnos y los cupos de los grupos	Otro 3.
119	No metieron suficientes optativas	Otro 3.
120	En línea en lo personal ha estado Perfecto	Otro 3.
121	Es muy malo el servicio y el sistema de reinscripción	Otro 3.
122	Dan atención especial en jefatura	Otro 3.
123	Muy buen trabajo	Otro 3.
124	Deberían ser más organizados	Otro 3.
125	El Fede de carrera cumple con su trabajo	Otro 3.
126	Abrir más cupos para los alumnos inscritos de cada semestre	Otro 3.
127	Que no sean tan groseros	Otro 3.
128	Abrir más cupos	Otro 3.
129	Los de gestión siempre son super groseros	Otro 3.
130	Lo mismo de arriba	Otro 3.
131	Felicidades	Otro 3.
132	-	Otro 3.
133	Muy lentos, mucha espera y falta de información, cada qn dice lo q sabe	Otro 3.
134	No me gustó la irresponsabilidad de haber soltado los horarios antes de tiempo; se acabaron muy rápido	Otro 3.
135	Necesitamos una plataforma que funcione de manera correcta, más maestro y un poco más de administración en este proceso, se les sale de las manos cada semestre.	Otro 3.
136	Mejoren sus cupos y grupos por favor	Otro 3.
137	Necesitamos más cupos	Otro 3.
138	Que apoyen y escuchen	Otro 3.
139	La actitud del personal de gestión escolar fue malo y grosero	Otro 3.
140	Las dudas que me han resuelto han sido contestadas de buena manera.	Otro 3.



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

141	Mal servicio y comunicación	Otro 3.
142	Mala atención a los estudiantes	Otro 3.
143	Los trámites no son eficientes, los horarios deficientes y el cupo ineficiente para toda la población estudiantil	Otro 3.
144	Mejorar en sistema de inscripción, respetar los promedios de los estudiantes para el horario de inscripción, abrir más cupos para las materias, no empalmar los horarios.	Otro 3.
145	Para el plan 2009 deberían tener prioridad no cuidar los horarios, al empalmar las clases los días viernes. Las materias las ofertan en la misma hora.	Otro 3.
146	Mal	Otro 3.
147	Un mejor sistema	Otro 3.
148	Más responsabilidad	Otro 3.
149	Considerar a quien ponen en puestos así, ya que su actitud es pésima y deja una mala experiencia para nosotros como usuarios	Otro 3.
150	.	Otro 3.
151	Ninguno	Otro 3.
152	Que sean un poco más empáticos con los alumnos y verdaderamente ayuden en los problemas	Otro 3.
153	La señora de lentes es una majadera que te contesta de mala gana	Otro 3.
154	Es mucho el tiempo de espera y no hay lugares para meter mis materias me faltaron 3 materias que no pude meter por qué no hay cupos o se empalman	Otro 3.
155	Ser un poco más ágiles en cuestión de horarios	Otro 3.
156	Deberían de cambiar al personal de control escolar	Otro 3.
157	Nada	Otro 3.
158	Cambiar o capacitar mejor en atención al personal de gestión escolar	Otro 3.
159	No	Otro 3.
160	Todo bien	Otro 3.
161	Ninguna	Otro 3.
162	Tengan un mejor orden	Otro 3.
163	Ninguno	Otro 3.
164	Que sigan mejorando.	Otro 3.
165	Abrir más grupos	Otro 3.
166	Ninguno	Otro 3.
167	Habrán grupos	Otro 3.
168	Son muy groseros al momento de atender y no dan respuesta rápido	Otro 3.
169	Que tengan mayor facilidad de palabra para un buen trato a los estudiantes y resuelvan bien las dudas que nos surgen.	Otro 3.
170	Las personas de ventanilla son groseras y antipáticas	Otro 3.
171	Ninguna	Otro 3.
172	Ninguno	Otro 3.
173	Todo bien, gracias	Otro 3.
174	Ninguno	Otro 3.
175	tienen mucho orden	Otro 3.
176	Días	Otro 3.
177	.	Otro 3.
178	Que sonrían más	Otro 3.
179	.	Otro 3.
180	.	Otro 3.
181	.	Otro 3.
182	Ninguna	Otro 3.
183	Queja, siempre es un estrés tratar con gestión escolar, sienten que te hacen un favor y son muy groseras las señoras.	Otro 3.
184	Ninguno	Otro 3.
185	Solo no me gustaron los horarios	Otro 3.
186	Ninguna	Otro 3.
187	Estuvo bastante bien	Otro 3.
188	todo bien	Otro 3.
189	Considero que deberían de hacerlo por grupo	Otro 3.
190	Ninguna	Otro 3.
191	El proceso tuvo orden pero deberían de especificar mejor los papeles a entregar	Otro 3.
192	Ninguno	Otro 3.
193	Ninguna	Otro 3.



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

194	Me resolvieron dudad bien en becas	Otro 3.
195	Mejorar la actitud de él personal	Otro 3.
196	No me gusta que las de gestión sean enojonas o te vean mal	Otro 3.
197	Mejorar la actitud del personal	Otro 3.
198	Que atiendas en los horarios correspondientes, ya que dentro del horario ya no te quieren atender.	Otro 3.
199	pongan las citas de reinscripción exactas	Otro 3.
200	La mayoría del personal tienen los conocimientos pero no saben como explicarlos	Otro 3.
201	ninguna	Otro 3.
202	Ninguna	Otro 3.
203	Espero mejoren	Otro 3.
204	Terribl	Otro 3.
205	Falta más orden en todo	Otro 3.
206	Pésimo funcionamiento y organización para la reinscripción, nunca avisan nada para las altas y bajas y gracias a eso no podré salir este semestre.	Otro 3.
207	Yo considero que no es al cien por ciento su responsabilidad hay muchos alumnos que se inscriben y nunca asisten a clases por quizá tomar en cuenta nuestra situación académica nos apoyaría a los que somos regulares	Otro 3.
208	todo bien	Otro 3.
209	Espero que puedan informarnos todo de verdad todo lo que tenemos que saber	Otro 3.
210	Sugerencia, el que tengan más accesibilidad con horarios, por ejemplo con personas que trabajan	Otro 3.
211	Que si en juntas dicen que van a ofertar todas las materias las oferten	Otro 3.
212	.Expectativas: Dado que el plan de estudios 2008-2009 va de salida esperaba que ofertarán más disponibilidad en los grupos para las materias, mismo caso para polivirtual. Si ya nos vamos entonces hagan todo lo que esté en sus manos para que	Otro 3.
213	Que mejoren su calidad de servicio	Otro 3.
214	Mejor administración y realización de horarios por favor	Otro 3.
215	Que sean organizados	Otro 3.
216	Te tratan terrible, te dan un trato pésimo cuando acudes a la escuela a pedir información, yo soy promedio de excelencia y me dieron la cita de reinscripción super tarde, y no alcancé a meter todas mis materias y es mi último semestre, super pésimo	Otro 3.
217	nada	Otro 3.
218	Que respeten las citas programadas para la reinscripción	Otro 3.
219	Que sean eficientes	Otro 3.
220	Que sean más empáticos	Otro 3.
221	Deben agilizar los trámites y ser más comprensivos con los estudiantes	Otro 3.
222	Nada por el momento	Otro 3.
223	Que tengan más cuidado con las citas de reinscripción y la plataforma	Otro 3.
224	Sin comentarios	Otro 3.
225	.	Otro 3.
226	Mejoren el servicio	Otro 3.
227	Una sugerencia sería dar más cupos.	Otro 3.
228	No sobrecarguen los horarios en ciertos días	Otro 3.
229	Gracias	Otro 3.
230	Actualización	Otro 3.
231	Ser más empaticos con el estudiante	Otro 3.
232	Felicidades por de rapidez	Otro 3.
233	Solo eso, que si hay posibilidad de mejorar la flexibilidad	Otro 3.
234	Ninguna	Otro 3.
235	Ninguno	Otro 3.
236	Que las encargadas de gestión siempre tienen una pésima actitud, preguntas algo y te responden de la forma más sarcástica y de mala forma	Otro 3.
237	excelente el servicio del jefe de LNI	Otro 3.
238	Gracias	Otro 3.
239	Creo que es necesario que el trámite se abra en el horario específico porque a algunos les abrió antes y ocasiona que no se inscriban todos o haya sobrecupo	Otro 3.
240	Nada	Otro 3.
241	no ser tan groseros	Otro 3.
242	Ninguna queja, es muy bueno todo	Otro 3.
243	Necesitan responder mejor a nuestras preguntas y con buena actitud	Otro 3.
244	Ninguna	Otro 3.
245	Ninguna	Otro 3.
246	Te atienden de mala forma	Otro 3.

ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN

UNIDAD TEPEPAN

Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

247	Fue mas fácil hacer mi trámite	Otro 3.
248	El personal cuando quiere te responde bien pero cuando no son muy groseros	Otro 3.
249	La atención fue rapida	Otro 3.
251	Ninguno.	Otro 3.
252	Muy mala atención y empatía	Otro 3.
253	Lo mismo que sean más serviciales y resuelvan de manera mejor	Otro 3.
254	Podrían brindar más medios de apoyo para la hora de inscripción	Otro 3.
255	en un trabajo pésimo, desde mandar las citas un día después, abrir las reinscripciones horas antes sin respetas horarios. Una cor	Otro 3.
256	Abrieron los horarios mucho antes y me quedé sin lugar aún teniendo promedio aceptable	Otro 3.
257	Mejorar la actitud de las de gestión escolar	Otro 3.
258	los alumnos del plan 2008 es inexistente ya que aún quedamos muchos del plan y no abren grupos para las materias, tampoco	Otro 3.
259	Que respeten las horas de citas, que pongan mas grupos y que la hora del viernes sea bien repartida, siempre se empalman	Otro 3.
260	Mejorar los 2 aspectos antes mencionados lo más antes posible y lo mejor posible	Otro 3.
261	Dar mas cupos por materia, ya que esto es deficiente	Otro 3.
262	a plataforma ya que muchos se inscribieron a una hora que no era y dejó a unos alumnos sin materias o con un horario no conv	Otro 3.
263	Al venir a jefatura fue buena atención del personal y me dio soluciones rápidas	Otro 3.
264	Cambiar al personal, uno que te resuelva todas las dudas que te surgen, que sea amable	Otro 3.
265	La verdad esperaría que hubiera más orden y más atención a los alumnos por parte del personal de gestión	Otro 3.
266	ación y que publiquen su información con antelación. Y la atención sé que es agobiante para atender a todos los alumnos pero	Otro 3.
267	Creo que todo bien hasta el momento en los trámites que yo eh realizado, me han resuelto tarde pero si resuelven.	Otro 3.
268	a jefatura si nos tomaron en cuenta para poder hacer de alta alguna materia ,de sugerencia que se respete el horario de cada a	Otro 3.
269	Los capaciten para atender las problemáticas, y cambien al personal siempre te atienden de mal modo	Otro 3.
270	La amabilidad, el compromiso, la buena gestión y la buena actitud es primordial en cualquier ambiente.	Otro 3.
271	de gestión y polivirtual tengan más tiempo de entrega para papeles y otro medio de comunicación más efectivo para la modalid	Otro 3.
272	Fue terrible, deben gestionarlo más y mejor	Otro 3.
273	Cambien de organización y mejor atención	Otro 3.
274	No	Otro 3.
275	felicidades, arriba el ipn	Otro 3.
276	Ninguna	Otro 3.
277	No dan bien la información y además no especifican	Otro 3.
278	Ninguna	Otro 3.
279	Me ha tocado buen tramite en linea. :)	Otro 3.
281	Felicitaciones ninguna, quejas siempre tienen problemas con su trabajo	Otro 3.
282	Estoy insastifecha porque mi horario no quedó como yo quería	Sugerencia
283	Que mejoren es malísimo	Otro 2.
284	Quejas y demasiadas, purismo servicio	Otro 2.
285	Me gustaría que abrieran más cupos y se respetarán los horarios correctamente	Otro 1.
286	trato bueno en atención de ventanillas, abrir la ventanilla 10 cm para atendernos muestras la ventanilla abre bien, es una súper	Otro 2.
287	Yo no eh tenido problema, pero muchos compañeros sufren en su reinscripción	Otro 1.
288	En la mayoría de los casos considero que los alumnos no son claros con sus peticiones	Otro 2.
289	Que cambien al servicio administrativo, ya están viejos	Otro 2.
290	Que modifiquen el personal administrativo.	Otro 2.
291	ue se cambie el tipo de administración, y que las personas de gestión sean personas más jóvenes que tengan empatía con la co	Otro 1.
292	Adelantaron las inscripciones	Otro 2.
293	Gestión no se hace responsable y te tratan de una manera algo defensiva	Otro 1.
294	Dar la atención bien y respetando los horarios brindados o establecidos, por la misma gestión	Sugerencia
295	Si no se entraba a la hora correcta ya no había cupo en los grupos	Otro 2.
296	einscripción no se respetaron; muchos pudieron realizar su reinscripción antes de tiempo, por lo que ni hubo un respeto y consi	Sugerencia
297	asta las 3 de la tarde reinscribirse, desde las 11:30 se pudieron meter, y las personas que si respetamos el horario que se nos asign	Sugerencia
298	Gracias,fue muy rápido ☺	Sugerencia
299	n más claros al momento de publicar ularos al momento de pual momentoue sean más claros al momento de publicar un con	Sugerencia

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

300	Cada semestre es igual	Sugerencia
301	Respeten los horarios establecidos	Sugerencia
302	Mejor la gestión de las personas así como también la capacitación de cada para resolver las dudas o problemas de cada alumno	Otro 1.
305	Que los horarios sean conforme se menciona en la cita	Otro 1.
306	Solo ser más amigables algunas veces contestan de mala manera	Sugerencia
307	Que deben ser más empáticos y no ser groseros, ya que a veces uno va y pregunta bien las cosas y contestan de mala gana o te dejan con la duda.	Sugerencia
308	No	Queja
309	Arreglar el proceso y el cupo de los salones	Otro 1.
311	Que no sean tan groseras las personas de gestión escolar, mi sugerencia es que dejen sus problemas en casa por que no tenemos la culpa de su mal humor.	Queja
314	Más orden y administración Más personal capacitadoCorras a los de gestión son terribles para atender	Otro 1.
316	Les sugiero que pongan a otras personas atendiendo a los alumnos por favor, que si sean más empaticos.	Otro 1.
325	Que el personal sea más eficiente y te respeten las citas de reinscripcion	Otro 3.
326	Aparte quieren que los de octavo ya nos corren y no abren materias 😊😊	Sugerencia
327	Cambiar a las secretarias de gestión escolar porque te atienden de mala gana y son muy groseras	Queja
328	Avisar con mas tiempo sobre algunos procedimientos y tramites, ya que no todos tenemos la posibilidad de hacer todo justo el mismo día que lo anuncian.	Sugerencia
329	El saes tiene muchas fallas y no existen grupos para todos los alumnos	Sugerencia
330	Que haya una mejor administración	Sugerencia
331	Un mejor trato y atención, sin caras o groserías	Sugerencia
332	Ninguna	Sugerencia
333	Sin comentarios	Sugerencia
334	Que hayan mas cupo o mas grupos de las materias	Sugerencia
335	Mejorar la gestión de los horarios	Otro 1.
336	tampoco es una buena actitud la que presentan las trabajadoras de gestión, algo que debéis mejorar	Otro 3.
337	Son muy poco empaticos con las situaciones de los alumnos	Sugerencia
338	NA	Otro 1.
339	Mejorar la gestión	Sugerencia
340	No atender de malas	Otro 1.
341	Que el servicio sea más eficiente y den buena respuesta a los alumnos	Sugerencia
342	La atención debe de ser mejor más atentos y no ser groseras	Sugerencia
343	El personal de gestión normalmente atiende de manera grosera y poco paciente y empatica.	Sugerencia
344	Ninguna	Sugerencia
345	las inscripciones no empezaron en el horario marcado por SAES, no sirve de nada tener buen promedio ya que no alcanzas buenos horarios!	Queja



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

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

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
1	Que dieran más información sin tener q preguntar
2	sean más responsables
3	Todo estuvo muy bien
4	Confundi mis papeles con los de otro alumno y tuve que aclararle
5	Buena
6	Consideraría una mejor capacitación y empatía en atención al estudiante
7	Que me den la información completa al momento de realizar una pregunta o trámite
8	Que sean un poco más pacientes.
9	No hubo oportunidad de atender mis peticiones
10	Mejores tiempos
11	Buena atención, razonables y empáticos en atenderte, muy buena atención
12	Que te atiendan con más amabilidad
13	Rapides
14	Mejor explicación de las dudas
15	Usualmente cuando vienes con una duda genuina pero que es obvia para el personal te responden con una actitud grosera en el turno matutino
16	La actitud de las personas que atienden a los alumnos es nefasta
17	Que fuera rápido ágil y me ayudaran con dudas
18	Tener más amabilidad y flexibilidad
19	El trámite estuvo bien Solo que los cupos en grupos se me hicieron muy pocos y tuve que poner opciones que en el horario de mi trabajo
20	Muy servicio
21	Bien
22	Todo bien
23	Espero una buena atención y sobre todo que sepan lo que se necesita
24	Que deben ser mas amables y ayudarte a resolver tus dudas no a decirte de cosas
25	Pensé que iban a respetar las citas de reinscripción porque por algo las dieron y no respetaron nada



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

26	Una mejor actitud
27	Que sean más rápidos
28	Mejores respuestas
29	Que se lleve una mejor administración y control en la plataforma
30	Es mi último semestre y no alcance la última materia por el sobrecupo ♥
31	Cambian todo lo que dicen en cuestión de materias
32	Fue bueno pero la actitud con la que atienden es cero grata
33	Que haya una mejor distribución de horarios y más disponibilidad de cupo, y mejoras en el control administrativo.
34	Se espera que mejore, gracias
35	Pienso que el personal administrativo debería de ser un poco más amable y precisamente un poco más accesible con los que ya vamos de salida.
36	mejorar el trato al tramitante
37	Que la administración sea más eficientes así como ver la disponibilidad del los profesores.
38	Mis expectativas no son muy buenas, ya que por lo general siempre hay cuestiones
39	Considero que es muy necesario reorganizando sus procesos para una mejor organización en los horarios, cupos y
40	Mejor actitud y trato, así como tolerancia
41	Que los tramites se hagan en tiempo y que te respondan las dudas con calma
42	Dentro de lo que cabe es bueno
43	Ser un poco mas empaticos y explícate mejor .
44	Para los que necesitan escoger horario por materias
45	Deberían de ser un poco más empáticos
46	Abrir más cupos y ser más amables en gestión escolar ya que las que atienden, siempre responden muy prepotentes y groseras.
47	Es muy malo el servicio
48	La actitud debe ser otra, porque en ocasiones se molestan cuando pides un documento necesario para un trámite
49	Abrir más cupos y que los horarios abarquen todos los días y no sobre carguen unos y ser más amables en gestión escolar ya que las que atienden, siempre responden muy prepotentes y groseras.
50	Mayor empatía para el alumnado
51	Mayor empatía para el alumnado
52	Está bien pero podría mejorar en atención
53	siempre hay problemas en saes.
54	Pues podrian atender de mejor manera a los estudiantes y reparar los problemas q pasen en saes
55	Súper bien
56	Mejor actitud, más cupos y más grupos
57	Que la atención sea empática
58	Muy tardado, a veces lo hacen de mala gana
59	Que tengan más empatia
60	Que sean más claros en las respuestas que dan.
61	Mejor trato y más empatía
62	Que agilicen el proceso y sea más fácil el poder realizar los trámites
63	Que al realizar un trámite puedan explicar más a detalle por qué las publicaciones no explican todo
64	Que resuelvan todas las dudas
65	Que tengan mas empatia con la gente y practicidad de los tramites
66	Estaría mejor que fueran más amables y atentos
67	Que sea más eficaz
68	Mejor gestión en los trámites y buena actitud en las personas que nos atienden
69	Pensé que era bueno pero al tener problemas me di cuenta que no resuelven.
70	Mejor trato del personal
71	Mejorar la actitud de las que atienden en general.
72	Checar más la página del saes
73	que sean empaticos en los trámites
74	Excelente
75	La amabilidad del personal
76	



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

77	Que es bueno y confiable. Que ire con la confianza de que sean amables y me escuchen
78	Personal déspota
79	Que sea más fácil los cupos
80	Mejorar los horarios
81	Que está bien el servicio pero podría tener mejoría
82	Que los horarios se respeten, ya que a algunos les permitió entrar antes
83	Que tengas mas apertura a la resolución de problemas
84	Faltan cupos
85	Mal servicio
86	Mejorar el personal de administración en gestión escolar
88	Todo bien
89	Más cupos
90	Que sean empaticos y comprensivos por las distintas situaciones que los estudiantes padecen
91	Mejorar los horarios
92	Malo
93	Un buen trato y respuesta rápida
94	Es el adecuado
95	Mejor atención
96	Más cupos en los grupos
97	Mejor trato al alumnado
98	Necesitan más empatía a la hora de atender a los alumnos
99	Más grupos
100	La empatía, y resolución de problemáticas
101	Respeten los horarios de reinscripcion en la plataforma
102	Tenia la expectativa de que el trámite sería más ameno y confiable, pero es lo contrario
103	Rápido y eficaz
104	es basura
105	Que no se empalmen los horarios y que los horarios no estén tan feos
106	Mas organización
107	Que sea ágil y dé respuestas concretas y 100 por ciento seguras
108	Mal trato de las de gestión
109	Mejor atención a las personas
110	Amabilidad y apoyo
111	Mayores cupos
112	Que sean más simples y brinden apoyo
113	Bien
116	Deberían meter mas horarios
117	Que no sea despectivo o déspota el personal
118	Mejor organización a lo hora de poner las citas de inscripción
119	Más opciones para las optativas
120	En presencial debería ser con buena actitud
121	Que sea un trámite rápido y seguro
122	Abrir mas grupos
124	No son compresivos
125	Mejor trato
126	Tener un control de las inscripciones y respetar los horarios para ambos turnos
127	Que sean más educados y un poco más tranquilos
128	No hubo cupos
129	Que sea organizado aunque sea



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

130	Más consideración para permitir tramitar el cambio de horario desde antes de iniciar un nuevo semestre, se les olvida contemplar que ya hay estudiantes que entrar a trabajar
131	Que se informe mas el personal
133	Solo q sean mas rapidos en el tramite
134	No respetaron los horarios):
135	Necesitamos un programa capaz y eficiente que soporte a todos los alumnos al momento de las reinscripciones y un control de alumnos que meten materias de más y materias de menos para que se equilibre l balanza de
136	Que abran suficientes cupos y grupos para las materias que se. Ofertan
137	Problemas con cupos
138	Que apoyen a la comunidad estudiantil
139	Hacer más grupos para toda la comunidad estudiantil
140	La verdad es que es muy rápido, en las veces que ido.
141	Hacer más grupos
142	Malos
143	Que sea eficiente y rápido y que en el momento que se tenga una duda sepan resolverla
144	Mejorar todo el proceso de inscripción
145	Deben tener la información correcta, cada administrativo da información diferente.
146	Preferencia los promedios altos
147	La expectativa de eficiente pero muchas veces el sistema falla
148	Que sean más considerados , amables y responsables
149	El proceso de reinscripción es el mismo de todos los años, la actitud y educación del personal de gestión escolar cada vez es peor
152	Que tengan más conocimientos
153	Amabilidad del personal
154	Cada semestre es lo mismo y no pude meter mis materias para terminar mi semestre y mi carrera
155	Interés en resolver tu dudas
156	Bastante malo, no tienen carisma para atender a los estudiantes
157	Mejor atención
158	Que las personas encargadas tengan una mejor actitud, más empatía y comprensión con la comunidad estudiantil
160	Todo bien
161	Que pusieran más atención a los alumnos y lo resolvieran
162	Mejor disponibilidad
163	Que tengan una mejor actitud a la hora de atender a los alumnos
164	Que tengan más disposición de escuchar los inconvenientes de los estudiantes.
165	Que sea efectivo
166	Que batan más cupos a las necesida
167	Quiero que abran grupos para todos
168	Que sean más flexibles
169	Que haya mejor comunicación y buen trato hacia los estudiantes, ya que hay personal que les preguntas tus inquietudes y sus contestaciones no son las adecuadas
170	Deberían tener mejor organización para la publicación de convocatorias o trámites de interés
171	Fue el tramite muy tardado
173	Son grandes expectativas, sigan asi
174	Espero que sean más flexibles y accesibles
175	todo está muy bn
177	Reinscripción
178	Que me den un trato respetuoso
179	Más cupos
181	Las fechas de la entregas de papeles
182	Mejor administración asi como el tramite lo hagan menos pesado
183	Que sea justo y en los horarios establecidos, además de abrir bastante cupo ya que no son solo 30 alumnos a inscribir
184	Que abran más cupos y den soluciones
185	Fue fácil



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

186	Todo perfecto,solo indicaciones en la página más específicas
187	Estuvo muy bien y resolvieron mis dudas
188	Que pongan realmente los papeles que necesitan
189	Considero que debería de ser más rápido y eficiente
190	Que sean más claros
191	Dar indicaciones más específicas y amplias
193	Que las personas que atienden sean más amables
194	Espero que sean pacientes y comprensivos
195	Mejorar la actitud
196	Que sea rápido y no haya muchos problemas, que lo tengan controlado
197	Que haya cupos suficientes
198	Que sea más sencillo, además de que el trato sea el adecuado y que te resuelvan la duda.
199	Que sea al tiempo indicado y no antes
200	Más empatía
201	mas cupos en las asignaturas
203	Que se abran horarios de inscripción adecuados
204	Orden
205	Que tengan bien la fechas y los grupos bien asignados ya que luego no alcanzamos y se vuelve un caos después y no resuelven
206	Que sea efectivo
207	Considero que mis expectativas son muy altas en algunos trámites no siento apoyo, en gestión son muy groseros, y no alcancé grupos y debo esperar otro semestre cuando tendría que salir en este mismo (2025/2)
208	El servicio fue bueno pero no de todos los servidores
209	Que atiendan todas mis dudas
210	Que den becas a todos
211	Que oferten las materias del plan 2008
212	Que fuese agil y sin problemas en el acomodo de los horarios
213	Que oferten más materias y que de igual manera que se trate de que no se empalmen los horarios
214	Fue horrible
215	Qué den un servicio descente
216	Deberían ser más eficientes, para nada agradable servicio
217	lo hicieron antes de tiempo
218	Que respeten las citas programadas para la reinscripción
219	Que sean mas rápidos
220	Que sean más empaticos
221	Esperaba que el trámite fuera más rápido
222	Más cupos, estamos para elegir no para tomar clases que sobran
224	Buen servicio
225	Ojala fueran mas amables
226	Que mejoren la tecnología en el SAES.
227	Que sea más rápido y sencillo, además de que abran más cupos.
228	Mayores cupos
229	Gracias
230	Más actualización
231	Que me ayuden
232	Buen servicio
233	Que haya momentos para cambiar las elecciones
234	Que tengan una mejor organización
235	Contar con mejor atención, trato, mejor capacitación, amabilidad y sobre todo, tengan bien la información para que no nos den mal datos o parezca teléfono descompuesto
236	Está bien
237	desde la hora de inscripción se encontraron errores y a la hora de solucionarlo el personal de gestión escolar se portó muy grosero, todo lo contrario que el jefe de carrera



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

238	Que la inscripción sea a la hora acordada y no antes, y que la inscripción sea por grupo
239	Hacerlo en tiempo establecido
240	Nada
241	mas atención
242	Nada, creo que tienen un muy buen servicio y te explican muy bien todo
243	Mejor atención al alumno
247	Más personal
248	Organización
249	Amabilidad
251	Abrieron pocos salones.
252	Mejor atención y soluciones apropiadas
253	Que no te pongan caras, sean amables, cordiales y respondan todas tus preguntas no te dejen con más dudas
254	Regular
255	Que sean responsables con los horarios de las citas
256	Que fuera bien servicio pero no fue así, una mejor organización
257	Creo que es importante el responder las preguntas de buena manera y no como si estuvieran haciendo un favor
258	Que tengan mejor organización
259	Esperaba un mejor servicio y trato, en gestión siempre es lo mismo, solo en caso de jefatura de carrera de Contador Público hubo una buena atención y trato amable y atento
260	1. Respetar el horario de la cita de inscripción
261	2. El trato de el personas de escolar hacia nosotros como alumnos es malísimo
261	Estuvo muy deficiente, siendo una escuela de administración.
262	Claramente se ve que no hay administración es la escuela, en cuestión de la inscripción faltaron cupos y mas que
262	Que sean respetuosos al atender los trámites.
263	Tener mejor orden al ofertar las materias y que sean los horarios con cuerdo a la calificación
264	Se ejecutaron de muy mala manera los horarios, y para mejorar el servicio es mejor que cambien al personal, uno que sea educado y te puedan resolver las dudas que tengas
265	Yo creo que deberían poner a personas pacientes y con una actitud menos agresiva y con mucha disposición de ayudar
266	Que avisen con mucho tiempo de antelación Realmente avisan de golpe para hacer trámites
267	Para mí sí son personas que resuelven, solo que tienes que estar muy al pendiente y estar constantemente preguntando de cualquier trámite que desees.
268	Fue malo porque no se respeto el horario de asignación a cada alumno y no ofertaron los suficientes cupos
269	Desagradable que no sepan los pasos a seguir, pueden hacer manuales claros para ayudarnos y no ir a saturarlos
270	Mejoren en sus procesos.
271	Creo que deben tener más paciencia y formas para dirigirse a los estudiantes.
272	Fue muy malo, personas regulares
273	Mal organizado y atención de mala manera.Recomiendo mejor capacitación y enseñar respetar a los demás
274	una mejor disposición
275	son un poco 0 empaticos:(
276	Mejor coordinación en tiempo y información
277	Soy muy tolerantes y pacientes
278	Esperaba pasar rápido eirme rápido, poner más papelerías para evitar aglomeraciones.
279	Que sean más tolerantes.
281	Cambiar a el personal, es muy déspota y grosero. No te informan solo se enojan y te culpan
282	Que habrán más cupos o que no dejen que se puedan inscribir antes porque los alumnos menos regulares se pudieron inscribir antes y los regulares se quedaron sin espacio en el grupo que querías
283	Es malo me asignaron un grupo que no quería y se tardaron muchísimos días en darme solución
284	Ninguna es pésimo el servicio
285	Lo ideal sería que atendieran con una mejor actitud y respeto, así como tener más conocimientos de los trámites para ayudar a resolver dudas
286	Ser coherentes con los horarios y no poner tantas horas muertas
287	Que sean más amables, empáticos y trámites más rapidos
288	Fue bueno
289	Que cumplan con los horarios establecido y que ofrezcan más cupos
290	Que haya una mejor organización y se respeten los horarios de las citas.
291	Que los de gestión sean personas empáticas y menos arrogantes con los estudiantes



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

292	Que sea mejor
293	Que mejore el trato y se hagan responsables de los errores
294	Espero que el servicio dado sea el óptimo y el esperado a el momento desde la gestios y Administración de los horarios, los tramites sean faciles y flexibles
295	Mejorar la plataforma y optimizarla para que no se sature y pueda realizar correctamente el tramite
296	. Me gustaría que hubiera un mejor soporte a SAES.
297	Respetar los horarios de reinscripción que se le da a cada alumno
298	Fueron mejores que las anteriores veces
299	Tener una mejor administración en tiempos
300	Respetar los horarios de las citas y los grupos
301	Que se mejorara la plataforma
302	Una mejor capacitación y atención
303	Que lo mejoren y no se revuelvan los horarios y abran mas cupos
304	Todo bien de momento
305	Que este mejor explicado en los inicios de tramites
306	Que sean más amables cuando den información
307	Que resuelvan las dudas de forma clara y real, ya que luego dicen una cosa y al final la cambian.
308	Que el personal cuente con poco de empatía y amabilidad
309	Que en verdad respeten las horas de reinscripciones
310	que sea ameno para ambas partes, que brinden la atención y brinden soluciones pertinentes
311	Pensaba que las personas que atienden serían de ayuda sin embargo, no ha sido así, recomendaría que se trabaje en ello.
312	Podrían ser más amables
313	Que cumplan con el horario que establecen, para que de esta manera los cupos no se acaben antes de tiempo
314	Más fácil y rápido
315	Una mejor atención, amabilidad uno como alumno acude a ellos para que nos orienten pero realmente el trato es malo
316	Que a las trabajadoras que estén dando la atención a alumnos,(sobre todo a las trabajadoras de edad mayor) les den una llamada de atención por que son muy groseras, no muestran nada de empatía, no ayudan a resolver
317	Que entiendan mejor y se de solución en su momento y hora
318	Que tengan mejoras al momento de dar información y atender con calma a los estudiantes. Entiendo que es frustrante atender a muchos alumnos pero igual merecemos buen trato
319	Creo que deben de respetar el horario que dicen, todos se pudieran reinscribir a la hora que quisieron y eso que soy regular con promedio 9.45 y casi no alcanzo cupos
320	Qué sea claro, conciso y que tenga los filtros suficientes para colocar las citas, que respeten el promedio y abran la mayor cantidad de lugares posibles.
321	Que cambien a gestión escolar
322	Somos muchos alumnos y pocos cupos
323	Bueno
324	Ofrecer más cupos, que el sistema no cierre antes de concluir la reinscripcion
325	Que abran más cupos en los grupos para todos los que nos faltan materias de octavo
326	Que HABRAN MAS CUPOS PARA MATERIAS O MAS GRUPOS POR QUE ES UN ASCO
327	Esperaba que fuera un poco más eficiente y que brindarán los suficientes cupos para todos, ya que nos hemos atrasado por culpa de gestión escolar. Así que si pudieran mejor la situación de la inscripción estaría mejor.
328	Que no todo se realice al momento y avisen con tiempo a los alumnos para que no haya contratiempos
329	Sea de manera eficiente y exista un mejor administración
330	Mejorar la administración de disponibilidad de horarios
331	Más rapidez
332	Mejorar en todo el servicio y que todos los departamentos manejen la misma información
333	Eficiencia en el tiempo, mayor atención a dudas, optimización de la app
334	Que el saes respete las horas asignadas a cada alumno
335	La parte se los cupos, esa parte siempre es un problema por falta de horarios, para poder meter materias, hasta siendo una persona regular y tenerse que atrasar semestre con semestre por esa situación
336	una mejor gestión de los cupos y grupos ofertados
337	No hay una buena organización con los horarios y sería mejor que fueran más clasmros con los procesos
338	Pésimo servicio de inscripción en línea
339	Respetar los horarios establecidos para la inscripción porque el sistema permitió inscribi horario antes de la hora señalada
340	No entender de malas, y poder solucionarnos todas las dudas
341	La verdad todo muy deficiente, no resuelven
342	Necesitan ser más claros con los procesos que se deben de hacer y tomar en cuenta los tiempos porque luego suben todo el mismo día y todo lo quieren para el día que lo subieron
343	Que el servicio que las personas de gestión escolar sean amables y respetuosas.
344	Que tengan una mejor organización.
345	Hay mucha deficiencia



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

III. Trámites de documentos de Gestión Escolar.

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	Fecha:	01-dic-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Trámite de documentos de gestión escolar	Periodo:	2026-1

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	No	Otro 3.
2	Ninguna	Sugerencia
3	Ninguna	Sugerencia
5	Que tengan mas organización al momento de atender	Sugerencia
6	Más apoyo al personal cuando entregamos documentos	Queja
7	cambiar actitud al recibir a las personas	Sugerencia
8	Que no nos pongan caras	Sugerencia
9	Organizar mejor la cantidad de personas que atenderan y el tiempo de tal servicio	Sugerencia
12	La actitud del persona ala hora de resolver dudas es mala y te contestan de mala gana, como si nos hivieran un favor	Otro 1.
14	Sin comentarios	Sugerencia
15	sin comentarios	Sugerencia
16	En ocasiones son muy despotas y te tratan como tonto, deben mejorar su actitud y ser empáticos (as)	Queja
17		Sugerencia
18	Estoy satisfecha con su servicio	Sugerencia
19	Una mejor atención al tener problemas con el SAES	Queja
20	Las personas que estan estan siempre de mal humor y son mala onda	Otro 3.
21	Rápido	Otro 1.
22	más capacitación de los empleados	Sugerencia
23	ilegible	Queja
24	Son muy groseras	Queja
25	Darles capacitación	Sugerencia
26	No se ponen de acuerdo con lo que piden entre ellos y luego te regresan por algo que no te informaron	Queja
27	Satisfactoria	Otro 1.
28	Tener una mejor actitud	Sugerencia
29	Que atiendan con una sonrisa	Sugerencia
30	Ser más amable	Sugerencia
31	Todo muy bien	Otro 1.



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

32	Que te brinden mejor atención y que te escuchen adecuadamente	Sugerencia
33	Que los documentos sean más ordenados y puntuales	Sugerencia
34	La atención es buena pero el trato no lo es	Queja
36	Más orden en sus papeles	Sugerencia
37	Me gustaría que fueran más flexibles con algunos tiempos de entrega de documentos	Sugerencia
38	Tener un mejor empatía con los alumnos	Sugerencia
42	Deberían ser más amables y tener más conocimiento del tema	Sugerencia
43	Deberían ser más flexibles con los alumnos	Sugerencia
44	Cambio en la administración al momento de preguntar dudas sobre trámites	Sugerencia
45	Mejoraría las dudas hacia los estudiantes	Sugerencia
47	Que sean más amables al momento de resolver dudas	Sugerencia
48	Como sugerencia, tener empatía con todos y todos	Sugerencia
49	La atención es mala, grosera y descortes. No se prestan a la comunicación y muchas veces lo hacen de mala manera y cuando se les plasca	Otro 3.
50	Que el personal este enterado de todos los pormenores y aún problemas que surgen de los trámites y que nos den un trato digno y con respeto	Sugerencia
52	Siempre responden para resolver dudas solo que sus procesos los hacen muy tardados, así no me han tratado mal así que bien	Otro 1.
53	Ponerse de acuerdo con las jefaturas por que luego nos mandan de un lado a otro	Sugerencia
54	Felicidades	Otro 1.
55	Excelente servicios	Otro 1.
56	Buen servicio	Otro 1.
57	Bueno	Otro 1.
59	Falta mejorar en algunas cosas, pero todo muy bien	Otro 1.
62	Se enojan y tratan feo a los estudiantes o luego les preguntas algo y te contestan de manera de gritar	Otro 3.
63	cambien al personal, las personas no tienen el conocimiento suficiente	Sugerencia
64	Es muy difícil acudir y que te den un buen trato las personas, siempre te atienden de malas, no tienen la intención de ayudarte o resolver tus dudas	Queja
65	Que lleven tantos años y siempre cometen los mismos errores haciendolos ineficientes	Otro 3.
67	capacitar a las encargadas de ventanilla para dar mejor atención y no esten de malas	Sugerencia
68	Tener al personal más capacitado y con actitud positiva	Sugerencia
69	Tener una mejor gestión y una mejor actitud para atender a los alumnos para resolver dudas	Sugerencia
70	Que nos ayuden en dudas que tengamos como el problema de los horarios y deberían ser más atentos al servicio estudiantil	Sugerencia
71	Mejor atención, a veces son groseras	Sugerencia
72	Siempre tienen pesima organización	Otro 3.
73	Todos tuvieron la misma actitud, buena	Otro 1.
74	No cumplen con su horarios establecido	Queja
76	Entregar a tiempo la documentación, no con seis meses de retraso	Sugerencia
77	Ninguno pero ser mas empaticos	Sugerencia
78	que sean más amables y que no hagan caras y esten de malas	Sugerencia
79	Mejor gestión del servicio y mejor actitud	Sugerencia
80	Tener capacitación para que los trabajadores sepan como actuar en diferentes situaciones	Sugerencia
81	Lamentablemente el servicio es deficiente, la actitud del personal es mal	Otro 3.
82	La mayoría de veces el personal siempre atiende de la mejorar manera	Otro 3.
84	Sería que los trámites fueran un poco más rápido	Sugerencia
86	Que sean buena onda	Sugerencia
87	Que dominen el tema que me interesa y que sean amables	Sugerencia
88	Buena onda y mejorar calidad	Sugerencia
90	No fue la atención que esperaba	Otro 3.
91	Que tengan una mejor actitud y comprensibilidad	Sugerencia
92	Mejor disposición de las secretarías	Sugerencia
93	Tengan una mejor disposición para hacer los trámites	Sugerencia
97	Todo regular	Otro 1.
98	Me han atendido de buena forma y me han informado respecto a mis trámites solo una presencial	Otro 1.
100	Debe haber mejor trato, empatía y disponibilidad de su parte	Sugerencia
101	Si su actitud mejorara sería muchísimo mejor tengan o no la solución	Otro 3.
103	Necesitan ser más empáticas	Sugerencia
104	Que el ambiente sea sano y que pueda aprender mucho de las personas	Sugerencia
105	No tardar en hacer los trámites	Sugerencia
107	Que la atención e información sea más precisa	Sugerencia
109	Ser más amables y rápidos en los trámites	Sugerencia



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

111	Se requiere más información y capacitación	Sugerencia
112	Cambiar al personal por alguien más joven y atento, gracias y ojalá si lo hagan	Sugerencia
113	Cambiar personal por alguien respetuoso y amable	Sugerencia
114	Cambiar personal por alguien respetuoso y amable	Sugerencia
115	Que sean respetuosos	Sugerencia
116	Todos son muy despectos y groseros para atender	Otro 3.
117	Si no les gusta su trabajo no lo hagan	Otro 3.
118	Ya no espero nada	Otro 3.
119	Hay momentos en los que se debe de tener el trámite de un día a otro por que así nos lo solicitan y no se toman la molestia para ayudar o incluso atender fuera de sus horarios, además piden los trámites de manera presencial	Queja
120	Mejor capacitación	Sugerencia
121	El trato tendría que mejorar	Sugerencia
122	Que mejoren la atención, una mejor explicación	Sugerencia
123	Cuidar el trato del estudiante	Sugerencia
124	El servicio fue bueno	Otro 1.
128	Que las personas que atienden en el departamento tengan una actitud más positiva	Sugerencia
132	Ser más empáticos	Sugerencia
133	Que sea fácil y sencillo al momento de tramitar y de facilidad	Sugerencia
134	Siento que los horarios no están bien establecidos y a veces la atención debe ser más	Sugerencia
135	atenta y amable Son muy groseros	Otro 3.
136	La persona en ventanilla es grosera	Otro 3.
137	Muy groseros no resuelven tus dudas	Queja
139	Si intentaron en resolver dudas y si me apoyaron en todo momento	Otro 1.
140	Que se respeten los horarios asignados para inscribirse y resuelvan todas las dudas con respeto	Sugerencia
141	El servicio es deficiente y el personal no tiene la mejor atención	Otro 3.
142	Un horario más amplio en gestión	Sugerencia
143	Empatía y comprensión	Sugerencia
144	Mal trato para el estudiante y amabilidad	Queja
145	Mejor resolución de dudas	Sugerencia
146	Digitalicen sus trámites	Sugerencia
147	Mejoren el servicio	Sugerencia
150	Queja, no me gusta su actitud, es mala	Queja
151	Mejorar la atención a los estudiantes y personal docente en lo mejor	Sugerencia
152	Se deberían agilizar más los trámites, mejorar horarios de entrada y mejorar la atención	Sugerencia
153	Que tuvieran más empatía con los alumnos que no conocen el proceso y que sean más	Sugerencia
154	amables Cuando nos acerquemos a preguntar esperamos una buena respuesta, a veces responde de manera o rechazan el documento por algo mínimo como que le falta una línea en el comprobante de horario, se le sugiere mejor atención.	Sugerencia
155	cambiar personal, hacer que el servicio sea eficiente.	Sugerencia
156	deberían mejorar el trato de los encargados de gestión	Sugerencia
157	El servicio es regular, a veces atienden de mala manera o se tardan mucho en solucionar algún proceso	Otro 3.
159	Que las personas que hagan los trámites tengas respuestas para las dudas	Sugerencia
160	Agilizar el proceso de trámites	Sugerencia
161	Que se jubilen	Sugerencia
162	Normalmente atienden de mala y no ofrecen ayuda extra	Otro 3.
163	Que cambien de personal, las señoras no saben hacer bien su trabajo	Sugerencia
164	Realizan los trámites y de más que se piden pero de mala gana o te mandan a otras áreas en lugar de resolverte cuando si es su área	Otro 3.
165	Como queja sería que tuvieran una mejor actitud al resolver dudas y que no hagan caras	Queja
166	Que las personas de gestión tenga buena actitud, todo lo hacen y dicen de mala gana	Sugerencia
167	No brindan una buena atención, pero hay que ser empáticos	Otro 3.
168	Mis felicitaciones	Otro 1.
169	Tienen que mejorar su actitud con los estudiantes	Sugerencia
170	Deberían hacer una mejor planeación de actividades, sobre todo para reñas de	Sugerencia
171	reinscripción Sí, que las cambien, me tuvieron parada 15 minutos hasta que la señora terminara de hablar con sus familiares por teléfono y no me resolvieron y me atendieron de mala gana	Queja
172	Que sepan como coordinarse y conocer toda la información	Sugerencia
173	Considero que el trato es agradable, rápido y consiso	Otro 1.
174	Hace falta mejorar el trato en gestión, que sea más rápido y den un mejor trato	Sugerencia
175	Los trámites son difícil de realizar, debido a que el personal no es tan amable	Sugerencia
176	El personal que atiende de manera amable y resuelve todas mis dudas, cambiar por que siempre contestan de manera grosera	Queja
177	Que dan información erroneas o muchas veces no te dicen con sinceridad	Queja



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

178	Que sean más agradables las personas, normalmente son muy groseros	Sugerencia
179	Que el personal no se encuentre de mal humor	Sugerencia
180	Que sean un poco más eficientes en los problemas que haya para resolver	Sugerencia
181	Mejor atención a los estudiantes resolviendo las dudas	Sugerencia
182	Tener mejor gestión de horarios	Sugerencia
183	Deben tener mejor carácter y ser más empáticos	Sugerencia
184	Que no tengan actitud grosera, digan los requisitos exactos de trámites y cumplan	Sugerencia
186	Dar información más detallada a cada alumno	Sugerencia
187	Mejoren el servicio	Sugerencia
188	Todo bien	Otro 1.
189	Ser más pacientes y que cumplan con el horario de atención	Sugerencia
190	Tengan más disposición con los alumnos, no hagan caras	Sugerencia
191	Quejas, pues la actitud de las señoras es deplorable y son muy groseras	Queja
192	El personal que atiende regularmente es muy grosero y prepotente	Otro 3.
194	Que la actitud del personal sea mejor	Sugerencia
195	Que sean más amables y que no se enojen tanto	Sugerencia
196	Proporcionan un servicio amable	Otro 1.
198	Sugiero cambien de personal	Sugerencia
199	Que siempre atiendan de manera amable y rápida	Sugerencia
200	Nada, siento que si es bueno el servicio	Otro 3.
202	Queja: Tener mejor actitud al atender	Queja
203	Muy bueno	Otro 3.
204	Explicar mejor a los estudiantes de nuevo ingreso de como entregar sus papeles y mover rapidos en sus trámites	Sugerencia
206	Ponerle más atención a los alumnos	Sugerencia
208	La mayoría de las secretarias tiene una mala actitud al atender y ni siquiera resuelve las dudas	Queja
209	Que sean más atentos y que nos reciban con buena actitud y tengan un mejor trato	Sugerencia
210	Muy buen servicio	Otro 1.
213	Algunas secretarias no tienen el mejor humor	Queja
215	Mejor actitud y claridad con la información	Sugerencia
217	Un poco más de paciencia, algunas personas te tratan un poco mal	Sugerencia
219	Mayor respeto	Sugerencia
220	Me gustaría que todo fuese más rápido	Sugerencia
223	Sean más amables	Sugerencia
224	La verdad la atención al estudiante deberían un poco más ser la más buena	Queja
225	Mejorar la atención y paciencia a los alumnos	Sugerencia
230	Buen servicio	Otro 1.
231	Más disponibilidad y explicación de cada uno además de responder dudas	Sugerencia
232	Explicación más detallada de cada área	Sugerencia
233	Siento que un mejor trato para dar la información y desarrollarla un poco más la información que dan	Sugerencia
234	Ser un poco más dinámicos	Sugerencia
235	Más agilidad en los trámites	Sugerencia
236	Que de verdad atiendan lo que es ya de una manera etica y amable, por que siempre parece que fuera un favor y al final si estan ahí es por trabajo y la institución les paga	Sugerencia
237	Creo que sería mejor que si muestren apoyo y puedan resolver dudas de buena manera	Sugerencia
238	Actualmente han mejorado con actitud al responder dudas, sin embargo yo ya contaba con una mala experiencia	Otro 1.
239	Que estén más informado y muestren más interés	Sugerencia
240	Mayor claridad en trámites	Otro 3.
241	Tener conocimientos del tema y responder de manera adecuada	Otro 3.
242	Que sean un poco más amables y respondan mejor tus dudas	Otro 3.
243	No llegan a las horas en las que deberina estar, su atención es pesima y nunca saben resolver bien las dudas y tienn poca disponibilidad para ayudarte	Queja
244	Se enojan por todo	Otro 3.
245	Se enojan por todo, no resuelven tus dudas	Queja
246	Cambiaría la disposición para responder o prestar ayuda	Sugerencia
247	Que haya comunicación entre todas las áreas	Sugerencia
248	Que sean más amables	Sugerencia
249	Ninguno	Otro 1.
250	Una mejor atención, como la resolución de información y brindación de más información	Sugerencia



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

254	Que el trámite sea tedioso, Rosaura es muy buena jefa	Sugerencia
256		Sugerencia
258	Mejor trato y amabilidad	Sugerencia
259	Que sean más amables y que no te vean feo	Sugerencia
260	Que sean más atentos y menos cortantes	Sugerencia
261	Ayudaron en resolver un problema que no era de esa área, sin embargo aun así fueron amables y me dirigieron al área correcta	Sugerencia
262	pondría un poco de atención a los alumnos	Sugerencia
264	Más flexibilidad a dudas	Sugerencia
265	Ninguna	Sugerencia
266	Ninguna	Otro 3.
269	Muy buen servicio de gestión en los trámites y atención, todo es perfecto	Sugerencia
270	El personal debe mostrar más interés por las dudas que uno tiene y ser más amables	Sugerencia
272	Deberían mejorar con su información	Sugerencia
273	Que el personal debe hacer su trabajo y ser mas cordial	Otro 1.
274	Contraten gente que si haya estudiado algo sobre ayudar a la gente	Sugerencia
275	Un horario más amplio , mejorar capacitación al personal de gestión	Sugerencia
277	Que hacía una mejor aclaración o servicios por parte de ellos y contar con actitud	Sugerencia
278	Ponerse de acuerdo con todos los trámites por que siempre te cambian todo y que mejorar su trato hacia nosotros	Otro 3.
279	Mejor atención y dedicación al servicio público	Sugerencia
281	Sin comentarios	Sugerencia
282	Mejorar los horarios de atención	Otro 1.
283		Otro 3.
285	Mejorar los tiempo de atención y resolución	Otro 1.
286	Mejorar formas de contestar dudas y mejorar el trato	Felicitación
287	Que sean más amables	Sugerencia
288	Atienden como si fuera un favor y no su trabajo hasta yo atendiera mejor	Queja
289	Atender con mejor humor	Sugerencia
290	Mejorar el ser mas amable	Sugerencia
291	Que sean más rápidos en general	Sugerencia
292	Que atiendan mejor o con mejor actitud	Sugerencia
293	Fue mala por que son groseros	Otro 3.
294	mejorar actitud	Sugerencia
295	Que tengan una actitud positiva y más claridad en la información	Sugerencia
296	Ninguna sugerencia	Otro 3.
297	Deba de modificar la actitud, el cambio de personal o mejorar la atención	Otro 3.
298	Que sean más específicos desde un principio	Otro 1.
299	Ser mejores	Sugerencia
300		Sugerencia



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

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

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	Fecha:	01-dic-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Elaboración de dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo Escolar	Periodo:	2026-1

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Se entrego el dictamen a tiempo y por lo tanto es satisfactorio el trato del personal	Otro 1.
2	Muy satisfecho por el tiempo en el que se dio respuesta y aclaración del mismo	Otro 1.
4		Otro 1.
6	Muy buena atención y siempre amables para resolverlas dudas durante todo el proceso	Otro 1.
7	La atención fue excelente	Otro 1.
8	Un servicio excelente, trato amable y rápido, sigan así	Otro 1.
11	Buena atención	Otro 1.
12	Excelente atención	Otro 1.
18		Otro 1.
19	Buena atención por correo	Otro 1.
20	Fue un buen trámite con la respuesta esperada solucionando mi inquietud hacia mi materia	Otro 1.
21	Excelente orientación y servicio	Otro 1.
22	Espero respuestas afirmativas al trámite y la atención excelente de parte de todos	Otro 1.
23	Excelente atención	Otro 1.
24	El trámite fue sencillo, fue muy satisfactorio, no fue tan tardado	Otro 1.
28	Satisfactorio y con buena resolución	Otro 1.
29	"Excelente"	Otro 1.
31	Todo bien	Otro 1.
33	Buen servicio, claro y amable	Otro 1.
36	Ampliar un poco más el horario de la mañana	Sugerencia
38	Buena atención	Otro 1.
39	Felicito al personal por la atención que prestan a quienes acudimos a ellos. Gracias	Felicitación
40	Muy buen departamento resolvieron y me ayudaron ¡Muchas gracias!	Otro 1.
41	Muy buena atención	Otro 1.
42	Muy bueno y confiable la atención	Otro 1.
43	Todo fue resuelto satisfactoriamente	Otro 1.
44	Tener mejor cumplimiento de los lapsos de tiempo	Sugerencia



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

45	El servicio del personal fue bueno	Otro 1.
46	si mejoro la atención del nuevo consejo	Otro 1.
47	Excelente servicio	Otro 1.
48	Es bueno y resolvía dudas el por que el tiempo no fue el que nos habian acordado	Otro 1.
49	Que me dejen ser regular otra vez	Sugerencia
50	Muy buena atención	Otro 1.
51	Todo excelente, gracias,	Otro 1.
53	Felicitaciones	Felicitación
54	El trámite fue realizado en los tiempos mencionados	Otro 1.
55	Muy satisfecho	Otro 1.
57	Que fuera un poco más rápido	Sugerencia
62	El resultado fue el esperado, gracias	Otro 1.
66	Al momento de acudir para realizar el dictamen todo fue satisfactorio de igual manera por medio del correo electrónico	Otro 1.
69	El señor leopoldo es muy atento y respetuoso, me ayudó en mi tramite en todo momento	Otro 1.
70	El administrativo Leopoldo es muy claro y amable	Otro 1.
71	Muy buena atención y aclararon mis dudas	Otro 1.
72		Otro 1.
79	Ninguno todo me parece bien	Otro 1.



Queja

0



Sugerencia

4



Felicitaciones

2

80



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

2. Enseñanza - Aprendizaje

I. Tutorías.

Unidad Académica	Proceso:	ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	Fecha:	01-dic-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Tutorías	Periodo:	2026-1

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
5	N/A	Otro 1.
6	NA	Otro 3.
9	Felicidades van mejorando	Sugerencia
12	Felicitaciones	Otro 1.
13	Muy buena área, ayuda mucho	Sugerencia
15	Más amabilidad	Otro 1.
16	Buen servicio	Otro 1.
17	Sin comentarios	Otro 1.
20	Muy buen trabajo	Sugerencia
22	Todo excelente, gracias por la atención	Sugerencia
23	Todo muy bien	Sugerencia
24	Van por buen camino	Sugerencia
25	Ninguno	Queja
29	Me agrada que te resuelvan dudas y estén muy pendientes de cualquier situación	Otro 1.
30	Considero que siempre los tutores ayudan a darnos orientación informada	Sugerencia
32	Ninguno	Sugerencia
33	Bueno	Otro 1.
36	a	Otro 1.
40	ninguno	Otro 1.
43	Todo es bueno	Otro 1.
44	Informar sobre quien es el tutor y como poder realizar el tramite de un tutor	Otro 1.
46	ser empáticos	Sugerencia
47	ninguno	Otro 3.
52	que haya mejor servicio	Otro 1.
54	SI	Otro 1.
57	Que las clases no se conviertan en monologos	Otro 1.
61	sin comentarios	Sugerencia
63	todo esta bien	Otro 1.
64	Todo esta bien	Otro 1.
65	Buen servicio	Otro 1.
66	-	Otro 1.
68	felicidades	Otro 1.
69	nada	Otro 1.
70	nada	Otro 1.
71	ninguno	Otro 1.



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

77	Ninguno	Otro 1.
78	supongo que nada que esta muy bien	Otro 1.
80	.	Otro 1.
82	Todo el servicio está bien	Sugerencia
84	excelente	Otro 1.
85	Muy buen servicio	Sugerencia
89	Sin algun comentario	Otro 3.
92	Tienen un buen servicio.	Sugerencia
93	Felicitaciones al buen servicio	Otro 1.
97	Felicitaciones	Sugerencia
99	Sigan trabajando muy bien	Sugerencia
100	La atención es agradable y rápida siempre y cuando uno mismo tambien cumpla con lo que se le solicita	Sugerencia
101	Felicito a este por brindar un buen medio para nosotros y resolver nuestras inquietudes	Sugerencia
102	Muy buena encuentra fácil de entender.	Otro 3.
106	Lo puse en la anterior	Otro 3.
107	Creo que solo sería que los tramites fueran más rápidos	Sugerencia
108	Ninguno	Otro 1.
109	Ninguna	Sugerencia
110	Traten de explicar mejor las cosas	Otro 3.
112	Ninguno	Sugerencia
114	Ninguno	Sugerencia
115	Ninguno	Sugerencia
117	Buena organización en los trámites.	Otro 3.
118	La atención brindada fue muy buena y atendió a todas nuestras dudas	Otro 3.
119	Felicito a todos.	Sugerencia
120	Que estén un poco mejor capacitados para brindar este servicio y más cordialidad	Sugerencia
122	Gracias por darme un trato digno	Sugerencia
127	Ninguna	Otro 1.
132	Esta muy bien el servicio que brindan los maestros por parte de las tutorías y así nos ayudan más a entender las clases	Otro 1.
138	Excelente trabajo	Otro 1.
140	Ninguno	Sugerencia
142	Felicitaciones por ser una persona muy atenta	Otro 1.
144	Bueno	Otro 1.
151	Muy buena profesora	Otro 1.
153	.	Otro 1.
158	Saludos	Otro 1.
159	Muchas felicidades por los buenos tutores porque son muy profesionales	Otro 1.
160	Muchas felicidades por los grandes tutores que nos presentan, los cuales son aptos para cada una de nuestra dudas, sigan así	Otro 1.
163	Ninguna.	Otro 1.



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

164	Ninguna	Otro 3.
165	Nada, todo está bien	Otro 1.
166	Ninguna	Sugerencia
169	.	Otro 1.
170	.	Sugerencia
171	Ninguno	Otro 3.
172	Ninguna, han sido buenos en su servicios	Sugerencia
183	Buenos los tratos	Otro 1.
184	Estoy satisfecha con el servicio proporcionado.	Otro 1.
185	Buenos	Otro 1.
186	Terrible	Otro 3.
187	MUY BUENA MAESTRA	Otro 1.
192	Mejoren el servicio, y cambien a sus empleados por unos mas atentos	Sugerencia
193	Gracias es buena encuesta	Otro 1.
194	El servicio tiene muchas deficiencias.	Otro 3.
195	Gracias	Otro 1.
196	Buen trabajo	Otro 1.
197	Es fácil de realizar	Otro 1.
198	Que sigan creciendo	Sugerencia
199	Rapido	Otro 1.
200	Pues un poquito más de agilización	Sugerencia
201	Más comunicación	Otro 1.
202	Esta bien así	Otro 1.
203	Bueno	Sugerencia
204	Estoy satisfecha con la atención	Sugerencia
206	Que sea más eficiente	Otro 1.
210	Adecuada, rapidez	Otro 1.
211	Ninguna	Otro 1.
212	Dar atención sobre los trámites	Otro 1.
213	Todo shido	Otro 3.
214	Que sea un poco más ágil	Sugerencia
217	Ninguna	Otro 1.
218	Todo estaba bien	Otro 1.
220	Buena	Sugerencia

 Quejas 1
 Felicitaciones 0
 Sugerencias 37
220



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

II. Gestión para las Prácticas y Visitas Escolares.

Unidad Académica	Proceso:	ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	Fecha:	01-dic-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Gestión para las Prácticas y Visitas Escolares	Periodo:	2026-1

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	ninguna	Otro 1.
2	Felicitaciones a la maestra	Otro 1.
3	Felicito la organizacion por que fue un viaje bien planeado	Otro 1.
4	Felicitaciones a todos los que organizaron	Felicitación
5	Realmente el trabajo es muy eficaz y todo el personal es muy amable	Sugerencia
6	Felicito a todos los que nos atendieron	Otro 1.
7	Una práctica muy padre y gracias a los que nos atendieron	Felicitación
8	Me gustó que se haya venido a esta agencia	Otro 1.
9	Todo excelente, gracias por la invitación	Otro 1.
10	Me gustó 10/10	Felicitación
11	Una buena experiencia	Otro 1.
12	Todo bien	Felicitación
13	Fue una experiencia increíble y muy enriquecedora, muchas gracias	Felicitación
14	me gusta que se realicen prácticas que nos ayudan a realizar futuros contactos	Felicitación
15	Todo estuvo perfecto	Otro 1.
16	En la parte del transporte, solo pondría que pusieran algún programa para que fuera un poco más ameno el camino.	Otro 1.
18	Agradecida por la oportunidad de ir de práctica	Felicitación
19	Muy buena	Otro 1.
20	Buena práctica, excelente museo	Otro 1.
22	Bien	Otro 1.
26	todo bien	Felicitación
32	A comparación de otras prácticas. Esta fue mucho más interesante, y la información de la plática se complementó con el museo.	Felicitación

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

33	La comida estuvo fatal.	Otro 1.
34	Todo bien	Otro 1.
35	Que se de a conocer más sobre las practicas	Otro 1.
36	Puntualidad	Otro 1.
37	Agradezco y me gustaria que se siguiera implementando las practicas para todos los estudiantes y asi, tener un mejor panorama sobre nuestra carrera.	Otro 1.
38	Dar más presupuesto para que todos tengamos una buena alimentación, y conozcamos más lugares.	Otro 1.
39	Todo muy bien.	Felicitación
40	Sin comentarios	Felicitación
41	Muy padre la práctica	Otro 1.
42	Todo bien	Felicitación
43	Buen trabajo	Otro 1.
44	Buen trabajo por facilitarnos el transporte	Otro 1.
45	Felicidades	Sugerencia
47	Me encanto	Otro 1.
48	Todo estuvo muy bien	Otro 1.
50	Muy buen servicio de transporte	Otro 1.
54	MUY BUENA PRACTICA!	Otro 1.
57	Dar apertura a realizar más practicas como estas.	Otro 1.
61	No	Felicitación
64	Todo bien	Sugerencia
65	Muy buena práctica	Otro 1.
66	Buena organización	Otro 1.
68	todo bien	Otro 1.
69	me encantó la experiencia	Otro 1.
70	Me gustaria más empatia por parte de los docentes ante este tipo de actividades, hubo un profesor en especifico que no estuvo de acuerdo con nuestra salida, aunque al final cambiaron el dia y no hubo mayor problema, lo comento para evitar malos entendidos en el futuro	Sugerencia
72	Me gustaría que hicieran más prácticas a diferentes estados, o agencias de mkt para familiarizarnos más con los procesos	Sugerencia
73	Felicidades	Felicitación
74	Nos faltó conocer más la empresa	Queja
75	Falto ver más la empresa	Queja
76	Excelente servicio por parte de los encargados del departamento de visitas escolares	Otro 1.
78	Considero que las practicas deben ser acordé al tiempo de transporte, ya que ir por media hora a una práctica después de 2 hrs de transporte, no me parece adecuado.	Sugerencia
79	Solamente que el baño no tenía muchas descargas	Queja
80	Todo excelente	Otro 1.
81	El recorrido estuvo muy bie	Otro 1.
82	Fue un viaje increíble, gracias al profesor Sergio	Otro 1.
83	Felicitaciones por realizar practicas tan importantes y tan llenadoras	Felicitación
84	Una práctica muy muy buena	Otro 1.
85	Todo muy bien!	Otro 1.
86	Fue una buena práctica	Otro 1.
87	Fue una gran experiencia.	Otro 1.
88	El hotel estaba muy feo	Otro 3.
89	Considero que fue una buena administración Ya que en lo personal yo no tuve problema desde papeleo ni tampoco durante la práctica fue una práctica que se desarrolló correctamente y todo bien felicidades a la administración que se dedicó a organizarla	Otro 1.
90	Los lugares que visitamos en el centro, el restaurante, Tlaquepaque etc tuvieron un impacto positivo en nosotros ya que la variedad de gastronomía, arquitectura y artículos eran llamativos y fue bueno conocer nuevos lugares, nos divertimos y había un buen ambiente entre todos.	Otro 1.
91	Fue una buena práctica	Otro 1.
93	Solo que tardarán en darnos el reembolso del dinero	Otro 3.
96	El hotel era muy malo sugiero que los maestros que hacen las practicas nos lleven y se aseguren que el lugar de descanso sea comodo aunque se nos cobre un extra	Sugerencia
97	Ninguna	Sugerencia
102	Excelente servicio y práctica , a excepción del hotel	Otro 1.

	Otros 1. Comentario positivo	42
	Otro 2. Sin comentarios	35
	Otro 3. Comentario negativo	2
	Quejas	3
	Felicitaciones	15
	Sugerencias	8



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

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

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

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
1	no realice tramites
2	Muy satisfactoria
3	Para mi todo estuvo perfecto
2	Muy buen servicio, me gustó mucho
3	Altas, realizan un gran trabajo
5	Realmente se hizo todo
4	Creo que todo estuvo bien
5	Solamente que sea más didáctico
8	Fue una gran practica, muy util Fue una gran practica, Fue una Fue una gran practica, muy util y perfecto para lo
6	Muy buena práctica, me gustaría a asistir más.
8	Todo bien, considero que debe de haber más practicas de este tipo
10	Es un excelente servicio, muy educativo y ameno, muchas gracias
9	Organización en la vestimenta de los alumnos, para una mejor presentación
10	Todo bien
11	La fue una experiencia extraordinaria y sin igual, fue un diálogo de excelencia.
12	Difundir a mas personas
13	Todo fue excelente
14	Super buena
15	Bueno
16	Todo fue realizado de muy buena manera, organizado y sin complicaciones
17	Bien
18	Fácil
20	Todo estuvo bien organizado
21	todo bien
22	Se me hizo un trámite muy práctico y facil de realizar
23	La verdad fue un gran servicio, estuvo demasiado bien y bien planeado
24	todo bien
25	Todo bien, gracias
26	Estuvo increíble
28	Mejores actividades
29	Excelente servicio
30	Que se den a conocer mas este tipo de prácticas
31	Puntualidad
32	Que el desayuno que se nos otorga, venga en mejores condiciones.
33	El trámite estuvo bien, el servicio en cuanto a la comida sería mejor dar el suficiente presupuesto para hacer lo que pasaba con anterioridad, ir a comer a un lugar.
34	Todo bien
35	Sin comentarios
36	Super padre me encantó
37	Me parece que es bastante rápido y eficiente
38	La verdad considero que todo esta muy bien
39	Buen servicio, buen trabajo
40	Me pareció excelente
41	Nada en específico
42	Todo muy rápido
43	Fue realmente muy bueno el trámite y el servicio recibido
44	Fue muy bueno y bastante rápido
45	Todo correcto
46	Que sean más puntuales
48	Todo fue bien, superó mis expectativas
49	La práctica estuvo excelente
50	Buena
51	Bueno
52	Pues fue sencillo muy puntual y completo, se encargaron de rectificar los documentos y todo.
53	Todo bien



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

54	La verdad fue una experiencia, con mucha enseñanza conforme a la carrera, me gustaría poder tener más prácticas de este estilo y seguir aprendiendo de todo esto.
55	Todo fue claro & preciso, no tuvimos complicaciones no problemas!
56	Considero que debería existir más control por parte de los encargados para dirigir la práctica
57	Muy buena práctica. Espero que se vuelva a repetir
58	Tener un control en cuanto a los horarios establecidos
59	Tener fijo un horario desde el inicio para no generar confusión
60	Súper bien
61	Muy bien servicio
62	Todo me gustó
63	para mí fue una experiencia muy padre
64	todo está súper bien
65	Estuvo muy bien, me gusto mucho
66	todo bien
67	Todo muy completo
68	Me parece que todo está perfecto
69	Priscila Rojas Aguilar
70	Bueno
71	Aprender de manera didáctica
72	Dar más información sobre el lugar y actividades que se realizarán
73	Considero necesario que den las pautas para ir a la práctica de manera oportuna
74	Todo bien
75	Muy bueno
76	Menos burocracia
77	Todo estuvo excelente
78	Todo fue de acuerdo a las expectativas
80	Que sea más rápido
81	Un mejor hotel donde hospedarse ya que estuvo muy sucio y con cucarachas el hotel
83	Todo estuvo perfecto
84	Considero que fue un trámite bastante rápido pensé que iba a ser algo más complicado o tardado pero sin embargo todo salió bastante bien
85	Más que nada el lugar de hospedaje fue lo que a la mayoría nos causó conflicto, a lo mejor solo realizar una investigación sobre los lugares que se adecuen al presupuesto y sean higiénicos. Igualmente la comida que ofrecieron no fue satisfactoria en cuestión de sabor.
86	Checar mejor las opciones de hospedaje.
87	Todo está perfecto, que exista más presupuesto para prácticas y más contactos con empresas
88	Que el reembolso del dinero sea tardío
89	Todo bien
90	Mejor hotel
91	Mejor organización
93	Que sean más practicas y tomen en cuenta mayor número de alumnos
94	Que sea más Eficiente
95	Todo me pareció bien
96	Todo bien



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

3. Integración de competencias para la Titulación.

I. Servicio Social.

Unidad Académica	Proceso:	INTEGRACIÓN DE COMPETENCIAS PARA LA TITULACIÓN	Fecha:	01-dic-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Servicio Social	Periodo:	2026-1

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Los procesos para cualquier trámite puede ser más simple	Otro 1.
2	:)	Otro 1.
3	Mayor rapidez en el proceso	Otro 1.
4	Felicidades, buena atención y orientación.	Otro 1.
5	Muy amables las chicas	Otro 1.
6	Ninguna	Otro 1.
8	Ninguna	Otro 1.
9	Buena actitud	Otro 1.
10	Muy buen servicio	Otro 1.
11	nada en especial	Otro 1.
12	La chica me atendió excelente	Otro 1.
13	Me gusta que sean amables y pacientes	Otro 1.
17		Otro 1.
19	Que los de la tarde no atiendan mal y con caras	Otro 1.
20		Otro 1.
21		Otro 1.
22	Ninguna queja	Otro 1.
23	Excelente servicio	Otro 3.
24		Otro 1.
26	Ninguno, la información fue clara	Otro 1.
27		Otro 1.
28		Otro 1.
29		Otro 1.
30		Otro 1.
31	Felicitaciones	Otro 1.
32		Otro 1.
33		Felicitación
34	ok	Otro 1.
35		Felicitación
36	Muy buen servicio	Otro 1.
37	son muy amables y conocen el procedimiento pero el tiempo el tiempo de respuesta es muy largo con respecto a la firma de la carta compr	Otro 1.

Otro 1 Comentarios positivos	40
Otro 2 Sin comentarios	7
Otro 3 Comentarios negativos	1

Quejas	0
Felicitaciones	2
Sugerencias	0

38



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

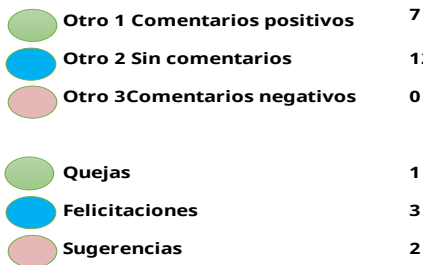
4. Gestión de la Titulación.

I. Titulados.

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN DE LA TITULACIÓN	Fecha:	01-dic-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Gestión de la Titulación Profesional	Periodo:	2026-1

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
3	Todo bien	Otro 1.
6	Gracias por hacer el trámite rápido	Otro 1.
7	Buena atención	Otro 1.
9	Muy buena logística del proceso del trámite.	Felicitación
11	todo cool	Sugerencia
12	que existía nueva regla, el día de la toma de protesta me entero que dos compañeros si lo diría y en específico me robaron mi discurso, a	Felicitación
13	able formación y manera de tratar su trabajo y a sus alumnos, ojalá mas profesores puedan aprender del profesionalismo de la doctora y s	Otro 1.
14	de Toma de Protesta, muchos trabajamos y es complicado solicitar permisos posteriores a la conclusión del mismo. Felicito al personal por	Otro 1.
17	Gracias a los profesores por el apoyo brindado en cada etapa del seminario	Felicitación
18	.	Queja
19	La organización de todo el equipo fue excelente	Otro 1.
20	Agradecida porque nos facilitan el trámite y la titulación	Sugerencia
21	El trabajo que desempeñan es excelente y el trato a los estudiantes también lo es	Otro 1.





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

II. Gestión de la Titulación Profesional, Seminario.

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN DE LA TITULACIÓN	Fecha:	01-dic-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Gestión de la Titulación Profesional	Periodo:	2026-1

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Ninguna	Otro 2.
2	Nada	Otro 1.
3	Todo muy bien	Otro 2.
4	Felicidades	Otro 2.
5	Ninguna	Otro 1.
6	En general buena atención	Otro 2.
7	Abrir a tiempo el aula.	Otro 1.
8	Felicitaciones.	Otro 1.
9	Es todo	Otro 2.
10	Felicitaciones a los profesores que impartieron el seminario de los apoyos públicos	Otro 2.
11	Queja ya que tarde tres veces en que me pudieran informar de que documentos en específico debía presentar y sus características	Otro 2.
12	Agradezco a los profesores por la atención y ayuda que nos proporcionan	Sugerencia
13	General excelente y los profesores titulares Raúl Bedolla y Francisco tienen mucho conocimiento y preparación contagian el amor al co	Otro 2.
14	El servicio es de lo más satisfactorio, siempre están atentos en todo momento solo puedo decir gracias por brindar el servicio	Sugerencia
15	Gracias por la atención.	Otro 2.
16	Sin comentarios	Otro 1.
17	Los tiempos en los que nos piden el cierre de seminario los asesores son muy bueno pero la parte administrativa me cuesta compren	Otro 1.
18	Felicitaciones a los profesores por el desempeño que dieron al grupo	Felicitación
19	Felicitaciones a los expositores ya que explicaron todo de forma clara y al profesor Batalla que siempre estuvo al pendiente	Sugerencia
20	Res por la disposición de atender las dudas, sin embargo, el tema de plagio debería ser un programa salda	Otro 2.
21	:)	Otro 1.
22	Quiero felicitar a las profesoras y al maestro Batalla que han dedicado su tiempo en este seminario.	Otro 2.
23	Excelente	Otro 2.
24	Felicitaciones, sigan proporcionando un excelente servicio	Otro 1.
25	Excelentes profesoras	Otro 1.

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

Quejas 0
Felicitaciones 1
Sugerencias 3

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

III. Gestión de la Titulación. Prospectos.

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN DE LA TITULACIÓN	Fecha:	01-dic-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Gestión de la Titulación Profesional	Periodo:	2026-1

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Muy rápido eficiente, gracias	Otro 1.
9	Gracias por responder todas mis dudas. Excelente atención	Otro 1.
10	Felicidades por su buen servicio	Otro 1.
11	gracias por su buena atención	Otro 1.
12	Que sigan de una manera amable al atender	Otro 1.
20	La atención fue muy amable, completa y sencilla	Otro 1.
21	Ninguno	Otro 1.
22	Felicidades, se explicación fue detallada y satisfactoria	Otro 1.
24	Gracias	Otro 1.

- Otro 1 Comentarios positivos

9

Otro 2 Sin comentarios

16

Otro 3 Comentarios negativos

0

Quejas

0

Felicitaciones

0

Sugerencias

0



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

5. Servicios de Apoyo Educativo

I. Servicios Bibliotecarios

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	04-dic-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Servicios bibliotecarios	Periodo:	2026-1

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

No. DE ENCUESTA	¿Cuáles son los servicios que utiliza frecuentemente en la biblioteca?	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
2	Espacio para hacer tareas	Me gusta el lugar, tranquilo para hacer trabajos, tareas	Otro 1.
5	Préstamo de equipo de cómputo	Me agrada mucho venir a realizar mis tareas	Otro 1.
7	Cubículo	Muy limpio	Otro 1.
8	Préstamos de libros en sala	Publicar el proceso para que los estudiantes nuevos sepan como entrar o el proceso para solicitar un libro	Otro 1.
12	Préstamo de equipo de cómputo	Es un buen espacio para estudiar	Sugerencia
14	Préstamo de equipo de cómputo y acceso a base de datos	Cambiar la situación del internet en la biblioteca para una mayor eficiencia en los estudiantes	Sugerencia
18	Préstamo de equipo de cómputo	Todo bien	Felicitación
21	acceso a la base de datos	Ninguno	Otro 1.
24	Préstamo de equipo de cómputo y Préstamos de libros en sala	El ambiente es agradable	Otro 1.
25	Préstamo interbibliotecario y computo	Creo las sillas estan un poco altas, me gustaria que estuviera un poc más baja o que la mesa estuviera un poco más alta, de ahí en fuera el servicio esta perfecto	Otro 1.
27	Préstamo de equipo de cómputo	Felicitaciones al personal, todos son muy amables y cordiales	Otro 1.
37	Préstamo de equipo de cómputo y biblioteca virtual	Ninguna	Sugerencia
42	Préstamo de libros en sala	El personal es amable y todo el servicio en general es bueno	Otro 1.
44	Préstamo de equipo de cómputo	El servicio es bueno al igual que la atención que brindan los de recepción	Sugerencia
46	Préstamo de equipo de cómputo	Me gusta mucho su servicio ya que son amables y muy limpio	Otro 1.
55	Préstamo interbibliotecario	Buena gestión bibliotecaria	Otro 1.
58	Acceso a base de datos	Felicidades por la biblioteca y el servicio prestado	Otro 1.
64	Préstamo de equipo de cómputo	Deberían poner más equipos de computo	Sugerencia
66	Préstamo de equipo de cómputo	Los felicito por el gran servicio que brindan, la gente muy amable	Otro 1.
67	Préstamo de equipo de cómputo y Préstamos de libros en sala	Todo bien	Otro 1.
69		Ninguno	Sugerencia
71	Préstamo de equipo de cómputo y Préstamos de libros en sala	Agradezco la habitual amabilidad del personal y que siempre se conducen educadamente con todos	Otro 1.
74	Préstamo de equipo de cómputo y Préstamos de libros en sala, Biblioteca virtual o en línea	Ninguno	Otro 1.
77	Préstamo de equipo de cómputo, Biblioteca virtual o en línea	Gran trabajo	Otro 1.
82	Préstamo de equipo de cómputo	Gracias por solucionar el internet	Otro 1.
83	Préstamo de equipo de cómputo	Muy buen servicio	Otro 1.
87	Préstamo de equipo de cómputo	Excelente servicio, gracias	Sugerencia



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

91	Préstamo de equipo de cómputo, Biblioteca virtual o en línea	MIS FELICITACIONES al área encargada de biblioteca. La verdad que de las pocas autoridades con carisma y amabilidad	Otro 1.
92	Uso de la Instalación de biblioteca	Las instalaciones siempre están limpias y son muy tranquilas, son totalmente adecuadas para realizar tareas, en general para estar	Otro 1.
93	Préstamo de libros en sala	Es muy bueno para estudiar y reposar	Felicitación
96		Estoy de acuerdo, las atenciones son buenas y muy agradables	Otro 1.
102	Préstamo de equipo de cómputo y Préstamos de libros en sala, Biblioteca virtual o en línea	Buena limpieza	Otro 1.
105	Préstamo de equipo de cómputo, Biblioteca virtual o en línea	Muchas gracias por mantener el lugar limpio	Otro 1.
107	Préstamo de libros en sala y préstamo de equipo de cómputo	El personal es agradable, y tener una instalación tan organizada influye bastante en generar un ambiente dedicado de estudio de nuevos temas. Si pudieran incluir más libros relacionados a matemáticas aplicadas, geometría, algo de modelado financiero, estaría excelente	Otro 1.
108	Acceso a base de datos	Felicito al personal por el buen servicio que nos brinda	Otro 1.
112	Préstamo de libros en sala y préstamo de equipo de cómputo, préstamo de libros a domicilio	Sugiero que apaguen las luces mientras haya luz natural. Que haya lámparas de biblioteca en las mesas	Sugerencia
114	Préstamo de equipo de cómputo	Mejorar la limpieza del área y actualizar libros, mas que nada leyes, por ejemplo las NIA, libros que no son de gran ayuda pero se encuentran desactualizados	Sugerencia
118	Préstamo de equipo de cómputo	Que mejoren las mesas y mejorar las computadoras	Felicitación
119	Préstamo de libros en sala y préstamo de equipo de cómputo	Hay algunas computadoras que no funcionan y no tienen internet	Sugerencia
130	uso del espacio	Ninguna	Otro 1.
132	Préstamo de libros a domicilio, préstamo de equipo de cómputo	Excelent servicio	Otro 1.
133	Servicio de cubiculo	Muy amables y accesibles para resolver una solicitud	Otro 1.
137	Biblioteca virtual o en línea	No interrumpir en las salas, tocar antes de entrar	Sugerencia
139		No interrumpir las salas de biblioteca	Sugerencia
143	Préstamo de libros en sala y préstamo de equipo de cómputo	Buen servicio	Felicitación
144	Préstamo de equipo de cómputo	Me agrada estar aquí	Sugerencia
150	Préstamo de equipo de cómputo	He visto gente comer en biblioteca, no creo que sea adecuado	Otro 1.
152	Préstamo de libros en sala y préstamo de equipo de cómputo	Sin comentarios	Otro 1.
155	Préstamos de libros en sala, préstamo de libros a domicilio	Actualización de libros	Otro 1.
157	Préstamos de libros en sala, préstamo de equipo de cómputo, biblioteca virtual o en línea	El personal es muy amable y nos ayuda a encontrar los libros fácil y rápido	Otro 1.
158	Préstamo de libros a domicilio, préstamo de equipo de cómputo	Mejorar la oferta de libros para una mejor atención	Otro 1.
162	Préstamo de libros en sala y préstamo de equipo de cómputo	Todo muy bien gracias, solo abastecer más la biblioteca	Sugerencia
164	Leer mis propios libros y/o hacer tarea	Deberían cuidar que los alumnos ocupen los equipos de cómputo según las reglas establecidas al igual que evitar el ruido para mayor concentración, gracias	Sugerencia
166	Préstamo interbibliotecario, préstamo de equipo de cómputo	Me agrada como ha mejorado la estructura y organización. Me gustaría que realizaran actividades para conocer más sobre la biblioteca	Otro 1.
167	Préstamo de libros en sala	Hacer uso de la luz natural	Sugerencia
168	Préstamo de equipo de cómputo	La conexión a internet falla en ocasiones	Queja
173	Préstamo de equipo de cómputo, biblioteca virtual o en línea	todo bien	Otro 1.

Otro 1 Comentarios positivos 62
Otro 2 Sin comentarios 84
Otro 3 Comentarios negativos 0

Quejas 1
Felicitaciones 6
Sugerencias 21

174



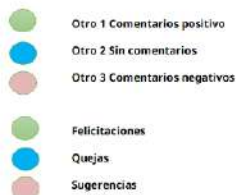
ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN
UNIDAD TEPEPAN
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

II. Préstamo de Equipo Informático.

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	03-dic-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Préstamo de equipo informático	Período:	2026-1

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

No. DE ENCUESTA	R. ¿Considera algún programa en específico para realizar sus actividades académicas y escolares?	S. ¿Qué expectativas tiene sobre el préstamo de equipo informático y qué considera necesario para ofrecer un mejor servicio?	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Word, canva		Los mouse en el laboratorio 6 fallan	Sugerencia
3	la verdad no		felicitaciones	Felicitación
6	Pues en específico no		Pues por ahora todo bien solo que les den mantenimiento de vez en cuando	Felicitación
9	No		Tener todos los programas actualizados	Otro 1
10	Word		Todo perfecto	Otro 1
11	Ningún problema		Buen servicio	Felicitación
12	No, ninguno		Todo en orden	Felicitación
14	No ninguna		Felicitades por el buen estado de los equipos	Otro 3.
16	Word		Felicitades por brindar un buen servicio	Otro 1
18	No		Sigan así	Otro 1.
19	Aún no		Hasta ahora todo ha sido bueno	Sugerencia
25	ninguno		buen atención	Felicitación
29	Hasta el momento todo bien		Buen manejo con la gente	Sugerencia
33	No		Felicitades	Sugerencia
34	No		Muy bueno	Sugerencia
37	No realmente		Está excelente el área de cómputo, muy eficientes	Sugerencia
40	Mmm no		Todo bien, organizado	Otro 1.
42	Ninguna		Muchas felicitades a los chicos de servicio	Sugerencia
49	VS Code		Agradecido de que la institución proporcione el libre uso de equipo de cómputo.	Otro 1.
51	En algunas ocasiones se requieren los programas de adobe		Muy buen servicio y organización, gracias	Sugerencia
53	Ninguno		Felicitó que el trato es muy bueno	Felicitación
63		Que cuando se ocupe el servicio de préstamo, podamos tener unas condiciones funcionales, tal vez no nuevo pero siempre actualizado, cuidado y limpio	Siempre que necesito terminar algún trabajo o estudiar, Son flexibles, siempre están en muy buen uso y actualizados ¡sigan así!	Felicitación
72	No ninguno por el momento	Ninguna	Excelente los equipos	Sugerencia
74		Un buen funcionamiento de los equipos de computo y buena conexión de internet	Felicitaciones al personal de soporte	Felicitación
76	No por el momento	Quizas que opere con otras aplicaciones de práctica para que los estudiantes puedan viceniar la experiencia laboral	Muy buen trabajo	Felicitación
77	ASPEL COI	Que hobra más laboratorios	Buen servicio	Felicitación
78	La paquetería de adobe	Que esten más programas	Buen trabajo	Otro 1.
103	A veces los mouses no funcionan correctamente de la rueda de desplazamiento	Que sea satisfactorio y me hace un buen servicio	A veces hay personas haciendo mucho ruido, platicando, jugando atender esa situación, me parece importante para mejorar la concentración	Otro 1.
104	Adobe primier, animate		Las computadoras al abrir los programas como o animate se traba mucho y no deja trabajar	Otro 1.
109		Es un buen servicio	Las computadoras se llegan a trabar en ocasiones	Otro 1.
110	No por el momento	Todo bien	Cool	Otro 1.
116	programas de edición	Que instalen más programas	Buen servicio	Sugerencia



28
59
1
17
0
15
130

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

III. Gestión de la Movilidad Académica.

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	01-dic-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Gestión de la Movilidad Académica	Periodo:	2026-1

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
4	Dar mayor seguimiento en todos los trámites del estudiante	Otro 1.
5	Agradezco a todo el equipo de movilidad y relaciones internacionales por brindar su apoyo durante el proceso de movilidad, resolviendo dudas sin embargo una mejor organización en cuanto a los boletos de traslado (en mi caso) o contestación de correos, etc. ayudaría a este proceso a ser mucho más sencillo y sin estrés alguno. Además de eso, me gustaría que el proceso de revalidación de materias fuera más rápido.	Otro 1.
6	La dispersión del apoyo económico es muy fuera del tiempo establecido, hay muchos atrasos y no se da un motivo o avisos, solo se deja a los alumnos sin respuesta alguna esperando la llegada del apoyo. Se entiende que puede haber problemas externos pero hay muy mala administración en ese aspecto.	Otro 1.
7	Todo bien	Otro 1.
9	Darnos el apoyo que se nos ofrece en la convocatoria en tiempo y forma, ya que muchos cuentan con el para poder solventar sus gastos en la movilidad	Otro 1.
10	Mis expectativas sobre dicho trámite no fueron satisfactorias e incluso tengo una queja ya en los resultados me habían asignado una escuela (Universidad europea del Atlántico) y días después me comentaron que dicha escuela redujo cupos. Y aquí es donde surge mi inconformidad ya que debería de cancelarse o al menos cuidar más este tipo de cambios	Otro 1.
11	Sin comentarios.	Otro 1.
12	Excelente comunicación con el alumnado.	Otro 1.
13	Todo bien hasta el momento	Otro 1.
14	Muchas gracias y felicitaciones al departamento por resolver las dudas y estar al pendiente.	Otro 1.

- Otro 1 Comentarios positivos

10
- Otro 2 Sin comentarios

5
- Otro 3 Comentarios negativos

0
- Quejas

0
- Felicitaciones

0
- Sugerencias

0



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

IV. Actividades Culturales.

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	01-dic-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Actividades culturales y/o deportivas	Periodo:	2026-1

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Más material difundir todas las actividades	Sugerencia
2	Participación en inicio de curso y final	Sugerencia
3	Todo los instructores brindan un buen apoyo	Sugerencia
4	Que tengan más materiales y lugares de apoyo	Sugerencia
6	Difundir mas las actividades y más material	Otro 3.
10	Compener Guitarras	Otro 1.
11	Mejores instalaciones y material	Sugerencia
12		Sugerencia
15	Buen trabajo, compañía y seguimiento. Felicitaciones	Sugerencia
21		Sugerencia
30	Me gusta ya que al tener estos talleres podemos explorar una variedad mas amplia de cosas que nos pueden gustar	Otro 1.
31	Sin comentarios	Otro 1.
32	Bastante satisfactoria la estancia en el taller	Otro 1.
41		Otro 1.
56	Espero aprender mucho y se necesitan haber más espacios y que estén adaptados	Otro 1.
59	Espero que las actividades sean flexibles	Sugerencia
60	Son muy buenos los talleres pero la escuela falta en dar más espacios adecuados	Sugerencia
61	Acordar horarios que le queden a ambos turnos	Otro 1.
62		Otro 1.
75	Sisi si!!!	Otro 1.
76	Bastante altas, para el conocimiento de nuevas personas, así como están es suficiente	Otro 1.
77		Otro 1.
79	Que tengan más variedad de horarios y días	Otro 1.
80	Un salón con espejo	Sugerencia
81	tengo buenas expectativas en el tiempo que he estado participando	Otro 1.
82	lades que nos ayudan a mantenernos en actividad y distraernos, además de que son demasiado creativas. No considero necesario cam	Sugerencia
83	Que haya horarios más flexibles; y espejos en los salones para los talleres de danza.	Otro 1.
84		Otro 1.
85		Otro 1.

Otro 1 Comentarios positivos	16
Otro 2 Sin comentarios	56
Otro 3 Comentarios negativos	1
Quejas	0
Felicitaciones	0
Sugerencias	12



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

V. Actividades Deportivas.

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	01-dic-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Actividades culturales y/o deportivas	Periodo:	2026-1

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
5	Felicitaciones al coach de voleibol	Otro 1.
7	Me parecen muy bien los horarios y me gustó mucho el entrar a una actividad deportiva	Felicitación
10	Calefacción en las regaderas	Felicitación
11	Bueno	Otro 1.
17	El profe de Voley es excelente	Otro 1.
19	Me gusta mucho el entrenamiento!	Otro 1.
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.
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.
51	Ninguno	Otro 1.
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 ayuda mucho a evitar el sol	Otro 1.
58	Excelente atención	Felicitación
59	Actividades deportivas nos apoya mucho, pero al momento de participar en interpolitecnico pues luego los partidos se embolman 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
68	Me gusta que nos incluya en la participación a todos.	Felicitación
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.
72	-	Felicitación
75	Gracias por el apoyo y espero sigan mejorando en su participación	Felicitación
85	Felicitó 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

Otro 1 Comentarios positivos	15
Otro 2 Sin comentario	60
Otro 3 Comentarios negativos	0
Quejas	10
Felicitaciones	0
Sugerencia	0

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

VI. Fomento a la Cultura Emprendedora

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	01-dic-25
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Fomento a la Cultura Emprendedora	Periodo:	2026-1

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Hacerlo bien	Otro 1.
4	Muy buen trabajo, excelente servicio	Otro 1.
5	Hacen muy bien su trabajo	Sugerencia
8	Excelente servicio	Otro 1.
11	felicidades en general	Otro 1.
16	Excelente	Otro 1.
21	Felicitaciones	Felicitación
22	Buena actitud	Otro 1.
23	Bien	Otro 1.
24	Mejorar con el trato que dan	Sugerencia
25	No hay sorteos	Queja

● Otro 1 Comentarios positivos	7
● Otro 2 Sin comentarios	19
● Otro 3 Comentarios negativos	0
● Quejas	1
● Sugerencias	2
● Felicitaciones	1

30