

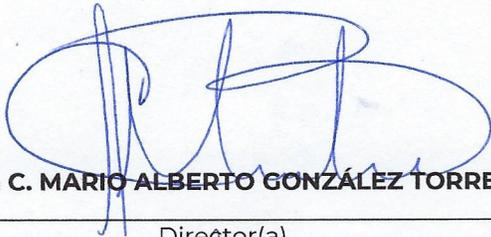
**INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN**

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

**Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA),  
Unidad Ticomán**

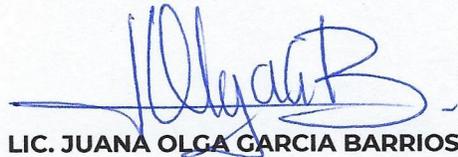
**INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN**

**No. IRAD-DES-2024/1**



**M. en C. MARIO ALBERTO GONZÁLEZ TORRES**

Director(a)



**LIC. JUANA OLGA GARCIA BARRIOS**

Representante del SGOE



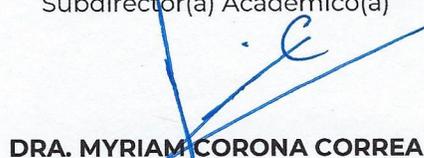
**ING. ROBERTO LOO GÚZMAN**

Subdirector(a) Académico(a)



**ING. AZUCENA CHAVIRA GONZÁLEZ**

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



**DRA. MYRIAM CORONA CORREA**

Subdirector(a) Administrativo(a)



**ING. ARMANDO TREJO CALIXTO**

Coordinador(a) Técnico(a) del SGOE

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### Contenido

<b>1.</b>	<b>Introducción</b> .....	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Objetivo de la revisión por la alta Dirección</b> .....	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>Alcance de la revisión por la alta Dirección</b> .....	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>Entradas de revisión por la alta Dirección</b> .....	<b>3</b>
<b>4.1</b>	<b>Estado de las acciones de revisiones por la alta Dirección anteriores.</b> .....	<b>4</b>
<b>4.2</b>	<b>Cambios en las cuestiones internas y externas pertinentes.</b> .....	<b>5</b>
<b>4.3</b>	<b>Desempeño y eficacia del SGOE</b> .....	<b>5</b>
<b>4.3.1</b>	<b>Satisfacción del estudiante y otros beneficiarios</b> .....	<b>5</b>
<b>4.3.1.1.</b>	<b>Resultados de las Encuestas de Satisfacción del estudiante y otros beneficiarios</b> .....	<b>5</b>
<b>4.3.1.2.</b>	<b>Resultados de la Encuesta de Desempeño Docente</b> .....	<b>18</b>
<b>4.3.1.3.</b>	<b>Estatus de quejas, sugerencias y felicitaciones</b> .....	<b>19</b>
<b>4.3.2.</b>	<b>Grado de cumplimiento de objetivos</b> .....	<b>19</b>
<b>4.3.3.</b>	<b>Desempeño de procesos y conformidad de productos o servicios educativos</b> .....	<b>20</b>
<b>4.3.4.</b>	<b>Hallazgos y acciones (No Conformidades y Proyectos de Mejora)</b> .....	<b>21</b>
<b>4.3.5.</b>	<b>Desempeño de proveedores externos (evaluación)</b> .....	<b>23</b>
<b>4.3.6.</b>	<b>Los resultados de la evaluación sumativa y formativa</b> .....	<b>24</b>
<b>5.</b>	<b>Recursos para operar</b> .....	<b>26</b>
<b>6.</b>	<b>Eficacia de acciones para tratamiento de riesgos y oportunidades</b> .....	<b>27</b>
<b>7.</b>	<b>Retroalimentación del personal relacionada con actividades para mejorar su competencia</b> .....	<b>27</b>
<b>8.</b>	<b>Salidas de la revisión por la alta Dirección</b> .....	<b>28</b>
<b>8.1.</b>	<b>Oportunidades de mejora, necesidades de cambios y recursos del SGOE</b> .....	<b>29</b>
<b>9.</b>	<b>Acuerdos de la Revisión por la Alta Dirección</b> .....	<b>29</b>
<b>Anexo 1.</b>	<b>Comentarios de las encuestas de satisfacción del estudiante y otros beneficiarios</b> .....	<b>31</b>

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### 1. Introducción

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

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

#### 2. Objetivo de la revisión por la alta Dirección

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

#### 3. Alcance de la revisión por la alta Dirección

El alcance de la revisión por la alta Dirección aplica al Mapa de Procesos y procedimientos del SGOE DES-UAs, descritos en el Manual del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas de la DES y UAs.

#### 4. Entradas de revisión por la alta Dirección

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

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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

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

Hallazgos de revisiones por la alta Dirección anteriores

Registro No.	Fecha	Origen	Clasificación	Tipo	Descripción	Proceso y/o procedimiento Responsable	Condición Final (etapa)
	23/10/2023	Auditoría Interna (AI)	No Conformidad	NC Menor (NCm)		ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	Cerrado
	23/10/2023	Auditoría Interna (AI)	Conformidad	NC Menor (NCm)		GESTIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN	Cerrado
	24/10/2023	Auditoría Interna (AI)	Conformidad	NC Menor (NCm)		Prácticas Académicas de Laboratorios y Talleres	Cerrado

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### 4.2 Cambios en las cuestiones internas y externas pertinentes

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

Por lo anterior, los integrantes del Comité del SGOE presentan durante el Informe de Revisión por la Alta Dirección el análisis contextual de los procesos y procedimientos que forman parte de dicho Sistema. Los formatos requeridos, se enviaron por Micosrot Teams el 20 de marzo del año en curso, de las cuales fueron los FODAS de los 34 Procedimientos del Mapa de Procesos y Procedimientos, del SGOE DES UA 'S, DE LA Unidad Académica se envió el FODA de la elaboración del PEDMP

#### 4.3 Desempeño y eficacia del SGOE

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

##### 4.3.1 Satisfacción del estudiante y otros beneficiarios

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

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

En este apartado se presentan los resultados de las encuestas aplicadas a los estudiantes y otros beneficiarios durante el periodo **2024/1**, para evaluar la satisfacción percibida respecto a los servicios y productos educativos ofertados y así conocer la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes a través de los comentarios que vierten en las mismas.

NOTA. Agregar las siguientes gráficas

- Resultado Global
- Por Proceso
  - Gestión y Validación de la Trayectoria Escolar Del Alumno
  - Enseñanza-Aprendizaje
  - Integración de Competencias para la Titulación
  - Gestión de la Titulación
  - Servicios de Apoyo Educativo
- Por procedimiento (en caso de que el proceso contenga un solo procedimiento, omitir la gráfica del procedimiento).
- Las gráficas presentadas solo son un ejemplo, es necesario sustituirlas por la gráfica generada con el resultado de la UA.

**INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN**

**INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE**

LOS COMENTARIOS DE LAS ENCUESTAS AGREGAR COMO ANEXO 1 DE ESTE INFORME

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

SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001 : 2018




DES  
Dirección de Educación Superior

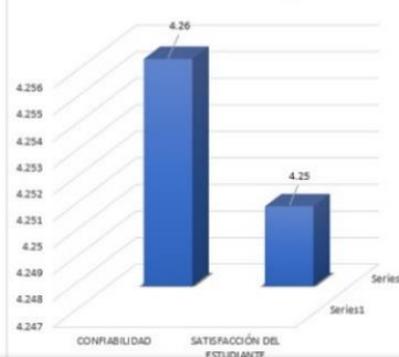
**TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS**

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	13-nov-23
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Actividades culturales y/o deportivas	Periodo:	2024-1

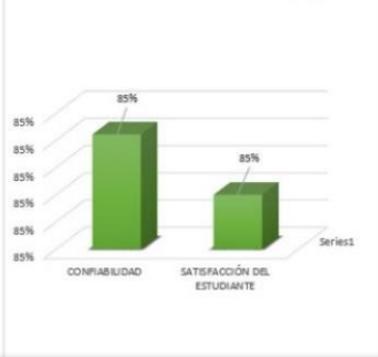
Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.26	85%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.25	85%

Actividades Culturales y/o Deportivas

Satisfacción del Estudiante (Promedio)



Satisfacción del Estudiante (%)



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

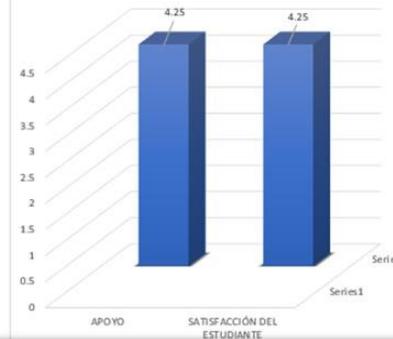
TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	05-feb-24
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Servicios bibliotecarios	Periodo:	2024-1

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
APOYO	4.25	85%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.25	85%

Servicios Bibliotecarios

Satisfacción del Estudiante (Promedio)



Satisfacción del Estudiante (%)



**INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN**

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

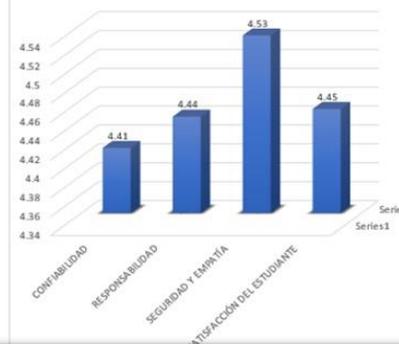
**TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS**

Unidad Académica	Proceso:	INTEGRACIÓN DE COMPETENCIAS PARA LA TITULACIÓN	Fecha:	05-feb-24
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Servicio Social	Periodo:	2024-1

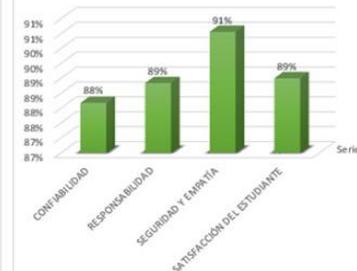
Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.41	88%
RESPONSABILIDAD	4.44	89%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4.53	91%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.45	89%

**Servicio Social**

Satisfacción del Estudiante (Promedio)



Satisfacción del Estudiante (%)



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

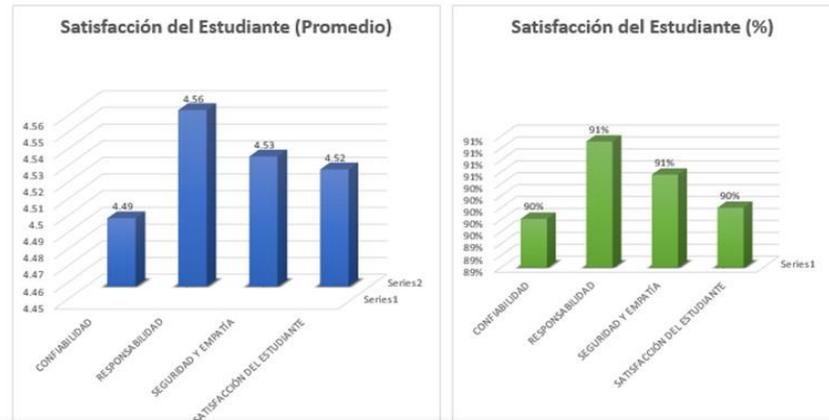
INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

Unidad Académica	Proceso:	ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	Fecha:	08-feb-24
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Tutorías	Periodo:	2024-1

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.49	90%
RESPONSABILIDAD	4.56	91%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4.53	91%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.52	90%

Tutorías



**INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN**

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

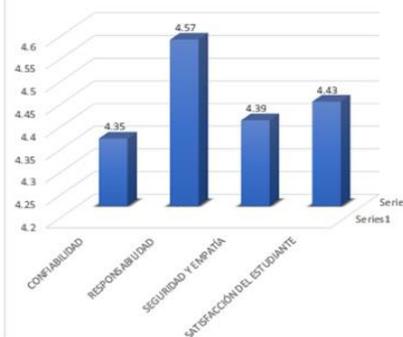
**TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS**

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	<b>Fecha:</b>	05-feb-24
<b>Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán</b>	<b>Procedimiento:</b>	Seguimiento a egresados	<b>Periodo:</b>	2024-1

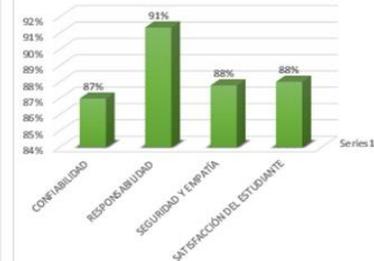
Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.35	87%
RESPONSABILIDAD	4.57	91%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4.39	88%
<b>SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE</b>	<b>4.43</b>	<b>88%</b>

**Seguimiento a Egresados**

Satisfacción del Estudiante (Promedio)



Satisfacción del Estudiante (%)



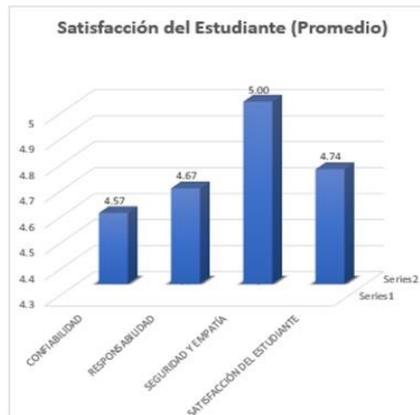
INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	15-nov-23
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Fomento a la Cultura Emprendedora	Periodo:	2024-1

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.57	91%
RESPONSABILIDAD	4.67	93%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	5.00	100%
<b>SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE</b>	<b>4.74</b>	<b>94%</b>



Fomento a la Cultura Emprendedora

**INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN**

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

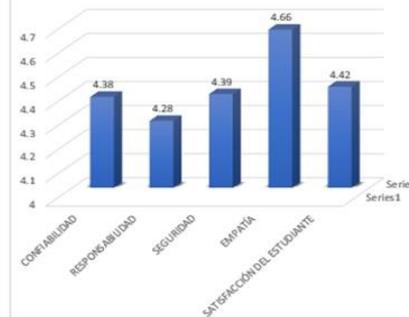
**TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS**

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	Fecha:	08-feb-24
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Inscripción	Periodo:	2024-1

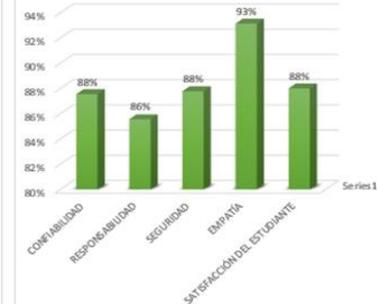
Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.38	88%
RESPONSABILIDAD	4.28	86%
SEGURIDAD	4.39	88%
EMPATÍA	4.66	93%
<b>SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE</b>	<b>4.42</b>	<b>88%</b>

**Inscripción**

Satisfacción del Estudiante (Promedio)



Satisfacción del Estudiante (%)



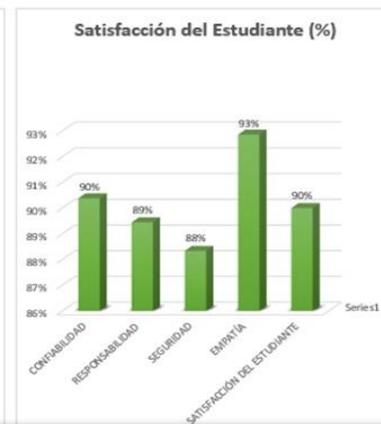
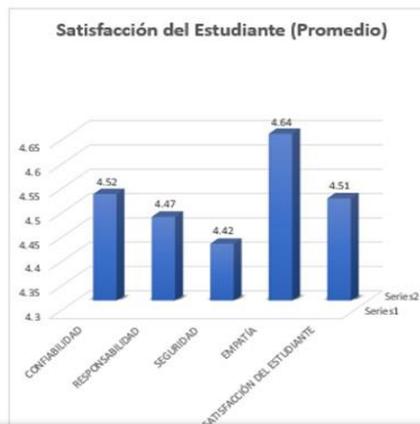
**INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN**

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

**TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS**

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	Fecha:	08-feb-24
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Reinscripción	Periodo:	2024-1

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.52	90%
RESPONSABILIDAD	4.47	89%
SEGURIDAD	4.42	88%
EMPATÍA	4.64	93%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.51	90%



**Reinscripción**

**INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN**

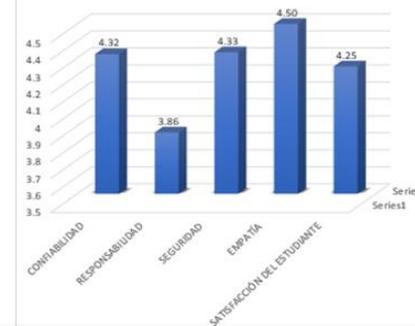
INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

**TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS**

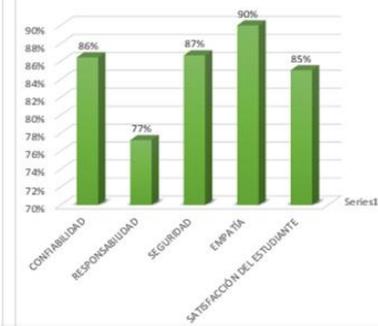
<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	<b>Fecha:</b>	08-may-24
<b>Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán</b>	<b>Procedimiento:</b>	Elaboración de dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo Escolar	<b>Periodo:</b>	2024-1

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.32	86%
RESPONSABILIDAD	3.86	77%
SEGURIDAD	4.33	87%
EMPATÍA	4.50	90%
<b>SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE</b>	<b>4.25</b>	<b>85%</b>

Satisfacción del Estudiante (Promedio)



Satisfacción del Estudiante (%)



Elaboración de Dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo Escolar

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

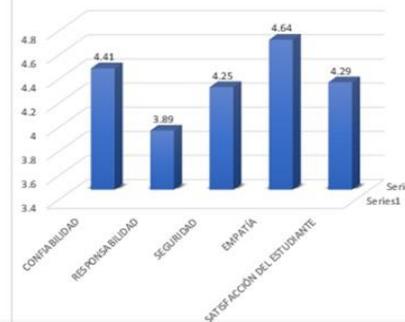
TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	Fecha:	08-feb-24
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Trámite de documentos de gestión escolar	Periodo:	2024-1

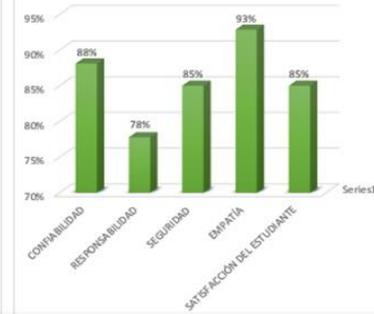
Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.41	88%
RESPONSABILIDAD	3.89	78%
SEGURIDAD	4.25	85%
EMPATÍA	4.64	93%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.29	85%

Trámite de Documentos de Gestión Escolar

Satisfacción del Estudiante (Promedio)



Satisfacción del Estudiante (%)



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

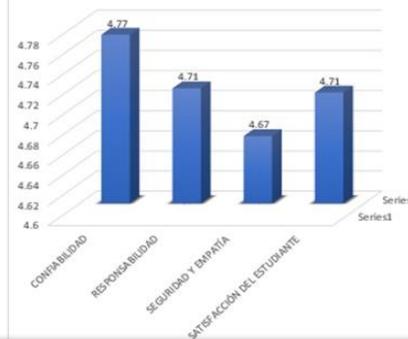
Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN DE LA TITULACIÓN	Fecha:	08-feb-24
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Gestión de la Titulación Profesional	Periodo:	2024-1

Satisfacción del Estudiante

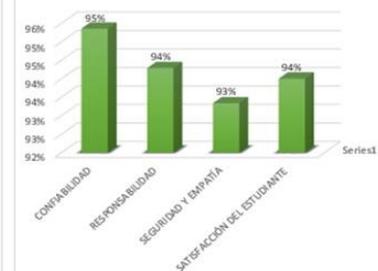
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.77	95%
RESPONSABILIDAD	4.71	94%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4.67	93%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.71	94%

Gestión de la Titulación Profesional

Satisfacción del Estudiante (Promedio)



Satisfacción del Estudiante (%)



**INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN**

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

**TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS**

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	05-feb-24
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Préstamo de equipo informático	Periodo:	2024-1

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
APOYO	4.33	87%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.33	86%



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

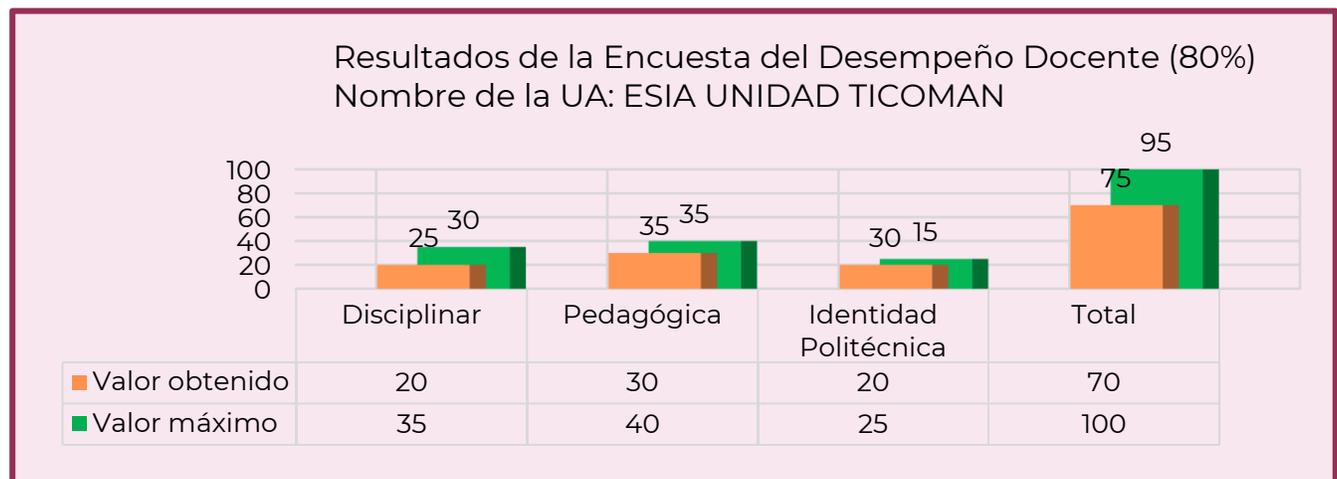
### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### 4.3.1.2. Resultados de la Encuesta de Desempeño Docente

Durante el semestre 2024/1 se realizó la aplicación de la Encuesta para evaluar el Desempeño Docente, la cual incluye tres dimensiones: disciplinar, pedagógica e identidad politécnica con un valor de 35%, 40% y 35% respectivamente, para obtener un posible valor máximo de 100%. Los resultados obtenidos en la **Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán** se presentan a continuación.

Nota. La tabla y gráfica deberá trabajarse en el archivo de matriz de objetivos e indicadores del SGOE, en la hoja de encuesta de desempeño docente, para después copiarla y pegarla en este apartado. Las gráficas presentadas solo son un ejemplo, es necesario sustituirlas por la gráfica generada con el resultado de la UA.

Número de Unidades de Aprendizaje evaluadas por grupo	Resultados promedio por dimensión				
	Disciplinar (valor máximo 35)	Pedagógica (valor máximo 40)	Identidad Politécnica (valor máximo 25)	Resultado obtenido	
140	25	35	15	75	Valor obtenido
	30	35	30	95	Valor Máximo



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### 4.3.1.3. Estatus de quejas, sugerencias y felicitaciones

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

Seguimiento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones					
No.	Registro No.	Fecha de registro	Tipo de Registro	Área responsable de atender la queja/sugerencia/felicitación	Estatus de atención
1.-	01/24	07/02/2024	Queja	Servicios Bibliotecarios	En Proceso de Atención
2.-	02/24	12/03/2024	Queja	Gestión de la Titulación Profesional	Cerrada

#### 4.3.2. Grado de cumplimiento de objetivos

El Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas tiene definidos objetivos e indicadores para los procesos y procedimientos los cuales se encuentran definidos en la Matriz de Objetivos e Indicadores del SGOE (MOI-DESUAs-SGOE-F05-23) en la cual se puede dar seguimiento y verificar el grado de cumplimiento de dichos objetivos. El resumen de los resultados obtenidos por periodo puede consultarse en dicho instrumento en la hoja Matriz Resultados, el formato electrónico se envió a la DES por medio de la plataforma Microsoft Teams para su revisión, considerando los Procesos y Procedimientos del SGOE ISO 21001:2018

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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

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

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

Hallazgos derivados del Cumplimiento/No Cumplimiento de Objetivos del SGOE							
Registro No.	Fecha	Origen	Clasificación	Tipo	Descripción	Proceso y/o procedimiento Responsable	Condición Final (etapa)
1	08/02/2024	Oportunidad de Mejora (OM)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	Se realizo la sensibilización del Gestor del Proceso	Evaluación del Proceso de Aprendizaje	Cerrado
2	16/01/2024	Auditoría Interna (AI)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	Incumplimiento al requisito 9.3 de la norma ISO 21001:2018	Revisión por la Alta Dirección	Cerrado
3	19/02/2024	Auditoría Interna (AI)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	Se realizo la sensibilización del personal de Laboratorios y talleres	Prácticas Académicas de Laboratorios y Talleres	Cerrado

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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

Los hallazgos identificados en el periodo evaluado están registrados de acuerdo con su origen (Auditoría, Revisión por la alta Dirección, Propuesta/Cambio, Operación de Proceso/Procedimiento, Interacción de Procesos y Oportunidad de Mejora) y podrán ser clasificados como: No Conformidad Mayor (**NCM**), No Conformidad menor (**NCm**) y Oportunidad de Mejora (**OM**); su descripción está referida en el registro de hallazgos y acciones (**RHA-DESUAs-SGOE-F24**). Asimismo, se relacionan dichos hallazgos y su condición final.

No Conformidades							
Hallazgos con origen en Auditoría, Revisión por la alta Dirección, Propuesta/Cambio, Operación de Proceso/Procedimiento, Interacción de Procesos y Oportunidad de Mejora							
Registro No.	Fecha	Origen	Clasificación	Tipo	Descripción	Proceso y/o procedimiento Responsable	Condición Final (etapa)

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Proyectos de Mejora							
Hallazgos con origen en Auditoría, Revisión por la alta Dirección, Propuesta/Cambio, Operación de Proceso/Procedimiento, Interacción de Procesos y Oportunidad de Mejora							
Registro No.	Fecha	Origen	Clasificación	Tipo	Descripción	Proceso y/o procedimiento Responsable	Condición Final (etapa)

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

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

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

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

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

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### 4.3.5. Desempeño de proveedores externos (evaluación)

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

Parámetro	Proveedores de bienes y servicios (cantidad)			
	Evaluados en el periodo de revisión	Resultado de la evaluación		
		Confiable	No Confiable	Descartado
Proveedores de Bienes y Servicios Evaluados en el Periodo	8	8	0	0

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

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### 4.3.6. Los resultados de la evaluación sumativa y formativa

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

Nombre	Resultados del indicador. 1er semestre del año. (Indicar PERIODO EVALUADO, Ejemplo: 2023/I agosto-diciembre 2022)	Resultados del indicador. 2º semestre del año. (Indicar PERIODO -para Est. Inst.- o CICLO -para Estadística 911- EVALUADO, Ejemplo: 2023/I agosto-diciembre 2022 y 2023-2024)
	Total / Porcentaje (%)	Total / Porcentaje (%)
Mide el número de alumnos aprobados por programa académico, sexo, turno y semestre/nivel por Unidad Académica.	1,265	854
Mide el número de alumnos reprobados por programa académico, sexo, turno y semestre/nivel por Unidad Académica.	1,044	1,378
Mide el número de alumnos en baja por programa académico, sexo, turno y semestre/nivel por Unidad Académica.	5	37
Mide el número de alumnos en deserción por programa académico, sexo, turno y semestre/nivel por Unidad Académica.	0	0

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Mide el porcentaje de alumnos aprobados por periodo escolar por Unidad Académica	0	2,119
Mide el porcentaje de alumnos reprobados por periodo escolar por Unidad Académica	0	2,422

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### 5. Recursos para operar

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

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

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

Necesidades de Recursos				
Nombre del insumo	Cantidad	Descripción	Justificación	Proceso y/o procedimiento solicitante
Recursos Humanos	5	Instructores Internos y Externos	Implementación en acciones de formación	Acciones de Formación y Competencia para PAAE y Directivos
Tecnología de formación	15	Video proyectores, Internet, plataformas de aulas virtual, Computadoras	Implementación en acciones de formación	Acciones de Formación y Competencia para PAAE y Directivos
Infraestructura	10	Mesas, Mobiliarios, papelería, impresoras	Lograr la satisfacción de alumnos, empleados y docentes	Acciones de Formación y Competencia para PAAE y Directivos
Presupuesto	10	Recurso suficiente para reabastecer material de consumo, Infraestructura, TIC ´S	Dar cumplimientos a los Proceso y Procedimientos del SGOE	GESTIÓN DEL SGOE

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### 6. Eficacia de acciones para tratamiento de riesgos y oportunidades

Los gestores de proceso y enlaces de procedimiento realizan periódicamente la detección de riesgos y oportunidades, así como la determinación de acciones para su tratamiento. Este proceso se gestiona a través de la Matriz de Valoración de Riesgos y Oportunidades (MVRO-DESUAs-SGOE-F10-23) con apoyo del Método de Trabajo Valoración Riesgos y Oportunidades (MTVRO-DESUAs-SGOE-F11-23). Una vez implementadas las acciones programadas, se evalúa la efectividad del tratamiento del riesgo. Los formatos de la Matriz de Riesgos y Oportunidades de los Procesos y Procedimientos del SGOE se enviaron por Microsoft Teams, en el mes de marzo, y se encuentran en la carpeta de Matriz de Riesgos y Oportunidades

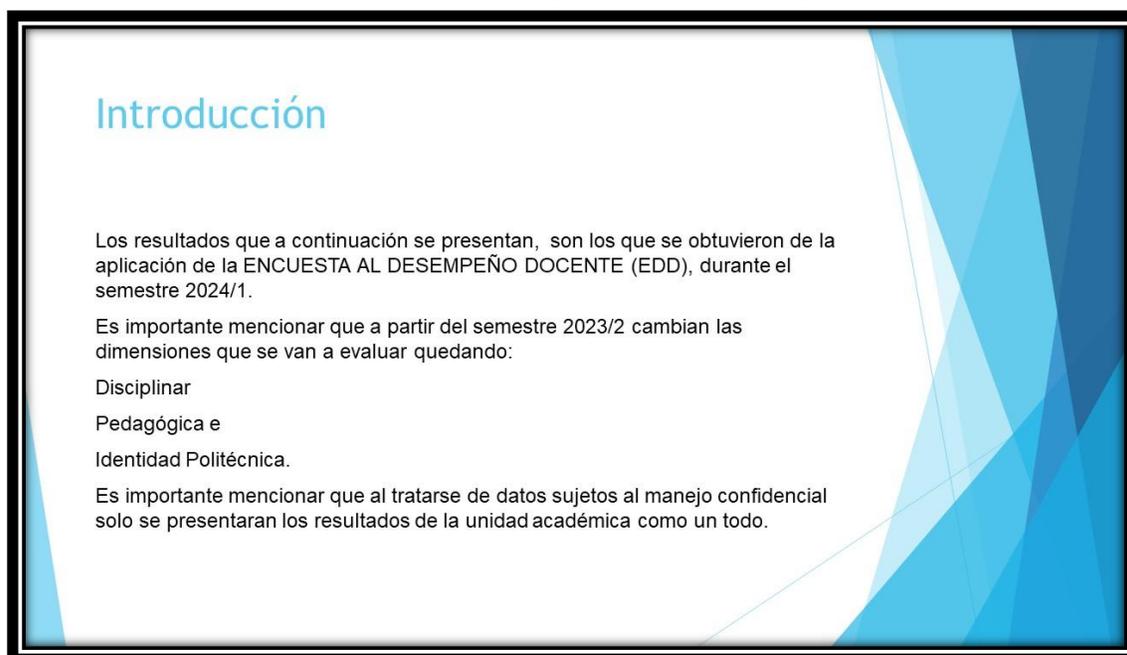
#### 7. Retroalimentación del personal relacionada con actividades para mejorar su competencia

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

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

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

#### Resultados Específicos del personal de mando y directivo



### Introducción

Los resultados que a continuación se presentan, son los que se obtuvieron de la aplicación de la ENCUESTA AL DESEMPEÑO DOCENTE (EDD), durante el semestre 2024/1.

Es importante mencionar que a partir del semestre 2023/2 cambian las dimensiones que se van a evaluar quedando:

- Disciplinar
- Pedagógica e
- Identidad Politécnica.

Es importante mencionar que al tratarse de datos sujetos al manejo confidencial solo se presentaran los resultados de la unidad académica como un todo.

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### Resultados Específicos del personal docente.

##### Desempeño por profesores

- ▶ El dato anterior, tomando en cuenta los profesores que imparten las unidades de aprendizaje, encontramos que 68 profesores obtuvieron una calificación igual o mayor a 8 y 99 profesores obtuvieron una calificación igual o menor a 7.99. Es decir: profesores con 8 o mas de promedio 41%; profesores con 7.99 o menos 59%



#### Resultados específicos del Personal de Apoyo y Asistencia la Educación

##### Desempeño por unidades de aprendizaje

- ▶ Se evaluaron 584 unidades de aprendizaje correspondientes a los 4 programas académicos, de las cuáles 238 obtuvieron una calificación igual o mayor a 8. Y 346 obtuvieron una calificación menor a 7.99



#### 8. Salidas de la revisión por la alta Dirección

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

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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

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

Oportunidades de Mejora, necesidades de cambios y recursos del SGOE				
Número	Proceso y/o procedimiento aplicable	Tipo (oportunidad de mejora, cambio en el SGOE, recurso necesario)	Descripción	Objetivo
1	Auditoría Interna	Recurso Necesario	Participación del personal para cumplir con los requisitos de la Norma referente a la evolución de Auditores	Cumplir con los requisitos de la Norma ISO 21001:2018
2	Registro y Control de Bienes Muebles del Activo Fijo	Recurso Necesario	Se requiere del personal para el control de activo fijo y poder realizar un inventario semestral	Llevar un mejor control en los bienes físicos de activo
3	Servicios Bibliotecarios	Oportunidad de Mejora	Se requiere de máquinas con software avanzados para la búsqueda de libros y un control de alumnos atendidos, y agilizar el tiempo de registro	Optimizar tiempo en el registro y entrega de los libros y control de asistencia

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

En caso de considerarlo pertinente, las necesidades de cambio en el SGOE se documentarán según sea el caso de la siguiente manera:

- Cambio en la información documentada.** Requisar el formato Propuesta de Modificación de la Información Documentada (PMID-DESUAs-SGOE-F36-23) el cual se enviará a la DES para su análisis conforme al procedimiento de Control de Información Documentada.
- Cambio en el SGOE.** Requisar el Formato Gestión del Cambio del SGOE (FGC-DESUAs-SGOE-F41-23) y enviarlo a la DES para su revisión y validación correspondiente en caso de proceder.

#### 9. Acuerdos de la Revisión por la Alta Dirección

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

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

ACUERDOS DE LA REUNIÓN			
No. de acuerdo	Acuerdo	Responsable (s)	Fecha compromiso
1	Se realizaron los cambios en la Acta Constitutiva, correspondientes de los responsables de los Procedimientos: Actividades Culturales y/o Deportivas, Gestor del Proceso de Innovación Académica y Educativa, procedimiento, Actualización y Capacitación de Docentes	Ing. Julio Cesar Guarneros López Ing. Omar Cristhian Chávez Hernández y Ing. Claudia Calva Castillo	16/04/2024
2	Entregar el Seguimiento, de los FODAS, Anexo de Procedimientos, Matriz de Riesgos y Oportunidades y Matriz de Indicadores e Indicadores de los procesos y procedimientos del periodo 24/2	Comité del SGOE	20/08/2024
3	Se dio a conocer la sensibilización del programa del SGOE, comprometiéndose a acudir a los talleres, y sobre todo los nuevos integrantes del Comité	Comité del SGOE	16/04/2024
4.-	Una vez dada a conocer el Programa Anual de Auditoría Interna, se solicitó la integración al personal para participar en la Auditoría Interna, que se llevará a cabo en septiembre del 2024, integrándose 2 personas para ser Auditores en Formación	Comité del SGOE	16/04/2024
5.-	Se realizaron citas con el nuevo personal del SGOE a la CEGET, para capacitación del SGOE	Comité del SGOE	16/05/2024
6.-	Se Revisa los Resultados de las Encuestas de Satisfacción a Estudiantes de los procedimientos de Apoyo donde quedaron de acuerdo con los porcentajes	Comité del SGOE	16/05/2024

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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

#### TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

#### Actividades Culturales y/o Deportivas

Unidad Académica	Procesos:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	13-nov-23
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimientos:	Actividades culturales y/o deportivas	Periodo:	2024-1

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Todo bien	
2	Necesitamos más y mejor equipo para practicar	
3	Mejorar las canchas de la escuela	
4		
5	Pintar las canchas con la pintura antiderrapante	
6	Es bueno que haya deportes ya que digamos que puedes ejercitarte y llevar una buena condición física	
7	Las canchas de basquetbol siguen en muy mal estado, no son aptas para entrenar ni jugar, puede ocurrir un accidente	
8	Las partes pintadas de las canchas de baloncesto están resbalosas	
9	Sugiero que la escuela brinde más apoyo a las actividades deportivas con materiales para desarrollar las mismas de una manera más satisfactoria	
10	Que haga más material	
11	Proporcionar horarios más temprano	
12	Se necesita un techado en las canchas para que sea cómodo poder entrenar.	
13	Debería de haberlo apoyo en las disciplinas, así como más días de entrenamiento y actividades de competencia	
14	Agregar la actividad deportiva de futbol	
15	Me gustaría que apoyaran a la remodelación de las canchas en la Esia Ticomán (piso, ya que algunos compañeros han tenido percances porque el piso resbala, además los tableros ya no cuenta con una buena red, y si se podría un techado para poder practicar en días lluviosos y sin tener problemas de insolación).	
16	El taller deportivo es bueno, pero considero que las canchas deberían ser nuevamente revisadas	
17	Que se tenga mayor apoyo de parte de las autoridades educativas	
18	Deberían poder incluir horarios también entre semana	
19	Más presupuesto para basquetbol por favor	
20	Volver a pintar las canchas con pintura antiderrapante	
21	Agilizar el tramite de los creditos electivos	
22	Debería de haber más instrumentos en los talleres y que haya algunos más como canto estaria genial	
23	Yo me encuentro en fabrica de canciones desearia de igual manera que hubiera mayores días para estar en el taller	
24	Es bueno el taller	
25	Ojalá hubiera más horarios	
26	Excelente taller, que siga para el siguiente semestre.	
27	Faltan espacios exclusivos o adaptados para algunas actividades, como danza o artes	
28	Me he sentido muy satisfecho con las actividades culturales.	
29	Seria bueno que esto se promueva aun más hacia los compañeros ya que es una escapada de tanto estrés que nos traen las materias normales de carrera	
30	Los horarios no son muy accesibles	
31	Podrían ampliar más los talleres de música, considero que le dan mucha importancia a guitarra y Piano, cuando algunos tocamos instrumentos de viento.	
32	Fue buena actividad, con buen profesor el maestro muy atento y muy bien preparado para la enseñanza de esta	
33	Excelente atención	
34	Excelente la atención, dedicación y pasión que el profe Fernando pone en cada clase.	
35	EL PROFESOR FERNANDO (DE MÚSICA) ES EXELENTE Y CON UNA GRAN EXPERIENCIA	
36	esta muy bien la verdad	

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

Elaboración de Dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo Escolar

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	Fecha:	08-may-24
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Elaboración de dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo Escolar	Periodo:	2024-1

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1		
2		
3	Fue muy buena, la atención brindada por parte de la escuela, me apoyaron en todo	
4		
5		
6	No he recibido respuesta sobre mi dictamen de COSIE	
7	En mi caso la señorita que me ayudó en un trámite de dictamen supo todo lo que se debía hacer	
8		
9		
10		
11	Todo bien	
12		
13		
14		
15		
16	No he tenido ninguna respuesta, ni a mi trámite, ni a mis preguntas.	
17		
18		
19		
20	todo en orden	

#### TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

### Fomento a la Cultura Emprendedora

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	15-nov-23
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Fomento a la Cultura Emprendedora	Periodo:	2024-1

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1		
2		
3		
4		
5	Que no tarden tanto algunos trámites	
6		

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

### TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

#### Gestión de la Titulación Profesional

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN DE LA TITULACIÓN	Fecha:	08-feb-24
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Gestión de la Titulación Profesional	Periodo:	2024-1

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Muy amable la Srta. Licenciada	
2		
3		
4		
5	Por correo las respuestas son rapidas y resuelve dudas pero por llamada cuesta mas ser atendido	
6		
7	Todo bien con mis trámites	
8	Resolvieron todas mis dudas de manera muy clara y pude finalizar mi tramite de manera satisfactoria	
9	Todo estuvo excelente	
10	Excelente trato y resolución de dudas de manera clara y precisa	
11	Me asesoraron de buena forma durante todo el proceso y de manera amable, muchas gracias a la M. Estela por	
12	Muy buena atención	

### TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

#### Seguimiento a Egresados

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	05-feb-24
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Seguimiento a egresados	Periodo:	2024-1

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

### Inscripción

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	Fecha:	08-feb-24
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Inscripción	Periodo:	2024-1

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	por favor, se hizo una encuesta sobre los cambios a los planes de estudio, pero solo se consulto a egresados de las carreras, dejando fuera al alumnado ¿habría oportunidad de una consulta en ese sentido? gracias por la amable	
2		
3	Un poco más de tolerancia para los alumnos.	
4	Muy bien	
5	Sigan con ese animo en el apoyo a estudiantes.	
6	Todo claro	
7		
8	Las dudas se resolvieron adecuadamente y detalladamente todo perfecto	
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15	Todo bien	
16		
17		
18		
19	Por el momento todo bien. :)	
20	Sigan así, solo me gustaría que mejorarán la gestión escolar	
21		
22	Solo pedir que fueran más comprensivos con ciertas situaciones	
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31	Re deberian prestar mas atención y no hecece muchas cosas a la vez	
32		
33		
34		
35	Capacitando a sus compañeros lograremos una mejor comunidad.	
36		

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

### Reinscripción

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	Fecha:	08-feb-24
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Reinscripción	Periodo:	2024-I

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8	La atención hacia los alumnos es buena, sin embargo creo que puede mejorar ya que muchos nos quedamos con dudas y necesitamos su apoyo y orientación, es necesario mejorar para que podamos acercarnos en confianza a preguntar y recibir una respuesta satisfactoria y que le dé solución a nuestras dudas e inquietudes.	
9		
10		
11		
12		
13	Bien atendido, un poco de vueltas para completar trámites.	
14		
15	Fue muy buena la atención	
16		
17	No te resuelven los problemas cuando lo requieres, a alguno compañeros les dieron altas de materias, aun sin ser tiempo de altas y a mi no me lo permitieron, me inscribieron un grupo con un maestro pésimo sin aviso alguno.	
18		
19		
20	Poner la fecha límite para subir los documentos	
21		
22	El servicio es bueno	
23	Hasta el momento el personal me ha brindado la información y apoyo que necesito.	
24		
25		
26	Necesitaba una constancia fuera de tiempo por la empresa de mi papá y la verdad en ventanilla todos fueron muy amables pero otra Leda al mandarme el documento que necesitaba no fue para nada amable, me pidió 'respetar' tiempos y 'seguir trucciones' cuando era una situación totalmente fuera de mi control, debería esa persona en particular ser más empática	
27		
28		
29		
30		
31		
32	No, ninguna la verdad atienden muy buena manera y con conocimiento, se agradece bastante	
33		
34		
35		
36		

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

#### Trámite de Documentos de Gestión Escolar

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	Fecha:	08-feb-24
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Trámite de documentos de gestión escolar	Periodo:	2024-1

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1		
2		
3		
4		
5	Atención eficaz y rápida	
6		
7		
8		
9		
10		
11	Falta más conocimiento de los trámites en ventanilla	
12	La atención brindada fue rápida, eficaz y resolvieron todas mis preguntas.	
13	Agilizar y facilitar los medios para pedir los trámites y recibir respuesta a las preguntas.	
14	Me gustaría una atención más rápida	
15		
16		
17	Un poco tardado el trámite	
18		
19		
20	Únicamente son los tiempos de espera	
21		
22		
23		
24		
25	Bueno	
26		
27	Me gusta la forma digital de llevar el proceso de documentos.	
28		
29		
30	Se tardan mucho con los trámites	
31	Llevo mas de dos meses esperando un documento que aún no he recibido.	
32	Escribi correos para aclarar una duda y no me fue respondido, ademas no me llevo el correo de confirmacion en	
33	Todo el personal se dirigió a mí respetuosamente	
34		
35		
36		

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

### Servicios Bibliotecarios

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	05-feb-24
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Servicios bibliotecarios	Periodo:	2024-1

Nº. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Las tesis deberían estar escaneadas para consulta en línea	
2	Mantenimiento de equipo de biblioteca con más apoyos	
3	Por mi parte todo bien	
4	Excelente servicio	
5	El internet en ocasiones falla.	
6	El equipo de computa el Maus no sirve al igual que algunas teclas	
7	El servicio es muy bueno	
8		
9	Revisar la instalación por qué no todos los enchufes de luz sirven, así como un acceso de cable ethernet y mejor wifi	
10	Como sugerencia deberían ampliar la capacidad de la red libre de la biblioteca ya que hay zonas a las que no llega el internet y cuando hay muchas personas en la biblioteca la red se alenta demasiado.	
11	Algunas mesas rechinan mucho, se vuelve estresante	
12		
13		
14		
15		
16	que haya cusos en línea o libros a descarga	
17	Todo bien me gusta la biblioteca	
18		
19	Felicitaciones a quien nos brinda el servicio de prestamos y consultoria, son muy accesibles y amables	
20	Todo bien	
21		
22		
23		
24		
25	Felicitacion al personal de limpieza y atencion de la biblioteca	
26		
27		
28	Me agrada la tranquilidad de la biblioteca	
29	Me gusta el apoyo que nos dan	
30	Los libros bien muy completos al respecto de la informacion	
31	Me gusta que se pueda encontrar libros con facilidad	
32	Me gustaria que agregaran mas libros sobre las carreras	
33	Muy buen orden de los libros	
34	Informacion muy compleja	
35	Muy buen trabajo, existen areas de oportunidad como ejemplo, traer mas libros acerca de informacion especializada acerca de las careras de la escuela	
36	Me gusta el orden de los libros se pueden encontrar en facilidad	

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

### TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

#### Préstamo de Equipo Informático

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	05-feb-24
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Préstamo de equipo informático	Periodo:	2024-1

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Solo a veces se traban los equipos pero por lo regular funcionan muy bien	
2	Excelente atención por parte del personal, muy efectivos a la hora de presentarse una problemática	
3	El Internet suele ser muy lento o no llega en el último piso de laboratorios.	
4	este espacio de computo me gusta mucho ya que puedo realizar mis tareas	
5	Todo super bien y son muy amables	
6		
7	Sin ninguna observación, todo bien por el momento.	
8	Todo el servicio es excelente, los equipos están en perfecto estado y en caso de presentarse algún problema buscan solucionarlo de manera rápida y eficaz.	
9	buen servicio y sigan mejorando en ello!	
10	muy buen servicio	
11	Siempre otorgan un servicio de excelencia aún con recursos limitados.	
12	el servicio es bastante bueno	
13	sin quejas	
14	Felicito a la udl por el buen servicio a los alumnos	
15	BUEN SERVICIO	
16		
17	buen servicio y atención	
18	Buena atención	
19	son muy amables	
20		
21	si nos ayudan	
22		
23		
24		
25	FELICIDADES	
26	TODO BIEN	
27	LO NECESITAMOS	
28		
29		
30	SIN OPINION	

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

### TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

#### Servicio Social

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Siempre fueron muy amables al resolver dudas, considero que no hay mejoras para recomendar	
2		
3	Hacer los tramites más más amenos, para el tramite de servicio social es muy confuso y para la boleta global de 3 firmas también.	
4	Muy buen servicio.	
5		
6		
7	Se necesita una atención más oportuna y que la información sea difundida de forma menos confusa	
8	Es bueno el trato, pero puede mejorar, principalmente en la tolerancia hacia el alumnado conforme a las dudas que se tienen. Tolerancia y empatía.	
9		
10		

### TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

#### Tutorías

Unidad Académica	Proceso:	ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	Fecha:	08-feb-24
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Tutorías	Periodo:	2024-1

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		