



SECRETARÍA  
ACADÉMICA  
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN  
SUPERIOR

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

SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS  
ISO 21001:2018



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

No. IRAD-DES-2025/1

M. en C. Mario Alberto González Torres

Director(a)

Lic. Juana Olga García Barrios

Representante del SGOE

Ing. Roberto Loo Guzmán

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) Internino(a)

Ing. Armando Trejo Calixto

Coordinador(a) Técnico(a) del SGOE



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

### Contenido

|          |                                                                                              |                               |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 1.       | Introducción .....                                                                           | 3                             |
| 2.       | Objetivo de la revisión por la alta Dirección .....                                          | 3                             |
| 3.       | Alcance de la revisión por la alta Dirección .....                                           | 3                             |
| 4.       | Entradas de revisión por la alta Dirección .....                                             | 3                             |
| 4.1      | Estado de las acciones de revisiones por la alta Dirección anteriores. ....                  | 4                             |
| 4.2      | Cambios en las cuestiones internas y externas pertinentes .....                              | 5                             |
| 4.3      | Desempeño y eficacia del SGOE .....                                                          | 5                             |
| 4.3.1    | Satisfacción del estudiante y otros beneficiarios .....                                      | 5                             |
| 4.3.1.1. | Resultados de las Encuestas de Satisfacción del estudiante y otros beneficiarios .....       | 5                             |
| 4.3.1.2. | Resultados de la Encuesta de Desempeño Docente .....                                         | ¡Error! Marcador no definido. |
| 4.3.1.3. | Estatus de quejas, sugerencias, apelaciones o felicitaciones .....                           | 15                            |
| 4.3.2.   | Grado de cumplimiento de objetivos .....                                                     | 15                            |
| 4.3.3.   | Desempeño de procesos y conformidad de productos o servicios educativos .....                | 16                            |
| 4.3.4.   | Hallazgos y acciones (No Conformidades y Proyectos de Mejora) .....                          | 17                            |
| 4.3.5.   | Desempeño de proveedores externos (evaluación) .....                                         | 19                            |
| 4.3.6.   | Los resultados de la evaluación sumativa y formativa .....                                   | 20                            |
| 5.       | Recursos para operar .....                                                                   | 22                            |
| 6.       | Eficacia de acciones para tratamiento de riesgos y oportunidades .....                       | 23                            |
| 7.       | Retroalimentación del personal relacionada con actividades para mejorar su competencia ..... | 23                            |
| 8.       | Salidas de la revisión por la alta Dirección .....                                           | 24                            |
| 8.1.     | Oportunidades de mejora, necesidades de cambios y recursos del SGOE ....                     | 25                            |
| 9.       | Acuerdos de la Revisión por la Alta Dirección .....                                          | 26                            |
| Anexo 1. | Comentarios de las encuestas de satisfacción del estudiante y otros beneficiarios .....      | 27                            |





## 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 (**MPP-DESUAs-SGOE-F03-23**), descritos en el Manual del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas de la DES y UAs.

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

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

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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

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

| Hallazgos de revisiones por la alta Dirección anteriores |            |                        |               |                            |                                                                   |                                       |                         |
|----------------------------------------------------------|------------|------------------------|---------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------|
| Registro No.                                             | Fecha      | Origen                 | Clasificación | Tipo                       | Descripción                                                       | Proceso y/o procedimiento Responsable | Condición Final (etapa) |
| 1                                                        | 18/09/2024 | Auditoría Interna (AI) | No Aplica     | Oportunidad de Mejora (OM) | 6.1 Acciones y oportunidades para abordar riesgos y oportunidades | GESTIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN          | Cerrado                 |
| 2                                                        | 18/09/2024 | Auditoría Interna (AI) | No Aplica     | Fortalezas                 | 9.1 Seguimiento de medición, análisis y evaluación                | Revisión por la Alta Dirección        | Cerrado                 |
| 3                                                        | 19/09/2024 | Auditoría Interna (AI) | No Aplica     | Fortalezas                 | 8.1 Planificación y control operacional                           | Gestión de la Titulación Profesional  | Cerrado                 |
| 4                                                        | 19/09/2024 | Auditoría Interna (AI) | No Aplica     | Fortalezas                 | 6.1 Acciones y oportunidades para abordar riesgos y oportunidades | Servicio Social                       | Cerrado                 |
| 5                                                        | 19/09/2024 | Auditoría Interna (AI) | No Aplica     | Fortalezas                 | 7.1 Recursos                                                      | Actividades Culturales y/o Deportivas | Cerrado                 |
| 6                                                        | 19/09/2024 | Auditoría Interna (AI) | No Aplica     | Oportunidad de Mejora (OM) | 7.5 Información Documentada                                       | GESTIÓN DEL SGOE                      | Cerrado                 |
| 7                                                        | 19/09/2024 | Auditoría Interna (AI) | No Aplica     | Fortalezas                 | 7.2 Competencia                                                   | Préstamo de Equipo Informático        | 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 Programa Estratégico de Desarrollo de Mediano Plazo (PEDMP).

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

#### 4.3 Desempeño y eficacia del SGOE

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

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

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

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

En este apartado se presentan los resultados de las encuestas aplicadas a los estudiantes y otros beneficiarios durante el periodo **2025/1**, 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





## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

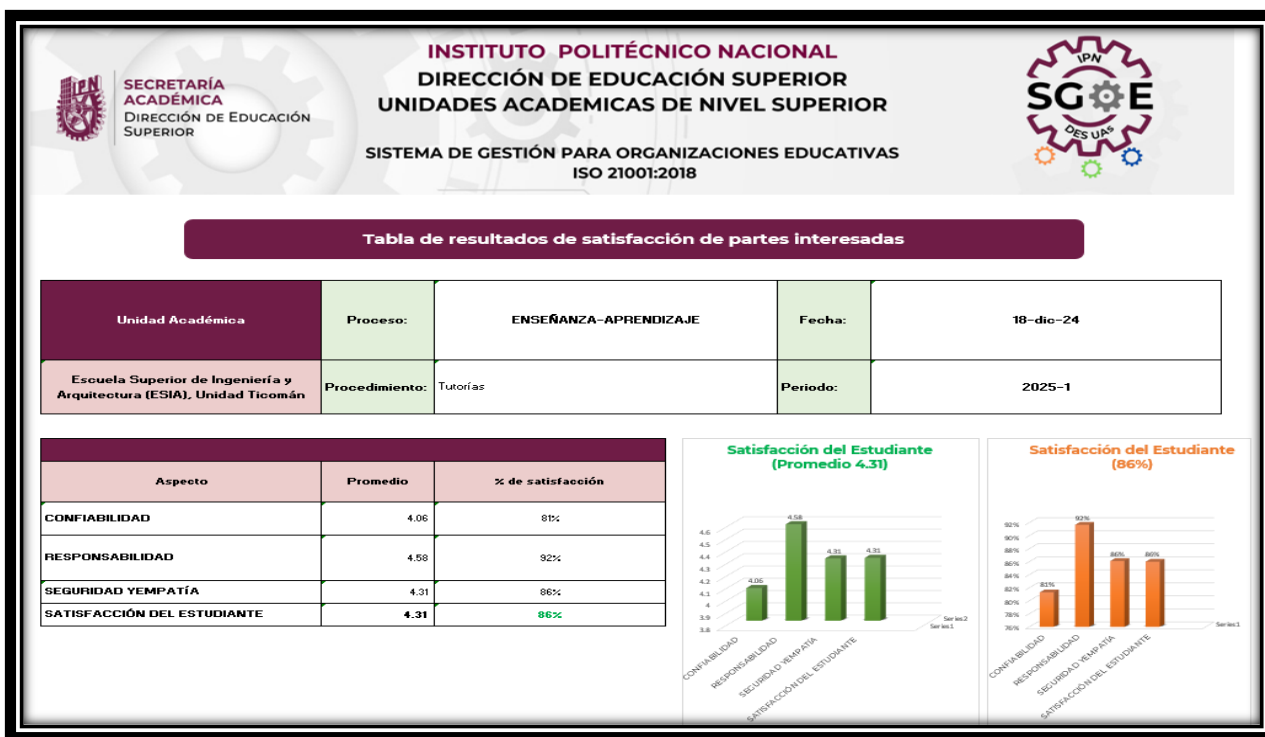






## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

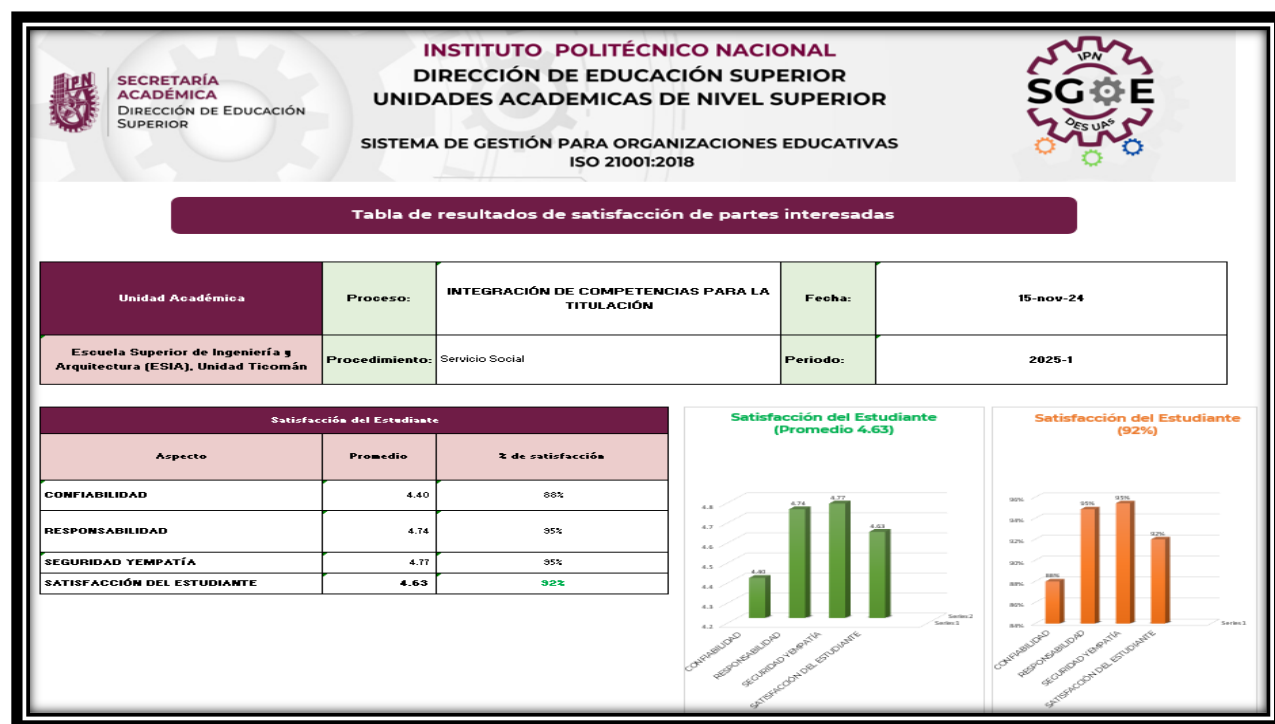






## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

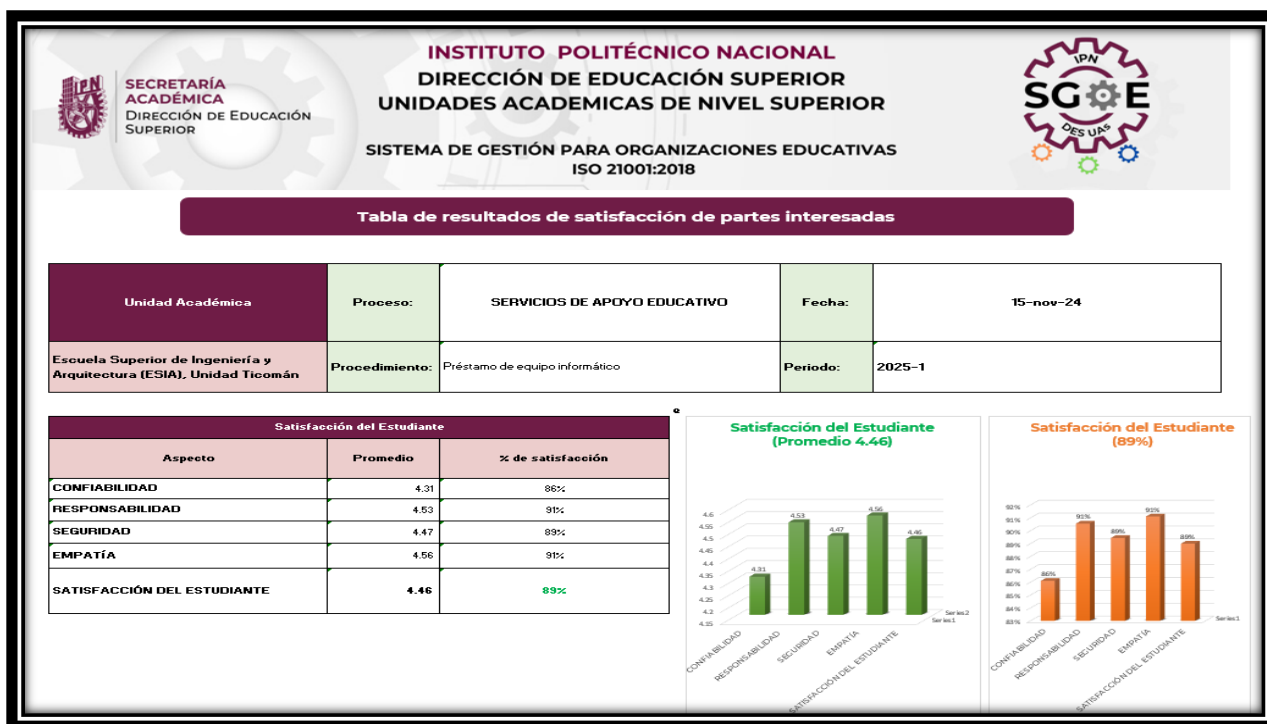
### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE





## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

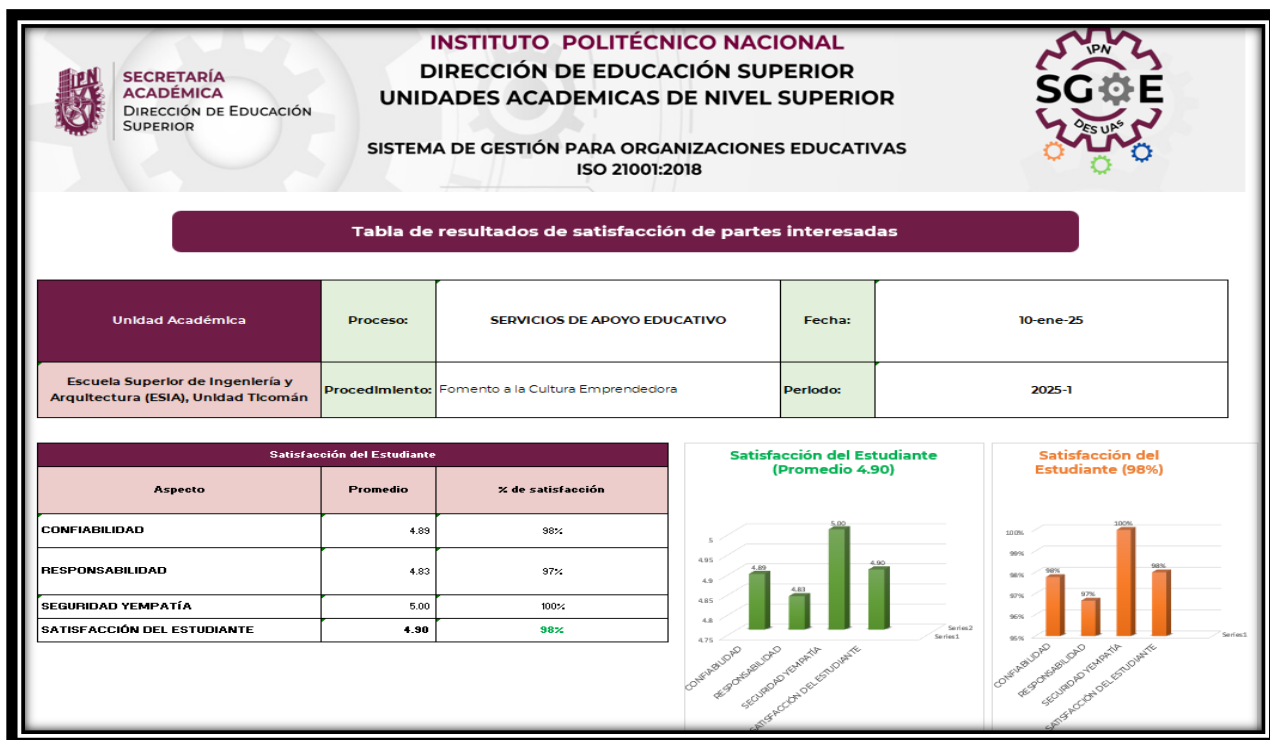
### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE





## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

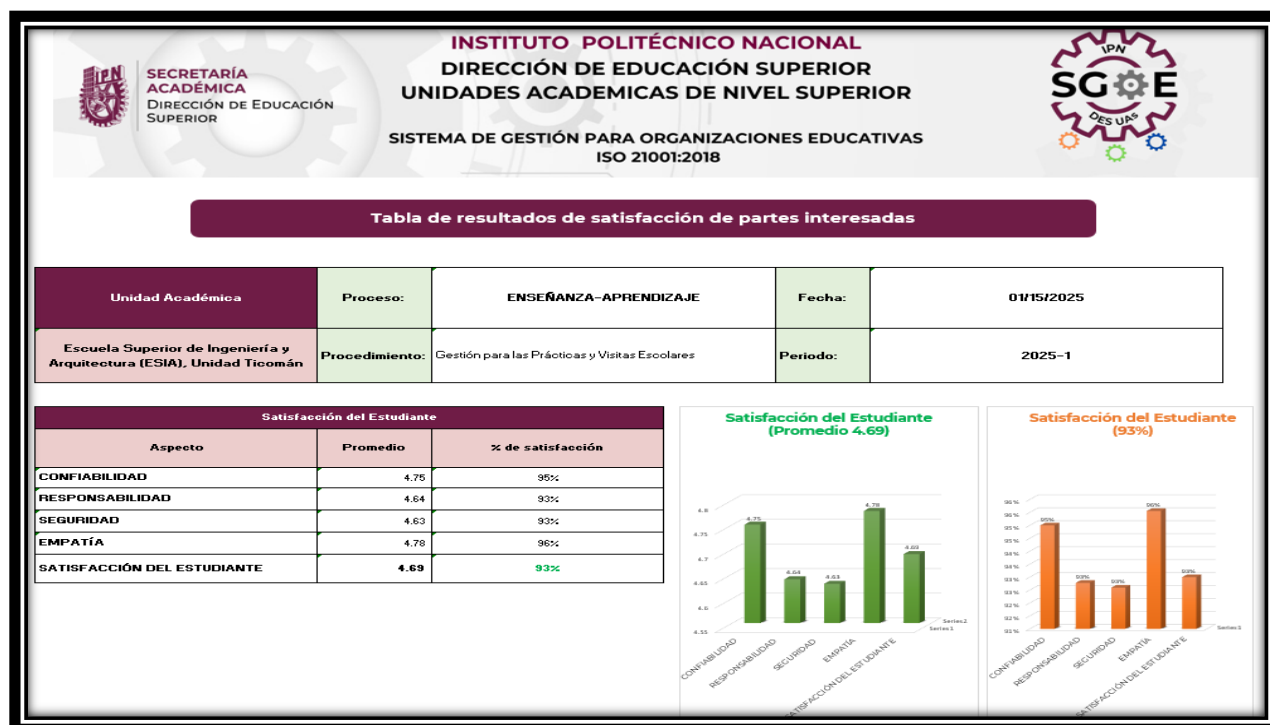
### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE





## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE







## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE





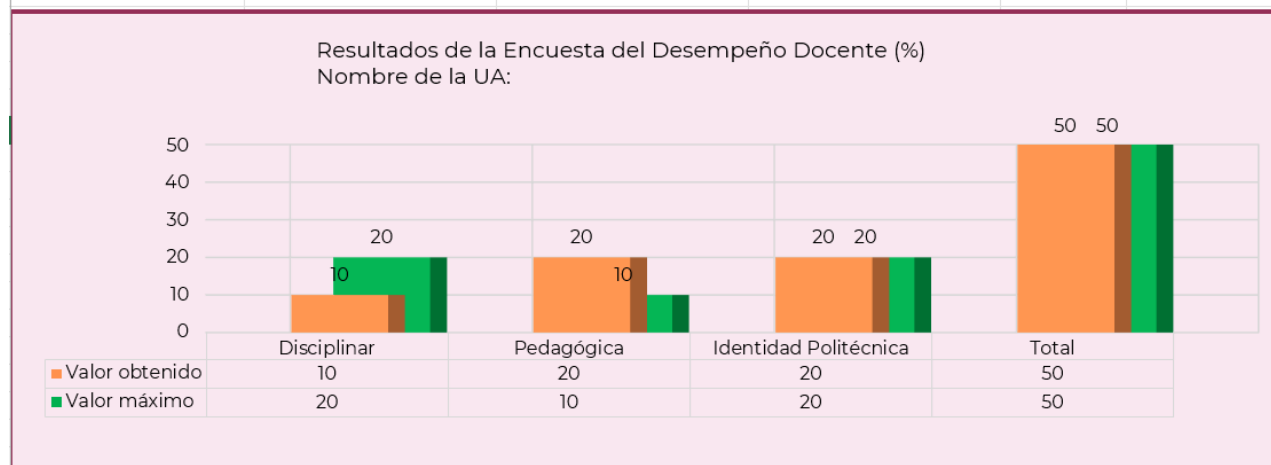
## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Durante el semestre 2025/I 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.

| Resultados promedio por dimensión (Encuesta del Desempeño Docente) |                               |                              |                                         |                    |                |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------|--------------------|----------------|
| Número de Unidades de Aprendizaje evaluadas por grupo              | Disciplinar (valor máximo 35) | Pedagógica (valor máximo 40) | Identidad Politécnica (valor máximo 25) | Resultado obtenido |                |
| 100                                                                | 10                            | 20                           | 20                                      | 50                 | Valor obtenido |
|                                                                    | 20                            | 10                           | 20                                      | 50                 | Valor Máximo   |



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

4.3.1.2. Estatus de quejas, sugerencias, apelaciones o felicitaciones

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

| Seguimiento de Quejas, Sugerencias, Apelaciones o Felicitaciones |              |                   |                  |                                                              |                     |
|------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------|------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------|
| No.                                                              | Registro No. | Fecha de registro | Tipo de Registro | Área responsable de atender la queja/sugerencia/felicitación | Estatus de atención |
|                                                                  |              |                   |                  |                                                              |                     |
|                                                                  |              |                   |                  |                                                              |                     |
|                                                                  |              |                   |                  |                                                              |                     |
|                                                                  |              |                   |                  |                                                              |                     |
|                                                                  |              |                   |                  |                                                              |                     |

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 cual se anexa en formato electrónico al presente documento.**

**INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN**

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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

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

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

| Hallazgos derivados del Cumplimiento/No Cumplimiento de Objetivos del SGOE |       |        |               |      |             |                                       |                         |
|----------------------------------------------------------------------------|-------|--------|---------------|------|-------------|---------------------------------------|-------------------------|
| Registro No.                                                               | Fecha | Origen | Clasificación | Tipo | Descripción | Proceso y/o procedimiento Responsable | Condición Final (etapa) |
|                                                                            |       |        |               |      |             |                                       |                         |
|                                                                            |       |        |               |      |             |                                       |                         |
|                                                                            |       |        |               |      |             |                                       |                         |
|                                                                            |       |        |               |      |             |                                       |                         |
|                                                                            |       |        |               |      |             |                                       |                         |



**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-F23**). Asimismo, se relacionan dichos hallazgos y su condición final.

| No Conformidades                                                                                                                                                            |       |        |               |      |             |                                       |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|---------------|------|-------------|---------------------------------------|-------------------------|
| Hallazgos con origen en<br>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<br>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-SGOE-F23-23**), para determinar, durante el periodo evaluado, si es un Proveedor Confiable (**PC**), un Proveedor No Confiable (**PNC**) o un Proveedor Descartado (**PD**); como se describe a continuación:

| Parámetro                                                 | Proveedores de bienes y servicios (cantidad) |                            |              |            |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------|--------------|------------|
|                                                           | Evaluados en el periodo de revisión          | Resultado de la evaluación |              |            |
|                                                           |                                              | Confiable                  | No Confiable | Descartado |
| Proveedores de Bienes y Servicios Evaluados en el Periodo | 15                                           | 15                         | 0            | 0          |

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

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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

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

| Nombre                                                                                                            | Resultados del indicador. 1er semestre del año.<br>(Indicar PERIODO EVALUADO, Ejemplo: 2024/2 agosto-diciembre 2024) | Resultados del indicador. 2º. semestre del año.<br>(Indicar PERIODO -para Est. Inst.- o CICLO -para Estadística 911- EVALUADO, Ejemplo: 2025/1 agosto-diciembre 2024 y 2024-2025) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                   | Total / Porcentaje (%)                                                                                               | Total / Porcentaje (%)                                                                                                                                                            |
| Mide el número de alumnos aprobados por programa académico, sexo, turno y semestre/nivel por Unidad Académica.    | 1,825                                                                                                                | 18.25                                                                                                                                                                             |
| Mide el número de alumnos reprobados por programa académico, sexo, turno y semestre/nivel por Unidad Académica.   | 308                                                                                                                  | 30.8                                                                                                                                                                              |
| Mide el número de alumnos en baja por programa académico, sexo, turno y semestre/nivel por Unidad Académica.      | 0                                                                                                                    | 0                                                                                                                                                                                 |
| 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  | 1,825 | 2,133 |
| Mide el porcentaje de alumnos reprobados por periodo escolar por Unidad Académica | 308   | 2,133 |





## 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                      |
| Infraestructura               | 18       | Mesas, Mobiliarios, papelería, impresoras                                       | Lograr la satisfacción de alumnos, empleados y profesores | RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES                  |
| Presupuesto                   | 10       | Recurso suficiente para reabastecer material de consumo, Infraestructura, TIC'S | Dar cumplimiento a los Procesos y Procedimientos del SGOE | RECURSOS FINANCIEROS                                       |
| Tecnologías de la Información | 25       | Video proyectores, Internet, plataformas de aulas virtual, Computadoras         | Implementación en acciones de formación                   | Préstamo de Equipo Informático                             |
| Recursos Humanos              | 10       | Instructores Internos y Externos                                                | Implementación en acciones de formación                   | Acciones de Formación y Competencia para PAAE y Directivos |

## 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 Gestión de Riesgos (MGR-DESUAs-SGOE-F10-23) con apoyo del Método de Trabajo de Gestión de Riesgos (MTGR-DESUAs-SGOE-F11-23). Una vez implementadas las acciones programadas, se evalúa la efectividad del tratamiento del riesgo. El detalle puede observarse en cada una de las matrices, mismas que se anexan en formato electrónico al presente documento.

#### 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 2025-1.

Es importante mencionar que a partir del semestre 2024/2 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 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                                                                   | GESTIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN        | Recurso Necesario                                                  | Contar con toda la información documentada de todos los procesos y procedimientos Para ver el alcance del SGOE                                                             | Cumplir con la Norma ISO 21001:2018                                                                           |
| 2                                                                   | GESTIÓN DE LA TITULACIÓN            | Oportunidad de Mejora                                              | Mejorar el trámite del de satisfacción al alumno, cumplir sus necesidades y expectativas                                                                                   | Lograr el objetivo del SGOE                                                                                   |
| 3                                                                   | Servicios Bibliotecarios            | Recurso Necesario                                                  | Se requiere de computadoras con software especializado para una mejor la búsqueda de libros, y un mejor control de los alumnos atendidos, agilizando el tiempo de registro | Optimizar en el registro y entrega de los libros y control de atención de alumnos en las salas de bibliotecas |
| 4                                                                   | Servicio Social                     | Recurso Necesario                                                  | Se requiere, apoyo a los estudiantes de nivel Medio Superior y Superior, en las diversas empresas, para su desarrollo académico                                            | Cumplimiento en tiempo y forma del Servicio Social                                                            |

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

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

- Cambio en el SGOE.** Requisar el Formato Gestión del Cambio del SGOE (GC-DESUAs-SGOE-F41-23) y enviarlo a la DES para su revisión y validación correspondiente en caso de proceder.
- Referente a las oportunidades de mejora, si aplica se puede documentar como proyecto de mejora en el formato de Registro de Hallazgos y Acciones (RHA-DESUAs-SGOE-F24-23)



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### 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.

| ACUERDOS DE LA REUNIÓN |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                     |                  |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| No. de acuerdo         | Acuerdo                                                                                                                                         | Responsable (s)                                                                                                                                                     | Fecha compromiso |
| 1                      | Se acordó entregar los formatos de foda, matriz de riesgos, anexo de procedimientos, plan de mejora y matriz de objetivos e indicadores         | Responsables del los Procesos y Procedimientos del SGOE                                                                                                             | 24/04/2025       |
| 2                      | Se presentó por medio del Coordinador Técnico, los métodos de trabajo para los formatos, dando a conocer los errores de los formatos entregados | Responsables del SGOE                                                                                                                                               | 21/04/2025       |
| 3                      | Se dio a conocer a la nueva Gestora del Proceso de Recursos Financieros C.P. Edith Yuliana Amador López                                         | Enlace de procedimientos de Gestión, Control y Ejercicio del Presupuesto Federal y Enlace de procedimientos de Gestión, Control y Ejercicio del Recursos Excedentes | 11/04/2025       |





## 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 de partes interesadas

| Unidad Académica                                                     | Proceso:       | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO | Fecha:        | 14-nov-24 |
|----------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------|---------------|-----------|
| Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán | Procedimiento: | Inscripción                                               | Periodo:      | 2025-1    |
| No. DE ENCUESTA                                                      | COMENTARIOS    |                                                           | CLASIFICACIÓN |           |
| 1                                                                    |                |                                                           | Queja         |           |
| 2                                                                    |                |                                                           | Queja         |           |
| 3                                                                    |                |                                                           | Queja         |           |
| 4                                                                    |                |                                                           | Queja         |           |
| 5                                                                    |                |                                                           | Queja         |           |
| 6                                                                    |                |                                                           | Queja         |           |
| 7                                                                    |                |                                                           | Queja         |           |
| 8                                                                    |                |                                                           | Queja         |           |
| 9                                                                    |                |                                                           | Queja         |           |
| 10                                                                   |                |                                                           | Queja         |           |
| 11                                                                   |                |                                                           | Queja         |           |
| 12                                                                   |                |                                                           | Queja         |           |
| 13                                                                   |                |                                                           | Queja         |           |
| 14                                                                   |                |                                                           | Queja         |           |
| 15                                                                   |                |                                                           | Queja         |           |
| 16                                                                   |                |                                                           | Queja         |           |
| 17                                                                   |                |                                                           | Queja         |           |
| 18                                                                   |                |                                                           | Queja         |           |
| 19                                                                   |                |                                                           | Queja         |           |
| 20                                                                   |                |                                                           | Queja         |           |
| 21                                                                   |                |                                                           | Queja         |           |
| 22                                                                   |                |                                                           | Queja         |           |
| 23                                                                   |                |                                                           | Queja         |           |
| 24                                                                   |                |                                                           | Queja         |           |
| 25                                                                   |                |                                                           | Queja         |           |
| 26                                                                   |                |                                                           | Queja         |           |
| 27                                                                   |                |                                                           | Queja         |           |
| 28                                                                   |                |                                                           | Queja         |           |
| 29                                                                   |                |                                                           | Queja         |           |
| 30                                                                   |                |                                                           | Queja         |           |
| 31                                                                   |                |                                                           | Queja         |           |
| 32                                                                   |                |                                                           | Queja         |           |
| 33                                                                   |                |                                                           | Queja         |           |
| 34                                                                   |                |                                                           | Queja         |           |
| 35                                                                   |                |                                                           | Queja         |           |
| 36                                                                   |                |                                                           | Queja         |           |



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

|                                                                      |                |                                                           |          |           |
|----------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------|----------|-----------|
| Unidad Académica                                                     | Proceso:       | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO | Fecha:   | 23-Jul-24 |
| Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán | Procedimiento: | Reinscripción                                             | Periodo: | 2025-1    |

| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS                                                                                                                      | CLASIFICACIÓN |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1               | La informacion fue muy clara y solucionaron mis dudas                                                                            | Felicitación  |
| 2               | Ninguna, todo muy bien y con atencion.                                                                                           | Otro 1.       |
| 3               |                                                                                                                                  | Queja         |
| 4               | La kardista Siempre resolvía todas mis dudas y es muy amable y servicial                                                         | Felicitación  |
| 5               | Atencion Rapida                                                                                                                  | Felicitación  |
| 6               | Siempre el personal de servicios estudiantiles de la mañana son muy amables, no comparado los de la tarde que son super groseros | Otro 1.       |
| 7               |                                                                                                                                  | Queja         |
| 8               |                                                                                                                                  | Queja         |
| 9               | Sin comentarios                                                                                                                  | Otro 1.       |
| 10              | Buena Atencion                                                                                                                   | Felicitación  |
| 11              |                                                                                                                                  | Queja         |
| 12              |                                                                                                                                  | Queja         |
| 13              |                                                                                                                                  | Queja         |
| 14              |                                                                                                                                  | Queja         |
| 15              | Todo muy bien                                                                                                                    | Felicitación  |
| 16              | Increible servicio, camienlo a la mañana para andar de buenas todo el día.                                                       | Sugerencia    |
| 17              |                                                                                                                                  | Queja         |
| 18              | Muy buen servicio.                                                                                                               | Felicitación  |
| 19              | Muy buen servicio.                                                                                                               | Felicitación  |
| 20              | Muy buen servicio, muchas gracias.                                                                                               | Felicitación  |
| 21              |                                                                                                                                  | Queja         |
| 22              | Todo muy bien                                                                                                                    | Felicitación  |
| 23              |                                                                                                                                  | Queja         |
| 24              | Por primera vez alcance todo Muy bien organizado y atencion.                                                                     | Felicitación  |
| 25              |                                                                                                                                  | Queja         |
| 26              | Son muy buenas y nos ayudan mucho.                                                                                               | Felicitación  |
| 27              | Todos son muy respetuosos y atentos a nuestras necesidades.                                                                      | Felicitación  |
| 28              | Sin comentarios                                                                                                                  | Otro 1.       |
| 29              |                                                                                                                                  | Queja         |
| 30              |                                                                                                                                  | Queja         |
| 31              | Bastante buena la atencion                                                                                                       | Felicitación  |



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

|                                                                      |                |                                                           |          |           |
|----------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------|----------|-----------|
| Unidad Académica                                                     | Proceso:       | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO | Fecha:   | 15-nov-24 |
| Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán | Procedimiento: | Trámite de documentos de gestión escolar                  | Periodo: | 2025-1    |

| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS                          | CLASIFICACIÓN |
|-----------------|--------------------------------------|---------------|
| 1               |                                      | Queja         |
| 2               |                                      | Queja         |
| 3               |                                      | Queja         |
| 4               | tuve que venir a la escuela por ella | Queja         |
| 5               |                                      | Queja         |
| 6               |                                      | Queja         |
| 7               |                                      | Queja         |
| 8               |                                      | Queja         |
| 9               |                                      | Queja         |
| 10              |                                      | Queja         |
| 11              |                                      | Queja         |
| 12              |                                      | Queja         |
| 13              |                                      | Queja         |
| 14              |                                      | Queja         |
| 15              |                                      | Queja         |
| 16              |                                      | Queja         |
| 17              |                                      | Queja         |
| 18              |                                      | Queja         |
| 19              |                                      | Queja         |
| 20              | bien                                 | Felicitación  |
| 21              |                                      | Queja         |
| 22              |                                      | Queja         |
| 23              |                                      | Queja         |
| 24              |                                      | Queja         |
| 25              |                                      | Queja         |
| 26              |                                      | Queja         |
| 27              |                                      | Queja         |
| 28              |                                      | Queja         |
| 29              |                                      | Queja         |
| 30              |                                      | Queja         |
| 31              |                                      | Queja         |
| 32              |                                      | Queja         |
| 33              |                                      | Queja         |
| 34              |                                      | Queja         |
| 35              |                                      | Queja         |
| 36              |                                      | Queja         |



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

|                                                                      |                |                                                                                                           |          |           |
|----------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|
| Unidad Académica                                                     | Proceso:       | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO                                                 | Fecha:   | 23-jul-24 |
| Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán | Procedimiento: | Reconsideración de situación Escolar ante la Comisión de Situación Escolar del Consejo General Consultivo | Periodo: | 2025-1    |

| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | CLASIFICACIÓN |
|-----------------|-------------|---------------|
| 1               |             | Queja         |
| 2               |             | Queja         |
| 3               |             | Queja         |
| 4               |             | Queja         |
| 5               |             | Queja         |
| 6               |             | Queja         |
| 7               |             | Queja         |
| 8               |             | Queja         |
| 9               |             | Queja         |
| 10              |             | Queja         |
| 11              |             | Queja         |
| 12              |             | Queja         |
| 13              |             | Queja         |
| 14              |             | Queja         |
| 15              |             | Queja         |
| 16              |             | Queja         |
| 17              |             | Queja         |
| 18              |             | Queja         |
| 19              |             | Queja         |
| 20              |             | Queja         |
| 21              |             | Queja         |
| 22              |             | Queja         |
| 23              |             | Queja         |
| 24              |             | Queja         |
| 25              |             | Queja         |
| 26              |             | Queja         |
| 27              |             | Queja         |
| 28              |             | Queja         |
| 29              |             | Queja         |
| 30              |             | Queja         |
| 31              |             | Queja         |
| 32              |             | Queja         |
| 33              |             | Queja         |
| 34              |             | Queja         |
| 35              |             | Queja         |
| 36              |             | Queja         |



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

|                                                                      |                |                       |          |           |
|----------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|----------|-----------|
| Unidad Académica                                                     | Proceso:       | ENSEÑANZA-APRENDIZAJE | Fecha:   | 18-dic-24 |
| Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán | Procedimiento: | Tutorías              | Periodo: | 2025-1    |

| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS                                                                                                                                | CLASIFICACIÓN |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1               | Sin comentarios                                                                                                                            | Otro 1.       |
| 2               | Ya estuve satisfecha en todo tiempo                                                                                                        | Felicitación  |
| 3               | Mi maestra de primer semestre fue muy buena, paciente y empática, estoy satisfecha                                                         | Felicitación  |
| 4               | Sería de mucha ayuda que se mejorará la calidad de SAES                                                                                    | Sugerencia    |
| 5               | Me gustaría que los trámites sean un poco más rápidos y que se informe de mejor forma como van los trámites                                | Sugerencia    |
| 6               | Todo bien                                                                                                                                  | Felicitación  |
| 7               | Debería haber seguimiento más constante a las dudas de los alumnos                                                                         | Sugerencia    |
| 8               |                                                                                                                                            |               |
| 9               |                                                                                                                                            |               |
| 10              |                                                                                                                                            |               |
| 11              | Mejor eficiencia                                                                                                                           | Sugerencia    |
| 12              | Tratar a los estudiantes bien, aunque pregunten mucho no hacerlos sentir que las preguntas sean incorrectas                                | Sugerencia    |
| 13              |                                                                                                                                            |               |
| 14              | La expectativa que tuve con mi tutor grupal fue buena, ya que fue muy atento y, resolvió mis dudas con claridad                            | Felicitación  |
| 15              |                                                                                                                                            |               |
| 16              | Muchas opciones pero con falta de difusión de información y muchas veces incompleta                                                        | Queja         |
| 17              | Ninguna gracias                                                                                                                            | Otro 1.       |
| 18              | Meter más materias a Tutorías y cursos de recuperación                                                                                     | Sugerencia    |
| 19              |                                                                                                                                            |               |
| 20              | La verdad pense que sería muy tedioso y pesado, pero me ayudo mucho este trámite a que sea más llevadero el trámite de mi situación        | Felicitación  |
| 21              | Ninguna                                                                                                                                    | Otro 1.       |
| 22              | Muy buena atención                                                                                                                         | Felicitación  |
| 23              | Excelente atención solo que si faltaría la difusión                                                                                        | Otro 1.       |
| 24              |                                                                                                                                            |               |
| 25              |                                                                                                                                            |               |
| 26              | Es una gran labor la que hacen los encargados de Tutorías mis felicitaciones y sigan con tan estupendo trabajo                             | Felicitación  |
| 27              |                                                                                                                                            |               |
| 28              | Brinda buen apoyo a los alumnos                                                                                                            | Felicitación  |
| 29              | Brinda un muy buen apoyo a la comunidad dando alternativas, gracias por su trabajo                                                         |               |
| 30              | Que las Tutorías se den más información sobre el como es el funcionamiento y que las autoridades realmente tengan un acercamiento al grupo | Sugerencia    |
| 31              |                                                                                                                                            |               |
| 32              | La profesora Alicia no ofrece las herramientas necesarias                                                                                  | Queja         |
| 33              |                                                                                                                                            |               |
| 34              |                                                                                                                                            |               |
| 35              | En general con todos es una buena atención                                                                                                 | Felicitación  |
| 36              |                                                                                                                                            |               |





## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

|                                                                      |                |                                                |          |            |
|----------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------|----------|------------|
| Unidad Académica                                                     | Proceso:       | ENSEÑANZA-APRENDIZAJE                          | Fecha:   | 01/15/2025 |
| Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán | Procedimiento: | Gestión para las Prácticas y Visitas Escolares | Periodo: | 2025-1     |

| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS                                                                                                                                                                                   | CLASIFICACIÓN |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1               | La practica estuvo muy completa y cumplió con todos los aspectos de responsabilidad;                                                                                                          | Felicitación  |
| 2               | Felicitaciones por la anticipación y preparación en todo aspecto.                                                                                                                             | Felicitación  |
| 3               | Lo más destacable fue el autobus, ya que estaba en mejores condiciones que otras practicas                                                                                                    | Felicitación  |
| 4               | El profesor es de los pocos docentes de la institución que se preocupa por retroalimentar sus clases con visitas prácticas para complementar los temas.                                       | Otro 1.       |
| 5               | todo bien la verdad bastante bien excelente                                                                                                                                                   | Felicitación  |
| 6               | Todas las prácticas fueron muy buenas ya que pudimos aprender y al mismo tiempo muy interactiva.                                                                                              | Felicitación  |
| 7               | Ninguna                                                                                                                                                                                       | Otro 1.       |
| 8               | Todo estuvo bien en la práctica.                                                                                                                                                              | Felicitación  |
| 9               | Un mejor autobus                                                                                                                                                                              | Sugerencia    |
| 10              | El profesor Gress, siempre hace unas muy buenas prácticas                                                                                                                                     | Felicitación  |
| 11              | La organizacion de practica due muy eficaz                                                                                                                                                    | Felicitación  |
| 12              | Me gusta poder salir a conocer más el entorno de trabajo y ver como es el proceso de trabajo                                                                                                  | Otro 1.       |
| 13              | felicitades                                                                                                                                                                                   | Felicitación  |
| 14              | Me agrado como brindaron la información ya que fue clara y precisa.                                                                                                                           | Felicitación  |
| 15              | Sugerencias: MÁS PRÁCTICAS PORFAAA                                                                                                                                                            | Sugerencia    |
| 16              | Felicitaciones al instructor                                                                                                                                                                  | Felicitación  |
| 17              | Fue una práctica muy buena pues expandió conocimiento y nos permito practicar aunque el clima no fue bueno.                                                                                   | Felicitación  |
| 18              | Ninguna                                                                                                                                                                                       | Otro 1.       |
| 19              | Todo bien                                                                                                                                                                                     | Felicitación  |
| 20              | ninguno                                                                                                                                                                                       | Otro 1.       |
| 21              | felicitaciones ya que las practicas nos retroalimentan demasiado                                                                                                                              | Felicitación  |
| 22              | Fue una buena, practica lo unico que me gustaria que fuera diferente es que los policas del lugar nos dieran un poco mas de libertad                                                          | Felicitación  |
| 23              | Felicito en general al Ing. Oziel, porque es la única práctica donde verdaderamente se hizo trabajo en campo y no solo fue un levantamiento, sino fueron tres en tres días                    | Felicitación  |
| 24              | Queja de como el personal de la institución reviso las pertenencias personales sin antes consultar y/o avisar                                                                                 | Queja         |
| 25              | Se aprendió bastante en esa práctica dónde se realizó y se utilizo los equipos topograficos para las actividades, todo muy bien organizado                                                    | Felicitación  |
| 26              | Seguir actualizándose                                                                                                                                                                         | Sugerencia    |
| 27              | La organización de la práctica fue muy rápida y eficaz.                                                                                                                                       | Felicitación  |
| 28              | La práctica de campo qué se realizó fue muy buena, ya que lo practicado en campo en la Unidad Ticomán, pudo implementarse de manera satisfactoria a la hora de la práctica en la otra unidad. | Felicitación  |
| 29              | Que se repita                                                                                                                                                                                 | Sugerencia    |
| 30              | Felicitaciones por qué me hizo volver amar la carrera                                                                                                                                         | Felicitación  |
| 31              | fue una muy buena practica y una forma muy buena de acercarnos mas a el mundo laboral.                                                                                                        | Felicitación  |
| 32              | Mejoreeeen los camioneessss, y más camioneessss para la Esia Ticomán                                                                                                                          | Queja         |
| 33              | VERY GOOD!                                                                                                                                                                                    | Felicitación  |
| 34              | Espero poder seguir teniendo prácticas dentro de la institución, gracias                                                                                                                      | Sugerencia    |
| 35              | Sin comentarios                                                                                                                                                                               | Otro 1.       |
| 36              | como sugerencia sería que se buscara mas lugares a los cuales presentar practica..                                                                                                            | Sugerencia    |



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

| Unidad Académica                                                     | Proceso:       | INTEGRACIÓN DE COMPETENCIAS PARA LA TITULACIÓN | Fecha:   | 15-nov-24 |
|----------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------|----------|-----------|
| Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán | Procedimiento: | Servicio Social                                | Periodo: | 2025-1    |

| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS                                                                                                                                                                                  | CLASIFICACIÓN |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1               | Ninguno                                                                                                                                                                                      | Otro 1.       |
| 2               | Agradezco mucho su atención prestada                                                                                                                                                         | Felicitación  |
| 3               | Excelente servicio por parte de gestión escolar, ESIA Ticomán, muy atentas y colaboradoras, siempre han tenido esa atención, muchas gracias.                                                 | Felicitación  |
| 4               | Solo agilizar los procesos                                                                                                                                                                   | Sugerencia    |
| 5               | Muy bien servicio, gracias por su apoyo.                                                                                                                                                     | Felicitación  |
| 6               | Muy buen apoyo a los alumnos                                                                                                                                                                 | Felicitación  |
| 7               | Sin quejas continúen así                                                                                                                                                                     | Felicitación  |
| 8               | Esta bien                                                                                                                                                                                    | Felicitación  |
| 9               | Agradezco el apoyo otorgado en la ventanilla de servicio social                                                                                                                              | Felicitación  |
| 10              | muy amables las señoritas de la oficina                                                                                                                                                      | Felicitación  |
| 11              | Ninguna, muy buen trato                                                                                                                                                                      | Felicitación  |
| 12              | Muy agradecida con la persona que trabajé, la ingeniera Azucena Chavira es excelente persona y profesional.                                                                                  | Felicitación  |
| 13              | Todo bien, dudas aclaradas                                                                                                                                                                   | Felicitación  |
| 14              | Bueno pero puede mejorar                                                                                                                                                                     | Sugerencia    |
| 15              | Solo una sugerencia en cuanto a sus números de contacto estar más al pendiente de ellos ya que en ocasiones el asesor de servicio intentó comunicarse para resolver dudas y no le respondían | Sugerencia    |
| 16              | Ninguna                                                                                                                                                                                      | Otro 1.       |
| 17              | Trabajan muy bien, es grato el ir a preguntar las dudas por que las resuelven de una buena manera                                                                                            | Queja         |
| 18              | mejorar la propagación de información                                                                                                                                                        | Felicitación  |
| 19              | el trato fue bueno y la facilidad con la que me respondian fue muy bueno                                                                                                                     | Felicitación  |
| 20              | Todos han sido muy atentos con su trato, me he comunicado vía telefónica y es muy rápido, la información es veraz y siempre me apoyan                                                        | Felicitación  |
| 21              | como sugerencias actualizar los horarios de atención ya sea de forma presencial o forma telefónica, por de mas esta muy bien la atención                                                     | Sugerencia    |
| 22              | Excelente servicio                                                                                                                                                                           | Felicitación  |
| 23              | se agradece a disponibilidad                                                                                                                                                                 | Felicitación  |
| 24              | El trato es muy bueno y resuelven todas nuestras dudas e inquietudes                                                                                                                         | Felicitación  |
| 25              | Gracias por la ayuda!                                                                                                                                                                        | Felicitación  |
| 26              | La atención fue buena                                                                                                                                                                        | Felicitación  |
| 27              | En lo personal las veces que he ido me han tratado bien y me han satisfecho todas mis dudas, buen trabajo                                                                                    | Felicitación  |
| 28              | Mejor atención y asesoramiento más entendible para los que no conocen bien los trámites y en donde conseguirlos                                                                              | Sugerencia    |
| 29              | Ser más claros con los pasos a realizar los trámites                                                                                                                                         | Sugerencia    |
| 30              | Ninguna                                                                                                                                                                                      | Otro 1.       |
| 31              | Buena atención                                                                                                                                                                               | Felicitación  |
| 32              | En general se un buen servicio y apoyo, solo que el tramite y aceptación es un poco más tardado de lo habitual                                                                               | Felicitación  |
| 33              | Los felicito por realizar bien su trabajo, en verdad resuelven todas las dudas.                                                                                                              | Felicitación  |
| 34              | El chico de ventanilla siempre resolvió mis dudas y creo también es parte del servicio social, le agradezco mucho. {                                                                         | Felicitación  |
| 35              | Ninguna                                                                                                                                                                                      | Otro 1.       |
| 36              |                                                                                                                                                                                              | Queja         |



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

|                                                                      |                |                                      |          |           |
|----------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------|----------|-----------|
| Unidad Académica                                                     | Proceso:       | GESTIÓN DE LA TITULACIÓN             | Fecha:   | 15-nov-24 |
| Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán | Procedimiento: | Gestión de la Titulación Profesional | Periodo: | 2025-1    |

| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS                                                                                                                                                                 | CLASIFICACIÓN |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1               | Dederan de resubir la informacion de titulacion cada semestre para encontrarla mas rapido. La atención del personal es muy eficaz y muy amables.                            | Sugerencia    |
| 2               | Muy amables, siempre atentos a nuestras dudas y comentarios.                                                                                                                | Felicitación  |
| 3               |                                                                                                                                                                             | Queja         |
| 4               |                                                                                                                                                                             | Queja         |
| 5               |                                                                                                                                                                             | Queja         |
| 6               |                                                                                                                                                                             | Queja         |
| 7               |                                                                                                                                                                             | Queja         |
| 8               |                                                                                                                                                                             | Queja         |
| 9               |                                                                                                                                                                             | Queja         |
| 10              |                                                                                                                                                                             | Queja         |
| 11              |                                                                                                                                                                             | Queja         |
| 12              | Muy amable                                                                                                                                                                  | Felicitación  |
| 13              | Buen trato                                                                                                                                                                  | Felicitación  |
| 14              |                                                                                                                                                                             | Queja         |
| 15              |                                                                                                                                                                             | Queja         |
| 16              | Todo el proceso se realizo satisfactoriamente.Exelente servicio tanto en informacion, tiempos y gestion                                                                     | Felicitación  |
| 17              | Todo perfecto muchas felicidades por la exente atencion                                                                                                                     | Felicitación  |
| 18              |                                                                                                                                                                             |               |
| 19              | Exelente servicios muchas gracias                                                                                                                                           | Felicitación  |
| 20              | Solo mejorar un poco la parte de dar informacion mas detallada de los tramites.El apoyo de la kardista dessy te muy bueno                                                   | Sugerencia    |
| 21              |                                                                                                                                                                             |               |
| 22              | Todo fue atendido. Adecuadamente,personal muy amable y resolvieron mis dudas. Quiero felicitar a las personas me atendieron, por que fue muy amable y resolvieron mis dudas | Felicitación  |
| 23              | Todo fue exelente por parte de Moni                                                                                                                                         | Felicitación  |
| 24              | todo Muy Bien,Sollo mayor flexibilidad para liberacion de inglés                                                                                                            | Sugerencia    |
| 25              | Exelente atención                                                                                                                                                           | Felicitación  |
| 26              | Contestar de forma oportuna los correos                                                                                                                                     | Queja         |
| 27              | Ningun Comentario.                                                                                                                                                          | Otro I.       |
| 28              |                                                                                                                                                                             | Queja         |
| 29              |                                                                                                                                                                             | Queja         |
| 30              |                                                                                                                                                                             | Queja         |
| 31              |                                                                                                                                                                             | Queja         |
| 32              |                                                                                                                                                                             | Queja         |
| 33              |                                                                                                                                                                             | Queja         |
| 34              |                                                                                                                                                                             | Queja         |
| 35              |                                                                                                                                                                             | Queja         |
| 36              |                                                                                                                                                                             | Queja         |



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

|                                                                      |                |                                 |          |           |
|----------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------|----------|-----------|
| Unidad Académica                                                     | Proceso:       | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO    | Fecha:   | 15-nov-24 |
| Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán | Procedimiento: | <u>Servicios bibliotecarios</u> | Periodo: | 2025-1    |

| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS                                                                                                   | CLASIFICACIÓN |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1               | N/A                                                                                                           | Otro 1.       |
| 2               | Más y mejores libros actualizados                                                                             | Sugerencia    |
| 3               | Tener un acervo más amplio de los libros o tesis de la escuela sobre los temas de vital importancia.          | Sugerencia    |
| 4               | Una mayor variedad en los títulos                                                                             | Sugerencia    |
| 5               | Qué sea un lugar tranquilo, donde poder trabajar. Es un bien servicio, ninguna opinion                        | Sugerencia    |
| 6               | Personas que nos apoyen para consultas y que estén atentos a las necesidades                                  | Sugerencia    |
| 7               | Todo está perfecto                                                                                            | Felicitación  |
| 8               | Me gustaría que la biblioteca fuera mas grande, ya que luego no hay lugares para sentarse o usar la misma.    | Sugerencia    |
| 9               | Pueden mejorar                                                                                                | Sugerencia    |
| 10              | Todo perfecto con los servicios                                                                               | Felicitación  |
| 11              | Más espacios recreativos, Biblioteca más grande , Más libros, Espacios cómodos                                | Sugerencia    |
| 12              | Son muy buenos, pero le hacen falta muchas cosas                                                              | Queja         |
| 13              | Considero que actualmente son buenos pero podrían optimizar más, que haya más opciones libros para consultar  | Sugerencia    |
| 14              | El tener mas espacio para realizar los trabajos de escolares en la biblioteca y un mejor acceso a internet    | Sugerencia    |
| 15              | Ampliar los espacios y ampliar la cantidad de libros                                                          | Sugerencia    |
| 16              | Espacios mucho más amplios, más mobiliario (mesas en sala de consulta), tener servicio de wifi más eficiente. | Sugerencia    |
| 17              | Todo bien                                                                                                     | Felicitación  |
| 18              | Considero que que la biblioteca no es mala solo que me gustaría ver más variedad de libros y autores          | Sugerencia    |
| 19              | Mayor diversidad de libros                                                                                    | Sugerencia    |
| 20              | Mejorar, dar mantenimiento y modernizar las instalaciones                                                     | Sugerencia    |
| 21              | Principalmente el orden y que haya más señalamientos del cómo está ordenada cada sección.                     | Sugerencia    |
| 22              | Que sea mas fácil el acceso                                                                                   | Sugerencia    |
| 23              | Considero necesaria la digitalización de todas la tesis                                                       | Sugerencia    |
| 24              |                                                                                                               | Otro 1.       |
| 25              | Cubre satisfactoriamente mis necesidades y expectativas.                                                      | Felicitación  |
| 26              | .                                                                                                             | Queja         |
| 27              | Mejorar las salas                                                                                             | Sugerencia    |
| 28              | Podría haber más variedad de libros                                                                           | Sugerencia    |
| 29              | Más mesas para que estudien más alumnos                                                                       | Sugerencia    |
| 30              | Sin comentarios.                                                                                              | Otro 1.       |
| 31              | Mejor y mayor espacio para aumentar el acceso a la biblioteca, y mejor administración.                        | Sugerencia    |
| 32              | Que esten los libros que los profesores ocupan para dar su curso y otros más para complementar                | Sugerencia    |
| 33              | Libros especializados                                                                                         | Sugerencia    |
| 34              | Mas actualizaciones                                                                                           | Sugerencia    |



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

|                                                                      |                |                                       |          |           |
|----------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------|----------|-----------|
| Unidad Académica                                                     | Proceso:       | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO          | Fecha:   | 15-nov-24 |
| Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán | Procedimiento: | <u>Préstamo de equipo informático</u> | Periodo: | 2025-1    |

| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS                                                                                                                                                                                | CLASIFICACIÓN |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1               | Buenos tenicos                                                                                                                                                                             | Felicitación  |
| 2               | Buen servicio                                                                                                                                                                              | Felicitación  |
| 3               | Agradecer el apoyo que recibí por parte de la UDI.                                                                                                                                         | Felicitación  |
| 4               | Cargar todos los programas utilizados en la computadoras de la escuela                                                                                                                     | Sugerencia    |
| 5               | Felicidades muy buen servicio                                                                                                                                                              | Felicitación  |
| 6               | Felicitaciones en la atencion alumnos para resolver solicitudes.                                                                                                                           | Felicitación  |
| 7               | Me ofrecieron un excelente servicio de ayuda para la actualización de mi computadora y la instalación de programas que ocuparé                                                             | Felicitación  |
| 8               | Es fundamental adquirir Licencias de carácter académico de los programas mencionados. Son de uso frecuente en la Industria Minera, Petróleo, Geotermia y las demás disciplinas geológicas. | Sugerencia    |
| 9               | Solo la cuestión del internet                                                                                                                                                              | Otro l.       |
| 10              | Mejorar el internet está muy lento                                                                                                                                                         | Queja         |
| 11              | El internet es muy lento                                                                                                                                                                   | Queja         |
| 12              | Felicitaciones                                                                                                                                                                             | Felicitación  |
| 13              | Felicidades al equipo de la UDI                                                                                                                                                            | Felicitación  |
| 14              | un excelente servicio con personas dispuestas en asistirnos.                                                                                                                               | Felicitación  |
| 15              | Ninguna                                                                                                                                                                                    | Otro l.       |
| 16              | Felicidades por el buen servicio                                                                                                                                                           | Felicitación  |
| 17              | Agradezco mucho por qué siempre están al pendiente de cualquier situación y de cualquier duda                                                                                              | Felicitación  |
| 18              | Que a veces los maus no sirven bien                                                                                                                                                        | Queja         |
| 19              | Sígan así                                                                                                                                                                                  | Felicitación  |
| 20              | Ninguno                                                                                                                                                                                    | Otro l.       |
| 21              | Ninguna                                                                                                                                                                                    | Otro l.       |
| 22              | Felicitaciones a la profe de herramientas Rocío                                                                                                                                            | Felicitación  |
| 23              | Felicitaciones a la maestra de herramientas Rocío                                                                                                                                          | Felicitación  |
| 24              | Me gusta que los equipos funcionan de la forma adecuada                                                                                                                                    | Felicitación  |
| 25              | Lo unico que falla es el internet,no me agarra el clash                                                                                                                                    | Queja         |
| 26              | No, tengo quejas                                                                                                                                                                           | Otro l.       |
| 27              | Comentarios: opino que falta más prestaciones                                                                                                                                              | Sugerencia    |
| 28              | Felicitaciones                                                                                                                                                                             | Felicitación  |
| 29              | Es necesario que revisen el mouse de los equipos seguido, porque a veces desespera q no funcione en aplicaciones como Autocad                                                              | Sugerencia    |
| 30              | Las computadoras a veces se traban con AutoCAD pero entiendo que es normal con un programa pesadi                                                                                          | Queja         |
| 31              | Todo en orden                                                                                                                                                                              | Felicitación  |
| 32              | Excelente servicio                                                                                                                                                                         | Felicitación  |
| 33              | Todo muy bien                                                                                                                                                                              | Felicitación  |
| 34              | Me gusta si trabajo                                                                                                                                                                        | Felicitación  |
| 35              | me gusto mucho como me atendiero                                                                                                                                                           | Felicitación  |
| 36              | Exelente trabajo por parte de los encargados                                                                                                                                               | Felicitación  |



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

|                                                                      |                |                                   |          |           |
|----------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------|----------|-----------|
| Unidad Académica                                                     | Proceso:       | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO      | Fecha:   | 24-nov-24 |
| Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán | Procedimiento: | Gestión de la Movilidad Académica | Periodo: | 2025-1    |

| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS                                                                                        | CLASIFICACIÓN |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1               | Capacitación a los gestores porque muchas veces ellos tampoco saben cómo se realizan esos trámites | Sugerencia    |
| 2               |                                                                                                    |               |
| 3               |                                                                                                    |               |
| 4               |                                                                                                    |               |
| 5               |                                                                                                    |               |
| 6               |                                                                                                    |               |
| 7               |                                                                                                    |               |
| 8               |                                                                                                    |               |
| 9               |                                                                                                    |               |
| 10              |                                                                                                    |               |
| 11              |                                                                                                    |               |
| 12              |                                                                                                    |               |
| 13              |                                                                                                    |               |
| 14              |                                                                                                    |               |
| 15              |                                                                                                    |               |
| 16              |                                                                                                    |               |
| 17              |                                                                                                    |               |
| 18              |                                                                                                    |               |
| 19              |                                                                                                    |               |
| 20              |                                                                                                    |               |
| 21              |                                                                                                    |               |
| 22              |                                                                                                    |               |
| 23              |                                                                                                    |               |
| 24              |                                                                                                    |               |
| 25              |                                                                                                    |               |
| 26              |                                                                                                    |               |
| 27              |                                                                                                    |               |
| 28              |                                                                                                    |               |
| 29              |                                                                                                    |               |
| 30              |                                                                                                    |               |
| 31              |                                                                                                    |               |
| 32              |                                                                                                    |               |
| 33              |                                                                                                    |               |
| 34              |                                                                                                    |               |
| 35              |                                                                                                    |               |
| 36              |                                                                                                    |               |





## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

|                                                                      |                |                                       |          |           |
|----------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------|----------|-----------|
| Unidad Académica                                                     | Proceso:       | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO          | Fecha:   | 15-nov-24 |
| Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán | Procedimiento: | Actividades culturales y/o deportivas | Periodo: | 2025-1    |

| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS                                                                                                                              | CLASIFICACIÓN |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1               | ninguno                                                                                                                                  | Otro 1.       |
| 2               | Las actividades siempre tienen bastante divulgación                                                                                      | Felicitación  |
| 3               | Mejorar espacios                                                                                                                         | Sugerencia    |
| 4               | Ser más activos y dar anuncios de los eventos que hay ya que no anuncian y no sabemos de dichos eventos                                  | Sugerencia    |
| 5               | Que hagan más actividades                                                                                                                | Sugerencia    |
| 6               |                                                                                                                                          | Felicitación  |
| 7               | Son muy buenos, pero sería bueno añadir nuevas actividades culturales y deportivas.                                                      | Sugerencia    |
| 8               | Felicidades por la organización y administración. Con el tiempo han agregado más actividades                                             | Felicitación  |
| 9               | Me han gustado las actividades de danza                                                                                                  | Felicitación  |
| 10              | Felicito al profesor Guarneros quien nos ha apoyado en taller de teatro y ha puesto de su parte para seguir adelante con las actividades | Felicitación  |
| 11              | 10000/10 a la profa de danza                                                                                                             | Felicitación  |
| 12              | Ninguna.                                                                                                                                 | Otro 1.       |
| 13              | Nada.                                                                                                                                    | Otro 2.       |
| 14              | Buenos eventos culturales.                                                                                                               | Felicitación  |
| 15              | Abran más talleres                                                                                                                       | Sugerencia    |
| 16              | Muy bueno todo                                                                                                                           | Felicitación  |
| 17              | El profesor que la imparte es el más adecuado para el taller                                                                             | Felicitación  |
| 18              | Felicidades por las actividades!!                                                                                                        | Felicitación  |
| 19              | Ninguna                                                                                                                                  | Otro 1.       |
| 20              | Excelente trabajo por parte de la profesora                                                                                              | Felicitación  |
| 21              | ninguna                                                                                                                                  | Otro 2.       |
| 22              | Todo bien                                                                                                                                | Felicitación  |
| 23              | Me gusta mucho lo que se ofrece en la escuela                                                                                            | Felicitación  |
| 24              | No                                                                                                                                       | Otro 1.       |
| 25              | El rendimiento y trato del entrenador Alberto (Tocho) es muy bueno y me motivó a seguir con el deporte                                   | Felicitación  |
| 26              | Felicitaciones en general                                                                                                                | Felicitación  |
| 27              | Pongan redes en las canchas                                                                                                              | Sugerencia    |
| 28              | Me gusta que hay una gran variedad de actividades culturales y deportivas, pero me gustaría que hubiera más difusión y más horarios      | Sugerencia    |
| 29              | Me gustan las obras del taller de teatro                                                                                                 | Felicitación  |
| 30              | Todo bien pero puede mejorar                                                                                                             | Sugerencia    |
| 31              | Buen método de enseñanza e instrucción                                                                                                   | Felicitación  |
| 32              | El ambiente en algunas actividades deportivas y culturales es muy agradable y recomendable                                               | Felicitación  |
| 33              | Felicidades                                                                                                                              | Felicitación  |
| 34              | Ninguno, solamente felicitaciones                                                                                                        | Felicitación  |
| 35              | Buen desarrollo cultural de alumnos y gran variedad                                                                                      | Felicitación  |
| 36              | Buen trabajo                                                                                                                             | Felicitación  |



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

|                                                                      |                |                                          |          |           |
|----------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------|----------|-----------|
| Unidad Académica                                                     | Proceso:       | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO             | Fecha:   | 10-ene-25 |
| Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán | Procedimiento: | <u>Fomento a la Cultura Emprendedora</u> | Periodo: | 2025-1    |

| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS                                                                                                                                                             | CLASIFICACIÓN |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1               | Felicitaciones a la Ingeniera por brindar un buen ambiente y la oportunidad para hacer aquí el servicio                                                                 | Felicitación  |
| 2               | La opinión sobre los trámites y servicios es satisfactorio                                                                                                              | Felicitación  |
| 3               | La atención dada fue muy amable y respetuosa en todo momento, la solución al trámite fue buena y no hubo conflicto alguno                                               | Felicitación  |
| 4               | Gracias por la información que necesitaba y los consejos otorgados por la experiencia que ellos manejan, pude realizar mis trámites en tiempo y forma sin presiones :-) | Felicitación  |
| 5               | Sin comentarios                                                                                                                                                         | Otro 1.       |
| 6               | Excelente, la difusión contenía la información necesaria                                                                                                                | Felicitación  |
| 7               |                                                                                                                                                                         |               |
| 8               |                                                                                                                                                                         |               |
| 9               |                                                                                                                                                                         |               |
| 10              |                                                                                                                                                                         |               |
| 11              |                                                                                                                                                                         |               |
| 12              |                                                                                                                                                                         |               |
| 13              |                                                                                                                                                                         |               |
| 14              |                                                                                                                                                                         |               |
| 15              |                                                                                                                                                                         |               |
| 16              |                                                                                                                                                                         |               |
| 17              |                                                                                                                                                                         |               |
| 18              |                                                                                                                                                                         |               |
| 19              |                                                                                                                                                                         |               |
| 20              |                                                                                                                                                                         |               |
| 21              |                                                                                                                                                                         |               |
| 22              |                                                                                                                                                                         |               |
| 23              |                                                                                                                                                                         |               |
| 24              |                                                                                                                                                                         |               |
| 25              |                                                                                                                                                                         |               |
| 26              |                                                                                                                                                                         |               |
| 27              |                                                                                                                                                                         |               |
| 28              |                                                                                                                                                                         |               |
| 29              |                                                                                                                                                                         |               |
| 30              |                                                                                                                                                                         |               |
| 31              |                                                                                                                                                                         |               |
| 32              |                                                                                                                                                                         |               |
| 33              |                                                                                                                                                                         |               |
| 34              |                                                                                                                                                                         |               |
| 35              |                                                                                                                                                                         |               |
| 36              |                                                                                                                                                                         |               |



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

|                                                                      |                |                              |          |           |
|----------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------|----------|-----------|
| Unidad Académica                                                     | Proceso:       | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | Fecha:   | 15-nov-24 |
| Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán | Procedimiento: | Seguimiento a egresados      | Periodo: | 2025-1    |

| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS                                                                                                                                  | CLASIFICACIÓN |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1               | Felicitaciones                                                                                                                               | Felicitación  |
| 2               | Excelente servicio                                                                                                                           | Felicitación  |
| 3               | lo unico que recomendaria es tener algun apartado o link de acceso rapido a todos los qr de los tramites disponible en la pagina de facebook | Sugerencia    |
| 4               | Felicidades al equipo son muy buenas en su trabajo                                                                                           | Felicitación  |
| 5               | Felicitaciones por el personal tan amable                                                                                                    | Felicitación  |
| 6               | Agradezco la atención que brindan siempre amables y atienden en tiempo                                                                       | Felicitación  |
| 7               |                                                                                                                                              |               |
| 8               |                                                                                                                                              |               |
| 9               |                                                                                                                                              |               |
| 10              |                                                                                                                                              |               |
| 11              |                                                                                                                                              |               |
| 12              |                                                                                                                                              |               |
| 13              |                                                                                                                                              |               |
| 14              |                                                                                                                                              |               |
| 15              |                                                                                                                                              |               |
| 16              |                                                                                                                                              |               |
| 17              |                                                                                                                                              |               |
| 18              |                                                                                                                                              |               |
| 19              |                                                                                                                                              |               |
| 20              |                                                                                                                                              |               |
| 21              |                                                                                                                                              |               |
| 22              |                                                                                                                                              |               |
| 23              |                                                                                                                                              |               |
| 24              |                                                                                                                                              |               |
| 25              |                                                                                                                                              |               |
| 26              |                                                                                                                                              |               |
| 27              |                                                                                                                                              |               |
| 28              |                                                                                                                                              |               |
| 29              |                                                                                                                                              |               |
| 30              |                                                                                                                                              |               |
| 31              |                                                                                                                                              |               |
| 32              |                                                                                                                                              |               |
| 33              |                                                                                                                                              |               |
| 34              |                                                                                                                                              |               |
| 35              |                                                                                                                                              |               |
| 36              |                                                                                                                                              |               |