



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-2025/2

M. en C. MARIO ALBERTO GONZÁLEZ TORRES

Director(a)

LIC. JUANA OLGA GARCÍA BARRIOS

Representante del SGOE

ING. ROBERTO LOO GUZMAN

Subdirector(a) Académico(a)

AZUCENA CHAVIRA GONZÁLEZ

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

M. en C. ERIKA LÓPEZ ARCE

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.....	16
4.3.1.3.	Estatus de quejas, sugerencias, apelaciones o felicitaciones	17
4.3.2.	Grado de cumplimiento de objetivos	17
4.3.3.	Desempeño de procesos y conformidad de productos o servicios educativos	18
4.3.4.	Hallazgos y acciones (No Conformidades y Proyectos de Mejora)	19
4.3.5.	Desempeño de proveedores externos (evaluación)	22
4.3.6.	Los resultados de la evaluación sumativa y formativa	23
5.	Recursos para operar	25
6.	Eficacia de acciones para tratamiento de riesgos y oportunidades.....	27
7.	Retroalimentación del personal relacionada con actividades para mejorar su competencia.....	27
8.	Salidas de la revisión por la alta Dirección	28
8.1.	Oportunidades de mejora, necesidades de cambios y recursos del SGOE	29
9.	Acuerdos de la Revisión por la Alta Dirección	30
Anexo 1.	Comentarios de las encuestas de satisfacción del estudiante y otros beneficiarios	31



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 Ticomán** en conjunto con las demás Unidades Académicas de Nivel Superior del Instituto Politécnico Nacional (**IPN**) evidenciado así la entera disposición y participación de todos los involucrados, desde la alta Dirección hasta el personal operativo, para fortalecer y mantener el **SGOE**.

2. Objetivo de la revisión por la alta Dirección

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

3. Alcance de la revisión por la alta Dirección

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

4. Entradas de revisión por la alta Dirección

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



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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

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

Hallazgos de revisiones por la alta Dirección anteriores							
Registro No.	Fecha	Origen	Clasificación	Tipo	Descripción	Proceso y/o procedimiento Responsable	Condición Final (etapa)
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	Fortaleza	9.1 Seguimiento de medición, análisis y evaluación	Revisión Por la Alta Dirección	Cerrado
3.-	19/09/2024	Auditoría Interna (AI)	No Aplica	Fortaleza	8.1 Planificación y control operacional	Gestión de la Titulación Profesional	Cerrado
4.-	19/09/2024	Auditoría Interna (AI)	No Aplica	Fortaleza	6.1 Acciones y oportunidades para abordar riesgos y oportunidades	Servicio Social	Cerrado
5.-	19/09/2024	Auditoría Interna (AI)	No Aplica	Fortaleza	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 Sistema para Organizaciones Educativas	Cerrado
7.-	19/09/2024	Auditoría Interna (AI)	No Aplica	Fortaleza	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 **2025/2**, para evaluar la satisfacción percibida respecto a los servicios y productos educativos ofertados y así conocer la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes a través de los comentarios que vierten en las mismas.

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



Trámite de Documentos de Gestión Escolar



Reconsideración de Situación Escolar de la Comisión de Situación Escolar del Consejo General Consultivo



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE





INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

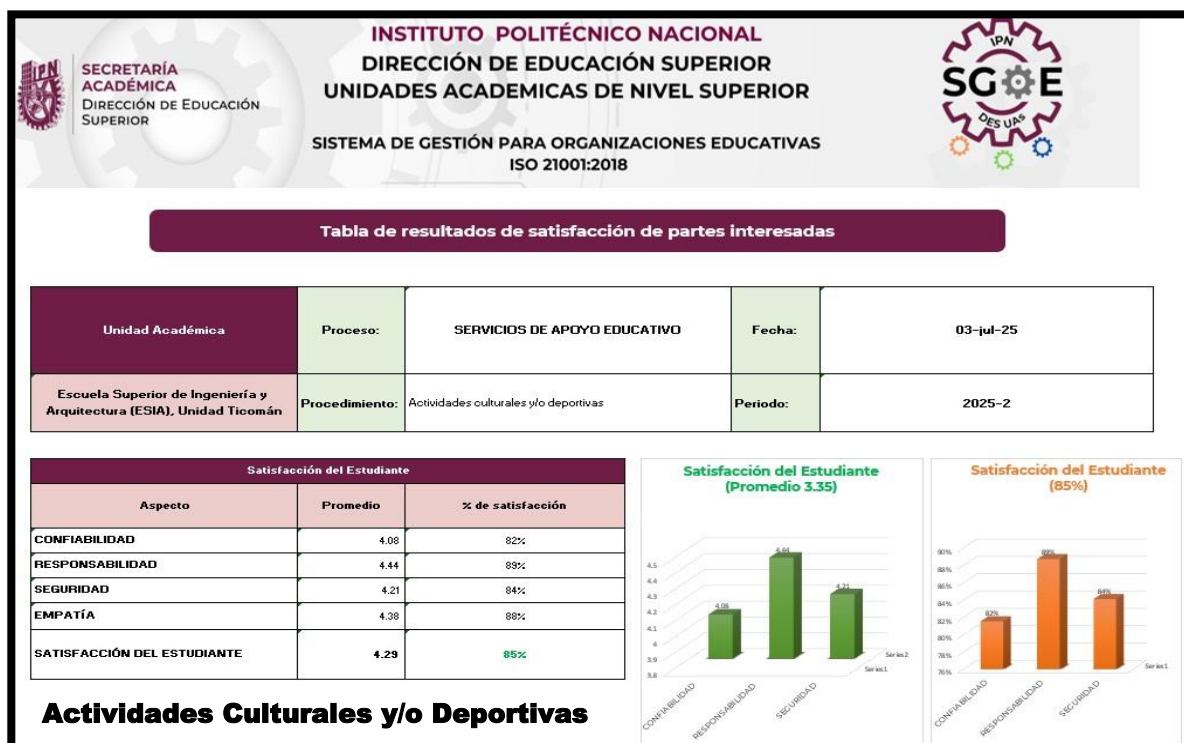
INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE





INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

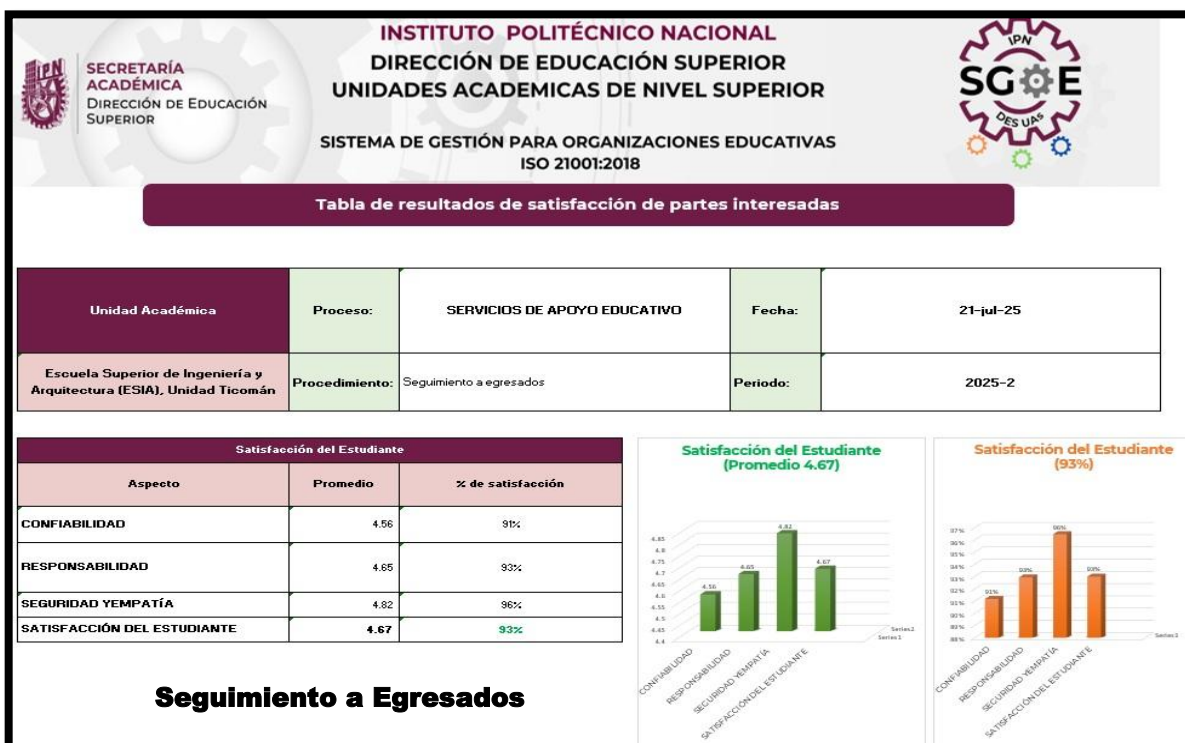
INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE





INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

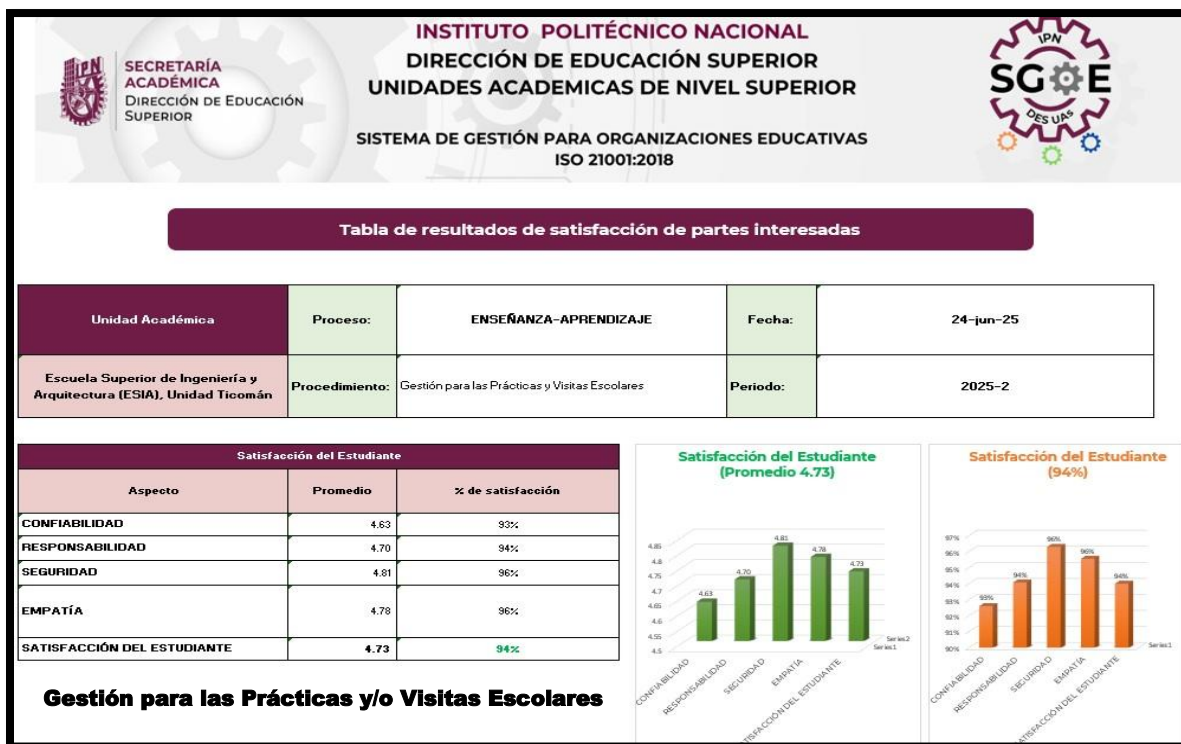
INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE





INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE





INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

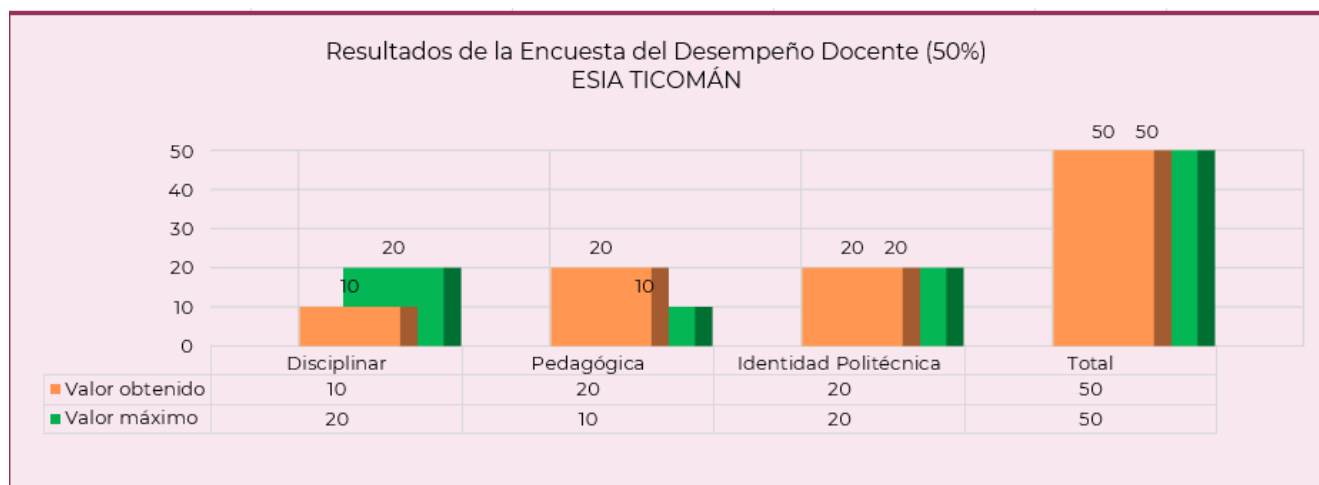
INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

4.3.1.2. Resultados de la Encuesta de Desempeño Docente

Durante el semestre 2025/2 se realizó la aplicación de la Encuesta para evaluar el Desempeño Docente, la cual incluye tres dimensiones: disciplinar, pedagógica e identidad politécnica con un valor de 35%, 40% y 35% respectivamente, para obtener un posible valor máximo de 100%. Los resultados obtenidos en la Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán se presentan a continuación.

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

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



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

4.3.1.3. Estatus de quejas, sugerencias, apelaciones o felicitaciones

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

Seguimiento de Quejas, Sugerencias, Apelaciones o Felicitaciones					
No.	Registro No.	Fecha de registro	Tipo de Registro	Área responsable de atender la queja/sugerencia/felicitación	Estatus de atención
1.-		19/06/2025	Felicitación	Servicio Social	Cerrada
2.-		15/05/2025	Felicitación	GESTIÓN DE LA TITULACIÓN	Cerrada
3.-		04/07/2025	Sugerencia	Servicios Bibliotecarios	En Proceso de Atención
4.-		10/06/2025	Apelación	Elaboración de Dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo	En Proceso de Atención
5.-		14/07/2025	Queja	Prácticas Académicas de Laboratorios y Talleres	En Proceso 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)
1.-	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
2.-	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
3.-	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
4.-	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
5.-	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica



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 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)
1.-	24/06/2025	Oportunidad de Mejora (OM)	Conformidad	Oportunidad de Mejora (OM)	Planes de Estudios, actualizarlos	INNOVACIÓN ACADÉMICA Y EDUCATIVA	En Proceso de Atención
2.-	23/06/2025	Oportunidad de Mejora (OM)	Conformidad	Oportunidad de Mejora (OM)	Generar una base de datos con los profesores que tengan una evaluación baja para que se haga trabajo de sensibilización en cuanto a su labor docente	VALIDACIÓN DE COMPETENCIA, ACCIONES FORMATIVAS Y TRAYECTORIA DE DOCENTES	En Proceso de Atención
3.-	15/07/2025	Oportunidad de Mejora (OM)	Conformidad	Oportunidad de Mejora (OM)	Incrementar el número de horas al contratar al personal Docente	VALIDACIÓN DE COMPETENCIA, ACCIONES FORMATIVAS Y TRAYECTORIA DE DOCENTES	En Proceso de Atención



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

No Conformidades							
Hallazgos con origen en Auditoría, Revisión por la alta Dirección, Propuesta/Cambio, Operación de Proceso/Procedimiento, Interacción de Procesos y Oportunidad de Mejora							
Registro No.	Fecha	Origen	Clasificación	Tipo	Descripción	Proceso y/o procedimiento Responsable	Condición Final (etapa)
4.-	04/08/2025	Oportunidad de Mejora (OM)	Conformidad	Oportunidad de Mejora (OM)	Actualización de equipos de cómputo, compatibles con el sistema des SAES	Reinscripción	En Proceso de Atención
5.-	25/06/2025	Oportunidad de Mejora (OM)	Conformidad	Oportunidad de Mejora (OM)	Se ha identificado que la comunicación con los alumnos respecto al de servicio social, titulación es dispersa	Servicio Social	Cancelado



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Proyectos de Mejora							
Hallazgos con origen en Auditoría, Revisión por la alta Dirección, Propuesta/Cambio, Operación de Proceso/Procedimiento, Interacción de Procesos y Oportunidad de Mejora							
Registro No.	Fecha	Origen	Clasificación	Tipo	Descripción	Proceso y/o procedimiento Responsable	Condición Final (etapa)
1.-	03/07/2023	Auditoría Interna (AI)	Conformidad	Oportunidad de Mejora (OM)		Elija un elemento.	Cancelado
2.-	03/07/2023	Auditoría Interna (AI)	Conformidad	Oportunidad de Mejora (OM)		Elija un elemento.	Cancelado
3.-	03/07/2023	Auditoría Interna (AI)	Conformidad	Oportunidad de Mejora (OM)		Elija un elemento.	Cancelado
4.-	03/07/2023	Auditoría Interna (AI)	Conformidad	Oportunidad de Mejora (OM)		Elija un elemento.	Cancelado

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	8	8	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. (Indicar PERIODO EVALUADO, Ejemplo: 2025/1 Enero-Julio 2025)	Resultados del indicador. 2º. semestre del año. (Indicar PERIODO -para Est. Inst.- o CICLO -para Estadística 911- EVALUADO, Ejemplo: 2024/2 agosto-diciembre 2025 y 2025-2026)
	Total / Porcentaje (%)	Total / Porcentaje (%)
Mide el número de alumnos aprobados por programa académico, sexo, turno y semestre/nivel por Unidad Académica.	1,278	845
Mide el número de alumnos reprobados por programa académico, sexo, turno y semestre/nivel por Unidad Académica.	940	1,165
Mide el número de alumnos en baja por programa académico, sexo, turno y semestre/nivel por Unidad Académica.	9	32
Mide el número de alumnos en deserción por programa académico, sexo, turno y semestre/nivel por Unidad Académica.	0	0



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Mide el porcentaje de alumnos aprobados por periodo escolar por Unidad Académica	0	2,117
Mide el porcentaje de alumnos reprobados por periodo escolar por Unidad Académica	0	2,321

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



**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



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 2025/2.
- Es importante mencionar que a partir del semestre 2025/I cambian las dimensiones que se van a evaluar quedando:
 - Disciplinar
 - Pedagógica e
 - Identidad Politécnica.
- Es importante mencionar que al tratarse de datos sujetos al manejo confidencial solo se presentaran los resultados de la unidad académica como un todo.



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Resultados Específicos del personal docente.

DESEMPEÑO POR PROFESORES

- El dato anterior, tomando en cuenta los profesores que imparten las unidades de aprendizaje, encontramos que 68 profesores obtuvieron una calificación igual o mayor a 8 y 9 9 profesores obtuvieron una calificación igual o menor a 7.99. Es decir: profesores con 8 o mas de promedio 41%; profesores con 7.99 o menos 59%



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
	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
	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
	Tutorías	Oportunidad de Mejora	Mayor participación de los Docentes para la Atención de los alumnos en su trayectoria académica	Lograr que todos los alumnos tengan un Tutor desde que inician hasta que terminan
	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
	Servicios Bibliotecarios	Oportunidad de Mejora	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



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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)

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, para la Revisión por la Alta Dirección	Responsables de los Procesos y Procedimientos del SGOE	25/07/2025
2	Se presento por medio del Coordinador Técnico, los métodos de trabajo para los formatos, dando a conocer los errores de los formatos entregados	Responsables de los Procesos y Procedimientos del SGOE	09/07/2025
3	Se dio a conocer a el nuevo Enlace del Procedimiento de Actividades Culturales y Deportivas. - Ing. Teófilo Hernández Alcántara	Jefe de Departamento de Servicios Estudiantiles	01/09/2025
4	Se les informará del plan de Auditoría Interna que se realizará en el mes de septiembre del año en curso	Comité del Sistema de Gestión para las Organizaciones Educativas	17/09/2025



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:	06-feb-25
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Inscripción	Período:	2025-2

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1		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:	07-feb-25
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Reinscripción	Periodo:	2025-2

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Me atendio moni, La atención fue excelente, fueron muy cordiales se resolvieron todas mis dudas y fueron muy cordiales	Felicitación
2	Todo Excelente	Felicitación
3	Excelente Servicio	Felicitación
4		Queja
5	Todo muy bien	Felicitación
6		Queja
7	En esta ocasión fue muy bien	Felicitación
8	La atencion fue muy buena y el personal cuenta con los conocimientos para orientar a nosotros los alumnos son amables y permiten aclarar dudas	Felicitación
9	Buena atencion	Felicitación
10		Queja
11		Queja
12	Buena atencion	Felicitación
13		Queja
14	Nos venimos a formar, soy lento y necesitaba preguntar	Otro 1.
15		Queja
16		Queja
17		Queja
18		Queja
19		Queja
20		Queja
21		Queja
22		Queja
23		Queja
24	Fue muy satisfactorio y me ayudaron facilmente	Felicitación
25		Queja
26		Queja
27	La atencion fue buena	Queja
28	La atencion y apoyo fueron muy buenos	Felicitación
29		Queja
30	El servicio que se brinda es muy bueno ya que te ayudan a resolver las dudas que se tienen	Felicitación
31		Queja
32	Todo bien	Felicitación
33		Queja
34	Muy buena la atencion y buen trato, ayudan con las dudas	Felicitación
35		Queja
36		Queja
36		Queja
36		Queja
36		Queja
36		Queja
36		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:	06-feb-25
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Trámite de documentos de gestión escolar	Periodo:	2025-2

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Son muy amables	Felicitación
2		Queja
3		Queja
4		Queja
5	Gracias por la rápida atención	Felicitación
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:	06-feb-25
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Elaboración de dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo Escolar	Periodo:	2025-2

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1		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:	06-feb-25
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Reconsideración de situación Escolar ante la Comisión de Situación Escolar del Consejo General Consultivo	Período:	2025-2

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1		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:	07-sep-25
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Tutorías	Periodo:	2025-2

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Las chicas del servicio son muy amables y nos ayudan con cualquier duda	Felicitación
2	Gracias a mis tutorías y al compañero que las impartió pude pasar los exámenes	Felicitación
3	La atención muy bien, solo se requiere que haga más cupos en los cursos de apoyo que se otorgan para así llegar a más comunidad estudiantil	Sugerencia
4	Ninguna	Otro 1.
5	Felicitaciones	Felicitación
6	Que es una gran oportunidad que nos dan para poder ser regulares y que se agradece mucho el apoyo que nos proporcionan	Felicitación
7	Fue de mucho apoyo para mi avance en la materia y fue muy eficiente.	Felicitación
8	Sin comentarios	Otro 1.
9	Es una muy buena alternativa para poder seguir al corriente con tus materias	Felicitación
10	Deberían dejar inscribir más de 2 cursos inter semestrales	Sugerencia
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:	24-Jun-25
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Gestión para las Prácticas y Visitas Escolares	Periodo:	2025-2

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Buena logística!	Felicitación
2	La organización fue muy buena, y se cumplieron los objetivos de la practica que es principalmente ver los equipos de manera presencial	Felicitación
3	Ninguna	Otro 1.
4	Agradecido con el profesor Guarneros por hacernos vivir una nueva experiencia	Felicitación
5	Buena práctica, que se repita.	Felicitación
6	Todo me pareció correcto, desde el proceso hasta el práctica.	Felicitación
7	Fue una práctica que cumplió con los objetivos, en cuanto académicos. El transporte escolar pudo haber sido un factor de que la práctica no fuera tan exitosa, debido a que no contábamos con trasporte por parte de la escuela, sin embargo el profesor pudo resolver ese inconveniente y la práctica pudo realizarse, todo lo demás estuvo bien.	Felicitación
8	Fue una gran experiencia.	Felicitación
9	Todo estuvo bien, la práctica se desarrollo de buena manera y sin problemas	Felicitación
10	Pues ser más puntual y un plan bien por que solo hicimos una actividad	Sugerencia
11	En algunas prácticas no hay buena organización, y el transporte no es seguro ya que luego se revientan los vidrios del camión	Queja
12	Agradezco la experiencia obtenida de las visitas a campo	Felicitación
13		Otro 1.
14	Agradezco al Ingeniero Gress por facilitarnos la práctica, fue muy enriquecedora	Felicitación
15	Felicitaciones a la práctica en general	Felicitación
16	muy buena atención	Felicitación
17	El profesor es muy bueno, explica lo que vamos a ver en la práctica, todo lo hace de manera ordenada y se preocupa por sus alumnos	Felicitación
18	Me gustó mucho la práctica, fue una práctica super bien planeada, cada afloramiento aportaba a lo que habíamos visto previamente en clase, y podíamos contrastar, solo me gustaría que la institución destinara más presupuesto para las prácticas de campo, por que realmente no son tan accesibles para que todos puedan ir.	Felicitación
19	Sugiero que se sean claros y sepan a lo que vamos, incluyendo profesores	Sugerencia
20	Felicitaciones 🙌	Felicitación
21	Me gusto mucho irme de práctica con el profesor René Alejandro Téllez, fue muy rica en aprendizaje y también en experiencias de ir a lugares no antes visitados	Felicitación
22	La docente muestra un gran dominio de los conocimientos necesarios para la práctica	Felicitación
23	De forma general, hubo muy buen organización lo que permitió llevar a cabo la práctica sin inconvenientes.	Felicitación
24	Felicitaciones al profesor	Felicitación
25	Me gustó mucho las prácticas de campo, y la organización y se cumplió todo.	Felicitación
26	Ezelente practica, muy bien organizada.	Felicitación
27	Se cumplio con todo lo realizado, solo seria pulir detalles mínimos.	Felicitación
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:	INTEGRACIÓN DE COMPETENCIAS PARA LA TITULACIÓN	Fecha:	23-Jun-25
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Servicio Social	Periodo:	2025-2

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	La atención en ventanilla es buena pero la que es en línea puede llegar a ser confusa	Queja
2	Felicitaciones a todo el staff por la organización y planeación	Queja
3	Ninguna	Queja
4	Buen manejo de personal	Queja
5	Gracias por siempre ser amables y pacientes	Queja
6	La atención que me brindaron siempre ha sido con muy buena actitud y ayudando en todas las dudas y situaciones, 10/10	Queja
7	El servicio es muy bueno	Queja
8	Felicito al personal administrativo por que cada que paso a realizar parte del proceso del servicio social siempre me atienden de la mejor manera.	Felicitación
9	La atención que me brindaron en cuanto a respuestas por correo fue rápida, eficiente y amable.	Queja
10	Sigan así, hacen un gran trabajo.	Felicitación
11	Felicidades por su buen trabajo.	Felicitación
12	Gracias por su atención tan dedicada.	Queja
13	Felicitaciones al equipo del departamento de extensión y apoyos educativos por su excelente servicio, amable y cordial en todo momento.	Queja
14	La atención es muy amable y completa.	Queja
15	una increíble atención sobre todo con una gran paciencia.	Queja
16	Todo el trámite fue de forma correcta, me informaron sobre el trámite y me guiaron en todo momento.	Queja
17	Les agradezco su paciencia como su trabajo todo bien.	Queja
18	Fue bueno el servicio y la atención solo que a veces suele ser confusa, fue la atención buena y me ayudo con las dudas que me fueron surgiendo en el proceso, desde el principio hasta el fin.	Queja
19	Muchas gracias por su apoyo siempre.	Queja
20	Ninguno.	Queja
21	Agradezco la amabilidad.	Queja
22	Buen servicio.	Queja
23	Excelente trato muy humano y eficiente.	Queja
24	Excelente servicio 10/10.	Queja
25	Excelente servicio.	Queja
26	Muy buen servicio	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 DE LA TITULACIÓN	Fecha:	07-abr-25
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Gestión de la Titulación Profesional	Periodo:	2025-2

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1		Queja
2	Gracias	Felicitación
3		Queja
4		Queja
5		Queja
6		Queja
7		Queja
8		Queja
9		Queja
10		Queja
11		Queja
12	Las Kardistas fueron muy amables y entendieron todas mis dudas en tiempo y forma si el tramite con la biblioteca fue muy tardado tanto para el no adeudo tardaron mucho en darme los formatos.	Felicitación
13	siempre se apoya a los egresados con el tramite, incluso mas de lo normativo por proceso	Felicitación
14		Queja
15	Excelente servicio, claro y rapido	Felicitación
16	Fue una excelente atencion	Felicitación
17	La atencion brindada durante todo nuestro proceso de titulacion fue bastante buena, muy amable todo	Felicitación
18	Que agilizen las firmas	Sugerencia
19		Queja
20	Muchisimas gracias por facilitar los tramites, esto fue gracias a la facilidad y claridad que brindan con la informacion presentada	Felicitación
21	Excelente trabajo	Felicitación
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:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	03-jul-25
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Servicios bibliotecarios	Periodo:	2025-2

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Ser mas responsable con el registro de vuelta sobre los libros y no generar deudas que erróneas	Queja
2	Una biblioteca mas garnde y mayor facilidad para prestamos de libros	Sugerencia
3	Ninguna	Otro l.
4	Felicitacion	Felicitación
5	Los trabajadores del turno de la mañana aveces hacen mucho ruido hablando por telefono o platicando con otros trabajadores, ademas que no estan tan atentos. El turno de la tarde es muy agradable y siempre estan al pendiente	Queja
6	Esta muy bien que la biblioteca tenga limpias sus instalaciones, y que haya buen servicio en ella, que sigan asi, esta muy bien	Felicitación
7	Excelente servicio	Felicitación
8	Felicitico sobre todo a la limpieza, me agrada que siempre este limpio	Felicitación
9	Una gran comunidad	Felicitación
10	Esperar a que me den autorizacion	Sugerencia
11	Felicitaciones	Felicitación
12	Llegan a ser muy groseros	Queja
13	Regular	Otro l.
14	Ninguna	Otro l.
15	Todo bien	Felicitación
16	En general muy bien, hay buen material y el servicio es muy bueno, como sugerencia podrian tener un area de papeleria o impresiones dentro de la biblioteca para facilitar tareas o proyectos a estudiantes	Sugerencia
17	El personal mantiene una buena imagen y son muy amables, lo unico que podria sugerir que puedan dar mas orientacion de una mejor manera a la comunidad estudiantil para los tramites necesarios respecto a los pases de biblioteca	Sugerencia
18	Que haya sillones	Sugerencia
19	Todo bien	Felicitación
20	Es una buena biblioteca	Felicitación
21	ok	Otro l.
22	Siempre esta en orden felicitaciones	Felicitación
23	Ninguna	Otro l.
24	Felicidades	Felicitación
25	Sin comentarios	Otro l.
26	Para la biblioteca de geofisicos es la mejor honestamente puedes hacer tarea y los encargados se portan muy amables	Felicitación
27	Ninguna	Otro l.
28	No tengo ninguna queja. Y espero que la biblioteca siga como hasta ahora en todos los aspectos	Felicitación
29	La biblioteca esta limpia y bien organizada	Felicitación
30	Me gusta que este limpio y organizado	Felicitación
31	Que ya no pidan credencial para las computadoras, que la gente no haga ruido, es muy escandalosa	Queja
32	En general es muy buena, el personal es muy amable	Felicitación
33	Las personas encargadas de la biblioteca siempre son bien amables	Felicitación
34	Les doy una felicitacion por la taencion dada	Felicitación
35	Felicitaciones	Felicitación
36	Excelente servicio	Felicitación
37	Ninguna	Otro l.
38	Feliciddaes	Felicitación
39	Muy buen servicio	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:	07-abr-25
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Préstamo de equipo informático	Periodo:	2025-2

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Es un buen servicio, y puede mejorar	Felicitación
2	Que bueno que busquen la forma de solucionar problemas en los equipos de computo de comunidad y tiempo en el que los resuelven	Felicitación
3	Excelente servicio	Felicitación
4	Ninguno	Otro 1.
5	Ninguno	Otro 1.
6	Solo me gustaria que hubiera papel higienico, ya que el primer baño esta hasta el primer piso	Queja
7	Hay veces que se congelan las pantallas	Queja
8	Felicitaciones	Felicitación
9	La maestra es muy buena, da sus clases entendibles	Felicitación
10	La maestra rocio es buena maestra	Felicitación
11	Fue grato trabajar en maquinas que no se trabaron	Felicitación
12	Todo bien	Felicitación
13	Felicitaciones	Felicitación
14	Los encargados siempre ofrecen ayuda y buen trato al atender dudas	Felicitación
15	Felicitaciones a la profesora rocio Cabrera flores	Felicitación
16	Ninguna	Otro 1.
17	Ninguna	Otro 1.
18	Sin comentarios	Otro 1.
19	Ninguna	Otro 1.
20	Gran equipo	Felicitación
21	No hay ninguna queja	Felicitación
22	Los tecnicos y la profesora son muy amables y atentos, resuelven dudas	Felicitación
23	Buen servicio	Felicitación
24	Todos son amables	Felicitación
25	El servicio de los tecnicos es bueno	Felicitación
26	Dan un excelente servicio	Felicitación
27	Me gusto mucho el servicio, la atencion es eficiente, pero seria mayor cambiar algunos equipos por unos mejores	Sugerencia
28	No tengo ninguna queja sobre el servicio, solo tener cables del HDMI y tambien puertos para micro Sd.	Felicitación
29	Buena gestion quien dirige la udi	Felicitación
30	Me Gusta un tecnico de la udi	Felicitación
31	Ninguno	Otro 1.
32	El control es bueno en la sala de apoyo	Felicitación
33	Sin comentarios	Otro 1.
34	Ninguno	Otro 1.
35	Ninguno	Otro 1.
36	Felicidades ala ing. Ami me atendio a resolver mi problema del correo	Felicitación
37	Ninguno	Otro 1.



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:	07-abr-25
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Gestión de la Movilidad Académica	Periodo:	2025-2

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Dar a conocer en cada plantel el tutor responsable de movilidad según corresponda.	Sugerencia
2	Gracias por todo, la información acerca de las asignaturas que se deben empatar en el DRI07 con la Institución destino, deberían de ser proporcionadas por un personal de U.A con el conocimiento suficiente de estas, o simplemente que oriente al alumno a empatar las asignaturas correctas para que no existan discrepancias y/o retraso en su trámite final.	Sugerencia
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:	10-Jul-25
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Actividades culturales y/o deportivas	Periodo:	2025-2

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Ninguna	Otro 1.
2	Tener mas horarios accesibles para los alumnos	Sugerencia
3	Mejorar las instalaciones deportivas	Queja
4	No hay quejas, me parece que todo va bien	Felicitación
5	Ninguna	Otro 1.
6	Felicito sus prestaciones durante el semestre ya que es complicado hacerlo por las claves	Felicitación
7	Todas son muy buenas actividades	Felicitación
8	Hasta el momento no hay tantas quejas, sin embargo hay actividades que no tienes como tal un entrenador	Sugerencia
9	En el aspecto de futbol no hay preparacion buena, un lugar adecuado, sin seriedad y sin la importancia que deberia	Felicitación
10	Continuar con las actividades culturales, ya que son una buena forma de llevar aveces las horas muertas entre clases	Felicitación
11	Felicitaciones a la profa de danza	Felicitación
12	Buena atencion	Felicitación
13	Hay que mejorar distintas cosas	Felicitación
14	Solo que haya mas informacion para poder inscribirnos a las actividades	Felicitación
15	Deberian abrir alguna otra actividad, como senderismo y asi ya tomar en cuenta dias seguidos (un fin de semana) para ir a un lugar y despues ya regresar a clases y poder enfocarnos en las tareas y trabajos de la universidad	Sugerencia
16	Mas actividades	Sugerencia
17	Del asco el metal fest, mejor promuevan las actividdaes deportivas	Queja
18	En las actividades deportivas se enfocan mas en los de nuevo ingreso	Queja
19	Todo estuvo muy bien	Felicitación
20	Los bazares que organizan ayudan mucho a los estudiantes	Felicitación
21	Pues yo siento que el deporte o actividades fisicas no tienen tanto apoyo solo las actividades culturales tienen apoyo, a lo cual me gusta tener mas atencion hacia las actividades deportivas	Sugerencia
22	Hace falta un arco techo para evitar inundaciones en la cancha y evitar insolación	Sugerencia
23	Consideraria un mayor compromiso en la adquisicion de material de trabajo para realizar las actividades de la mejor manera y eficientes, cosas basicas y escenciales que faltan	Sugerencia
24	Cambien a salatiel	Sugerencia
25	Podrian pintar una segunda cancha de voley en la otra cancha de basquet, ya que cuando llueve se inunda la actual y en la otra eso no sucede y nos permitiria poder realizar el de voley sin accidentes	Sugerencia
26	Denle mas importancia a las actividades deportivas y que haya mas apoyo	Sugerencia
27	Gracias al profesor guarneros y al instructor de voleibol por su paciencia y dedicacion	Felicitación
28	NOP	Otro 1.
29	Que el entrenador de verdad nos entrene y no falte al respeto	Queja
30	Creo el metafest fue algo ruidoso cuando yo estaba en clases	Queja
31	Todo perfecto, lo unico que no me gusta fue dejar entrar al publico	Queja
32	Que sean tres dias de entrenamiento, y gracias por el apoyo con los uniformes	Sugerencia
33	Gracias al profe guarneros por estar al pendiente del taller de teatro	Felicitación
34	Todo bien	Felicitación
35	Me hubiera gustado entrenar, y no solo pasar lista	Sugerencia
36	Felicitaciones al coah de tocho, un coach que siempre esta en los entranamientos, que es apasionado por lo que hace	Felicitación
36	Felicidades a todos los encargados, hacen que la convivencia entre la comunidad sea muy sana	Felicitación
36	Sin comentarios	Otro 1.
36	Ya no hagan el metafest asi y solo hagan de otros generos musicales tambien	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:	09-jul-25
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Fomento a la Cultura Emprendedora	Periodo:	2025-2

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Gracias por todo	Felicitación
2	Muchas felicidades a esta area son demasiado atentos	Felicitación
3	Buen trato Hacia las personas y con explicaciones sencillas de entender	Felicitación
4	Muy buen ambiente, todo estuvo muy bien	Felicitación
5	Felicito a la comunidad que esta al pendiente	Felicitación
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:	21-Jul-25
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Seguimiento a egresados	Periodo:	2025-2

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Publicar más información	Sugerencia
2	Considero que el servicio es bueno y cordial, felicito al personal, siempre me han apoyado y aclarando mis dudas	Felicitación
3	Todo bien, Gracias por la atención	Felicitación
4	Ninguno	Otro 1.
5	Felicitaciones por el buen trabajo	Otro 1.
6	Ninguno	Otro 1.
7	Ninguno	Otro 1.
8	Ninguna Fue excelente la atención	Felicitación
9	Ninguna	Otro 1.
10	La jefa del departamento mostro siempre atención resolvió mis trámites y dudas	Felicitación
11	Excelente Servicio	Felicitación
12	Me pareció un servicio satisfactorio, muy amables	Felicitación
13	Me parece un servicio satisfactorio	Felicitación
14	Sumamente amables y resolutivos	Felicitación
15	Sin comentarios	Otro 1.
16	Les agradezco todo fue rápido y confiable	Felicitación
17	sabemos que la carga de trabajo es excesiva, por lo que en ocasiones se dificulta la agilización del proceso, pero todo muy bien	Felicitación
18	Muy satisfactorio en la atención brindada	Felicitación
19	Son muy amables y ayudan a los alumnos	Felicitación
20	Ninguna	Otro 1.
21	Ninguno	Otro 1.
22	Buen servicio	Felicitación
23	Gracias por el apoyo	Felicitación
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		
34		
35		
36		