



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-2026/1

M. en C. MARIO ALBERTO GONZÁLEZ TORRES

Director(a)

ING. ROBERTO LOO GÚZMAN

Subdirector(a) Académico(a)

M. en C. ERIKA LÓPEZ ARCE

Subdirector(a) Administrativo(a) Interino(a)

LIC. JUANA OLGA GARCÍA BARRIOS

Representante del SGOE

AZUCENA CHAVIRA GONZÁLEZ

Subdirector(a) de Servicios Educativos e Integración
Social Interino(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.....	6
4.3.1	Satisfacción del estudiante y otros beneficiarios.....	6
4.3.1.1.	Resultados de las Encuestas de Satisfacción del estudiante y otros beneficiarios.....	6
4.3.1.2.	Resultados de la Encuesta de Desempeño Docente.....	18
4.3.1.3.	Estatus de quejas, sugerencias, apelaciones o felicitaciones.....	19
4.3.2.	Grado de cumplimiento de objetivos.....	19
4.3.3.	Desempeño de procesos y conformidad de productos o servicios educativos.....	20
4.3.4.	Hallazgos y acciones (No Conformidades y Proyectos de Mejora).....	21
4.3.5.	Desempeño de proveedores externos (evaluación).....	24
4.3.6.	Los resultados de la evaluación sumativa y formativa.....	25
5.	Recursos para operar.....	27
6.	Eficacia de acciones para tratamiento de riesgos y oportunidades.....	29
7.	Retroalimentación del personal relacionada con actividades para mejorar su competencia.....	29
8.	Salidas de la revisión por la alta Dirección.....	31
8.1.	Oportunidades de mejora, necesidades de cambios y recursos del SGOE.....	31

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

9.	Acuerdos de la Revisión por la Alta Dirección	32
Anexo 1. Comentarios de las encuestas de satisfacción del estudiante y otros beneficiarios.....		
		34

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 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.-	24/10/2025	Auditoría Interna (AI)	No Aplica	Oportunidad de Mejora (OM)	5.Liderazgo 5.3 Roles y Responsabilidades y autoridades en la	Gestión de la Alta Dirección	Cerrado
2.-	27/10/2025	Auditoría Interna (AI)	No Aplica	Fortaleza	7. APOYO 7.2 Competencia	Enseñanza Aprendizaje	Cerrado
3.-	27/10/2025	Auditoría Interna (AI)	No Aplica	Fortaleza	8.1 Planificación y control operacional	Gestión de la Titulación Profesional	Cerrado
4.-	27/10/2025	Auditoría Interna (AI)	No Aplica	Fortaleza	9.EVALUACION DEL DESEMPEÑO 9.1 Seguimiento, medición, análisis y	Innovación Académica y Educativa	Cerrado
5.-	27/10/2025	Auditoría Interna (AI)	No Aplica	Fortaleza	8. OPERACIÓN 8.1 Planificación y control operacional	Integración de Competencias para la	Cerrado
6.-	24/10/2025	Auditoría Interna (AI)	No Aplica	Oportunidad de Mejora (OM)	6 PLANIFICACIÓN 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Gestión y Validación de la Trayectoria Escolar del Alumno	Cerrado
7.-	27/10/2025	Auditoría Interna (AI)	No Aplica	Fortaleza	8. OPERACIÓN 8.1 Planificación y control Operacional	Gestión y Validación de la Trayectoria Escolar del Alumno	Cerrado



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Hallazgos de revisiones por la alta Dirección anteriores							
Registro No.	Fecha	Origen	Clasificación	Tipo	Descripción	Proceso y/o procedimiento Responsable	Condición Final (etapa)
8.-	27/10/2025	Auditoría Interna	No Aplica	No Conformidad	4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACION 4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto organizaciones	Enseñanza – Aprendizaje (Tutorías)	Cerrado
9.-	27/10/2025	Auditoría Interna (AI)	No Aplica	Fortaleza	7. OPERACION 7.1 Recursos	Recursos Humanos y Competencias Acciones de Formación y Competencia para PAEE, Directivos y	Cerrado
10.-	27/10/2025	Auditoría Interna (AI)	No Aplica	Oportunidad de Mejora (OM)	6.PLANIFICACIÓN 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Recursos Materiales y Servicios Generales (Registro y Control de Bienes Muebles del Activo Fijo)	Cerrado
11.-	27/10/2025	Auditoría Interna (AI)	No Aplica	Oportunidad de Mejora (OM)	7. APOYO 7.1 Recursos	RECURSOS FINANCIEROS (Gestión, Control y Ejercicio del Presupuesto Federal, Control de Ejercicio)	Cerrado
12.-	24/10/2025	Auditoría Interna (AI)	No Aplica	Fortaleza	7. OPERACION 7.4 Comunicación	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO Actividades Culturales y/o Deportivas)	Cerrado

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).



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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 2026/1, 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.



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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.

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





INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

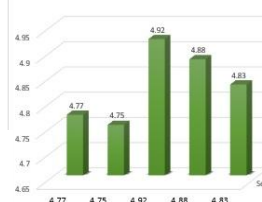


Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

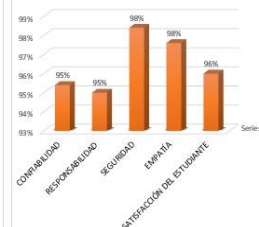
Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	Fecha:	17-dic-25
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Inscripción, Reinscripción, Trámite de documentos de gestión escolar y Elaboración de dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo Escolar	Periodo:	2026-1

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.77	95%
RESPONSABILIDAD	4.75	95%
SEGURIDAD	4.92	98%
EMPATÍA	4.88	98%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.83	96%

Satisfacción del Estudiante
(Promedio 96%)



Satisfacción del Estudiante
4.83 (%)



Gestión y Validación de la Trayectoria Escolar Del Alumno

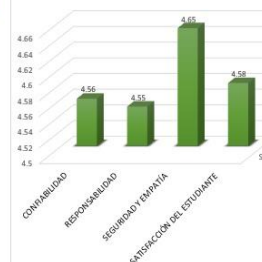


Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

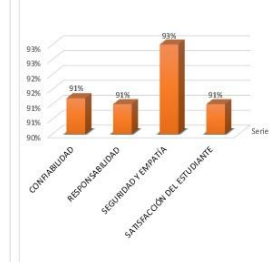
Unidad Académica	Proceso:	ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	Fecha:	17-dic-25
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Tutorías	Periodo:	2026-1

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.56	91%
RESPONSABILIDAD	4.55	91%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4.65	93%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.58	91%

Satisfacción del Estudiante
(Promedio 4.48)



Satisfacción del Estudiante
(89%)



Enseñanza Aprendizaje



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

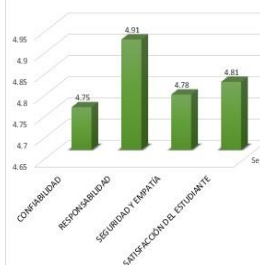


Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

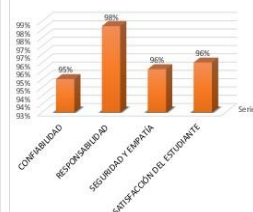
Unidad Académica	Proceso:	INTEGRACIÓN DE COMPETENCIAS PARA LA TITULACIÓN	Fecha:	17-dic-25
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Prácticas Profesionales y Servicio Social	Periodo:	2026-1

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.75	95%
RESPONSABILIDAD	4.91	98%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4.78	96%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.81	96%

Satisfacción del Estudiante
(Promedio 4.81)



Satisfacción del Estudiante
(96%)



Integración de Competencias para la Titulación

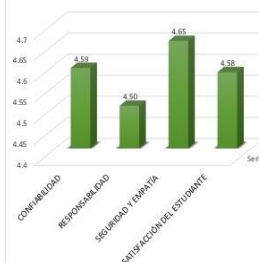


Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

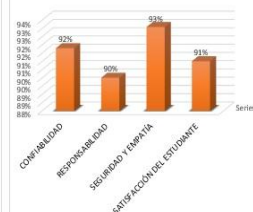
Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN DE LA TITULACIÓN	Fecha:	17-dic-25
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Gestión de la Titulación Profesional	Periodo:	2026-1

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.59	92%
RESPONSABILIDAD	4.50	90%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4.65	93%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.58	91%

Satisfacción del Estudiante
(Promedio 4.58)



Satisfacción del Estudiante
(91%)



Gestión de la Titulación



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

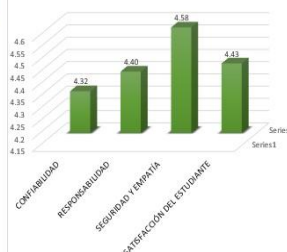


Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

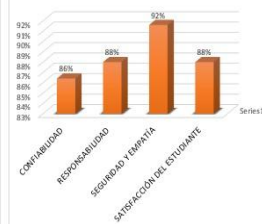
Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	23-jul-25
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Servicios bibliotecarios, Préstamo de equipo informático, Gestión de la Movilidad Académica, Actividades culturales y/o deportivas, Fomento a la Cultura Emprendedora y Seguimiento a egresados	Periodo:	2026-1

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.32	86%
RESPONSABILIDAD	4.40	88%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4.58	92%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.43	88%

Satisfacción del Estudiante
(Promedio 4.40)



Satisfacción del Estudiante
(88%)



Servicios de Apoyo Educativo

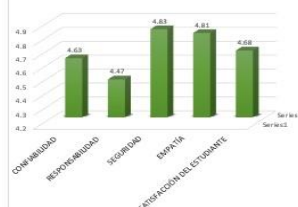


Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

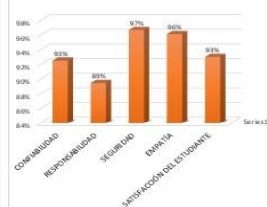
Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	Fecha:	17-dic-25
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Inscripción	Periodo:	2026-1

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.63	93%
RESPONSABILIDAD	4.47	89%
SEGURIDAD	4.83	97%
EMPATÍA	4.81	96%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.68	93%

Satisfacción del Estudiante
(Promedio 4.68)



Satisfacción del Estudiante
(93%)

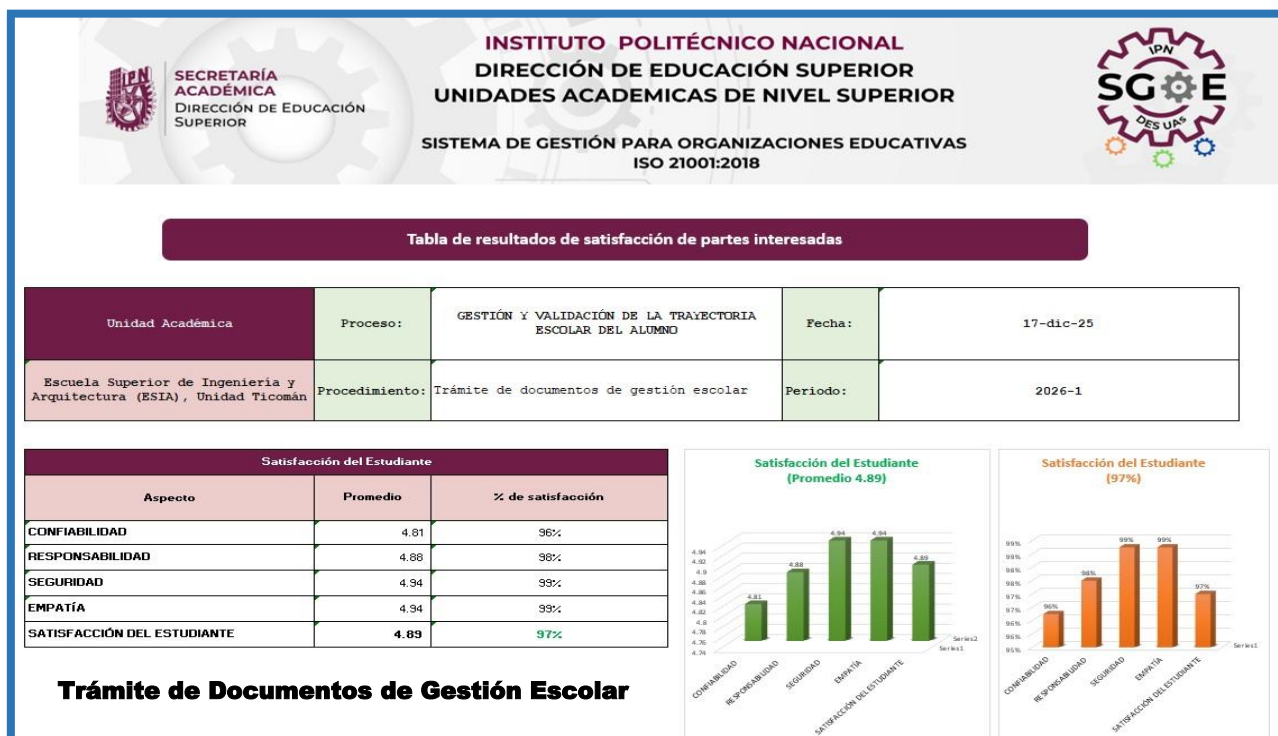


Inscripción



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

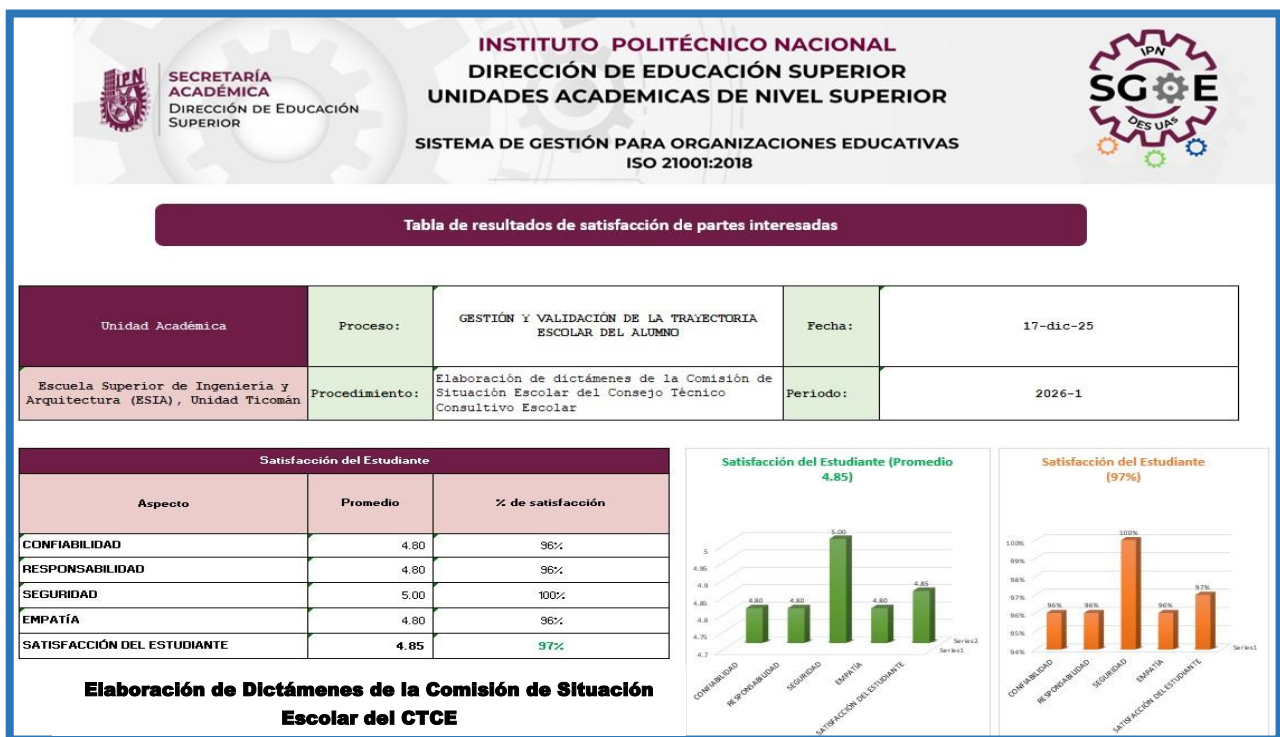
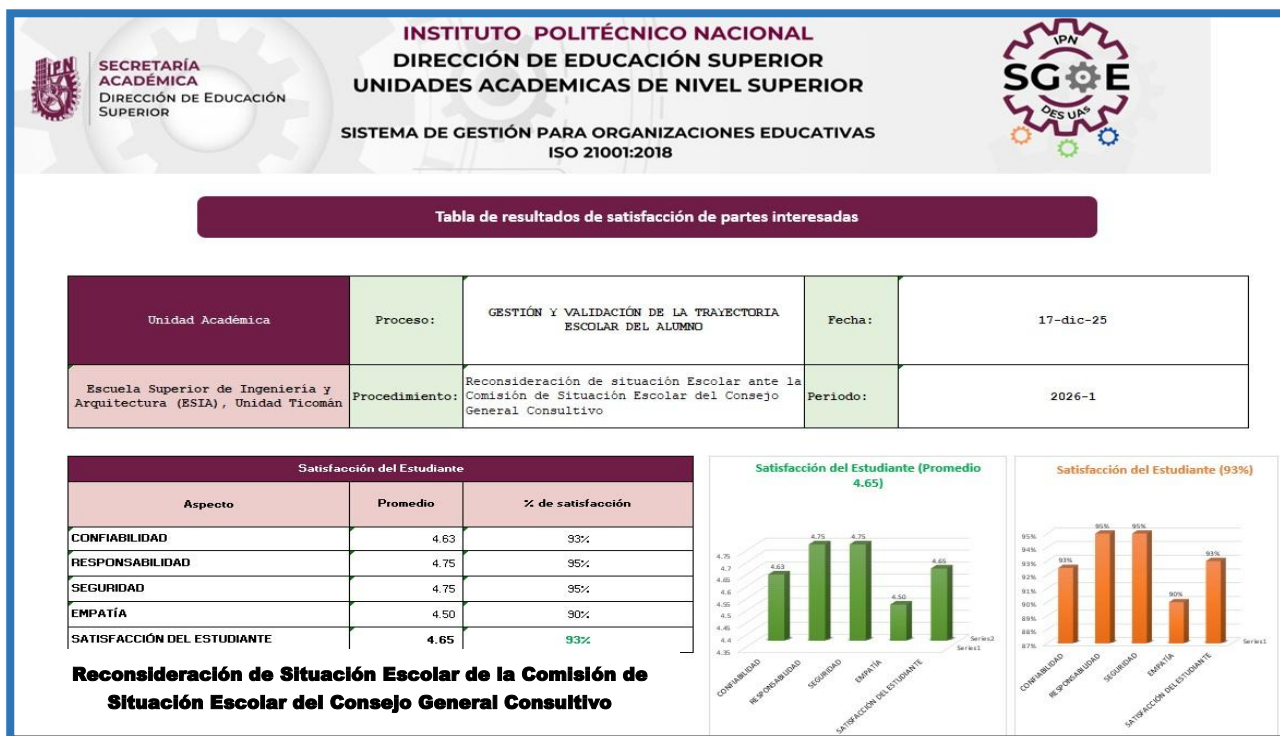
INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE





INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE





INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

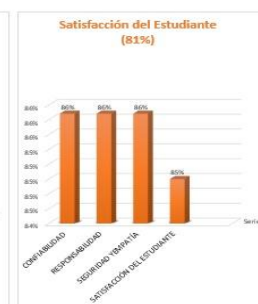
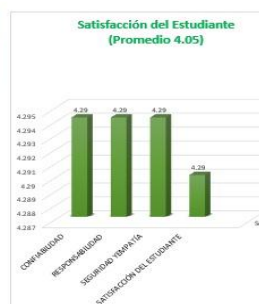
INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE



Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

Unidad Académica	Proceso:	ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	Fecha:	17-dic-25
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Tutorías	Periodo:	2026-1

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.29	86%
RESPONSABILIDAD	4.29	86%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4.29	86%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.29	85%



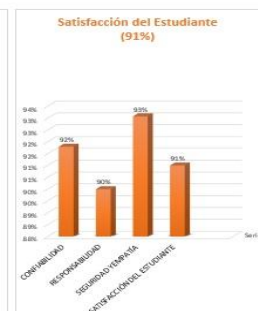
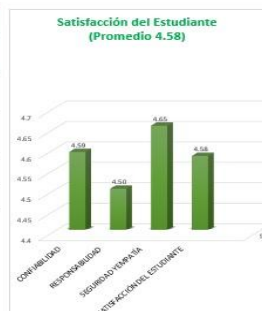
Tutorías



Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN DE LA TITULACIÓN	Fecha:	17-dic-25
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Gestión de la Titulación Profesional	Periodo:	2026-1

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.59	92%
RESPONSABILIDAD	4.50	90%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4.65	93%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.58	91%



Gestión de la Titulación Profesional



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

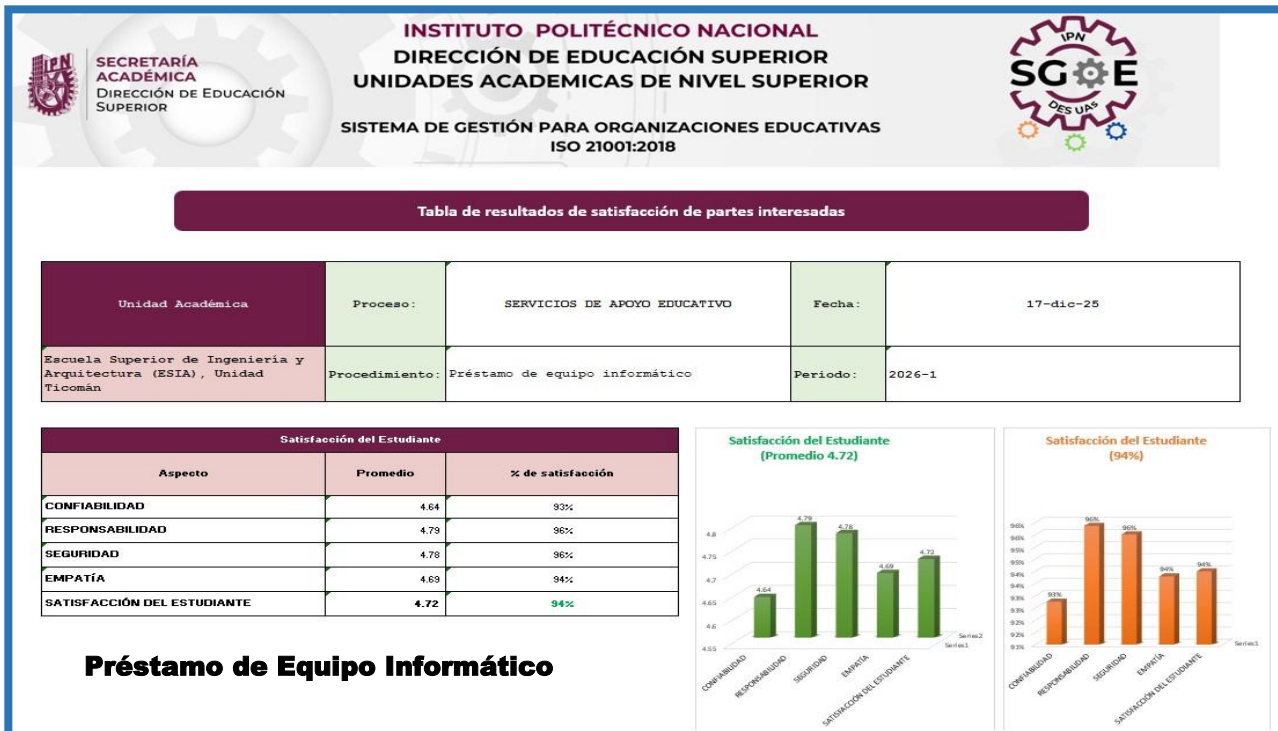
INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE





INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE





INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE



Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	17-dic-25
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Fomento a la Cultura Emprendedora	Periodo:	2026-1

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.87	97%
RESPONSABILIDAD	5.00	100%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	5.00	100%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.95	99%



Fomento a la Cultura Emprendedora



Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	17-dic-25
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Seguimiento a egresados	Periodo:	2026-1

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.15	83%
RESPONSABILIDAD	4.13	83%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4.50	90%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.25	85%

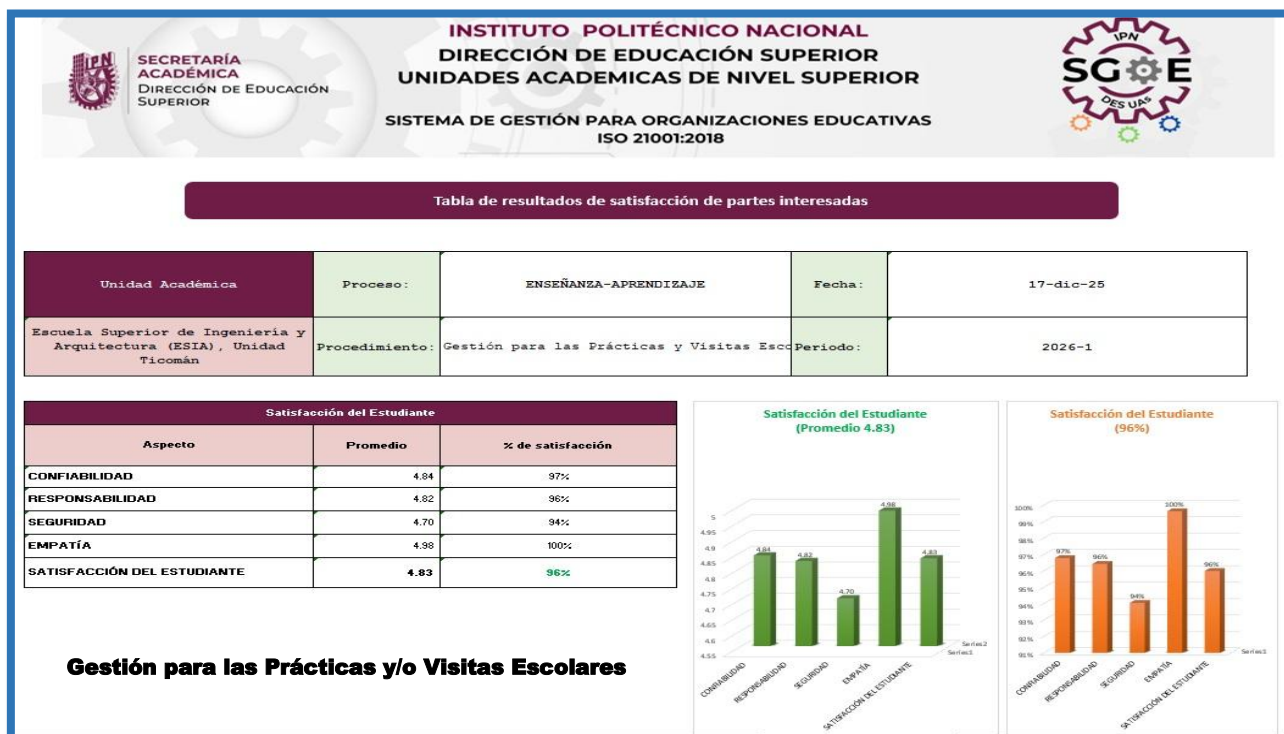


Seguimiento a Egresados



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE





INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

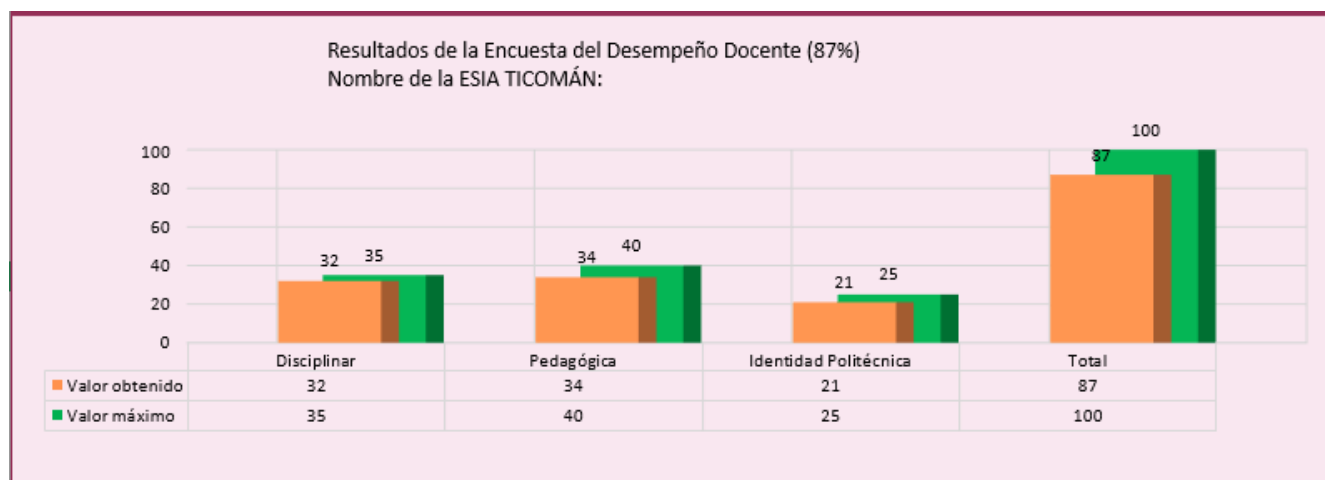
INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

4.3.1.2. Resultados de la Encuesta de Desempeño Docente

Durante el semestre 2026/1 se realizó la aplicación de la Encuesta para evaluar el Desempeño Docente, la cual incluye tres dimensiones: disciplinar, pedagógica e identidad politécnica con un valor de 35%, 40% y 35% respectivamente, para obtener un posible valor máximo de 100%. Los resultados obtenidos en la **Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán** se presentan a continuación.

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

Número de Unidades de Aprendizaje evaluadas por grupo	Resultados promedio por dimensión				Resultado obtenido
	Disciplinar (valor máximo 35)	Pedagógica (valor máximo 40)	Identidad Politécnica (valor máximo 25)		
100	10	20	20	50	Valor obtenido
	35	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.-		10/03/2026	Queja	Servicios Bibliotecarios	En Proceso de Atención
2.-		10/03/2026	Sugerencia	Tutorías	En Proceso de Atención
3.-		10/03/2026	Felicitación	Trámite de Documentos de Gestión Escolar	Cerrada
4.-		10/03/2026	Queja	Elaboración de Dictámenes de la Comisión de <u>Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo</u>	En Proceso de Atención
5.-		10/03/2026	Felicitación	Préstamo de Equipo Informático	Cerrada

4.3.2. Grado de cumplimiento de objetivos

El Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas tiene definidos objetivos e indicadores para los procesos y procedimientos los cuales se encuentran definidos en la Matriz de Objetivos e Indicadores del SGOE (MOI-DESUAs-SGOE-F05-23) en la cual se puede dar seguimiento y verificar el

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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.

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.-							
2.-							
3.-							
4.-							
5.-							

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.-	14/04/2026	Oportunidad de Mejora (OM)	Conformidad	Oportunidad de Mejora (OM)	Planes de Estudios, actualizarlos	INNOVACIÓN ACADÉMICA Y EDUCATIVA	Cerrado
2.-	14/04/2026	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	VALIDACIÓN DE COMPETENCIA, ACCIONES FORMATIVAS Y TRAYECTORIA DE DOCENTES	Cerrado

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)
3.-	14/04/2026	Oportunidad de Mejora (OM)	Conformidad	Oportunidad de Mejora (OM)	Incrementar el numero de horas al contratar al personal Docente	VALIDACIÓN DE COMPETENCIA, ACCIONES FORMATIVAS Y TRAYECTORIA DE DOCENTES	Cerrado
4.-	14/04/2026	Oportunidad de Mejora (OM)	Conformidad	Oportunidad de Mejora (OM)	Actualización de equipos de cómputo, compatibles con el sistema des SAES	Reinscripción	Cerrado
5.-	14/04/2026	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	Cerrado

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.-	14/04/2026	Auditoría Interna (AI)	Conformidad	Oportunidad de Mejora (OM)		Elija un elemento.	Cancelado
2.-	14/04/2026	Auditoría Interna (AI)	Conformidad	Oportunidad de Mejora (OM)		Elija un elemento.	Cancelado
3.-	14/04/2026	Auditoría Interna (AI)	Conformidad	Oportunidad de Mejora (OM)		Elija un elemento.	Cancelado
4.-	14/04/2026	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.

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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

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	7	7	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: 2025/2 enero-julio 2026)	Resultados del indicador. 2º. semestre del año. (Indicar PERIODO -para Est. Inst.- o CICLO -para Estadística 911- EVALUADO, Ejemplo: 2025/2 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.	1230	870
Mide el número de alumnos reprobados por programa académico, sexo, turno y semestre/nivel por Unidad Académica.	820	860
Mide el número de alumnos en baja por programa académico, sexo, turno y semestre/nivel por Unidad Académica.	10	35



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Mide el número de alumnos en deserción por programa académico, sexo, turno y semestre/nivel por Unidad Académica.	2	2
Mide el porcentaje de alumnos aprobados por periodo escolar por Unidad Académica	0	1900
Mide el porcentaje de alumnos reprobados por periodo escolar por Unidad Académica	0	2100

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Necesidades de Recursos				
Nombre del insumo	Cantidad	Descripción	Justificación	Proceso y/o procedimiento solicitante
Recursos Humanos		Instructores Internos y Externos	Implementación en acciones de formación	Acciones de Formación y Competencia para PAEE, Directivos y Docentes Adscritos a la DES



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

5. 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.

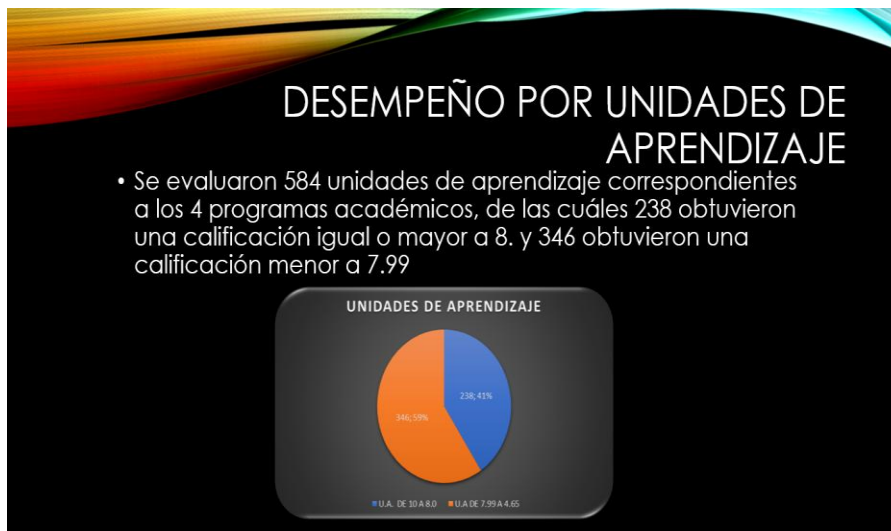
6. Retroalimentación del personal relacionada con actividades para mejorar su competencia

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





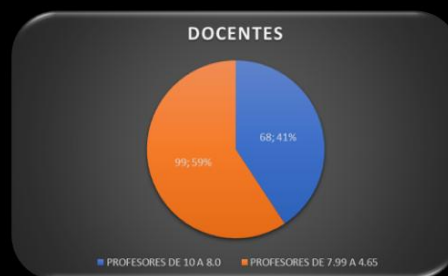
INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Resultados Específicos del personal docente.

DESEMPEÑO POR PROFESORES

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



Resultados específicos del Personal de Apoyo y Asistencia la Educación

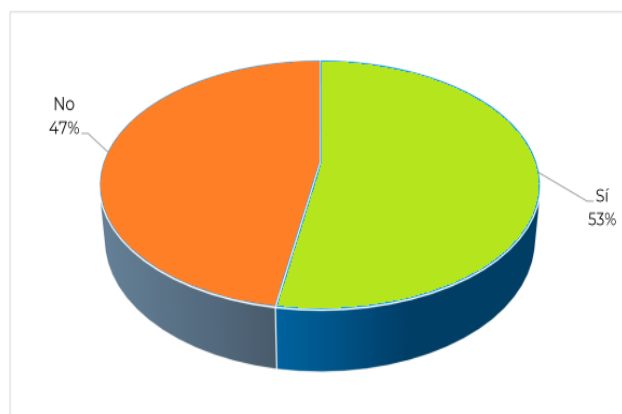


Figura 15. Dimensión Servicio especializado

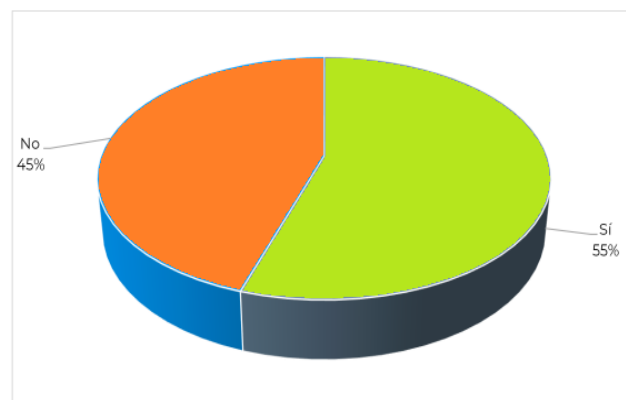


Figura 16. Capacitación en equipos o software especializado



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

7. 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.

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.-	Actividades Culturales y/o Deportivas	Oportunidad de Mejora	Se requiere de una maya en las áreas de canchas de voleibol, futbol, ya que las temperaturas son muy altas para realizar las actividades físicas	Cumplimiento, en los Indicadores de POA
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.-	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, su formación educativa hasta que



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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
4.-	GESTIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN	Recurso Necesario	Contar con toda la información documentada de todos los procesos y procedimientos Para	Cumplir con la Norma ISO 21001:2018
5.-	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)

8. 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



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

No. de acuerdo	Acuerdo	Responsable (s)	Fecha compromiso
1	Se da la bienvenida al C. Omar Garcia Guerrero al Procedimiento de Seguimiento a Egresados	Gestor del Proceso de Integración de Competencia de la Titulación	10/03/2026
2	Se integra al Procedimiento de Tutorías a la Ing. Irais Maria Lizette Ortiz Prieto	Gestor del Proceso de Enseñanza Aprendizaje	10/03/2026
3	Se integra al C. Alejandro López Hernández Como Enlace del Procedimiento de Actividades Culturales y Deportivas.	Comite del Sistema de Gestión para la Organizaciones Educativs (SGOE)	14/04/2026
4.-	Se queda como acuerdo entregar l información solicitada , como fecha limite el día 14 de abril sin prorroga de fecha	Comite del Sistema de Gestión para la Organizaciones Educativs (SGOE)	14/04/2026
5.-	Se solicitan la participación de los Integrantes del Comite, a que participen para capacitarse en la Formación de Auditores Internos ,Considerando a los siguientes enlaces y Gestores: Ing. Julio Cesar Guarneros Lic. Veronica Viridiana Dimas Rodriguez Ing. Jose Miguel Trad Lic. Maribel de Jesus Tarango	Comité del SGOE	14/07/2026



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:	17-dic-25
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Inscripción	Periodo:	2026-1

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

*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		Felicitación
2	muy bonita escuela y atención	Felicitación
3	Felicitaciones por la paciencia y atención	Felicitación
4	Me ha gustado como han sido	Felicitación
5	Todo claro	Felicitación
6	Resolvieron todas mis dudas y , siempre amables y lindas	Felicitación
7	Gracias por la atención	Felicitación
8		Otro 1.
9	Felicidades	Felicitación
10	Ninguna es buena	Queja
11	Agradecer el tiempo disponible	Felicitación
12	Gracias por su ayuda	Felicitación
13	Ninguna todo bien	Felicitación
14	Ninguna	Otro 1.
15	Ninguna	Otro 1.
16	Que sigan así, ayudando y resolver las dudas	Felicitación
17	Buen servicio	Felicitación
18	todo excelente	Felicitación
19	Sea un poco más fácil la inscripción	Sugerencia
20	Ninguna	Otro 1.
21	Todo bien	Felicitación
22	Bien	Felicitación
23	Ninguna	Otro 1.
24	Que me resolvieron todas mis dudas	Felicitación
25	Buena atención y facilidad de resolver	Felicitación
26	Sin comentarios	Otro 1.
27	Felicidades	Felicitación
28	Buena aclaración	Felicitación
29	Felicidades a todo el equipo de el curso de inducción muy buena los staff	Felicitación
30	Felicitaciones	Felicitación
31	Felicitaciones para el chico del staff,muy amable	Felicitación
32	Ninguna,buen servicio	Felicitación
33	Muy amables ,muchas gracias por brindar el apoyo	Felicitación
34	Ninguno	Otro 1.
35	Ninguna	Otro 1.
36	Felicidades	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:	17-dic-25
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Reinscripción	Periodo:	2026-1

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

*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 atención	Felicitación
2	Excelente resolución de dudas	Felicitación
3	Felicidades, la mejor atención	Felicitación
4	Recibi una buena atención. Gracias	Felicitación
5	Gracias por la atención	Felicitación
6	Buenas atención	Felicitación
7	Buen trato de la persona que me atendio	Felicitación
8	Muy amable y gracias por la aclaracion	Felicitación
9	Gracias por ser atenta	Felicitación
10	Gracias a la Kardista Jessica, por su amabilidad y ayuda	Felicitación
11	Felicitar	Sugerencia
12	Todo excelente	Felicitación
13	Nada	Otro 1.
14	Nada	Otro 1.
15	Muy buen servicio	Felicitación
16	El cupo de grupos es muy limitado	Queja
17	Felicitaciones al buen servicio	Felicitación
18	Gracias a la kardista por resolver todas mis dudas	Felicitación
19	Hay algunos grupos donde hay pocos lugares	Queja
20	Felicito a la secretaria por su amabilidad	Felicitación
21	Buena	Otro 1.
22	Todo perfecto	Felicitación
23	Fue buena la atención y rápida sobre todo	Felicitación
24	Todo bien	Felicitación
25	Todo bien	Felicitación
26	Buena atención	Felicitación
27	Me atendieron bien y me ayudaron	Felicitación
28	Muchas gracias a la persona que me atendio	Felicitación
29	Muchas gracias a quien me atendio, pues pese a que yo no sea muy claro me tuvo paciencia	Felicitación
30	Felicito a la que me atiende en ingeniería petrolera todos deberían tener la misma mentalidad y compromiso que ella	Sugerencia
31	Ninguna solo felicitaciones por la educación que muestran es 100 de 100	Felicitación
32	Ninguno	Otro 1.
33	Publicacion con informacion mas detallada que puede hacer el proceso mas simple	Sugerencia
34	Me gusto el trato	Felicitación
35	Ninguna	Otro 1.
36	Muy ágil todo el registro, si tarda es culpa del alumno	Sugerencia



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:	17-dic-25
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Trámite de documentos de gestión escolar	Periodo:	2026-1

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

*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 verdad es que el icono muy bueno y eficiente	Felicitación
2	Me gustó en la manera en la que me atendieron	Felicitación
3	Cero quejas, al contrario, quedé muy satisfecho	Felicitación
4	Ninguna	Otro 1.
5	Son amables	Felicitación
6	Ninguna	Otro 1.
7	excelente	Felicitación
8	El seguimiento a todas mis dudas y trámites fue excelente	Felicitación
9	Todo bien	Felicitación
10	muy bien	Felicitación
11	Muy rápido y la señorita muy amable	Felicitación
12	muy amable	Felicitación
13	felicidades por la atención y paciencia	Felicitación
14	Ninguna	Otro 1.
15	Excelente atención	Felicitación
16	No	Otro 2.
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:	17-dic-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:	2026-1

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

*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	Nada	Otro 1.
2	Agradezco mucho la atención durante todo este proceso!	Felicitación
3	Quedo conforme	Felicitación
4	Gracias por la entrega de mi documento	Felicitación
5		Otro 1.
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:	17-dic-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	Periodo:	2026-1

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

*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:	INTEGRACIÓN DE COMPETENCIAS PARA LA TITULACIÓN	Fecha:	17-dic-25
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Servicio Social	Periodo:	2026-1

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

*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	Todo bien	Felicitación
2	Tdos son muy amables para los tramites	Felicitación
3	Mis felicitaciones a la persona de ventanilla del s.s	Felicitación
4	Seguir trabajando para lograr lo objetivos	Sugerencia
5	Tod bien	Felicitación
6	Hasta ahorita ,todo bien	Felicitación
7	Muy buen servicio	Felicitación
8	siempre se me informó y atendió de una buena manera	Felicitación
9	Queja: Me hicieron cambiar CARTA COMPROMISO por que habian cambiado de director de servicios estudiantiles , y solo gracias a que yo estoy en la CDMX puede cambiarlo,pero si tuviera realizando mi servicio fuera de la CDMX ,se me habria una falta de respeto jugar con el tiempo que tengo que invertirlo para cambiar un solo nombre ¿no pueden concluir los procesos con el nombre de la persona que deja el cargo y continuar los siguientes procesos con la persona que sustituya ese cargo? ¿no piensan en que los estudiantes van lejos de la ciudad y regresar solo por UN NOMBRE? QUEJA 2: Muchas pausas en la revisión de documentos ,mandan correcciones para los documentos , y resulta ser que después , hay otro problema ,con otro dato que cambiar , y volvemos a lo mismo, el tiempo de traslado dentro de la ciudad de Mexico es amplio y estas cositas que cambia uno,pero resulta ser que habia otro error, y avisan semanas después SUGERENCIA: Eliminar las paginas o link que ya no sirven del internet (tanto para creditos ,horarios y demás), hag una pagina que ya no se usa , pero muchos estudiantes se confunden y agarran links de esa pagina que ya no está activa ni actualizada ni nada.	Queja
10	Tener mas orientación pero no quito el métrico de su seguimiento con uno	Felicitación
11	Super bien	Felicitación
12	Muy amable , sin duda un gran apoyo para la comunidad académica	Felicitación
13	Son muy amables	Felicitación
14	Que le cambien la silla a los del servicio social,ya que batallan con el hecho de que no funcionan correctamente	Sugerencia
15	Excelente	Felicitación
16	Felicitaciones a la Licenciada que nos atendió en ventanilla. Gracias!	Felicitación
17	Excelente servicio.	Felicitación
18	Excelente servicio.	Felicitación
19		Queja
20	Nada que decir, su servicio siempre fue muy bueno	Queja
21	Siempre me resolvieron mis dudas por más mínimas o repetitivas que fueron, les agradezco mucho. Gracias	Queja
22	gracias por la ayuda	Queja
23	Todo bien	Felicitación
24		Queja
25		Queja
26		Queja
27		Queja
28		Queja
29		Queja
30		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:	17-dic-25
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Gestión de la Titulación Profesional	Periodo:	2026-1

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

*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	Felicitaciones a la atención	Felicitación
2	Muy buena atención personal ,en linea no estan buena	Sugerencia
3	Excelente trabajo	Felicitación
4	Muchas gracias	Felicitación
5	Felicitaciones	Felicitación
6	Felicitaciones a C.G.H.O	Felicitación
7	La señorita es muy amable,atenta y paciente	Felicitación
8	Ha mejorado la dinámica para solicitud de tramite	Felicitación
9	Las dudas que uno manda por correo electrónica las contestan en seguridad, eso es muy buenmo	Felicitación
10	Si solamente que en un documento de toma de protesta escribieron que había tomado la carrera de ingeniería geofísica cuando en realidad no fue así , estude ingeniería geóloga peros las actas estuvieron excelentes saludos	Sugerencia
11	Felicitaciones por su nmabilidad ,rapidez y claridad en la gestion de tramites	Felicitación
12	Es muy tardado	Queja
13	Que sea mas cuherente	Queja
14	Me agrado mucho la atención	Felicitación
14	Me agrado mucho la atención	Felicitación
15	En general mi tramite se llevó muy bien y de manera rápida y eficaz ,agradezco y felicito a todos los involucrados	Felicitación
16	No tengo ninguna queja el trato fue excelente	Felicitación
17	solo que tengan mucho cuidado al asentar los datos del alumno en el acta y que cuando quede la corrección notificarlo a la brevedad,fuera esos excelente trabajo por parte del personal de gestión escolar y titulación	Sugerencia
18	Por el momento que los tramites de agilizar	Otro 1.
19	Buen servicio del personal, resolvieron mis dudas al momento	Felicitación
20	Espero que puedan mejorar	Sugerencia
21	Muy buena atención	Felicitación
22		Queja
23	Felicitaciones a las licenciadas que se encargan de los trámites	Felicitación
24	Felicito la atención y la flexibilidad, me ayudaron mucho a facilitar mis tramites. Muchas gracias.	Queja
25	Ninguno	Queja
26	Buscar la manera de agilizar todo el proceso me está llevando desde la toma de protesta va 10 meses y todavía no entrego fotos	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:	17-dic-25
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Préstamo de equipo informático	Periodo:	2026-1

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

*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	Felicitaciones al personal de apoyo ya que apoyan en todo lo que necesitas y buscan opciones para ayudar	Felicitación
2	Agradecimiento por un buen trabajo	Felicitación
3	Gracias por la ayuda	Felicitación
4	Me agrada saber que la atención es la adecuada. Se genera un ambiente ameno.	Felicitación
5	Felicitaciones	Felicitación
6	Equipos veloces, rapidos, solo mejora de internet	Sugerencia
7	Todo esta bastante bien	Felicitación
8	Felicidades por el servicio	Felicitación
9	son buenos	Felicitación
10	Buen servicio	Felicitación
11	Buen servicio, hasta el momento todo bien	Felicitación
12	Felicitaciones el servicio ha sido muy buena	Felicitación
13	No	Otro 1.
14	No	Otro 1.
15	Gran servicio para ayuda estudiantil	Felicitación
16	Agradezco la atención de la compañera AMAIRAMI, fuy muy amable en todo momento	Felicitación
17	El servicio fue gratuito y excelente	Felicitación
18	Muy buena atención	Felicitación
19	Me gusta la atención, te dan el equipo que solicitas	Felicitación
20	Es un lugar muy agradable, y muy limpio lo cual me permite concentrarme a la hora de realizar mis tareas	Felicitación
21	Todo bien! Son muy amables y accesibles	Felicitación
22	Ninguna	Otro 1.
23	Hay bastante apoyo por los docentes del area de UDI	Felicitación
24	Felicitaciones por su excelente servicio	Felicitación
25	Si	Otro 1.
26	Sugerencia, que inviertan en una buena empresa de servicio de internet	Sugerencia
27	por el momento todo bien	Felicitación
28	No permitir a mas de un usuario en cada computadora	Queja
29	Ok	Otro 1.
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:	17-dic-25
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Gestión de la Movilidad Académica	Periodo:	2026-1

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

*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	Felicitaciones a la gente que se encargará de los trámites y seguimiento de este proceso. Sigamos mejorando	Felicitación
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:	17-dic-25
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Actividades culturales y/o deportivas	Periodo:	2026-1

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

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	No	Otro 1.
2	Felicidades al profe JOSÉ LUIS del taller de foto por su activa participación con los alumnos y su enseñanza y consejo	Felicitación
3	Les lleva demasiado tiempo el emitir las constancias ,asi como el problema de la documentación requerida para poder inscribirse a las actividades ,ya que en muchas ocasiones hay que buscar el código QR para subir esos archivos ,sugiero que en un solo código se coloque todas los requerimientos necesarios para la inscripción	Sugerencia
4	Escuchar a la comunidad deportista puede ayudar a qué puedan realizarse mejores trabajos	Sugerencia
5	Lo cultural necesita más ruido,al arte urbano también esta muy opaco se necesita más cultural en ipn	Sugerencia
6	Sería mejor más tiempo en los talleres de artes	Sugerencia
7	Gracias por el apoyo en teatro a quienes prestan luces ,equipos de audio fluces y teófilo por el apoyo con el transporte	Felicitación
8	Muchas felicidades a todos los chicos de teatro y gracias por dejarme participar	Felicitación
9	Felicitaciones a la profe JADE PARIS por seguir fomentando el teatro como forma de liberación corporal y emocional	Felicitación
10	NADA	Otro 1.
11	Me parece que son muy amables y lindo lugar	Felicitación
12	Todo bien	Felicitación
13	Todo muy bien, sigan trabajando	Felicitación
14	Felicidades se nota la participación de todos	Felicitación
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:	17-dic-25
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Fomento a la Cultura Emprendedora	Periodo:	2026-1

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

*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	Buen trabajo, informacion clara y congruente	Felicitación
2	Excelente servicio	Felicitación
3	Todo muy bien explicado por los ingenieros	Felicitación
4	Felicitaciones a todos los que impartieron las platicas, ya que en cada cierto tiempo hacian aclaracion de dudas o ellos mismos preguntaban	Felicitación
5	Mas temas puntuales a exponer, nuevas tecnologias	Otro 1.
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:	17-dic-25
Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán	Procedimiento:	Seguimiento a egresados	Periodo:	2026-1

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

*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	Me alegra saber que el servicio en ventanilla haya mejorado bastante	Felicitación
2	En general todo muy bien, se dedican a hacer su trabajo y por la carga de alumnos que somos yo creo que los tiempos son adecuados	Felicitación
3	Me solucionaron todas mis dudas muy amablemente la señorita	Felicitación
4	La atención es muy buena y las personas son muy amables	Felicitación
5	Gracias por ser un vínculo al trabajo, su atención y disposición a contestar nuestras dudas	Felicitación
6	Ninguna felicitación	Queja
7	El tiempo en la cuestión de trámites que sea más rápido y accesible	Felicitación
8	o que haya mejores profesores y quieren a los alumnos y se tomen más en serio la educación y nuestra opinión	Sugerencia
9	Estoy de acuerdo con los trámites realizados, el tiempo de espera y como dan a conocer la información necesaria para dichos trámites	Felicitación
10	Felicitación al equipo de extensión de apoyos educativos por un buen trabajo hacia los alumnos, egresados y personas que se acercan por cuestiones de trámites	Felicitación
11	Deben de agilizar los trámites de servicio social y liberación de inglés, en general ya que son procesos bastante largos de tiempo de espera	Sugerencia
12	Ninguno	Otro 1.
13	Felicidades	Felicitación
14	La atención es muy buena por parte de la chica de ventanilla incluso siempre que me marcó me resuelve y ayuda con mis dudas	Felicitación
15	Sin comentarios	Otro 1.
16	Todo muy bien	Felicitación
17	Muy amables	Felicitación
18	Ninguna	Otro 1.
19	en circunstancias puntuales, tener un poco de más empatía / paciencia con los estudiantes	Sugerencia
20	Nada	Otro 1.
21	Gente amable en gestión escolar	Felicitación
22	Deben mejorar su servicio	Sugerencia
23	-	Otro 1.
24	no	Otro 1.
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		
34		
35		
36		