

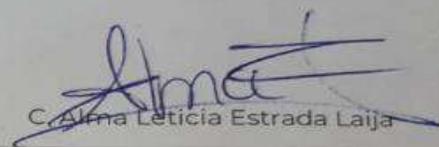
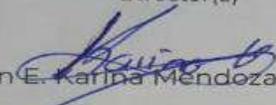
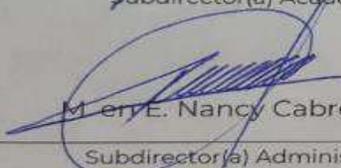
INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

**Escuela Superior de Comercio y Administración
(ESCA), Unidad Tepepan**

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

No. IRAD-DES-2024/1

| | |
|---|--|
|  M. en F. Judith Marina Fomperosa Meza _____ Director(a) |  C. Alma Leticia Estrada Laija _____ Representante del SGOE |
|  M. en E. Karina Mendoza Mendoza _____ Subdirector(a) Académico(a) |  M. en C. Eduardo Ponce García _____ Subdirector(a) de Servicios Educativos e Integración Social Interino(a) |
|  M. en E. Nancy Cabrera Cortés _____ Subdirector(a) Administrativo(a) |  C. Jorge Alberto Castro García _____ Coordinador(a) Técnico(a) del SGOE |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Contenido

| | | |
|-----------------|---|-----------|
| 1. | Introducción | 4 |
| 2. | Objetivo de la revisión por la alta Dirección | 4 |
| 3. | Alcance de la revisión por la alta Dirección | 4 |
| 4. | Entradas de revisión por la alta Dirección | 4 |
| 4.1 | Estado de las acciones de revisiones por la alta Dirección anteriores | 5 |
| 4.2 | Cambios en las cuestiones internas y externas pertinentes | 10 |
| 4.3 | Desempeño y eficacia del SGOE | 10 |
| 4.3.1 | Satisfacción del estudiante y otros beneficiarios | 10 |
| 4.3.1.1. | Resultados de las Encuestas de Satisfacción del estudiante y otros beneficiarios | 10 |
| 4.3.1.2. | Resultados de la Encuesta de Desempeño Docente | 20 |
| 4.3.1.3. | Estatus de quejas, sugerencias y felicitaciones | 21 |
| 4.3.2. | Grado de cumplimiento de objetivos | 21 |
| 4.3.3. | Desempeño de procesos y conformidad de productos o servicios educativos | 22 |
| 4.3.4. | Hallazgos y acciones (No Conformidades y Proyectos de Mejora) | 34 |
| 4.3.5. | Desempeño de proveedores externos (evaluación) | 43 |
| 4.3.6. | Los resultados de la evaluación sumativa y formativa | 44 |
| 5. | Recursos para operar | 46 |
| 6. | Eficacia de acciones para tratamiento de riesgos y oportunidades | 49 |
| 7. | Retroalimentación del personal relacionada con actividades para mejorar su competencia | 49 |
| 8. | Salidas de la revisión por la alta Dirección | 51 |
| 8.1. | Oportunidades de mejora, necesidades de cambios y recursos del SGOE | 51 |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

| | | |
|-----------------|---|--------------------------------------|
| 9. | Acuerdos de la Revisión por la Alta Dirección..... | 52 |
| Anexo 1. | Comentarios de las encuestas de satisfacción del estudiante y otros beneficiarios..... | 52 |
| Anexo 1. | Comentarios de las encuestas de satisfacción del estudiante y otros beneficiarios..... | ¡Error! Marcador no definido. |

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 Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan** 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 **ESCA - Unidad Tepepan** 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 ESCA - Unidad Tepepan, deberá revisar el SGOE en cada periodo escolar, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación respecto a la dirección estratégica del IPN y la DES.

3. Alcance de la revisión por la alta Dirección

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

4. Entradas de revisión por la alta Dirección

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

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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

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

| Hallazgos de revisiones por la alta Dirección anteriores | | | | | | | |
|--|------------|--|----------------|----------------|--|---------------------------------------|-------------------------|
| Registro No. | Fecha | Origen | Clasificación | Tipo | Descripción | Proceso y/o procedimiento Responsable | Condición Final (etapa) |
| Subdirección Académica | | | | | | | |
| RHA ESCA-Tepepan 025 | 10/07/2023 | Operación de Proceso/Procedimiento (P/S) | No Conformidad | NC Menor (NCm) | Debido a la poca difusión y beneficios de la carrera de Contador Público, es bajo el índice de población. | Evaluación del Proceso de Aprendizaje | Cerrado |
| RHA ESCA-Tepepan 026 | 10/07/2023 | Operación de Proceso/Procedimiento (P/S) | No Conformidad | NC Menor (NCm) | Falta de interés y motivación de los docentes en participar en la formación de acciones de capacitación y en descarga académica. | Evaluación del Proceso de Aprendizaje | 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) |
|----------------------|------------|--|----------------|----------------|---|---------------------------------------|-------------------------|
| RHA ESCA-Tepepan 033 | 10/07/2023 | Operación de Proceso/Procedimiento (P/S) | No Conformidad | NC Menor (NCm) | Existencia de un solo correo para el Departamento de Extensión y Apoyos Educativos lo que dificulta la identificación de correos dirigidos al área de Servicio Social, así como la confusión de envío de documentos por parte de los interesados. | Servicio Social | Cerrado |
| RHA ESCA-Tepepan 035 | 10/07/2023 | Operación de Proceso/Procedimiento (P/S) | No Conformidad | NC Menor (NCm) | Los egresados no actualizan o registran sus datos de contacto en el SISAE y Directorio Interno | Seguimiento a Egresados | 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) |
|----------------------|------------|--|----------------|----------------|---|---------------------------------------|-------------------------|
| RHA ESCA-Tepepan 038 | 10/07/2023 | Operación de Proceso/Procedimiento (P/S) | No Conformidad | NC Menor (NCm) | Se detectó que el servicio de Internet no era óptimo para cubrir las necesidades de los alumnos que asistían a solicitar el préstamo de equipo. | Préstamo de Equipo Informático | Cerrado |
| RHA ESCA-Tepepan 039 | 10/07/2023 | Operación de Proceso/Procedimiento (P/S) | No Conformidad | NC Menor (NCm) | Los alumnos no cumplen con los requisitos del certificado de lengua extranjera que se pide en la convocatoria de movilidad internacional | Gestión de la Movilidad Académica | 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) |
|------------------------------------|------------|--|----------------|----------------|---|--|-------------------------|
| RHA ESCA-Tepepan 041 | 10/07/2023 | Operación de Proceso/Procedimiento (P/S) | No Conformidad | NC Menor (NCm) | Debido a los cambios administrativos no se ha llevado a cabo la adaptación al espacio que nos asignaron para los talleres culturales. | Actividades Culturales y/o Deportivas | Cerrado |
| RHA ESCA-Tepepan 043 | 10/07/2023 | Operación de Proceso/Procedimiento (P/S) | No Conformidad | NC Menor (NCm) | Poca continuidad y acompañamiento que reciben los proyectos que se presentan en el área de emprendimiento. | Fomento a la Cultura Emprendedora | Cerrado |
| Subdirección Administrativa | | | | | | | |
| RHA ESCA-Tepepan 045/1 | 10/07/2023 | Operación de Proceso/Procedimiento (P/S) | No Conformidad | NC Menor (NCm) | A raíz del cambio en la Dirección, se ha modificado la estructura de los directivos y PAEE. | Acciones de Formación y Competencia para PAEE y Directivos | 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) |
|------------------------|------------|--|----------------|----------------|--|--|-------------------------|
| RHA ESCA-Tepepan 045/2 | 10/07/2023 | Operación de Proceso/Procedimiento (P/S) | No Conformidad | NC Menor (NCm) | Poca participación del PAEE y directivos en temas de violencia de género e inclusión. | Acciones de Formación y Competencia para PAEE y Directivos | Cerrado |
| RHA ESCA-Tepepan 047 | 10/07/2023 | Operación de Proceso/Procedimiento (P/S) | No Conformidad | NC Menor (NCm) | Debido a la falta de entrega del Departamento por parte del funcionario saliente, no se cuenta con la información documentada en orden | Gestión, Control y Ejercicio del Presupuesto Federal | Cerrado |
| RHA ESCA-Tepepan 048 | 10/07/2023 | Operación de Proceso/Procedimiento (P/S) | No Conformidad | NC Menor (NCm) | La Dirección de Programación y Presupuesto de área central no autoriza el recurso en tiempo y forma. | Control y Ejercicio de Recursos Excedentes | 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 **ESCA - Unidad Tepepan** se encuentran descritos en la Matriz de Análisis FODA SGOE (AF-DESUAs-SGOE-F08-23) de cada uno de los procesos y procedimientos que forman parte del alcance del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas implementado en la Dirección de Educación Superior y las Unidades Académicas de Nivel Superior de Instituto Politécnico Nacional. En el caso del análisis contextual de la Alta Dirección podrá encontrarse alternativamente documentado en el Proceso de elaboración del Programa Estratégico de Desarrollo de Mediano Plazo (PEDMP).

Por lo anterior, los integrantes del Comité del SGOE presentan durante el Informe de Revisión por la Alta Dirección el análisis contextual de los procesos y procedimientos que forman parte de dicho Sistema **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 y felicitaciones.

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

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

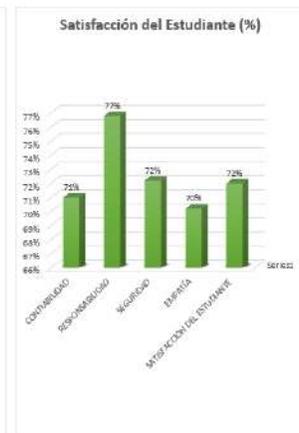
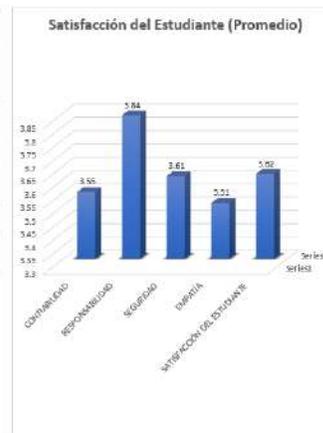
INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

- Gestión de la Trayectoria Escolar del alumno

| | | | | |
|--|-----------------------|---|-----------------|-----------|
| Unidad Académica | Proceso: | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO | Fecha: | 15-may-22 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan | 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: | 2024-1 |

| Satisfacción del Estudiante | | |
|-----------------------------|----------|-------------------|
| Aspecto | Promedio | % de satisfacción |
| CONFIABILIDAD | 3.55 | 71% |
| RESPONSABILIDAD | 3.84 | 77% |
| SEGURIDAD | 3.61 | 72% |
| EMPATÍA | 3.51 | 70% |
| SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE | 3.62 | 72% |

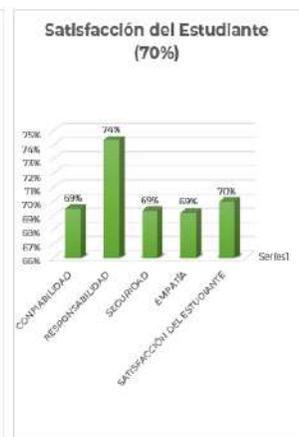
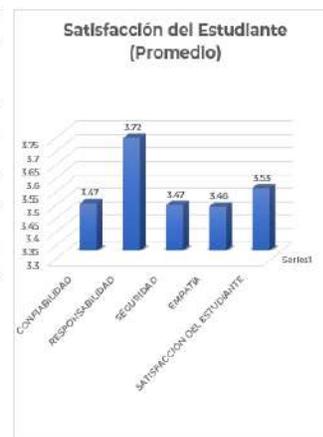


- Inscripción

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| | | | | |
|--|-----------------------|---|-----------------|-----------|
| Unidad Académica | Proceso: | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO | Fecha: | 15-may-22 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan | Procedimiento: | Inscripción | Periodo: | 2024-1 |

| Satisfacción del Estudiante | | |
|-----------------------------|----------|-------------------|
| Aspecto | Promedio | % de satisfacción |
| CONFIABILIDAD | 3.47 | 69% |
| RESPONSABILIDAD | 3.72 | 74% |
| SEGURIDAD | 3.47 | 69% |
| EMPATÍA | 3.46 | 69% |
| SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE | 3.53 | 70% |



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

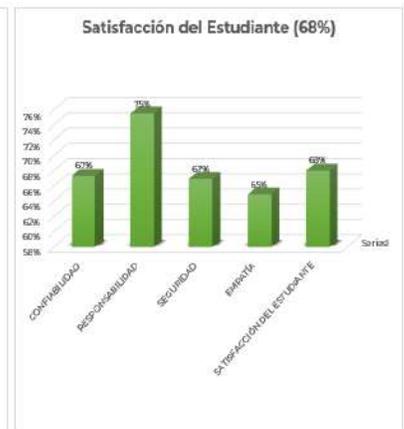
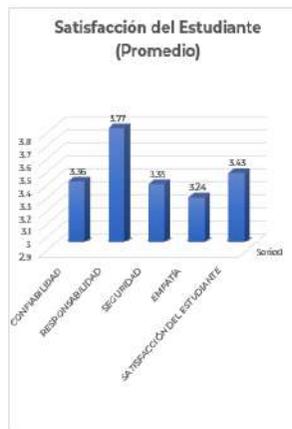
INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

- Reinscripción

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| | | | | |
|--|----------------|---|----------|-----------|
| Unidad Académica | Proceso: | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO | Fecha: | 15-may-22 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan | Procedimiento: | Reinscripción | Periodo: | 2024-1 |

| Satisfacción del Estudiante | | |
|------------------------------------|-------------|-------------------|
| Aspecto | Promedio | % de satisfacción |
| CONFIABILIDAD | 3.36 | 67% |
| RESPONSABILIDAD | 3.77 | 75% |
| SEGURIDAD | 3.35 | 67% |
| EMPATÍA | 3.24 | 65% |
| SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE | 3.43 | 68% |

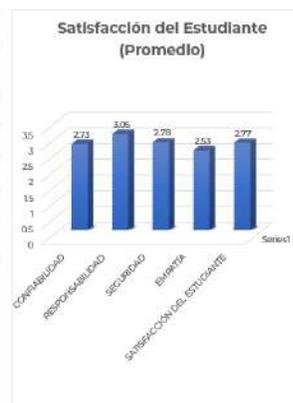


- Trámites de documentos de Gestión Escolar

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| | | | | |
|--|----------------|---|----------|-----------|
| Unidad Académica | Proceso: | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO | Fecha: | 15-may-22 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan | Procedimiento: | Trámite de documentos de gestión escolar | Periodo: | 2024-1 |

| Satisfacción del Estudiante | | |
|------------------------------------|-------------|-------------------|
| Aspecto | Promedio | % de satisfacción |
| CONFIABILIDAD | 2.75 | 55% |
| RESPONSABILIDAD | 3.05 | 61% |
| SEGURIDAD | 2.78 | 56% |
| EMPATÍA | 2.53 | 51% |
| SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE | 2.77 | 55% |



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

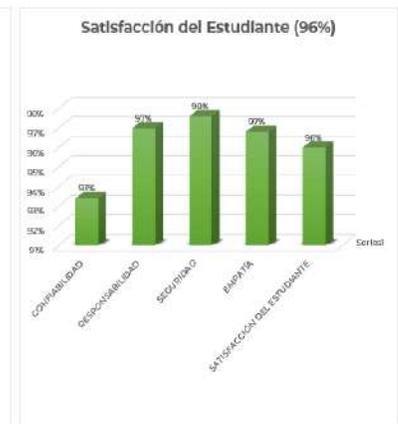
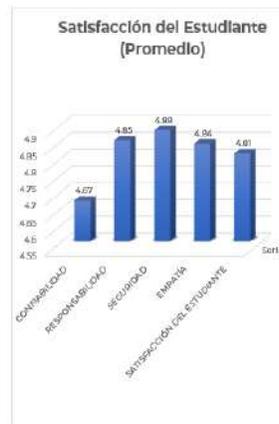
INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

- COSIE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| | | | | |
|--|----------------|--|----------|-----------|
| Unidad Académica | Proceso: | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO | Fecha: | 15-may-22 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan | Procedimiento: | Elaboración de delimitación de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo Escolar | Periodo: | 2021-I |

| Satisfacción del Estudiante | | |
|------------------------------------|-------------|-------------------|
| Aspecto | Promedio | % de satisfacción |
| CONFIABILIDAD | 4.67 | 83% |
| RESPONSABILIDAD | 4.85 | 97% |
| SEGURIDAD | 4.88 | 98% |
| EMPATÍA | 4.84 | 97% |
| SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE | 4.81 | 96% |

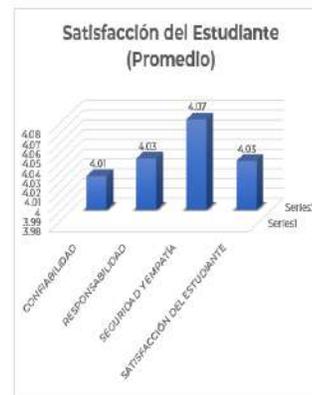


- Tutorías

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| | | | | |
|--|----------------|-----------------------|----------|-----------|
| Unidad Académica | Proceso: | ENSEÑANZA-APRENDIZAJE | Fecha: | 15-may-22 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan | Procedimiento: | Tutorías | Periodo: | 2021-I |

| Satisfacción del Estudiante | | |
|------------------------------------|-------------|-------------------|
| Aspecto | Promedio | % de satisfacción |
| CONFIABILIDAD | 4.01 | 80% |
| RESPONSABILIDAD | 4.03 | 81% |
| SEGURIDAD Y EMPATÍA | 4.07 | 81% |
| SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE | 4.03 | 80% |



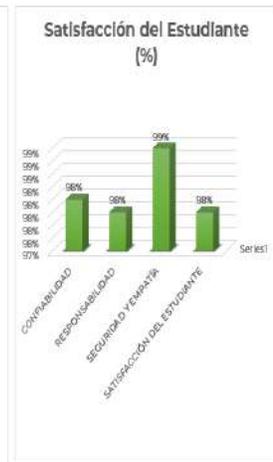
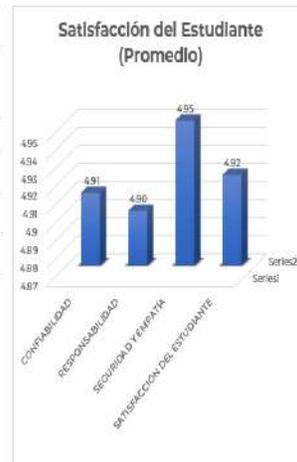
INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

- Integración de Competencias para la Titulación

| | | | | |
|--|----------------|--|----------|-----------|
| Unidad Académica | Proceso: | INTEGRACIÓN DE COMPETENCIAS PARA LA TITULACIÓN | Fecha: | 15-maj-22 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan | Procedimiento: | Prácticas Profesionales y Servicio Social | Periodo: | 2024-1 |

| Satisfacción del Estudiante | | |
|-----------------------------|----------|-------------------|
| Aspecto | Promedio | % de satisfacción |
| CONFIABILIDAD | 4.91 | 98% |
| RESPONSABILIDAD | 4.90 | 98% |
| SEGURIDAD Y EMPATÍA | 4.95 | 99% |
| SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE | 4.92 | 98% |

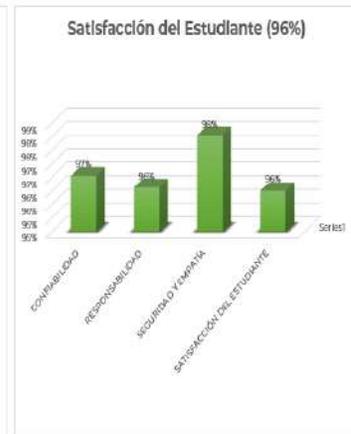
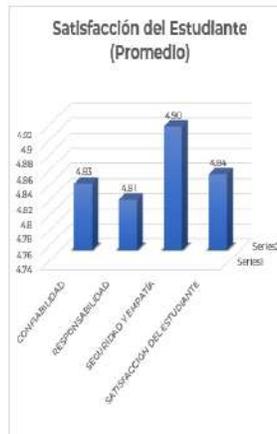


- Servicio social

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| | | | | |
|--|----------------|--|----------|-----------|
| Unidad Académica | Proceso: | INTEGRACIÓN DE COMPETENCIAS PARA LA TITULACIÓN | Fecha: | 15-maj-22 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan | Procedimiento: | Servicio Social | Periodo: | 2024-1 |

| Satisfacción del Estudiante | | |
|-----------------------------|----------|-------------------|
| Aspecto | Promedio | % de satisfacción |
| CONFIABILIDAD | 4.83 | 97% |
| RESPONSABILIDAD | 4.81 | 96% |
| SEGURIDAD Y EMPATÍA | 4.90 | 98% |
| SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE | 4.84 | 96% |



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

- Gestión de la Titulación Profesional

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| | | | | |
|--|----------------|--------------------------------------|----------|-----------|
| Unidad Académica | Proceso: | GESTIÓN DE LA TITULACIÓN | Fecha: | 15-may-22 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan | Procedimiento: | Gestión de la Titulación Profesional | Periodo: | 2024-I |

| Satisfacción del Estudiante | | |
|-----------------------------|----------|-------------------|
| Aspecto | Promedio | % de satisfacción |
| CONFIABILIDAD | 2.37 | 47% |
| RESPONSABILIDAD | 2.42 | 48% |
| SEGURIDAD Y EMPATÍA | 2.42 | 48% |
| SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE | 2.40 | 48% |

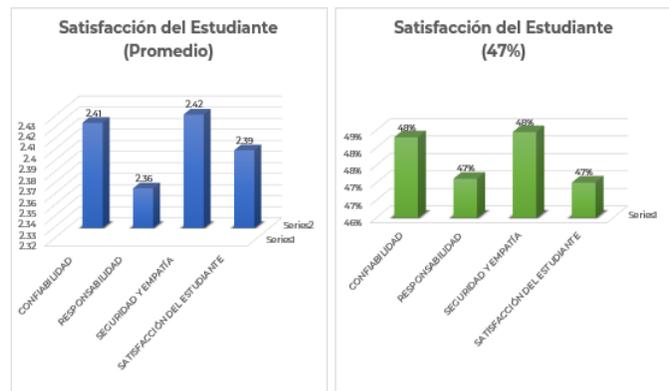


- Gestión de la Titulación Profesional /Titulados

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| | | | | |
|--|----------------|--------------------------------------|----------|-----------|
| Unidad Académica | Proceso: | GESTIÓN DE LA TITULACIÓN | Fecha: | 15-may-22 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan | Procedimiento: | Gestión de la Titulación Profesional | Periodo: | 2024-I |

| Satisfacción del Estudiante | | |
|-----------------------------|----------|-------------------|
| Aspecto | Promedio | % de satisfacción |
| CONFIABILIDAD | 2.41 | 48% |
| RESPONSABILIDAD | 2.36 | 47% |
| SEGURIDAD Y EMPATÍA | 2.42 | 48% |
| SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE | 2.39 | 47% |



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

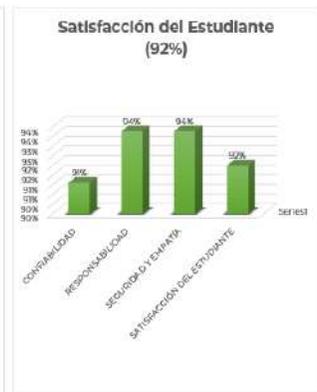
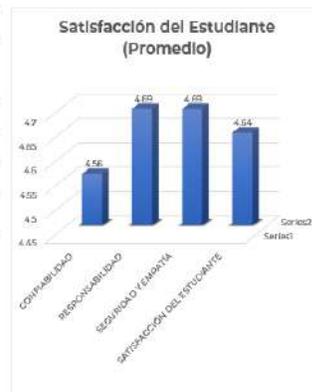
INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

- Gestión de la Titulación Profesional / Seminario

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| | | | |
|--|----------------|--------------------------------------|----------|
| Unidad Académica | Proceso: | Fecha: | 5-may-22 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan | Procedimiento: | Periodo: | 2024-1 |
| GESTIÓN DE LA TITULACIÓN | | Gestión de la Titulación Profesional | |

| Satisfacción del Estudiante | | |
|------------------------------------|-------------|-------------------|
| Aspecto | Promedio | % de satisfacción |
| CONFIABILIDAD | 4.56 | 96% |
| RESPONSABILIDAD | 4.55 | 94% |
| SEGURIDAD Y EMPATÍA | 4.58 | 94% |
| SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE | 4.64 | 92% |

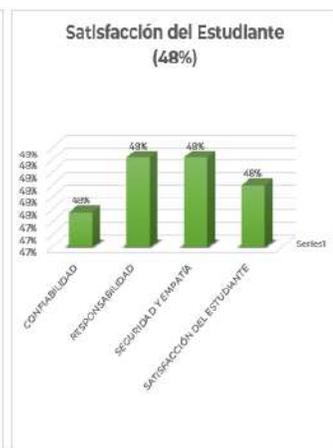
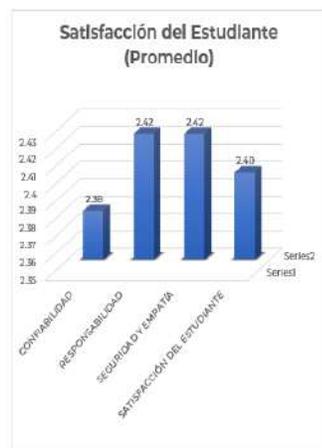


- Gestión de la Titulación Profesional / Prospecto

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| | | | |
|--|----------------|--------------------------------------|----------|
| Unidad Académica | Proceso: | Fecha: | 5-maj-22 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan | Procedimiento: | Periodo: | 2024-1 |
| GESTIÓN DE LA TITULACIÓN | | Gestión de la Titulación Profesional | |

| Satisfacción del Estudiante | | |
|------------------------------------|-------------|-------------------|
| Aspecto | Promedio | % de satisfacción |
| CONFIABILIDAD | 2.38 | 48% |
| RESPONSABILIDAD | 2.42 | 48% |
| SEGURIDAD Y EMPATÍA | 2.42 | 49% |
| SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE | 2.40 | 48% |



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

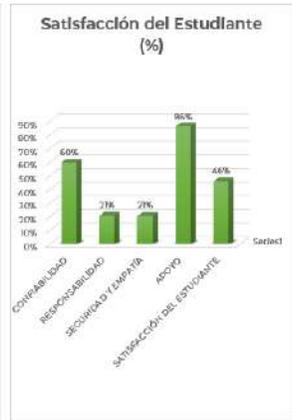
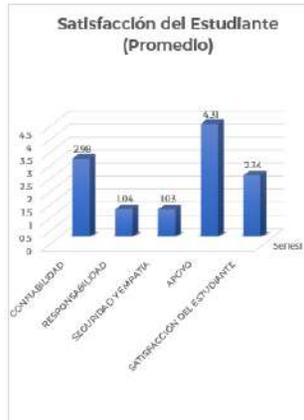
INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

- Servicio de Apoyo Educativo

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| | | | | |
|--|-----------------------|--|-----------------|-----------|
| Unidad Académica | Proceso: | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | Fecha: | 15-may-22 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan | Procedimiento: | Servicios bibliotecarios, Préstamo de equipo informático, Gestión de la Movilidad Académica, Actividades culturales y deportivas, Fomento a la Cultura Emprendedora y Seguimiento a egresados. | Periodo: | 2020-2 |

| Satisfacción del Estudiante | | |
|-----------------------------|----------|-------------------|
| Aspecto | Promedio | % de satisfacción |
| CONFIABILIDAD | 2.99 | 60% |
| RESPONSABILIDAD | 1.04 | 21% |
| SEGURIDAD Y EMPATÍA | 1.03 | 21% |
| APOYO | 4.31 | 86% |
| SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE | 2.34 | 46% |



- Servicios Bibliotecarios

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| | | | | |
|--|-----------------------|------------------------------|-----------------|-----------|
| Unidad Académica | Proceso: | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | Fecha: | 15-may-22 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan | Procedimiento: | Servicios bibliotecarios | Periodo: | 2024-1 |

| Satisfacción del Estudiante | | |
|-----------------------------|----------|-------------------|
| Aspecto | Promedio | % de satisfacción |
| APOYO | 4.20 | 84% |
| SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE | 4.19 | 83% |



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

- Préstamos de equipo informático

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| | | | | |
|--|----------------|--------------------------------|----------|-----------|
| Unidad Académica | Proceso: | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | Fecha: | 15-may-22 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan | Procedimiento: | Préstamo de equipo informático | Periodo: | 2024-1 |

| Satisfacción del Estudiante | | |
|-----------------------------|----------|-------------------|
| Aspecto | Promedio | % de satisfacción |
| APOYO | 4.43 | 85% |
| SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE | 4.42 | 88% |

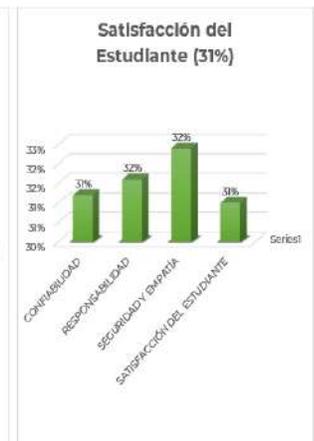
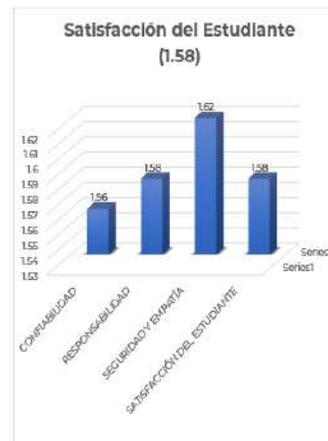


- Gestión de la Movilidad Académica

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| | | | | |
|--|----------------|-----------------------------------|----------|-----------|
| Unidad Académica | Proceso: | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | Fecha: | 15-may-22 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan | Procedimiento: | Gestión de la Movilidad Académica | Periodo: | 2024-1 |

| Satisfacción del Estudiante | | |
|-----------------------------|----------|-------------------|
| Aspecto | Promedio | % de satisfacción |
| CONFIABILIDAD | 1.58 | 31% |
| RESPONSABILIDAD | 1.58 | 32% |
| SEGURIDAD Y EMPATÍA | 1.62 | 32% |
| SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE | 1.58 | 31% |



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

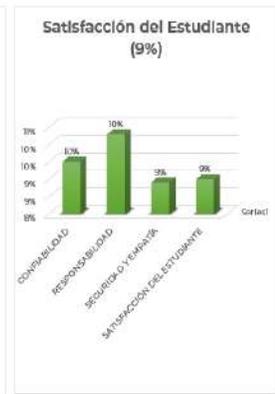
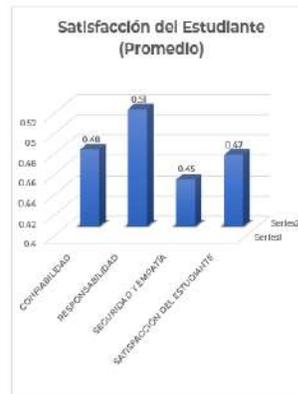
INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

- Actividades Culturales

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| | | | | |
|--|----------------|-----------------------------------|----------|-----------|
| Unidad Académica | Proceso: | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | Fecha: | 15-may-22 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan | Procedimiento: | Fomento a la Cultura Emprendedora | Periodo: | 2024-I |

| Satisfacción del Estudiante | | |
|------------------------------------|-------------|-------------------|
| Aspecto | Promedio | % de satisfacción |
| CONFIABILIDAD | 0.48 | 10% |
| RESPONSABILIDAD | 0.51 | 10% |
| SEGURIDAD Y EMPATÍA | 0.45 | 9% |
| SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE | 0.47 | 9% |

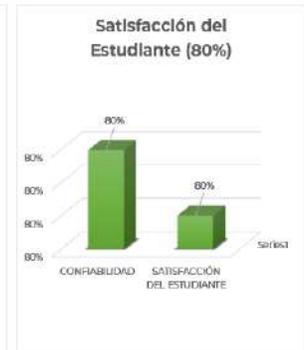


- Actividades Deportivas

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| | | | | |
|--|----------------|---------------------------------------|----------|-----------|
| Unidad Académica | Proceso: | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | Fecha: | 15-may-22 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan | Procedimiento: | Actividades culturales y/o deportivas | Periodo: | 2024-I |

| Satisfacción del Estudiante | | |
|------------------------------------|-------------|-------------------|
| Aspecto | Promedio | % de satisfacción |
| CONFIABILIDAD | 4.00 | 80% |
| SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE | 4.00 | 80% |



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

- Fomento a la Cultura Emprendedora

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| | | | | |
|--|----------------|---------------------------------------|----------|-----------|
| Unidad Académica | Proceso | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | Fecha: | 15-may-22 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan | Procedimiento: | Actividades culturales y/o deportivas | Periodo: | 2024-1 |

| Satisfacción del Estudiante | | |
|-----------------------------|----------|-------------------|
| Aspecto | Promedio | % de satisfacción |
| CONFIABILIDAD | 4.43 | 89% |
| SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE | 4.43 | 88% |



4.3.1.2. Resultados de la Encuesta de Desempeño Docente

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

Cabe mencionar que en el periodo 2024/1 no se cuenta con los resultados de la encuesta, lo anterior debido a que se han tenido problemas con la plataforma, Se anexa nota informativa por el Enlace del procedimiento.

| Resultados promedio por dimensión (Encuesta del Desempeño Docente) | | | | | |
|--|-------------------------------|------------------------------|---|--------------------|----------------|
| Número de Unidades de Aprendizaje evaluadas por grupo | Disciplinar (valor máximo 35) | Pedagógica (valor máximo 40) | Identidad Politécnica (valor máximo 25) | Resultado obtenido | |
| 150 | | | | 0 | Valor obtenido |
| | 35 | 40 | 25 | 100 | Valor Máximo |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

4.3.1.3. Estatus de quejas, sugerencias y felicitaciones

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

| Seguimiento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones | | | | | |
|---|------------------------------|-------------------|------------------|--|---------------------|
| No. | Registro No. | Fecha de registro | Tipo de Registro | Área responsable de atender la queja/sugerencia/felicitación | Estatus de atención |
| 1 | RHA-ESCA-UNIDAD TEPEPAN-001- | 04/12/2023 | Queja | Préstamo de Equipo Informático | Cerrada |
| 2 | RHA-ESCA-UNIDAD TEPEPAN-001- | 15/12/2023 | Sugerencia | Préstamo de Equipo Informático | Cerrada |
| 3 | RHA-ESCA-UNIDAD TEPEPAN-001- | 05/12/2023 | Queja | ENSEÑANZA - APRENDIZAJE | Cerrada |

4.3.2. Grado de cumplimiento de objetivos

El Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas tiene definidos objetivos e indicadores para los procesos y procedimientos los cuales se encuentran definidos en la Matriz de Objetivos e Indicadores del SGOE (MOI-DESUAs-SGOE-F05-23) en la cual se puede dar seguimiento y verificar el grado de cumplimiento de dichos objetivos. El resumen de los resultados obtenidos por periodo puede consultarse en dicho instrumento en la hoja Matriz Resultados, **el 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) |
| RHA-ESCA- Unidad Tepepan-01- Auditoría Interna (AI) | 23/10/2023 | Auditoría Interna (AI) | No Aplica | NC Menor (NCm) | <p>Durante la auditoria interna se pudo observar que los procesos auditados, no mostraron, mostraron información incompleta o mostraron documentación relativa a la norma ISO 9001:2015, como evidencia del análisis FODA, por lo que se genera una No Conformidad a lo estipulado por la Norma ISO 21001:2018 en el requisito 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto</p> <p>El análisis FODA debió mostrarse en el documento AF-DESUAS-SGOE-F08-23 _Análisis FODA SGOE.</p> | Todos los Procesos | Cerrado |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

| 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) |
| RHA-ESCA- Unidad Tepepan-02- Auditoría Interna(AI) | 23/10/2023 | Auditoría Interna (AI) | No Aplica | NC Menor (NCm) | <p>Durante la auditoría es pudo observar que los procesos auditados, no mostraron evidencia o mostraron evidencia incompleta u obsoleta de que se tienen determinadas las partes interesadas pertinentes, por lo que se genera una No Conformidad a lo estipulado en el requisito 4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas de la Norma ISO 21001:2018.</p> <p>Las partes interesadas deben registrarse en el documento AP-DESUAs-SGOE-F09- 23_Anexo procedimiento DES UAs apartado 2 Identificación de responsabilidades, necesidades y expectativas de las partes interesadas.</p> | Todos los Procesos | Cerrado |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

| 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) |
| RHA-ESCA- Unidad Tepepan-04- Auditoría Interna(AI) | 23/10/2023 | Auditoría Interna (AI) | No Aplica | NC Menor (NCm) | Durante la auditoría interna se pudo observar que al entrevistar al personal PAEE, docente, alumnos, gestores y enlaces de los procesos, a la mayoría, no se le comunica adecuadamente al Misión, Visión y Política del SGOE, por lo cual, no hay una buena concientización sobre las directrices, generándose una No Conformidad de acuerdo al requisito 7.3 Toma de conciencia de la Norma ISO 21001:2018. | Todos los procesos | Cerrado |
| RHA-ESCA- Unidad Tepepan-05- Auditoría Interna(AI) | 23/10/2023 | Auditoría Interna (AI) | No Aplica | NC Menor (NCm) | Durante la auditoría se pudo observar que los procesos auditados, no mostraron evidencia o mostraron evidencia incompleta, errónea u obsoleta de que se tienen determinados los riesgos y oportunidades necesarios abordar, por lo que se genera una No Conformidad a lo estipulado en el requisito 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades de la norma ISO 21001:2018. Los riesgos y oportunidades, deben ser establecidos en el documento MVRO-DESUAs-SGOE- F10-23 Matriz de Valoración de Riesgos y Oportunidades | Todos los Procesos | Cerrado |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

| 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) |
| RHA-ESCA- Unidad Tepepan- 006- Auditoría Interna(AI) | 23/10/2023 | Auditoría Interna (AI) | No Aplica | NC Menor (NCm) | Durante la auditoría se pudo observar que los procesos auditados no mostraron evidencia o mostraron evidencia incompleta u obsoleta de que se tienen determinados objetivos. Así mismo se identificó que en el proceso de Recursos Materiales, si se tiene identificado el objetivo e indicador, sin embargo no se mostró evidencia de cumplimiento, por lo que se genera una No Conformidad a lo estipulado en el requisito 6.2 Objetivos de la organización educativa y planificación para lograrlos de la Norma ISO 21001:2018 | Todos los Procesos | Cerrado |
| RHA-ESCA- Unidad Tepepan- 007- Auditoría Interna(AI) | 23/10/2023 | Auditoría Interna (AI) | No Aplica | NC Menor (NCm) | Durante la auditoría se pudo observar que los procesos auditados no mostraron evidencia o mostraron evidencia incompleta u obsoleta de que se tienen determinados los Recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGOE en el documento AP-DESUAS-SGOE-F09-23_Anexo procedimiento DES UAS Apartado 3 Recursos necesarios para la operación del procedimiento , por lo que se genera una No Conformidad a lo establecido en el requisito 7.1.1 de la norma ISO 21001:2018 . | Todos los Procesos | Cerrado |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

| 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) |
| RHA-ESCA- Unidad Tepepan-08- Auditoría Interna(AI) | 23/10/2023 | Auditoría Interna (AI) | No Aplica | NC Menor (NCm) | Durante la auditoría interna es pudo observar que en los procesos auditados no mostraron, mostraron información incompleta u obsoleta de que se tienen determinados los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos en el documento AP-DESUAs- SGOE-F09-23_Anexo procedimiento DES UAs Apartado 5 Gestión del conocimiento para la operación del procedimiento , por lo que se genera una No conformidad a lo estipulado en el requisito 7.1.6. Conocimientos de la Organización , de la Norma ISO 21001:2018. | Todos los Procesos | Cerrado |
| RHA-ESCA- Unidad Tepepan-09- Auditoría Interna(AI) | 23/10/2023 | Auditoría Interna (AI) | No Aplica | NC Menor (NCm) | Durante la auditoría se pudo observar que los procesos auditados, no mostraron información o mostraron información incompleta u obsoleta de que se tiene determinada o controlada la información documentada en el documento AP-DESUAs-SGOE-F09-23_Anexo procedimiento DES UAs Apartado 6 Información documentada . Así mismo se identificó que no es cumple con lo establecido en el Catálogo de Disposición Documental (CADIDO) para la identificación y conservación de la información, por lo que es genera una No conformidad a lo estipulado en el requisito 7.5 Información Documentada de la Norma ISO 21001:2018 . | Todos los Procesos | Cerrado |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

| 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) |
| RHA-ESCA- Unidad Tepepan-010- Auditoría Interna(AI) | 23/10/2023 | Auditoría Interna (AI) | No Aplica | NC Menor (NCm) | Durante la auditoría se pudo observar que los procesos auditados, no mostraron evidencia de que se tiene determinadas las comunicaciones internas y externas pertinentes al SCOE en el AP-DESUAs-SGOE-F09-23_Anexo procedimiento DES UAs Apartado 7 Matriz de comunicación (plan de comunicación), por lo que se genera una No conformidad a lo estipulado en el requisito 7.4 Comunicación, de la Norma ISO 21001:2018. | Todos los Procesos | Cerrado |
| RHA-ESCA- Unidad Tepepan-011- Auditoría Interna(AI) | 23/10/2023 | Auditoría Interna (AI) | No Conformidad | NC Menor (NCm) | Al auditar los procesos de Actualización y Capacitación de Docentes y Acciones de Formación y Competencia para PAEE y Directivos, se mostraron evidencias de la difusión y capacitación realizada, así como la plataforma educativa, sin embargo, no se precisan los mecanismos para evaluar la eficacia de los cursos tomados, por lo que se considera una No conformidad al requisito 7.2.1 de la norma ISO 21001:2018. | VALIDACIÓN DE COMPETENCIA, ACCIONES FORMATIVAS Y TRAYECTORIA DE DOCENTES | Cerrado |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

| 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) |
| RHA-ESCA- Unidad Tepepan- 012- Auditoría Interna(AI) | 23/10/2023 | Auditoría Interna (AI) | No Conformidad | NC Menor (NCm) | <p>Durante la auditoría, no se mostró evidencia de que se tienen determinados los requisitos normativos de salud y seguridad aplicables.</p> <p>Por ejemplo, se tomó una muestra de 10 extintores, de los cuales todos incumplen con lo establecido en la NOM-002 STPS 2010 Condiciones de Seguridad, prevención y protección contra incendio en los centros de trabajo, ya que la recarga debió realizarse en septiembre de 2023 y en dos de ellos la última recarga fue de 2021, por lo que se considera una No conformidad al requisito 8.2.1 de la norma ISO 21001:2018.</p> <p><i>8.2.1 Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios educativos que se van a ofrecer a los estudiantes y otros beneficiarios, la organización debe asegurarse de que los requisitos para los productos y servicios educativos están definidos, e incluyen:</i></p> <p><i>f) requisitos de salud y seguridad aplicables</i></p> | GESTIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN | Cerrado |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

| 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) |
| RHA-ESCA- Unidad Tepepan- 013- Auditoría Interna(AI) | 23/10/2023 | Auditoría Interna (AI) | No Aplica | NC Menor (NCm) | Durante la auditoría, no es mostró evidencia de que se tiene determinado un método para tratar la protección y transparencia de los datos de los estudiantes y mantenerlo como información documentada, por lo que se considera una No conformidad el requisito 8.5.5 de la norma ISO 21001:2018. | Todos los procesos | Cerrado |
| RHA-ESCA- Unidad Tepepan- 014- Auditoría Interna(AI) | 23/10/2023 | Auditoría Interna (AI) | No Aplica | NC Menor (NCm) | Durante la auditoría, se mostró que se da seguimiento a las quejas mediante buzones físicos y digital, sin embargo, no se mostró evidencia de que se tiene establecido y documentado un método para el tratamiento de quejas y apelaciones que incluya: a) comunicar el método a todas las partes interesadas pertinentes; b) recibir las quejas y apelaciones; c) dar seguimiento a las quejas y apelaciones; d) reconocer las quejas y apelaciones; e) realizar una evaluación inicial de las quejas y apelaciones; f) investigar las quejas y apelaciones; g) responder a las quejas y apelaciones; h) comunicar la decisión; i) cerrar las quejas y apelaciones, Por lo que se genera una No conformidad al requisito 9.1.2.2 de la norma ISO 21001:2018. | GESTIÓN DEL SGOE | Cerrado |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

| 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) |
| RHA-ESCA- Unidad Tepepan-015- Auditoría Interna(AI) | 23/10/2023 | Auditoría Interna (AI) | Conformidad | Oportunidad de Mejora (OM) | En la entrevista a la Alta Dirección se pudo observar que existe el liderazgo y compromiso para lograr las funciones y actividades de la ESCA Tepepan, sin embargo, no se mostró evidencia del liderazgo y compromiso con respecto al SGOE, por lo que se genera una No conformidad al requisito 5.1.1 de la norma ISO 21001:2018. | GESTIÓN DEL SGOE | Cerrado |
| RHA-ESCA- Unidad Tepepan-016- Auditoría Interna(AI) | 23/10/2023 | Auditoría Interna (AI) | Conformidad | Fortalezas | Durante la auditoría realizada al proceso, se identificó que derivado de una acción de mejora al proceso de Innovación Académica y Educativa, en su procedimiento de Planeación Didáctica, se llevó a cabo la Jornada de Planeación Didáctica 2023, siendo un éxito en su ejecución y con excelentes resultados para el personal Docente y en consecuencia para los alumnos. Por lo que SI cumple con el requisito 10.2 Mejora continua | Planeación Didáctica | Cerrado |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

| 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) |
| RHA-ESCA-Tepepan-017-Auditoría Interna (AI) | 23/10/2023 | Auditoría Interna (AI) | Conformidad | Oportunidad de Mejora (OM) | <p>Durante la auditoría realizada al proceso, se solicitaron algunos documentos legales referenciados en el procedimiento, los cuales fueron buscados por el auditado en su computadora personal, al ingresar a la página en donde se encuentra la información documental relativa al proceso de Innovación Académica, se identificó que no se encuentran los documentos de referencia actualizados y en su lugar hay un archivo en blanco (Metodología de Evaluación 0 bytes) y un mensaje que dice que los formatos relativos al rediseño curricular se encuentran en proceso de actualización ("Para cualquier aclaración, comuníquese a la extensión 50444"). Por lo que se genera una No Conformidad al requisito 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo inciso a), c).</p> <p>Ej: www.ipn.mx/des/unidades-academicas/innovacion.html</p> | Gestión del Diseño Curricular de Programas Académicos | Cerrado |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

| 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) |
| RHA-ESCA-Tepepan-018-Auditoría Interna (AI) | 23/10/2023 | Auditoría Interna (AI) | No Conformidad | NC Menor (NCm) | <p>Durante la auditoría realizada al procedimiento de recursos excedentes se identificó que los tiempos de respuesta en el pago de honorarios al personal de CELEX, UPIS y Titulación, excede los tres meses aproximadamente, toda vez que el trámite para gestionar el recurso con Área Central (Departamento de Recursos Financieros IPN), SIGA, OIC, tiene una programación de actividades por unidad académica lo que retrasa los tiempos de respuesta en el pago, lo que provoca, insatisfacción del personal, renuncia, etc. Por lo que se genera una NO conformidad cumple con el Requisito 7.1.2.2 a).</p> <p>Ej. Pago de factura a mes vencido de Maribel Solís Mejía Folio 1370 Y Folio 1371. Pago de factura a mes vencido de Rosalba Soledad González Cruz Folio 1366 y 1367.</p> | GESTIÓN DEL SGOE | Cerrado |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

| 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) |
| RHA-ESCA-Tepepan-019-Auditoría Interna (AI) | 23/10/2023 | Auditoría Interna (AI) | Conformidad | Fortalezas | <p>Durante la auditoría, se determinó una muestra de 10 docentes y se pudo identificar fortalezas en el proceso enseñanza aprendizaje, ya que mostraron evidencia de:</p> <p>Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos</p> <p>Cambios en los requisitos para los productos y servicios educativos</p> <p>Así mismo se mostró evidencia de la evaluación sumativa, considerado:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) asegurar que los métodos para detectar el plagio y otras malas prácticas estén establecidos y sean comunicados a los estudiantes. b) Garantizar la trazabilidad de las calificaciones, de manera que se pueda identificar una conexión objetiva entre el trabajo del estudiante presentado y la calificación asignada c) Conservar información documentada de la evaluación como evidencia de las calificaciones asignadas. <p>Hacer que el periodo de conservación de dicha información documentada esté a disposición del público.</p> | Planeación Didáctica | Cerrado |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

| 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) |
| RHA-ESCA- Unidad Tepepan- 020- Auditoría Interna(AI) | 23/10/2023 | Auditoría Interna (AI) | No Aplica | NC Menor (NCm) | <p>Durante la auditoría se pudo observar que los procesos auditados no se aseguran que las dimensiones de las instalaciones sean adecuadas a los requisitos de quienes la utilizan, por lo que se genera una No Conformidad a lo estipulado en el requisito 7.1.3 Infraestructura de la Norma ISO 21001:2018.</p> <p>En el estacionamiento se puede observar que hay salones provisionales para la impartición de catedra, así como campers donde se encuentran oficinas temporales para el personal de la ESCA-Tepepan.</p> | Todos los Procesos | Cerrado |

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

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

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) |
|---|------------|--|---------------|----------------------|--|---------------------------------------|-------------------------|
| RHA-ESCA- Unidad Tepepan- 31-P/S | 03/07/2023 | Operación de Proceso/Procedimiento (P/S) | No Aplica | NC Menor (NCm) | D1. Disminución de alumnos que participan en las convocatorias de movilidad nacional e internacional | Gestión de la Movilidad Académica | Cerrado |
| RHA-ESCA- Unidad Tepepan- 33-P/S | 03/07/2023 | Operación de Proceso/Procedimiento (P/S) | No Aplica | NC Menor (NCm) | Solicitar espacios adecuados a los departamentos correspondientes para los talleres culturales | Actividades Culturales y/o Deportivas | Cerrado |
| RHA-ESCA- Unidad Tepepan- 34-P/S | 28/08/2023 | Operación de Proceso/Procedimiento (P/S) | No Aplica | NC Menor (NCm) | Dar seguimiento a la reapertura del gimnasio | Actividades Culturales y/o Deportivas | 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) |
|---|------------|--|---------------|----------------------|--|---------------------------------------|-------------------------|
| RHA-ESCA- Unidad Tepepan- 35-P/S | 21/08/2023 | Operación de Proceso/Procedimiento (P/S) | No Aplica | NC Menor (NCm) | Falta de PAAE en el área para mejorar el flujo de las actividades generadas | Fomento a la Cultura Emprendedora | Cerrado |
| RHA-ESCA- Unidad Tepepan- 36-P/S | 12/06/2023 | Operación de Proceso/Procedimiento (P/S) | No Aplica | NC Menor (NCm) | D2. Datos de contacto de los egresados no están actualizados por lo que es imposible su localización | Seguimiento a Egresados | 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) |
|---|------------|------------------------|---------------|----------------------|--|---|-------------------------|
| RHA-ESCA- Unidad Tepepan- 41-P/S | 28/08/2023 | Auditoría Interna (AI) | No Aplica | NC Menor (NCm) | Al auditar los procesos de Actualización y Capacitación de Docentes y Acciones de Formación y competencia para PAAE y Directivos, se mostraron evidencias de la difusión y capacitación realizada, así como la plataforma educativa, sin embargo, no se precisan los mecanismos para evaluar la eficacia de los cursos tomados, por lo que se considera una No conformidad al requisito 7.2.1 de la norma ISO 21001:2018 | Acciones de Formación y Competencia para PAAE, Directivos y Docentes Adscritos a la DES | 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) |
|---|------------|--|---------------|----------------------|--|--|-------------------------|
| RHA-ESCA- Unidad Tepepan- 43-P/S | 28/08/2023 | Operación de Proceso/Procedimiento (P/S) | No Aplica | NC Menor (NCm) | Las cláusulas para realizar un pedido a proveedores no son del todo claras, quedando lagunas importantes que pueden afectar la entrega de productos o elaboración de servicios | Adjudicación Directa de Materiales y/o Servicios | Cerrado |
| RHA-ESCA- Unidad Tepepan- 43-P/S | 28/08/2023 | Operación de Proceso/Procedimiento (P/S) | No Aplica | NC Menor (NCm) | D1. Renuncia del personal contratado por honorarios por falta de pago oportuno. | Control y Ejercicio de Recursos Excedentes | 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) |
|--|------------|----------------------------|---------------|----------------------------|---|---------------------------------------|-------------------------|
| RHA-ESCA- Unidad Tepepan- 29-PM | 28/07/2023 | Oportunidad de Mejora (OM) | No Aplica | Oportunidad de Mejora (OM) | FO4. Motivar al uso del acervo bibliográfico dentro de las instalaciones de la biblioteca. | Servicios Bibliotecarios | Cerrado |
| RHA-ESCA- Unidad Tepepan- 30-PM | 03/07/2023 | Oportunidad de Mejora (OM) | Conformidad | Oportunidad de Mejora (OM) | MEJORA DE SERVICIO DE RED CABLEADO. SOLICITUD DE REDUNDANCIA, DE SERVICIO DE RED. SOLICITUD DE INCREMENTO DE ANCHO DE BANDA DE RED | Préstamo de Equipo Informático | En Proceso de Atención |
| RHA-ESCA- Unidad Tepepan- 33-PM | 13/09/2023 | Oportunidad de Mejora (OM) | No Aplica | Oportunidad de Mejora (OM) | Ofertar los mismos talleres y generar compañías representativas para que los alumnos puedan dar continuidad al taller y liberen su electiva | Actividades Culturales y/o Deportivas | 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) |
|--|------------|----------------------------|---------------|----------------------------|---|---|-------------------------|
| RHA-ESCA- Unidad Tepepan- 34-PM | 28/08/2023 | Oportunidad de Mejora (OM) | No Aplica | Oportunidad de Mejora (OM) | F05. Retomar publicaciones en páginas de Facebook e Instagram | Actividades Culturales y/o Deportivas | Cerrado |
| RHA-ESCA- Unidad Tepepan- 36-PM | 12/06/2023 | Oportunidad de Mejora (OM) | No Aplica | Oportunidad de Mejora (OM) | FO2. Generar mayor interacción por medio de redes sociales (Facebook) con los egresados de diferentes Generaciones. | Seguimiento a Egresados | Cerrado |
| RHA-ESCA- Unidad Tepepan- 41-PM | 23/10/2023 | Auditoría Interna (AI) | Conformidad | Oportunidad de Mejora (OM) | Impartir cursos-taller con temas transversales que tienen que ver con la Salud Integral del personal | Acciones de Formación y Competencia para PAEE, Directivos y Docentes Adscritos a la DES | 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) |
|--|------------|----------------------------|---------------|----------------------------|--|--|-------------------------|
| RHA-ESCA- Unidad Tepepan- 43-PM | 06/10/2023 | Oportunidad de Mejora (OM) | No Aplica | Oportunidad de Mejora (OM) | Las cláusulas incluidas en el formato de pedido deben actualizarse debido a que no son del todo claras, quedando lagunas importantes que pueden afectar la entrega de productos o elaboración de servicios | Adjudicación Directa de Materiales y/o Servicios | Cerrado |
| RHA-ESCA- Unidad Tepepan- 44-PM | 07/11/2023 | Oportunidad de Mejora (OM) | No Aplica | Oportunidad de Mejora (OM) | Conociendo el CADIDO, organizar la documentación que maneja el área | Registro y Control de Bienes Muebles del Activo Fijo | Cerrado |
| RHA-ESCA- Unidad Tepepan- 45-PM | 12/06/2023 | Oportunidad de Mejora (OM) | No Aplica | Oportunidad de Mejora (OM) | Personal insuficiente para cubrir la cantidad de trabajos de mantenimiento solicitados por las diversas áreas. | Mantenimiento de la infraestructura Física | 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) |
| RHA-ESCA- Unidad Tepepan- 46-PM | 14/11/2023 | Oportunidad de Mejora (OM) | No Aplica | Oportunidad de Mejora (OM) | No se identifican los requisitos para las sanciones y garantías aplicadas a proveedores establecidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público | Gestión, Control y Ejercicio del Presupuesto Federal | Cerrado |
| RHA-ESCA- Unidad Tepepan- 47-PM | 28/07/2023 | Oportunidad de Mejora (OM) | No Aplica | Oportunidad de Mejora (OM) | FO1. Contratar a personal capacitado en horario mixto | Control y Ejercicio de Recursos Excedentes | Cerrado |

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**.

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL 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.

4.3.5. Desempeño de proveedores externos (evaluación)

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

| Parámetro | Proveedores de bienes y servicios (cantidad) | | | |
|---|--|----------------------------|--------------|------------|
| | Evaluados en el periodo de revisión | Resultado de la evaluación | | |
| | | Confiable | No Confiable | Descartado |
| Proveedores de Bienes y Servicios Evaluados en el Periodo | 31 | 30 | 1 | 0 |

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

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

4.3.6. Los resultados de la evaluación sumativa y formativa

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

| Nombre | Resultados del indicador. 1er semestre del año. PERIODO EVALUADO enero-junio 2023 2023/2 | Resultados del indicador. 2°. semestre del año. PERIODO EVALUADO agosto-diciembre 2023 2024/1 |
|---|---|--|
| | Total / Porcentaje (%) | Total / Porcentaje (%) |
| Mide el número de alumnos aprobados por programa académico, sexo, turno y semestre/nivel por Unidad Académica. | 5179 | |
| Mide el número de alumnos reprobados por programa académico, sexo, turno y semestre/nivel por Unidad Académica. | 1867 | |
| Mide el número de alumnos en baja por programa académico, sexo, turno y semestre/nivel por Unidad Académica. | 100 | |
| Mide el número de alumnos en deserción por programa académico, sexo, turno y semestre/nivel por Unidad Académica. | 10 | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

| | | |
|---|---------------|---------------|
| Mide el porcentaje de alumnos aprobados por periodo escolar por Unidad Académica | 72.27% | 72.27% |
| Mide el porcentaje de alumnos reprobados por periodo escolar por Unidad Académica | 27.59 | 27.59 |

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 |
| Equipo de computo | Depende de cada Proceso y Procedimiento (Se anexa reporte de active fijo) | Dispositivo electrónico que almacena y procesa información para después mostrarla en una interfaz a la disposición del usuario, permite una interacción del hardware (parte tangible) con el software (parte intangible). | -Tención de correo electrónico. -Realización de memorándums -Realización de oficios -Atención a sistemas institucionales | Gestión de la Alta Dirección |

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 |
| Conexión a Internet | Depende de cada Proceso y Procedimiento (Se anexa reporte de active fijo) | Una red de computadoras interconectadas entre sí con el objetivo de hacer común información de acceso a los sistemas utilizados en los Departamentos. Esta red utiliza un lenguaje en común para la comunicación entre los dispositivos. | Es indispensable la conexión a internet ya que se trabaja en sistemas de área central y se utiliza la red para el manejo de información unificada, se realiza la contestación de correos electrónicos, revisión de archivos en Drive y Resultados de Encuestas en Drive. | Gestión de la Alta Dirección |
| Multifuncional | Depende de cada Proceso y Procedimiento (Se anexa reporte de active fijo) Cabe | Dispositivo que tiene la capacidad de imprimir llevar a cabo tareas como imprimir, escanear y fotocopiar. | Los formatos y documentos de envío y conocimiento tanto dentro de la unidad y fuera de ella son necesarios mandar impresos con acuse de recibido. En algunos casos se envían vía correo electrónico previo escaneo. | Gestión de la Alta Dirección |
| Papelería varia | Depende de cada Proceso y Procedimiento (Se anexa reporte de active fijo) | Hojas, protectores de hojas, carpetas, lápices, plumas, señaladores, grapas, engrapadora, corrector, tinta, tóner, tijeras, sellos, etc.) | Consumibles indispensables para elaboración, entrega o recepción de documentación soporte del procedimiento. | Gestión de la Alta Dirección |

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 |
| Personal operativo | Depende de cada Proceso y Procedimiento (Se anexa reporte de active fijo) | Recurso humano (director (a), subdirector (ar), Jefe de Departamento y/o Encargado, PAAE, Docente con actividades administrativas, Personal de honorarios) | Director (a), subdirector (ar) y Jefes de Departamento y Encargado: Necesarios para llevar a cabo las actividades descritas en el Manual de Organización. PAAE, Docente con actividades administrativas, Personal de honorarios): Necesario para llevar a cabo las actividades administrativas del Procedimiento | Gestión de la Alta Dirección |

Nota: Se anexa documento en el electrónico de Inventario general de la ESCA Tepepan del procedimiento de Registro y control de Bienes Muebles del Activo Fijo

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

6. Eficacia de acciones para tratamiento de riesgos y oportunidades

Los gestores de proceso y enlaces de procedimiento realizan periódicamente la detección de riesgos y oportunidades, así como la determinación de acciones para su tratamiento. Este proceso se gestiona a través de la Matriz de Valoración de Riesgos y Oportunidades (MVRO-DESUAs-SGOE-F10-23) con apoyo del Método de Trabajo Valoración Riesgos y Oportunidades (MTVRO-DESUAs-SGOE-F11-23). Una vez implementadas las acciones programadas, se evalúa la efectividad del tratamiento del riesgo. **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

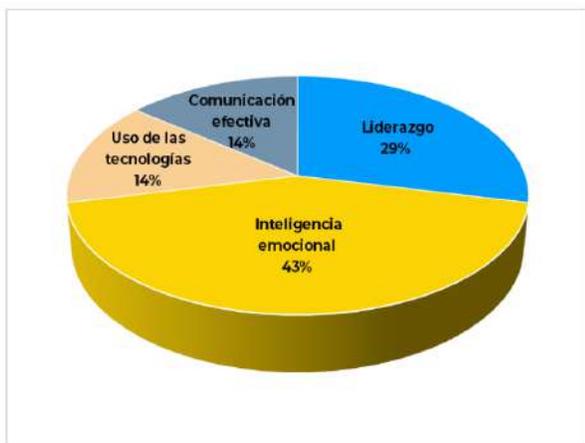


Figura 12. Interés de formación para funciones directivas

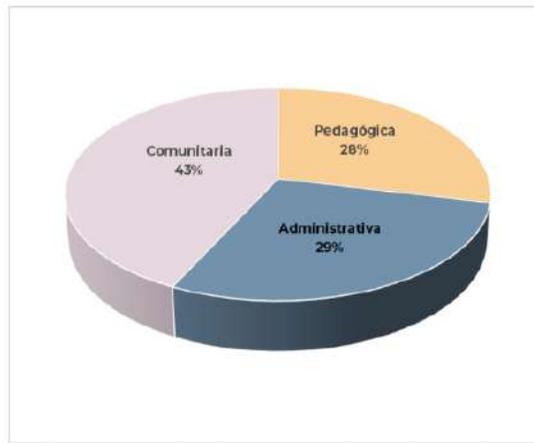


Figura 13. Dimensión de gestión para la innovación a mejorar

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Resultados Específicos del personal docente.

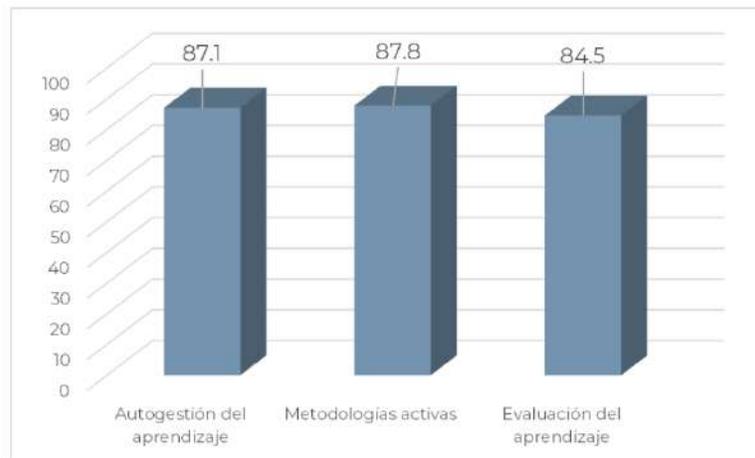


Figura 14. Dimensión educativa

Resultados específicos del Personal de Apoyo y Asistencia la Educación

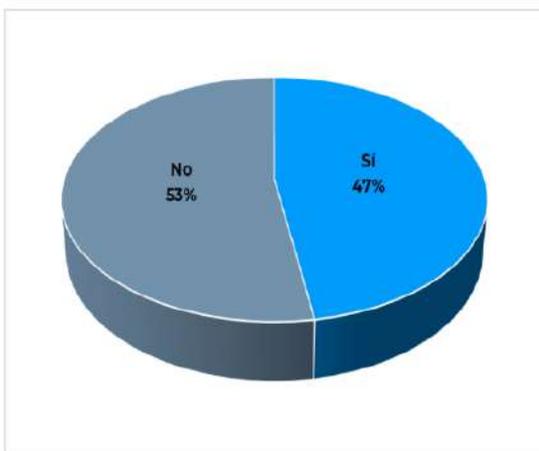


Figura 15. Dimensión Servicio especializado

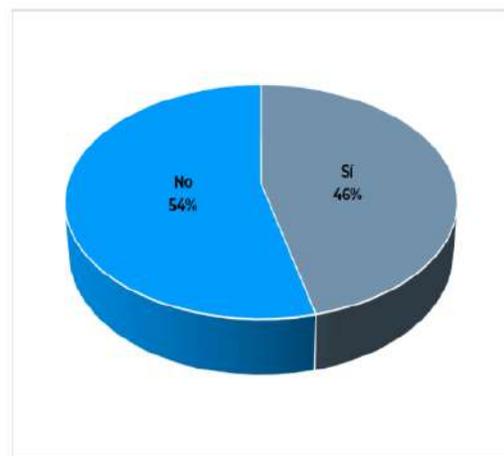


Figura 16. Capacitación en equipos o software especializado

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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**.

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 |
| Con base en el análisis de la Revisión por la Alta Dirección realizada por el Comité del SGOE, no se detectaron necesidades de cambios y de recursos utilizados por el Sistema. | | | | |

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

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

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

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

9. Acuerdos de la Revisión por la Alta Dirección

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

| ACUERDOS DE LA REUNIÓN | | | |
|------------------------|---|-----------------|------------------|
| No. de acuerdo | Acuerdo | Responsable (s) | Fecha compromiso |
| 1 | Compromiso e involucramiento del Comité del SGOE, para el cumplimiento en tiempo y forma para la entrega de los formatos requeridos por el mismo. | Comité del SGOE | 28/06/2024 |

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

En este apartado se muestran los comentarios tal como los realizó cada uno de los participantes,

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGQE

por lo que pueden incluir errores ortográficos o de sintaxis.

1. Gestión y Validación de la Trayectoria Escolar

I. Inscripción

Instituto Politécnico Nacional
Dirección de Educación Superior
Unidades Académicas de Nivel Superior




Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001:2015

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Título del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión: | Página: |
|--|--|-----------------------|---|----------|-----------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMINO. | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración. Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Inscripción | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | CLASIFICACIÓN | | | |
| 1 | Mucha espera en los trámites | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | Yo creo que para trámites separar por grupos y no por carrera porque es más tardado | | | | |
| 4 | Mucho tiempo de espera | | | | |
| 5 | Tardan en responder | | | | |
| 6 | El tiempo no fue lo esperado | | | | |
| 7 | Mejorar la actividad y las dudas | | | | |
| 8 | Que al momento de tener dudas te respondan de buena manera | | | | |
| 9 | Todo bien | | | | |
| 10 | Ninguna | | | | |
| 11 | Que avisen específicamente como van las fotos, su firma | | | | |
| 12 | | | | | |
| 13 | Nada | | | | |
| 14 | Un poco más de organización | | | | |
| 15 | | | | | |
| 16 | Opino que deberían de mejorar en cuestión de rapidez para poder inscribirse, solo en ese aspecto | | | | |
| 17 | Tardan mucho en atender y llegan a ser groseros | | | | |
| 18 | | | | | |
| 19 | Ninguna | | | | |
| 20 | | | | | |
| 21 | | | | | |
| 22 | | | | | |
| 23 | | | | | |
| 24 | Una mayor coordinación de los horarios de las unidades de aprendizaje | | | | |
| 25 | Adecuar horarios con respecto al status actual del estudiante (regular e irregular) | | | | |
| 26 | Buscar herramientas para mejorar el proceso de inscripción | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|--|--|------------------------------|--|-----------------|---------------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO. | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Inscripción | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 27 | | | | | |
| 28 | | | | | |
| 29 | Todo bien | | | | |
| 30 | Todo correcto y en orden | | | | |
| 31 | | | | | |
| 32 | | | | | |
| 33 | | | | | |
| 34 | Me hubiera gustado que dieran la misma información que la que se dio en agosto | | | | |
| 35 | Me gustaría que resolvieran los problemas con el correo electrónico, ya que no me llegó en el tiempo acordado y tuve muchos problemas para conseguirlo | | | | |
| 36 | Que las condiciones sean conocidas, por que hubo demasiadas controversias | | | | |
| 37 | | | | | |
| 38 | Que den información a tiempo, y que la suban a las plataformas con tiempo. | | | | |
| 39 | | | | | |
| 40 | | | | | |
| 41 | | | | | |
| 42 | | | | | |
| 43 | | | | | |
| 44 | Cuando estabamos entregando el seguro tuvimos muchas dudas y no hubo buena capacitación | | | | |
| 45 | | | | | |
| 46 | | | | | |
| 47 | | | | | |
| 48 | | | | | |
| 49 | | | | | |
| 50 | | | | | |
| 51 | | | | | |
| 52 | | | | | |
| 53 | | | | | |
| 54 | | | | | |
| 55 | | | | | |
| 56 | | | | | |
| 57 | Considero que la forma en que el personal administrativo de esta área es poco amable, incluso te contestan de manera grosera, no se prestan a explicarte y no son nada accesibles, deberían cambiar un | | | | |
| 58 | Creo que deberían tener un poquis más de empatía con las personas externas al IPN desde la media superior con respecto al seguro social, para brindar información. | | | | |
| 59 | Todo fue positivo. | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|---|--|--|--|---------------|-----------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | Proceso: | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO. | | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | Subproceso: | Inscripción | | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 60 | Ninguna, todo estuvo bien en su momento. | | | | |
| 61 | Algunas veces no hay quién a tienda o están con una actividad desagradable | | | | |
| 62 | A veces son muy sangrones al responder o toscos, lo cual no es tan grato y por otro lado, el tiempo en el que me dieron los resultados del cambio duro una semana y media. | | | | |
| 63 | La orientación fue muy buena, to tuve ninguna duda y todo fue entendible. | | | | |
| 64 | Ninguna, todo muy bien. | | | | |
| 65 | Ninguno | | | | |
| 66 | | | | | |
| 67 | | | | | |
| 68 | | | | | |
| 69 | | | | | |
| 70 | | | | | |
| 71 | Nada por el momento | | | | |
| 72 | | | | | |
| 73 | | | | | |
| 74 | Es demasada burocracia en comparación con otras instituciones que tienen automatizados muchos de sus pasos y unificados. | | | | |
| 75 | Todo bien | | | | |
| 76 | Brindar un mejor apoyo en gestión escolar | | | | |
| 77 | | | | | |
| 78 | Que la persona que nos informan, todos ellos tengan la misma inforación | | | | |
| 79 | | | | | |
| 80 | | | | | |
| 81 | Que sean un poco más específicos en los papeles de como tienen que ir (copias, originales) | | | | |
| 82 | Haría falta más organización ya que somos muchos y lo hacen en poco tiempo, y hay aglomeraciones | | | | |
| 83 | | | | | |
| 84 | Tengan más organización | | | | |
| 85 | Que sigan así, brindando buen apoyo a nosotros los estudiantes, pero que también se les exiija cuota | | | | |
| 86 | No aplica a todos, pero uno que otro servidor lo hace de mala forma, sin ganas, sin muchos animos de apoyar. | | | | |
| 87 | Me gustaría que fueran más empáticos y ofrezcan una buena y bonita actitud | | | | |
| 88 | | | | | |
| 89 | La atención proporcionada es muy buena, de igual manera hace y da buena información | | | | |
| 90 | Me parecio un buen servicio. Gracias. | | | | |
| 91 | | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página |
|---|--|-----------------------|--|----------|-----------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO. | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Inscripción | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | CLASIFICACIÓN | | | |
| 92 | La manera de administrar este tipo de trámites fue pesima, no había un control haciendo que clases de los demás no fueran tomadas, el tiempo, manera y orden para poder atender lo debería de hacer más eficaz. | | | | |
| 93 | La atención es muy buena en cuanto la atención y organización | | | | |
| 94 | Me gustaría que checaran todos los papeles a la hora de resivirlos. | | | | |
| 95 | Excelente servicio | | | | |
| 96 | Ninguno. | | | | |
| 97 | Dar un mejor trato | | | | |
| 98 | Debería de existir un poco más de velocidad | | | | |
| 99 | Que se mejoren las plataformas para evitar fallas y también tener una organización en gestión. | | | | |
| 100 | | | | | |
| 101 | | | | | |
| 102 | | | | | |
| 103 | | | | | |
| 104 | | | | | |
| 105 | | | | | |
| 106 | Me agradaría que fuera más fácil y rápido. Me regresaron dos veces por algo muy sencillo. | | | | |
| 107 | Me gustaría que tuvieran un mago conocimiento al momento de la explicación de la entrega de papeles | | | | |
| 108 | Al dar un solo día para la inscripción y al no recibir los documentos a la primera es mucho tiempo perdido | | | | |
| 109 | Considero que deberían atendernos conforme a los intereses individuales ya que el personal indicado nunca nos ayuda a resolver el problema y solo nos mandan a buscar a algun otra persona que nos dice lo mismo | | | | |
| 110 | En general tosos te brindan buena atención y te apoyan, pero hay una señorita de cabello corto que nunca te quiere brindar informes y su trato no es el mejor | | | | |
| 111 | Cuando realice mi reinscripción tenía un recursamiento de la cual pedí aproximadamente dos semanas, porque se perdieron las solicitudes. | | | | |
| 112 | Brindar un mejor servicio, en pesima su atención y en ocasiones no saben resolver dudas | | | | |
| 113 | Se pongan en los zapatos de los estudiantes, y no esten poniendo trabas solo queremos arreglar los problemas escolares. | | | | |
| 114 | La secretaría tiene una cara de fuchi, atiende de mala gana y sin interés | | | | |
| 115 | Sean un poco más consientes y respetuosos a la hora de asesorarnos | | | | |
| 116 | La verdad la manera de escoger horarios no me parece, creo que deberían de habilitar otra manera, grupos ya hechos. | | | | |
| 117 | Mayor solidaridad ya que suelen ser algo groseros | | | | |
| 118 | Mejor disponibilidad a la atención del estudiante y que al dar instrucciones sean más especificos. | | | | |
| 119 | Al momento de preguntar alguna duda, la persona a cargo por lo regular consteta de manera fea y grosera | | | | |
| 120 | Que sigan las indicaciones que se establecieron y no cambien los requisitos repentinamente | | | | |
| 121 | | | | | |
| 122 | Se muestra muy poco compromiso para resolver los problemas o situaciones que se presentan, además de no mostrar estrategias adecuados en la organización | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|--|---|------------------------------|--|-----------------|---------------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO. | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Inscripción | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | CLASIFICACIÓN | | | |
| 123 | La verdad es que no se brinda mucho apoyo para dudas en cuanto a la inscripción y hubieron más trabas y problemas, además que eso fue a destiempo y no hubo mucha organización, sin decir las contestaciones que el personal da en ocasiones. | | | | |
| 124 | La atención brindada en cualquier trámite es insatisfactoria, parece una atención por obligación de cumplir. | | | | |
| 125 | Cada semestre encuentran la manera de un desastre nuevo, como lo de no poder inscribir por grupo. Hay muy poca coordinación | | | | |
| 126 | Aunque las citas las dan con base a promedios. Los horarios estaban super mal organizados. Para validar la inscripción se tardaron demasiado y para finalizar, las personas de gestión son sumamente groseras. | | | | |
| 127 | Hubo una muy mala organización al momento de entregar documentos. Además no especificaron como requieren los documentos que solicitan y te hacen esperar más tiempo de lo indicado. | | | | |
| 128 | Algunos administrativos exigen el donativo como requisito para brindarte algún documento que necesitaras, por ejemplo la constancia de creditos. | | | | |
| 129 | El personal que atiende suele ser grosero y no resuelven dudas debidamente. | | | | |
| 130 | Menores problemas con el SAES al realizar la reinscripción, mejor explicación al momento de entregar los documentos. | | | | |
| 131 | Cambien al personal de gestión por uno más capacitado y apto. No es muy profesional insultar a los alumnos. Más profesionales. | | | | |
| 132 | En el personal me gustaría que la información que se brinda sea clara y compartida con anticipación, para evitar la insatisfacción de la comunidad y agilizar la actividad. | | | | |
| 133 | En gestión escolar te contestan de mala gana. | | | | |
| 134 | En este aspecto de inscripción, no se brinda la atención necesaria y se ponen prepotentes ciertos personales de gestión escolar | | | | |
| 135 | | | | | |
| 136 | Deberían de darle más seriedad a ese trámite, por errores de gestión, muchos no pudimos inscribirnos ni meter las materias deseadas | | | | |
| 137 | Deberían regresar las inscripciones por formulario, así no perdemos tiempo en hacer un trámite innecesario | | | | |
| 138 | Más claros en su forma de informar | | | | |
| 139 | Yo creo que deberían brindar la atención con buena actitud y entregar los documentos en tiempo y forma | | | | |
| 140 | | | | | |
| 141 | | | | | |
| 142 | | | | | |
| 143 | Pesimo servicio | | | | |
| 144 | Pesimo servicio | | | | |
| 145 | Colocar a personas que realmente les interese su trabajo. | | | | |
| 146 | Mejorar los horarios de atención | | | | |
| 147 | Mejorar el área | | | | |
| 148 | Sino quieren venira a trabajar que no vengan | | | | |
| 149 | | | | | |
| 150 | | | | | |
| 151 | Hay que mejorar la actitud y saber el campo | | | | |
| 152 | | | | | |
| 153 | | | | | |
| 154 | Me parecio todo excelente, satisfactorio | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|---|--|-----------------------|--|---------------|-----------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO. | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Inscripción | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 155 | | | | | |
| 156 | Solo que tengan un poco más de empatía, ya que no todos venimos de cerca y a veces no comprenden eso. | | | | |
| 157 | | | | | |
| 158 | Mejoren el portal del SAES | | | | |
| 159 | Al momento de reinscripción podrían que sea en línea, que tengan cierto orden y procurar que no se caiga el sitio web. | | | | |
| 160 | Me agrada que el proceso de inscripción sea en línea y se genere una cita de reinscripción con hora, pero creo que deben revisar la parte de los cupos, así como la atención que nos dan cuando se complica. | | | | |
| 161 | La difusión de la información es ineficiente y la organización igual, gestión no logra administrar de manera adecuada los procesos en época de inscripción | | | | |
| 162 | No es necesario que las inscripciones sean presenciales, porque será igual de problemático o hasta más, mejor dar buen mantenimiento a los servidores y mayor organización | | | | |
| 163 | | | | | |
| 164 | | | | | |
| 165 | Mejorar su página web | | | | |
| 166 | | | | | |
| 167 | | | | | |
| 168 | | | | | |
| 169 | | | | | |
| 170 | | | | | |
| 171 | La atención es muy mala y lenta, y en cuestión de trámites también es muy tardado. | | | | |
| 172 | | | | | |
| 173 | El proceso de reinscripción en línea es bueno, pero el problema es la saturación de los servidores. | | | | |
| 174 | Un desastre la atención | | | | |
| 175 | Que el proceso sea digital para evitar aglomeramientos de personas, mas cupos o mas grupos en las materias | | | | |
| 176 | Más que otra situación es el servidor que retrasa la inscripción que no nos permite inscribirnos y también no contestan telefonos para resolver dudas, y siempre nos hablan de manera grosera | | | | |
| 177 | Casi no contestan los telefonos, mejoren el trato a los alumnos | | | | |
| 178 | | | | | |
| 179 | | | | | |
| 180 | | | | | |
| 181 | | | | | |
| 182 | | | | | |
| 183 | En los cupos para reinscripción de materias, deben ser los suficientes para que no hayan más problemas en cuestión a ello | | | | |
| 184 | Considero que se satura mucho la página y eso genera los problemas | | | | |
| 185 | Que siga siendo en línea por cuestiones de tiempo, solo poner más atención a la página (SAES) a la hora de reinscripciones por si pasa un incidente tratar de resolver rápido. | | | | |
| 186 | Que siga siendo en línea pero que resuelvan los problemas o sea que no se tengan inconvenientes | | | | |
| 187 | | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|--|---|------------------------------|--|-----------------|---------------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO. | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Inscripción | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 188 | | | | | |
| 189 | | | | | |
| 190 | | | | | |
| 191 | Para el próximo semestre ya podremos escoger horarios ? | | | | |
| 192 | | | | | |
| 193 | | | | | |
| 194 | | | | | |

MSE-CID-021-F01

Rev. 01

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGQE

II. Reinscripción

Instituto Politécnico Nacional
Dirección de Educación Superior
Unidades Académicas de Nivel Superior



Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001:2015

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|---|---|-----------------------|--|----------|-----------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO. | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Reinscripción | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | CLASIFICACIÓN | | | |
| 1 | Deberían de mejorar la atención de quienes estan en gestión escolar, son muy prepotentes. | | | | |
| 2 | Hagan una suspensión temporal de actividades cuando la reinscripción sea durante clases, ya que se evita tener faltas. | | | | |
| 3 | Solo que llego a ser muy tardado, ya que se perdio casi todo el día para solo sellar el horario de clases. | | | | |
| 4 | Tuve que formarme 2 veces porque no ponen las instrucciones completas en la página de la escuela. El tiempo de espera fue muy alto y los profesores se molestan | | | | |
| 5 | Ninguno | | | | |
| 6 | | | | | |
| 7 | El personal de gestión escolar la mayoría de veces es grosero | | | | |
| 8 | El personal que atiende en gestión escolar a veces suelen ser muy groseros y contestan de una manera grosera, me gustaría que cambiaran su actitud. | | | | |
| 9 | Deberían ser más empáticos ante las diferentes situaciones de los estudiantes | | | | |
| 10 | Que sean un poco más rápidos a la hora de los trámites, ya que perdemos clase. | | | | |
| 11 | Falta mas empatía por parte del personal | | | | |
| 12 | Fue bueno, pero muy lento, falta de organización | | | | |
| 13 | Tienen buena atención, solo tiene que mejorar su actitud | | | | |
| 14 | Mejorar su comportamiento y si nos les gusta lo que hacen, no lo hagan. | | | | |
| 15 | Fue bueno, pero falta organización | | | | |
| 16 | Mejora de la plataforma SAES | | | | |
| 17 | El servicio del sistema es pesimo, el día de reinscripción no pude generar comprobante. Son trámites y trámites, requería una constancia en un día y a la tuve dos semanas después, deberían de hacer una plataforma mejor y eliminar la burocracia, también deberían optimizar los trámites. | | | | |
| 18 | Cuando vas a preguntar una duda se ponene de mal humor y no te tratan bien porque se ponen muy indiferentes. Para la reinscripción sería más fácil si ya dan los grupos completos en lugar de elegir por | | | | |
| 19 | No me gusta el servicio que dan porque preguntas algo y te responden de mala gana o no lo quieren hacer y hay que insistirles para que te ayuden y también siento que facilitaría el servicio si se hiciera en línea. | | | | |
| 20 | Tratan mal a los alumnos, son muy lentos en los procesos | | | | |
| 21 | No me gusta el servicio que dan, ya que se cambiaron las fechas de las reinscripciones, al tener una fecha en el comprobante anterior no me lo recibieron y cuando intente descargarlo la página estaba saturada. | | | | |
| 22 | El proceso de reinscripción fue automático | | | | |
| 23 | Que las personas sean mas accesibles | | | | |
| 24 | Más días para la reinscripción o dividir los días por semestres, o carreras, para mayor agilidad, ya que siempre hay reinscripciones se genera caos en las filas. | | | | |
| 25 | | | | | |
| 26 | | | | | |
| 27 | | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|---|--|-----------------------|--|---------------|-----------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO. | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Reinscripción | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 28 | | | | | |
| 29 | Únicamente la atención sea un poco más amable o paciente | | | | |
| 30 | | | | | |
| 31 | | | | | |
| 32 | | | | | |
| 33 | | | | | |
| 34 | | | | | |
| 35 | | | | | |
| 36 | | | | | |
| 37 | | | | | |
| 38 | En ocasiones faltan cupos y la atención llega a ser deficiente para solucionar problemas | | | | |
| 39 | En ocasiones la atención llega a ser deficiente | | | | |
| 40 | El personal necesita ser más empático y buscar soluciones para evitar mal entendidos | | | | |
| 41 | | | | | |
| 42 | Debería de mejorar la atención | | | | |
| 43 | Las señoritas luego son muy groseras, y muchas veces te regresan el trámite por pedir cosas que no eran requeridas antes, tal vez falta ser claro en los comunicados. | | | | |
| 44 | Me hubiera gustado un poco más de organización y que el personal no fuera tan grosero, soy empático con que son muchas horas invertidas y es cansado, pero existe mejores formas de informar | | | | |
| 45 | Ninguno | | | | |
| 46 | Ninguno | | | | |
| 47 | | | | | |
| 48 | | | | | |
| 49 | | | | | |
| 50 | | | | | |
| 51 | Se deberían de ampliar los tiempos para la entrega de documentos con el orden por semestre, por carrera, etc | | | | |
| 52 | Sugiero que las reinscripciones sean por carrera y semestre. | | | | |
| 53 | Podrían dividir por carrera y semestre las inscripciones para que no se haga una fila tan larga | | | | |
| 54 | Las personas encargadas de llevar esos trámites son muy groseros y apáticos, se molestan en cuanto a las dudas. | | | | |
| 55 | | | | | |
| 56 | | | | | |
| 57 | | | | | |
| 58 | | | | | |
| 59 | Que haga más cupos para recursos | | | | |
| 60 | Subir las instrucciones con mayor claridad. Posibilidad de entregar las cosas en otro plazo de tiempo | | | | |
| 61 | No represalias por el uso de tiempo en clase. | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|--|---|------------------------------|--|-----------------|---------------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO. | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Reinscripción | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | CLASIFICACIÓN | | | |
| 62 | Considero que los problemas de conexión y deficiencia en la administración con los tiempos provocho que la planeación de los trámites no fuera lo esperado, deberían tener más cuidado y procurar que los tiempos sean mejor organizados. | | | | |
| 63 | Que hagan las cosas más rápido | | | | |
| 64 | | | | | |
| 65 | | | | | |
| 66 | Me gustaría que fuera específico lo que requieren en la inscripción y que de igual forma resuelvan dudas. | | | | |
| 67 | Las instrucciones y días para la entrega de documentos deberían ser más claras para evitar contratiempos y pérdida de tiempo | | | | |
| 68 | Deberían de ser más empáticos y pacientes, o dar más tiempo | | | | |
| 69 | Mejorar la atención | | | | |
| 70 | Que el trámite sea más rápido | | | | |
| 71 | | | | | |
| 72 | | | | | |
| 73 | Trámite más eficiente | | | | |
| 74 | | | | | |
| 75 | | | | | |
| 76 | | | | | |
| 77 | Que mejoren sus tiempos de gestión | | | | |
| 78 | El personal de gestión sea más amable, más comprensivo | | | | |
| 79 | | | | | |
| 80 | Tener una mejor atención | | | | |
| 81 | | | | | |
| 82 | Considero que se puede hacer de una manera más ágil y rápida para minimizar el tiempo | | | | |
| 83 | Deberían organizarse mejor | | | | |
| 84 | | | | | |
| 85 | Mejor coordinación | | | | |
| 86 | | | | | |
| 87 | Más amabilidad | | | | |
| 88 | | | | | |
| 89 | Debería de haber más tiempo para los trámites | | | | |
| 90 | Se debería dar más días para la reinscripción de C.P. Ya que es la carrera con más matrícula | | | | |
| 91 | Realmente no tuve inconvenientes a la hora de realizar el trámite por lo que fue un buen servicio, solo me gustaría que fuera un poco más organizado a la hora de establecer fechas. | | | | |
| 92 | En la primera ventanilla me rechazo mis papeles de una manera muy despota, me pase a la siguiente y no tuve problemas. Solo pido que sean mas amables. | | | | |
| 93 | Extender el plazo para la validación, pues un día para cada carrera es muy poco tiempo. Atención mejor para los alumnos y mejor atención que brindan. | | | | |
| 94 | | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|--|---|------------------------------|--|-----------------|---------------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO. | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Reinscripción | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | CLASIFICACIÓN | | | |
| 95 | | | | | |
| 96 | | | | | |
| 97 | | | | | |
| 98 | | | | | |
| 99 | Ventanilla tiene varias quejas y algunas personas son groseras y son muy exigentes, no comprensibles, algo de mal humor. | | | | |
| 100 | Mejorar la organización, atención más amable, mejor trato de los trabajadores a los alumnos. | | | | |
| 101 | El tiempo fue poco, se podría expandir tal vez un día más para evitar tanta aglomeración. | | | | |
| 102 | Me gustaría que se diera más tiempo de validación en el horario, ya que somos bastantes y mejorar la comunicación y el trato | | | | |
| 103 | Deberían de organizarse más para lo que son las inscripciones y no perder tiempo para los alumnos. | | | | |
| 104 | Más amabilidad y que resuelvan nuestras dudas | | | | |
| 105 | Deberían tener más información a lo que el alumno tiene duda, mejorar la atención y más empatía. | | | | |
| 106 | Deberían tener más información hacia distintas dudas que surgen al igual que más amabilidad | | | | |
| 107 | El tiempo de espera fue demasiado. | | | | |
| 108 | Más pacientes | | | | |
| 109 | Agilizar los procesos con una mejor capacitación del personal, evitando ambigüedades y desinformación | | | | |
| 110 | Se necesita un mejor servicio y claridad con los requisitos que se solicitan | | | | |
| 111 | Deberían ser más amables y tener más información sobre los trámites | | | | |
| 112 | No tienen organización | | | | |
| 113 | Considero que deberían ser más amables al brindar información, precisar bien los datos solicitados y que cuando lleves un proceso no te hagan regresar todo el trámite. | | | | |
| 114 | Las filas son muy largas | | | | |
| 115 | Ninguno | | | | |
| 116 | Quizas el tiempo de las filas es demasiado | | | | |
| 117 | | | | | |
| 118 | Más personal para facilitar un trámite | | | | |
| 119 | Especificar que es lo que se solicita, ser más pacientes | | | | |
| 120 | Se pierde mucho tiempo haciendo fila. Pongan más ventanillas | | | | |
| 121 | Más personal y que sean más amables | | | | |
| 122 | | | | | |
| 123 | Un poco más de actitud, entendimiento, un poco más de agilidad | | | | |
| 124 | | | | | |
| 125 | El procedimiento estuvo bien, solo que se tardo a la hora de dar el horario y dar la materia | | | | |
| 126 | | | | | |
| 127 | Mejor actitud al recibir dudas | | | | |
| 128 | | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|--|--|------------------------------|--|-----------------|---------------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO. | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Reinscripción | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 129 | Personal con más educación, atención y organización | | | | |
| 130 | Que dejaran en claro desde el principio el formato de la foto y que arreglaran los problemas de la plataforma porque salian mal los horarios y te regresaban otra vez a la fila | | | | |
| 131 | | | | | |
| 132 | En cuanto a la validación y reinscripción podrían ser en línea | | | | |
| 133 | El asignar un solo día por carrera crea mucho caos, comenanzcon con el desorden y el hecho de que hay gente que se aneza a la fila | | | | |
| 134 | Resolver con amabilidad y respeto las inquietudes que llegamos a tener en el momento | | | | |
| 135 | | | | | |
| 136 | Todo bien, solo que deberían ser un poco más de días para la reinscripción porque se saturan demasiado los alumnos | | | | |
| 137 | | | | | |
| 138 | Abrir más cupos y horarios para así no quedar sin lugar | | | | |
| 139 | Deberían capacitar más al personal, ya que se muestran pedantes a la más mínima duda | | | | |
| 140 | Abrir puntual, respetar horarios, dar información en tiempo y forma | | | | |
| 141 | Es muy tardado | | | | |
| 142 | Son muy groseros, no tienen la misma información, en ocasiones uno te rechaza los papeles por que estan mal y otro de las recibe sin problemas | | | | |
| 143 | Mejorar el trato y la organización con los tiempos establecidos, ya que hacen constante cambio de fechas. | | | | |
| 144 | Deberían de tener más orden a la hora de hacerla | | | | |
| 145 | Sean más específicos en como requieren los documentos, den más días, ya que es tardado la fila de espera | | | | |
| 146 | Resolver inquietudes de forma empática y clara | | | | |
| 147 | | | | | |
| 148 | El proceso estuvo muy mal organizado, el tiempo de espera fue demasiado deberían dar más días | | | | |
| 149 | Ninguno | | | | |
| 150 | Me gustaría que brindaran una mejor atención educada con más facilidad para responder dudas | | | | |
| 151 | Hagan una suspensión temporal de actividades cuando la reinscripción sea durante clases, ya que se evita tener faltas. | | | | |
| 152 | Hcer la inscripción por bloques, no solo por áreas, por ejemplo: puede ser por semestre o por grupos, dando un horario establecido, pasar por un pequeño filtro a los que se van a inscribir antes de que se | | | | |
| 153 | Me gustaría que publicaran en la página oficial del IPN los pasos a seguir cuando uno alcanza lugar a una materia | | | | |
| 154 | Se portan muy inaccesibles, muchas de las veces nos regresan por cosas mínimas, cuando no tenía problema alguno en resolverse | | | | |
| 155 | Que tengan un poco más de conocimiento y amabilidad en cuanto a la alta y baja de materias | | | | |
| 156 | Creo que el servicio proporcionado en gestión escolar es bueno, pero deben mostrar más amabilidad | | | | |
| 157 | La verdad no es buena la atención y los trámites nunca son confiables, te cambian maestros y no hay buena disposición de información, te hacen esperar mucho | | | | |
| 158 | Que sean más objetivos y amables | | | | |
| 159 | Falta más empatía con los alumnos e interés, a veces son groseros y quieren hacer obvio lo que uno desconoce, por eso y para eso están, para aclaración de dudas y todo lo referente a lo académico | | | | |
| 160 | Den más tiempo para poder reinscribirse | | | | |
| 161 | Hace falta más personal administrativo, son muy lentos | | | | |
| 162 | Que atiendan con una mejor actitud y no enojados o molestos. | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|--|--|--|--|---------------|---------------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | Proceso: | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO. | | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | Subproceso: | Reinscripción | | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 163 | Que presenten una mejor actitud | | | | |
| 164 | Mejor atención | | | | |
| 165 | Mejorar un poco la actitud del personal | | | | |
| 166 | Establecer bien los horarios | | | | |
| 167 | | | | | |
| 168 | | | | | |
| 169 | Nos quitaron a un profe que ya estaba asignado al momento de escoger el horario y se tardaron en asignar uno nuevo | | | | |
| 170 | | | | | |
| 171 | | | | | |
| 172 | Tener asignados maestros y después cambiarlo | | | | |
| 173 | Los tiempos ofrecidos a primera instancia fueron realmente malos, pues todos estábamos muy agobiados. Se necesita mejorar los días para reinscribirse | | | | |
| 174 | Mejorar la atención que se brinda en gestión escolar, ya que el personal se molesta al hacer preguntas para aclarar dudas, a veces hay personal muy grosero. | | | | |
| 175 | na mejor agilidad para que el proceso sea más rápido, las instrucciones sean más claras y una mejor atención | | | | |
| 176 | | | | | |
| 177 | | | | | |
| 178 | | | | | |
| 179 | Habiliten proceso de reinscripción | | | | |
| 180 | | | | | |
| 181 | La atención por parte de los trabajadores tenían una actitud mala, me gustaría que mejorara | | | | |
| 182 | Dar información a tiempo y mejorar a la hora de dar indicaciones | | | | |
| 183 | Agilizar el proceso, dividir los grupos y que cada grupo tenga una hora de entrega | | | | |
| 184 | Las filas son muy largas | | | | |
| 185 | | | | | |
| 186 | | | | | |
| 187 | | | | | |
| 188 | La atención no es tan ágil por parte de gestión escolar | | | | |
| 189 | Solo se debería especificar con anticipación las características que requieren los horarios, ya que tuvimos bastantes problemas por detallitos que parecían irrelevantes | | | | |
| 190 | | | | | |
| 191 | | | | | |
| 192 | | | | | |
| 193 | Necesitan mejorar su organización | | | | |
| 194 | Que den una mejor explicación cuando pidan documentos | | | | |
| 195 | | | | | |
| 196 | | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|--|--|------------------------------|--|-----------------|---------------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO. | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Reinscripción | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 197 | | | | | |
| 198 | | | | | |
| 199 | | | | | |
| 200 | Ininteligible | | | | |
| 201 | | | | | |
| 202 | La atención no es mala, pero pueden mejorar en cuestión a tiempos | | | | |
| 203 | Que el proceso sea más ágil y mejor atención por parte de administrativos | | | | |
| 204 | Falta organización para entrega de documentos, filas muy largas y se perdieron muchas horas. Deberían poner horarios de entrega | | | | |
| 205 | Solo un poco de coordinación en el SAES | | | | |
| 206 | | | | | |
| 207 | | | | | |
| 208 | Capacitación al personal que recibe los documentos | | | | |
| 209 | | | | | |
| 210 | Que anuncien los trámites desde días antes y que cualquier cambio den tiempo para hacer dichos cambios | | | | |
| 211 | El servicio podría mejorar | | | | |
| 212 | Una sugerencia sería que pusieran más personal ya que son muy pocas personas las que atienden | | | | |
| 213 | Rotar el personal para que sea una mejor atención. Tener la paciencia de atender nuestras dudas. | | | | |
| 214 | | | | | |
| 215 | No mezclar problemas personales con laborales, ya que afecta la comunicación entre personal-alumnos | | | | |
| 216 | Fue un buen trato cuando yo fui, solo hubo una mala organización por que nos regresaron la primera vez | | | | |
| 217 | Podría mejorar la atención a los alumnos | | | | |
| 218 | La atención fue muy mala, respondían de una manera muy grosera, las dudas no eran respondidas de manera satisfactorias. No todas las personas sabían las características que debían tener los documentos | | | | |
| 219 | Su actitud fue muy mala y también no tenían organización para agilizar el proceso | | | | |
| 220 | Las personas encargadas a veces no están en una buena disposición y si teníamos dudas contestaban de manera grosera | | | | |
| 221 | En mi opinión, falta más empatía y amabilidad de parte de gestión | | | | |
| 222 | Hubo un buen servicio, ya que fue rápido, pero fue mala la organización, ya que hubo unos errores y atrasos en las reinscripciones | | | | |
| 223 | Buscar hacer los procesos más rápidos y más eficientes. Mejorar la atención que sino es mala, es muy limitada | | | | |
| 224 | Mejorar su organización y trato | | | | |
| 225 | Los que te atienden son groseros, y no resuelven las dudas de buena manera, ni responden tu duda | | | | |
| 226 | Me gustaría que la atención fuera más atenta | | | | |
| 227 | Más atención por parte del personal, y avisar cuando ocurre algún problema con la plataforma | | | | |
| 228 | En mi opinión, agilizar el proceso de trámite | | | | |
| 229 | Deberían dar más fechas para entregar los papeles y poner más especificaciones de como entregarlos | | | | |
| 230 | A veces el tiempo no es el adecuado | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página: |
|--|--|------------------------------|--|-----------------|---------------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO. | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Reinscripción | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 231 | A veces el tiempo no es el adecuado | | | | |
| 232 | Más rapidez | | | | |
| 233 | Ninguna | | | | |
| 234 | | | | | |
| 235 | | | | | |
| 236 | | | | | |
| 237 | | | | | |
| 238 | | | | | |
| 239 | Deberían tener más personal para que los trámites sean más rápidos | | | | |
| 240 | Que el proceso fuera un poco más rápido | | | | |
| 241 | | | | | |
| 242 | Ninguna | | | | |
| 243 | | | | | |
| 244 | | | | | |
| 245 | | | | | |
| 246 | | | | | |
| 247 | Ninguno | | | | |
| 248 | | | | | |
| 249 | Atender con un mejor modo y de forma más rápida | | | | |
| 250 | Agilizar el tiempo de espera | | | | |
| 251 | Que sea más organizado y más rápido | | | | |
| 252 | Tener una mejor administración en cuanto a días y horas, es molesto tener que estar formado horas con trámites tan sencillos | | | | |
| 253 | | | | | |
| 254 | | | | | |
| 255 | | | | | |
| 256 | | | | | |
| 257 | Ser más específica con las indicaciones | | | | |
| 258 | Deben mejorar la atención | | | | |
| 259 | | | | | |
| 260 | | | | | |
| 261 | Ninguno | | | | |
| 262 | | | | | |
| 263 | | | | | |
| 264 | | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|--|---|------------------------------|--|-----------------|---------------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO. | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Reinscripción | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 264 | | | | | |
| 265 | | | | | |
| 266 | Mayor difusión y platicas acerca de este proceso | | | | |
| 267 | | | | | |
| 268 | | | | | |
| 269 | | | | | |
| 270 | Bueno en la carrera de contador pública hubo un desfase y las personas que me atendieron fueron un poco groseras | | | | |
| 271 | Actitud, pues a veces parece que atienden de malas | | | | |
| 272 | Por lo general no he realizado muchos trámites, pero cuando me he acercado por alguna cuestión siempre me han atendido bien. | | | | |
| 273 | | | | | |
| 274 | Que a la hora de aclarar las dudas que tengamos se muestren amables ya sea una respuesta favorable o desfavorable | | | | |
| 275 | Que los tratos sean mejores | | | | |
| 276 | Ser más amables, respetuosas y tener más tolerancia con los estudiantes | | | | |
| 277 | | | | | |
| 278 | | | | | |
| 279 | | | | | |
| 280 | | | | | |
| 281 | | | | | |
| 282 | En período de reinscripción deberían de incrementar el personal en ventanillas | | | | |
| 283 | No se deberían iniciar clases si hay alumnos | | | | |
| 284 | Me gustaría que acomodaran mejor los horarios ya que hay muchos nuevos y es muy difícil armar los horarios, ya que los cupos se llenan. Que den prioridad al promedio | | | | |
| 285 | Más fechas para la inscripción, así como mejor horarios | | | | |
| 286 | Mejor actitud, resolver problemas o inquietudes | | | | |
| 287 | | | | | |
| 288 | | | | | |
| 289 | Normalmente las personas que atienden en ocasiones son groseras o no nos dan la información necesaria para resolver nuestras situaciones. | | | | |
| 290 | Se pierde tiempo de clases por las filas, ya que pueden durar hasta tres horas. Se deberían planear por semestre y por apellido | | | | |
| 291 | Mejorar la calendarización, ya que termina mucho después la unidad de flexibilidad de cuando empieza el nuevo semestre y provoca que se inscriban mucho después. | | | | |
| 292 | Se debería mejorar la calidad de atención y tiempos de espera junto a la burocracia que conlleva cada trámite. Agilizar procesos | | | | |
| 293 | No se distribuyo los días para la inscripción, causando un caos total en la gestión de los tiempos, así como también la mala organización | | | | |
| 294 | No sea necesario evaluar primero a los maestros para poder ver las calificaciones | | | | |
| 295 | El personal sea más amable con todos los alumnos y facilite los trámites | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|--|---------------------------------|--|--|-----------------|---------------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | Proceso: | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO. | | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | Subproceso: | Reinscripción | | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 296 | No mostrar desagrado o molestia | | | | |
| 297 | | | | | |

III. Trámites de documentos de Gestión Escolar

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGQE

Instituto Politécnico Nacional
Dirección de Educación Superior
Unidades Académicas de Nivel Superior



Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001:2015

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|--|---|------------------------------|--|-----------------|---------------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO. | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Trámite de documentos de gestión escolar | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 1 | Excelente atención y resolvieron todas mis dudas correctamente. | | | | |
| 2 | Excelente servicio | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | Muy buena atención | | | | |
| 7 | Excelente servicio | | | | |
| 8 | | | | | |
| 9 | | | | | |
| 10 | | | | | |
| 11 | | | | | |
| 12 | | | | | |
| 13 | | | | | |
| 14 | Ojalá pudieran otorgar la boleta de 3 firmas sin vigencia, de ahí en fuera el servicio recibido fue muy bueno | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|--|--|------------------------------|--|-----------------|---------------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO. | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Trámite de documentos de gestión escolar | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 15 | El personal me asesoro de forma correcta | | | | |
| 16 | | | | | |
| 17 | | | | | |
| 18 | | | | | |
| 19 | | | | | |
| 20 | | | | | |
| 21 | | | | | |
| 22 | | | | | |
| 23 | La atención que me brindaron fue satisfactoria | | | | |
| 24 | | | | | |
| 25 | | | | | |
| 26 | | | | | |
| 27 | | | | | |
| 28 | | | | | |
| 29 | | | | | |
| 30 | | | | | |
| 31 | | | | | |
| 32 | | | | | |
| 33 | | | | | |
| 34 | | | | | |
| 35 | | | | | |
| 36 | | | | | |
| 37 | Buen servicio, satisfecho | | | | |
| 38 | | | | | |
| 39 | Buena atención | | | | |
| 40 | | | | | |
| 41 | | | | | |
| 42 | | | | | |
| 43 | | | | | |
| 44 | | | | | |
| 45 | | | | | |
| 46 | Hasta el momento todo bien. | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|--|---|------------------------------|--|-----------------|---------------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO. | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Trámite de documentos de gestión escolar | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 47 | | | | | |
| 48 | | | | | |
| 49 | | | | | |
| 50 | Entregar este cuestionario a la entrega del documento solicitado para una mejor respuesta | | | | |
| 51 | Todo muy bien. | | | | |
| 52 | Mejor comunicación con los departamentos para agilizar procesos. | | | | |
| 53 | | | | | |
| 54 | | | | | |
| 55 | | | | | |
| 56 | Muy buena atención | | | | |
| 57 | Ninguno | | | | |
| 58 | | | | | |
| 59 | | | | | |
| 60 | | | | | |
| 61 | Ninguno | | | | |
| 62 | | | | | |
| 63 | Buen servicio. | | | | |
| 64 | | | | | |
| 65 | | | | | |
| 66 | Todo fue muy ameno y rápido | | | | |
| 67 | Brindaron un excelente servicio | | | | |
| 68 | | | | | |
| 69 | | | | | |
| 70 | | | | | |
| 71 | | | | | |
| 72 | El trámite se resolvió sin problemas y todas mis dudas fueron contestadas | | | | |
| 73 | Buena atención | | | | |
| 74 | | | | | |
| 75 | | | | | |
| 76 | | | | | |
| 77 | | | | | |
| 78 | | | | | |
| 79 | | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página |
|--|--|------------------------------|--|-----------------|---------------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO. | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Trámite de documentos de gestión escolar | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 80 | | | | | |
| 81 | Bien, gracias por el apoyo | | | | |
| 82 | Podrían ser un poco más amables | | | | |
| 83 | | | | | |
| 84 | Muy satisfactorio con la resolución de mi situación actual (egresado) | | | | |
| 85 | En lo personal la atención fue buena. | | | | |
| 86 | | | | | |
| 87 | | | | | |
| 88 | | | | | |
| 89 | | | | | |
| 90 | Muy buen servicio | | | | |
| 91 | | | | | |
| 92 | | | | | |
| 93 | | | | | |
| 94 | | | | | |
| 95 | Buen trato | | | | |
| 96 | | | | | |
| 97 | | | | | |
| 98 | Sin comentarios, por el momento todo bien | | | | |
| 99 | Buen servicio, fueron amables, me gusta como atendieron mis dudas y como resolvieron mi trámite. | | | | |
| 100 | | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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

| Instituto Politécnico Nacional Dirección de Educación Superior Unidades Académicas de Nivel Superior | | Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001:2015 | |
|--|--|--|-------------------------|
| TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS | | | |
| Clave del documento: MSE-EDM-025-F4 | | Fecha de emisión: 28 de febrero de 2022 | |
| Unidad Académica | | Proceso: | Emisión: 02 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Página: 2 de 3 |
| | | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO. | Fecha: 31-may-23 |
| | | Elaboración de Dictámenes de la COSIE del CTCE | Periodo: 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | CLASIFICACIÓN |
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | Excelente servicio | | |
| 4 | Ninguno | | |
| 5 | La señorita Cyntia del área de COSIE, muy bien en su trabajo, resolvió todas mis dudas y la asesoría mejor, que hubiera más personas en este país como ella. | | |
| 6 | Gracias | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |
| 10 | | | |
| 11 | | | |
| 12 | Ninguna | | |
| 13 | | | |
| 14 | | | |
| 15 | | | |
| 16 | Excelente atención | | |
| 17 | | | |
| 18 | | | |
| 19 | | | |
| 20 | | | |
| 21 | | | |
| 22 | | | |
| 23 | | | |
| 24 | | | |
| 25 | | | |
| 26 | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|--|--|------------------------------|--|-----------------|---------------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO. | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Elaboración de Dictámenes de la COSIE del CTCE | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 27 | | | | | |
| 28 | | | | | |
| 29 | | | | | |
| 30 | | | | | |
| 31 | | | | | |
| 32 | | | | | |
| 33 | | | | | |
| 34 | | | | | |
| 35 | | | | | |
| 36 | | | | | |
| 37 | | | | | |
| 38 | Buena atención | | | | |
| 39 | Me satisfase mucho el trato amable del personal | | | | |
| 40 | | | | | |
| 41 | Fue muy bueno el trato de Cintia Heyes, ya que resolvió todas mis dudas y el tramite quedo antes del tiempo estimado | | | | |
| 42 | | | | | |
| 43 | | | | | |
| 44 | | | | | |
| 45 | | | | | |
| 46 | Fue una buena atención brindada por parte del personal | | | | |
| 47 | | | | | |
| 48 | Muy buena atención | | | | |
| 49 | | | | | |
| 50 | | | | | |
| 51 | La atención mejoro mucho. Gracias. | | | | |
| 52 | | | | | |
| 53 | | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGQE

2. Enseñanza – Aprendizaje

I. Tutorías y Asesorías

Instituto Politécnico Nacional
Dirección de Educación Superior
Unidades Académicas de Nivel Superior




Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001:2015

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|---|--|-----------------------|--|---------------|-----------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | Proceso: | ENSEÑANZA-APRENDIZAJE | | Fecha: | 31-may-23 |
| Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas (UPIICSA) | Subproceso: | Tutorías y asesorías | | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 1 | - | | | | |
| 2 | Buen servicio | | | | |
| 3 | Ninguna | | | | |
| 4 | Ninguna | | | | |
| 5 | Todo fue de excelente forma | | | | |
| 6 | todo bien | | | | |
| 7 | No hubo difusión | | | | |
| 8 | Los encargados de servicio escolar son poco empáticos y muy arrogantes | | | | |
| 9 | 2023430983 | | | | |
| 10 | Muy buen servicio | | | | |
| 11 | Ninguno | | | | |
| 12 | Los horarios sean más accesibles | | | | |
| 13 | Ninguna | | | | |
| 14 | Bien todo | | | | |
| 15 | Ninguna | | | | |
| 16 | Ninguno. | | | | |
| 17 | .. | | | | |
| 18 | Todo bien, es muy agradable la profesora Nagore | | | | |
| 19 | Gracias por orientarnos apoyarnos y hablarnos de manera clara. | | | | |
| 20 | Ninguna | | | | |
| 21 | Ninguna | | | | |
| 22 | todo confiable | | | | |
| 23 | Se necesita dar a conocer más el plan de tutorías | | | | |
| 24 | A veces los trámites suelen no ser muy claros. | | | | |
| 25 | Ninguna queja | | | | |
| 26 | Me gusto la forma de trabajar. | | | | |
| 27 | Excelente profesora | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|---|--|-----------------------|-----------------------|---------|---------------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 20 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | ENSEÑANZA-APRENDIZAJE | | Fecha: |
| Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas (UPIICSA) | | Subproceso: | Tutorías y asesorías | | Periodo: |
| | | | | 2023-2 | |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | | CLASIFICACIÓN |
| 28 | Buena atención, fácil de acceder a la información | | | | |
| 29 | Todo Perfecto! | | | | |
| 30 | Ninguno | | | | |
| 31 | No tengo quejas | | | | |
| 32 | Establecer un horario y día establecido para el servicio ya que era ir y solo al preguntar se hacía el servicio | | | | |
| 33 | Muy buena profesora , gracias a ella aprendí a superarme y encontrar mi camino de vida , me ayudo a darme cuenta de quien soy y el valor que tengo como persona. | | | | |
| 34 | todo estuvo bien | | | | |
| 35 | Es excelente el trato y profesionalismo con el que se maneja la profesora | | | | |
| 36 | Buena tutora y apollo en resolver problemas | | | | |
| 37 | Mejor atención a los estudiantes, con horarios más empaticos puesto que son muy limitados y muy poco personal atendiendo en las ventanillas | | | | |
| 38 | Ninguna | | | | |
| 39 | Excelente | | | | |
| 40 | Una gran responsabilidad y empatía por la Maestra, que nos dio la información necesaria para las tutorías | | | | |
| 41 | - | | | | |
| 42 | Ninguna | | | | |
| 43 | Recibí un buen trato | | | | |
| 44 | Muy buena tutora, siempre informa y guía, a través de la trayectoria académica de los alumnos | | | | |
| 45 | Muy bien | | | | |
| 46 | Ninguna | | | | |
| 47 | Establezcan mejor su rubrica operativa | | | | |
| 48 | Por el momento, todo bien | | | | |
| 49 | Te atienden mal | | | | |
| 50 | ---- | | | | |
| 51 | Más horarios disponibles | | | | |
| 52 | - | | | | |
| 53 | Sin comentarios | | | | |
| 54 | Ninguna | | | | |
| 55 | Todo fue claro | | | | |
| 56 | Todo fue claro y agil | | | | |
| 57 | Difundir más la información sobre los requisitos | | | | |
| 58 | Hay que mejorar un poco | | | | |
| 59 | Deberían mejorar la información y como la deben dar | | | | |
| 60 | Sin duda escogería a la profesora como tutora | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|--|--|------------------------------|--|-----------------|---------------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | Proceso: | ENSEÑANZA-APRENDIZAJE | | Fecha: | 31-may-23 |
| Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas (UPIICSA) | Subproceso: | Tutorías y asesorías | | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 61 | Todo está muy bien | | | | |
| 62 | 4 | | | | |
| 63 | - | | | | |
| 64 | Ninguno | | | | |
| 65 | Se tuvo un muy buen servicio a lo largo del periodo | | | | |
| 66 | La mejor maestra que pude tener en costos y ojala diera más materias porque me gustaría cursarlas con ella sin lugar a dudas enseña muy bien y nos apoya tanto estudiantilmente como mentalmente | | | | |
| 67 | Muy buena maestra y tutora | | | | |
| 68 | Excelente servicio de la tutoría por parte de Adriana Porras | | | | |
| 69 | Excelente profesora. | | | | |
| 70 | La maestra fue excelente tutora | | | | |
| 71 | En todo momento fueron amables | | | | |
| 72 | Mejorar su desempeño | | | | |
| 73 | Excelente maestra | | | | |
| 74 | Es una muy buena profesora | | | | |
| 75 | Todo fue 4 | | | | |
| 76 | Que nunca cambie | | | | |
| 77 | Las clases siempre fueron motivadoras y me ayudaron en mi autoestima. | | | | |
| 78 | Sin comentarios | | | | |
| 79 | ninguno | | | | |
| 80 | Ninguna | | | | |
| 81 | Ninguna | | | | |
| 82 | No tengo | | | | |
| 83 | Ninguna | | | | |
| 84 | Sin comentarios | | | | |
| 85 | Ninguna | | | | |
| 86 | Ninguna | | | | |
| 87 | Me han brindado un buen servicio, además siempre han sido amables | | | | |
| 88 | Ninguno | | | | |
| 89 | Todo bien | | | | |
| 90 | - | | | | |
| 91 | Lack of charisma in the staff | | | | |
| 92 | 4 | | | | |
| 93 | Sin comentarios | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|---|---|-----------------------|--|---------------|-----------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | Proceso: | ENSEÑANZA-APRENDIZAJE | | Fecha: | 31-may-23 |
| Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas (UPIICSA) | Subproceso: | Tutorías y asesorías | | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 94 | Excelente profesora, tiene los conocimientos suficientes lo que le permite transmitir oportunamente a los alumnos los temas adecuados y no solo se enfoca en enseñarnos sino también en preocuparse por | | | | |
| 95 | Ninguna queja | | | | |
| 96 | Buena asesoría | | | | |
| 97 | Ninguno | | | | |
| 98 | Tienen Buen trato al cliente y procuran resolver las dudas que tengan. | | | | |
| 99 | Nada que comentar | | | | |
| 100 | me sirvió el programa de asesorías | | | | |
| 101 | | | | | |
| 102 | Todo bien con la tutoría | | | | |
| 103 | Sería bueno que la explicación fuera más no tan rápida pero por el tiempo de la asesoría no lo brindaba | | | | |
| 104 | No | | | | |
| 105 | Esa todo bien | | | | |
| 106 | No | | | | |
| 107 | Que realmente se den tutorías, se pida apoyo en un problema y lo evadía | | | | |
| 108 | | | | | |
| 109 | No tengo ninguna | | | | |
| 110 | 4 | | | | |
| 111 | stituto Politécnico Nacional, desde el momento que pedí informes para una boleta no supieron ayudarme, un | | | | |
| 112 | El servicio de titulación es pésimo, nunca contestan y son como robots, además que abren 3 o 4 seminarios a semestre para más de 1000 egresados más los rezagados. Es pésimo | | | | |
| 113 | Confiable | | | | |
| 114 | Todos los departamentos dan pena | | | | |
| 115 | por lo que no tengo quejas, pero si una sugerencia. Deberían ser más amigables en tanto a la explicación de dif | | | | |
| 116 | No avisaron sobre algunos trámites | | | | |
| 117 | Ok | | | | |
| 118 | No nos avisaron de todos los trámites. | | | | |
| 119 | Mejorar el sistema de atención al alumno | | | | |
| 120 | Na | | | | |
| 121 | | | | | |
| 122 | Fue 4 | | | | |
| 123 | No | | | | |
| 124 | Debería ser más ágil la atención | | | | |
| 125 | Buena tutora | | | | |
| 126 | Ninguno | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|---|---|-----------------------|-----------------------|---------------|-----------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | ENSEÑANZA-APRENDIZAJE | Fecha: | 31-may-23 |
| Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas (UPIICSA) | | Subproceso: | Tutorías y asesorías | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 127 | Me parece genial pero creo que haria mas visible este termino | | | | |
| 128 | Perfecto | | | | |
| 129 | No entiendo porque aún no nos dan la beca, ya que metemos los papeles en tiempo y forma | | | | |
| 130 | Pude resolver mis dudas en todo momento | | | | |
| 131 | muy buena tutora | | | | |
| 132 | Siempre se resolvieron las dudas que tenia | | | | |
| 133 | Los administrativos no saben tratar con estudiante, carecen de paciencia y siempre están de mal humor | | | | |
| 134 | NA | | | | |
| 135 | La actitud del personal administrativo es pésima | | | | |
| 136 | La maestra kim nos enseñó todo | | | | |
| 137 | Ninguna | | | | |
| 138 | 3/: | | | | |
| 139 | Que el personal sea más amable | | | | |
| 140 | CO MAS DE AGILIDAD EN LOS TRAMITES Y ATENCION EN LOS DEPARTAMENTOS EN ESPACIAL LOS ME | | | | |
| 141 | Buen trabajo | | | | |
| 142 | Debería de darse a conocer el programa un poco mas | | | | |
| 143 | Me gusto las clases que impartia la profesora y muy comprometida. | | | | |
| 144 | Todo de buena manera y correcta | | | | |
| 145 | Muy buena profesora y tutora 10/10 | | | | |
| 146 | . | | | | |
| 147 | . | | | | |
| 148 | Agilizar un poco más los trámites | | | | |
| 149 | Fue muy interesante y se resolvieron las dudas | | | | |
| 150 | Fue 4 | | | | |
| 151 | No tengo ninguna queja, me gusta el trato que nos dieron al momento de hacer el trámite. | | | | |
| 152 | Ninguno | | | | |
| 153 | Todo bien | | | | |
| 154 | El tiempo de espera o respuesta a veces es tardado | | | | |
| 155 | Podría mejorar | | | | |
| 156 | Ninguno, todo es 5 | | | | |
| 157 | Ninguna | | | | |
| 158 | Ninguno | | | | |
| 159 | Todo bien | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|--|---|------------------------------|-----------------------|-----------------|---------------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | ENSEÑANZA-APRENDIZAJE | Fecha: | 31-may-23 |
| Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas (UPIICSA) | | Subproceso: | Tutorías y asesorías | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | CLASIFICACIÓN | | | |
| 160 | Mejorar la administración de los tiempos de trámites, tomando en cuenta las capacidades de cada carrera | | | | |
| 161 | Siempre fue muy atenta e interesada por nuestro bien | | | | |
| 162 | En gestión escolar por lo general cuando pides un trámite es cuando a veces te atienden de mala gana | | | | |
| 163 | No es claro que se mide para docentes | | | | |
| 164 | Siempre estamos acompañados | | | | |
| 165 | - | | | | |
| 166 | Ninguna | | | | |
| 167 | Ninguno | | | | |
| 168 | Me Agradar Todo | | | | |
| 169 | - | | | | |
| 170 | Es muy buena maestra y también buena tutora | | | | |
| 171 | Excelente | | | | |
| 172 | Todo excelente | | | | |
| 173 | Todo bien. | | | | |
| 174 | Ninguno | | | | |
| 175 | Ninguna | | | | |
| 176 | La tutora ni sabía que era nuestra tutora y nos dijo hasta apenas | | | | |
| 177 | Todo normal | | | | |
| 178 | der correctamente en los trámites más saturados como las becas y tener materiales impresos de información | | | | |
| 179 | Ninguna | | | | |
| 180 | Ninguna | | | | |
| 181 | Ninguna | | | | |
| 182 | Deberían de cumplir con los horarios establecidos | | | | |
| 183 | Todo en orden, gracias | | | | |
| 184 | Más amabilidad y flexibilidad | | | | |
| 185 | Como todo un servicios tiene sus pro y sus contras y con ello se va mejorando | | | | |
| 186 | Deberían de darse a conocer más. | | | | |
| 187 | Comunicar el servicio de asesorías | | | | |
| 188 | Ha sido bueno y fácil el proceso | | | | |
| 189 | Mejoren los requisitos para gestión escolar | | | | |
| 190 | Poner más horarios | | | | |
| 191 | os estar informados pero si les preguntamos nuestras dudas se enojan porque no sabemos como hacerlo y n | | | | |
| 192 | Ninguna | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|---|---|------------------------------|-----------------------|---------------|---------------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | ENSEÑANZA-APRENDIZAJE | Fecha: | 31-may-23 |
| Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas (UPIICSA) | | Subproceso: | Tutorías y asesorías | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 193 | Esta muy bien todo | | | | |
| 194 | ¡Ninguna! | | | | |
| 195 | lo que la profesora preguntara constantemente acerca de como ibamos en las materias, problemas o formas | | | | |
| 196 | No hay ninguna queja, fue muy empática la maestra | | | | |
| 197 | Es de buen servicio | | | | |
| 198 | Muy buen servicio | | | | |
| 199 | No se de que trámites se habla | | | | |
| 200 | No abría la aplicación muy mal | | | | |
| 201 | Ninguno. | | | | |
| 202 | Ninguno. | | | | |
| 203 | Muy buen servicio. | | | | |
| 204 | No hay ninguna queja | | | | |
| 205 | Me agrado el ambiente | | | | |
| 206 | Sin comentarios | | | | |
| 207 | Todo bien | | | | |
| 208 | En general está bien | | | | |
| 209 | . | | | | |
| 210 | Ninguno | | | | |
| 211 | Todo fue funcional | | | | |
| 212 | Buena gestión | | | | |
| 213 | Ninguno | | | | |
| 214 | Ninguna | | | | |
| 215 | Ninguna | | | | |
| 216 | Satisfacción | | | | |
| 217 | Muy 4 | | | | |
| 218 | Ninguna | | | | |
| 219 | Todo bien | | | | |
| 220 | Resuelve todas las dudas, es muy responsable, dedicada, respetuosa y atenta | | | | |
| 221 | Ninguna. | | | | |
| 222 | Muchos de los que te atienden suelen llegar a ser antipáticos y en algunas ocasiones groseros | | | | |
| 223 | Buen servicio! | | | | |
| 224 | Todo muy bien | | | | |
| 225 | Ninguna | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|---|---|-----------------------|-----------------------|---------------|----------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | ENSEÑANZA-APRENDIZAJE | | Fecha: |
| Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas (UPIICSA) | | Subproceso: | Tutorías y asesorías | | Periodo: |
| | | | | 31-may-23 | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 226 | Todo bien | | | | |
| 227 | ngan informada a la comunidad, saquen provecho de los medios de comunicación con los que contamos hoy | | | | |
| 228 | | | | | |
| 229 | Buena | | | | |
| 230 | Ninguna | | | | |
| 231 | Muy buena maestra | | | | |
| 232 | Ninguna | | | | |
| 233 | 4 | | | | |
| 234 | Me sentí en total confianza para expresar alguna duda o comentario | | | | |
| 235 | todo bien | | | | |
| 236 | Mta Patricia, excelente profesora | | | | |
| 237 | Buen servicio | | | | |
| 238 | Mejorar la comunicación de los trámites | | | | |
| 239 | hasta todo muy bien | | | | |
| 240 | mas agilidad, pero hasta el momento bien | | | | |
| 241 | muy bien | | | | |
| 242 | | | | | |
| 243 | Todo bien, todo correcto | | | | |
| 244 | nada | | | | |
| 245 | Sin problemas hasta el momento | | | | |
| 246 | ninguno | | | | |
| 247 | La atencion brindada por los maestro es muy buena. | | | | |
| 248 | Cumple con lo necesario | | | | |
| 249 | Plano inferior Series 2 Punto "RESPONSABILIDAD" | | | | |
| 250 | Valor: 3.63 | | | | |
| 251 | muy buen trabajo en servicio escolar | | | | |
| 252 | Ninguno | | | | |
| 253 | ninguna | | | | |
| 254 | Cuidar los cometarios en el área de Psicología a la hora de atender a alguien nuevo. | | | | |
| 255 | Al momento estoy satisfecha con el trato y la atencion que brinda la escuela | | | | |
| 256 | Mejorar la parte del trato hacia los estudiantes | | | | |
| 257 | No tengo queja alguna | | | | |
| 258 | Ninguna | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|---|--|-----------------------|--|---------------|-----------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | Proceso: | ENSEÑANZA-APRENDIZAJE | | Fecha: | 31-may-23 |
| Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas (UPIICSA) | Subproceso: | Tutorías y asesorías | | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 259 | En terminos generales, está bien pero puede mejorar. | | | | |
| 260 | Ninguna | | | | |
| 261 | Todo bien;) | | | | |
| 262 | Todo bien | | | | |
| 263 | Agilizar más la atención a los trámites | | | | |
| 264 | <p>Quejas y sugerencia. Gestión escolar no tiene nada de empatía para atender a los alumnos. 3 vueltas para hacer un trámite, por que no está, no hay firma, no lo encuentran. En biblioteca otro show para expedir la constancia de no adeudo bibliotecario. No hay sistema, no se puede ahorita, si son libros solicitados días antes del periodo pandemia, te cobran todos los días transcurridos desde el cierre de la ESCA por esta situación, hasta el día de apertura de la biblioteca postpandemia, y todavía se burlan diciendo que si tengo dinero para pagar el adeudo o me prestan. De verdad que no tratan al alumno como tal, sino como una vía para desquitar sus frustraciones. ¿Hay forma de sancionar económicamente a los funcionarios que no prestan adecuadamente el servicio para el que los contrataron? o ¿Solo hay amonestaciones?</p> <p>Luego para colmo, de acuerdo con el periódico Universal, la ESCA no aparece dentro de los 10 primeros lugares como mejor opción para estudiar Contaduría, LNI, LRC. Falta mucho por hacer.</p> <p>Deseo de verdad que estas notas tengan el suficiente peso para cambiar la forma de pensar de muchos de los trabajadores del Estado que prestan sus servicios en la ESCA Tepepan, y que realmente conozcan al menos la visión de la ESCA.</p> <p>Que por cierto la visión habla de la calidad de los posgrados que ofrece, cuando debe preocuparse primero por la calidad de las licenciaturas.</p> <p>Gracias por el espacio para externar el trato que al menos a mi- me ha dado la ESCA Tepepan.</p> | | | | |
| 265 | Creo que todo es perfecto conforme al trato y la información presentada por parte del personal operativo. | | | | |
| 266 | Puede mejorar el trato | | | | |
| 267 | Fue 4 que la profesora Yadira fuera mi tutora, me aclaro varias dudas y me ayudo en diversos temas. | | | | |
| 268 | Deberían de dar el aviso desde el principio cual profesor sera nuestro tutor | | | | |
| 269 | El mejor | | | | |
| 270 | Ninguna | | | | |
| 271 | Hay mucha fila | | | | |
| 272 | Muy bueno | | | | |
| 273 | Ninguna | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGQE

3. Integración de Competencias para la Titulación "A". I. Gestión de la Titulación Profesional (Prospectos)

Instituto Politécnico Nacional
Dirección de Educación Superior
Unidades Académicas de Nivel Superior



Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001:2015

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|---|--|-----------------------|-------------|--------------------------------------|---------------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | | Proceso: | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | Fecha: |
| Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas (UPIICSA) | | | Subproceso: | Gestión de la titulación profesional | Periodo: |
| | | | | 2023-2 | |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | | CLASIFICACIÓN |
| 1 | | | | | |
| 2 | El trato es muy amable, las dudas se resuelven | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | Todo orden, gracias. | | | | |
| 6 | | | | | |
| 7 | | | | | |
| 8 | | | | | |
| 9 | Gracias | | | | |
| 10 | | | | | |
| 11 | Todo el proceso fue excelente. | | | | |
| 12 | Realizar trámites digitales | | | | |
| 13 | | | | | |
| 14 | Muy buena atención por parte de titulación y todo el personal | | | | |
| 15 | Excelente servicio, gran apoyo en este momento tan importante | | | | |
| 16 | Excelente | | | | |
| 17 | Gracias por su valioso apoyo en este paso tan importante para las instalaciones | | | | |
| 18 | | | | | |
| 19 | Lo único que podrían mejorar es tener mayor comunicación con los alumnos mediante redes sociales | | | | |
| 20 | Todo excelente siempre demostrando disposición | | | | |
| 21 | Tuvieron una buena atención en todo el procedimiento de titulación | | | | |
| 22 | Tuvieron una adecuada atención en todo el proceso | | | | |
| 23 | | | | | |
| 24 | | | | | |
| 25 | Muy buena atención en oficina de titulación | | | | |
| 26 | | | | | |
| 27 | | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|---|--|-----------------------|--------------------------------------|---------------|-----------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | Fecha: | 31-may-23 |
| Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas (UPIICSA) | | Subproceso: | Gestión de la titulación profesional | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 28 | Muy amables | | | | |
| 29 | Buena atención, todo en tiempo y forma | | | | |
| 30 | Fue muy adecuada y clara la información proporcionada | | | | |
| 31 | Buena atención e información adecuada | | | | |
| 32 | Información clara, resolvieron mis dudas amablemente | | | | |
| 33 | Excelente atención de Ricardo | | | | |
| 34 | | | | | |
| 35 | Muy buen servicio. Siempre resuelven las dudas, incluso por Facebook responden a cualquier duda | | | | |
| 36 | | | | | |
| 37 | Fue un buen servicio y me brindaron la información necesaria | | | | |
| 38 | Buena atención | | | | |
| 39 | Ningun, buena atención | | | | |
| 40 | La atención brindada por parte de Alejandro fue excelente, resolvió todas mis dudas y con mucha paciencia para resolver todas ellas | | | | |
| 41 | Atención eficiente y satisfactoría. Gracias. | | | | |
| 42 | Si me resolvieron todas mis dudas y me repitieron los documentos que requiero con amabilidad | | | | |
| 43 | | | | | |
| 44 | | | | | |
| 45 | Información clara y precisa | | | | |
| 46 | Excelente servicio | | | | |
| 47 | Todo muy bien, resolvieron mis dudas | | | | |
| 48 | Excelente atención | | | | |
| 49 | Buena atención | | | | |
| 50 | | | | | |
| 51 | Como sugerencia podría decir que es importante que se mejore la información en las páginas oficiales para los estudiantes foraneos no tengamos tantas dudas. | | | | |
| 52 | Muy buena atención. Amabilidad del personal | | | | |
| 53 | Que tenga mejor visualización las computadoras | | | | |
| 54 | | | | | |
| 55 | Buena atención y brindar información de manera muy clara | | | | |
| 56 | | | | | |
| 57 | Me pareció muy buen servicio | | | | |
| 58 | | | | | |
| 59 | Ninguna | | | | |
| 60 | | | | | |
| 61 | | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|---|---|--------------------------------------|--|-----------------|---------------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | Proceso: | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | | Fecha: | 31-may-23 |
| Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas (UPICSA) | Subproceso: | Gestión de la titulación profesional | | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 63 | Un servicio muy eficiente en tiempos y en la atención | | | | |
| 64 | | | | | |
| 65 | La atención fue adecuada e instrucciones precisas. Gracias. | | | | |
| 66 | Sin comentario | | | | |
| 67 | Han logrado adaptarse a las condiciones para poder seguir ofertando el servicio y oportunidades. Se agradece el hecho de apoyo al alumno egresado | | | | |
| 68 | | | | | |
| 69 | Muy buena orientación, resolvieron todas mis dudas, gracias. | | | | |
| 70 | | | | | |
| 71 | La atención brindada en la oficina excelente por parte de Laritza, la atención por correo electrónico regular debido a falta de información en mi caso sobre fotografías. | | | | |
| 72 | | | | | |
| 73 | | | | | |
| 74 | | | | | |
| 75 | | | | | |
| 76 | | | | | |
| 77 | | | | | |
| 78 | | | | | |
| 79 | | | | | |
| 80 | Todo bien. Muchas gracias. | | | | |
| 81 | | | | | |
| 82 | | | | | |
| 83 | | | | | |
| 84 | | | | | |
| 85 | | | | | |
| 86 | | | | | |
| 87 | | | | | |

MSE-CID-021-F01

Rev. 01

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

II. Gestión de la Titulación Profesional (Seminario)

Instituto Politécnico Nacional
Dirección de Educación Superior
Unidades Académicas de Nivel Superior



Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001:2015

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página: |
|--|---|--|--------------------------------------|----------|-----------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | Fecha: | 31-may-23 |
| Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas (UPICSA) | | Subproceso: | Gestión de la titulación profesional | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | CLASIFICACIÓN | | | |
| 1 | Ninguno | | | | |
| 2 | Gracias por su apoyo, si pudieran implementar nuevamente que entreguen el titulo en la toma de protesta estaría excelente, se ahorrarían tiempos. | | | | |
| 3 | Sugerencia, que contesten sus correos y facebook en menor tiempo que el actual | | | | |
| 4 | Sin comentarios. | | | | |
| 5 | No encuentro fallas en el proceso. | | | | |
| 6 | N/A | | | | |
| 7 | El personal fue muy amable y siempre contestaron mis dudas. | | | | |
| 8 | Me han brindado apoyo desde que me acerqué al departamento. Gracias por orientarme. | | | | |
| 9 | todo muy bien | | | | |
| 10 | | | | | |
| 11 | Mi sugerencia creo que es solo en el tema de las fotos, sería 4 que al existir esta opción de tomarlas en la escuela, las personas que lo hacen les dieran a ustedes un horario para que los que vamos a tomar esta opción podamos llegar o saber más o menos en que hora vamos a tomar, ya que nosotros tenemos personas que tr... | Plano inferior "RESPONSABILIDAD" Valor: 3.63 | | | |
| 12 | Todo bien | | | | |
| 13 | Una sugerencia sería, responder las líneas telefónicas. Es muy difícil comunicarse por ese medio. | | | | |
| 14 | Ninguno | | | | |
| 15 | Dar más información | | | | |
| 16 | Buena atención | | | | |
| 17 | Buen servicio | | | | |
| 18 | Todo bien hasta ahora, solo que la credencial siento que tiene un periodo de caducidad muy corto y en dado caso de realizar o quedarnos un poco más del tiempo establecido en ella que son unos meses puede que nos nieguen acceso al instituto | | | | |
| 19 | | | | | |
| 20 | Todo el procedimiento ha sido muy claro y rápido hasta la fecha | | | | |
| 21 | Buena información, sería 4 implementar más seminarios para la comunidad de la Esea | | | | |
| 22 | Sin comentarios buen servicio | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|---|---|------------------------------|--------------------------------------|-----------------|---------------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | Fecha: | 31-may-23 |
| Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas (UPICSA) | | Subproceso: | Gestión de la titulación profesional | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | CLASIFICACIÓN | | | |
| 23 | El proceso fue rápido. También la atención de dudas durante el seminario a sido puntual. | | | | |
| 24 | La atención es buena | | | | |
| 25 | Durante todo el proceso del seminario las respuestas a las dudas han sido puntuales. | | | | |
| 26 | El procedimiento para el trámite del seminario es 5s | | | | |
| 27 | Todos han sido claros y proporcionan Información oportuna | | | | |
| 28 | . | | | | |
| 29 | Muy buena atención por parte del equipo | | | | |
| 30 | Mejorar los medios de atención, ya que en el proceso surgen muchas dudas y es complicado contactarse con el área correspondiente. | | | | |
| 31 | Todo muy bien hasta ahora | | | | |
| 32 | Prestar mas atención al correo electrónico y a las preguntas que en ellos se realizan | | | | |
| 33 | Me siento satisfecho hasta el momento | | | | |
| 34 | Buena atención | | | | |
| 35 | Buena atención | | | | |
| 36 | Buena a titud durante el proceso de inscripción | | | | |
| 37 | Buena atención | | | | |
| 38 | Que haga la posibilidad de que oferten más seminarios ya que la demanda es muy alta | | | | |
| 39 | Deberían de cobrar la credencial, para que de esta forma pueda ser plastificada y la puedas traer en las bolsas de tu pantalón o en tu cartera, ya que del tamaño que es actualmente se puede perder muy fácil. | | | | |
| 40 | El trámite fue bastante rápido. | | | | |
| 41 | Ninguna | | | | |
| 42 | Ninguno | | | | |
| 43 | Ninguno | | | | |
| 44 | Agradecido | | | | |
| 45 | Agradecido | | | | |
| 46 | Buena organización | | | | |
| 47 | Me parece excesivo el precio de las fotos, creo que deberían de buscar a otro proveedor que de verdad lo de al precio y que informen que las fotos se pueden entregar después de la fecha de inscripción. | | | | |
| 48 | Muy buen servicio por el personal de titulaciÃ³n | | | | |
| 49 | Sin comentario | | | | |
| 50 | Hasta el momento la atención ha sido buena y han resuelto mis dudas satisfactoriamente. | | | | |
| 51 | Todo correcto | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGQE

III. Gestión de la Titulación Profesional (Titulados), sin comentarios.

| Instituto Politécnico Nacional Dirección de Educación Superior Unidades Académicas de Nivel Superior | | Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001:2015 | |
|--|--|--|--------------------------|
| TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS | | | |
| Clave del documento: MSE-EDM-025-F4 | Fecha de emisión: 28 de febrero de 2022 | Emisión: 02 | Página: 2 de 3 |
| Unidad Académica | Proceso: SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | Subproceso: Gestión de la titulación profesional | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | CLASIFICACIÓN | |
| 1 | | | |
| 2 | Buena información, muy amable. | | |
| 3 | Me dieron toda la información que solicitaba, resolvieron dudas y aclarando temas. | | |
| 4 | Muy buen trato, resolvieron todas mis dudas y las dejó claras, fue muy amable y sabe de los temas. | | |
| 5 | Apoyar a los alumnos por egresar difundiendo los medios en donde pueden obtener más info. | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |
| 10 | | | |
| 11 | | | |
| 12 | | | |
| 13 | La atención y resolución de dudas fue excelente. | | |
| 14 | Gracias por la orientación y los tips para inscripción al seminario de titulación. | | |
| 15 | Muy buen trato, resolvieron todas mis dudas y las dejó claras, fue muy amable y sabe de los temas. | | |
| 16 | Muy buen trato de Marisela. | | |
| 17 | Atención amable. | | |
| 18 | | | |
| 19 | | | |
| 20 | | | |
| 21 | Muy amable y muy buen servicio de atención. | | |
| 22 | Muy amable. | | |
| 23 | Excelente atención | | |
| 24 | Ninguna, la información fue clara y precisa. | | |
| 25 | Información útil y muy buena atención | | |
| 26 | | | |
| 27 | Trato excelente | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|--|--|------------------------------|--------------------------------------|-----------------|---------------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Gestión de la titulación profesional | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 28 | Excelente servicio, resolvieron todas mis dudas | | | | |
| 29 | | | | | |
| 30 | Todo excelente, muy buena atención | | | | |
| 31 | | | | | |
| 32 | | | | | |
| 33 | Al fin pude aclarar mis dudas sobre titulación | | | | |
| 34 | Tenía muchas dudas y vine a encontrar atención vocacional. | | | | |
| 35 | Buena información | | | | |
| 36 | | | | | |
| 37 | Buen servicio, información clara. | | | | |
| 38 | Publicar más info en las pag web | | | | |
| 39 | Excelente atención de manera presencial y que publiquen más en la página de FB y redes sociales. | | | | |
| 40 | Buen trato por parte de la persona encargada | | | | |
| 41 | Todo bien | | | | |
| 42 | | | | | |
| 43 | La información fue proporcionada de la manera correcta y satisfactoria | | | | |
| 44 | Es importante que tengan más seminarios disponibles. | | | | |
| 45 | | | | | |
| 46 | Proceso rápido, sin demoras, todo claro desde un inicio. | | | | |
| 47 | | | | | |
| 48 | Súper atención y explicación. Gracias. | | | | |
| 49 | | | | | |
| 50 | | | | | |
| 51 | Muy buena información, maravilloso trabajo. | | | | |
| 52 | | | | | |
| 53 | | | | | |
| 54 | | | | | |
| 55 | | | | | |
| 56 | El servicio fue excelente, se resolvieron mis dudas. | | | | |
| 57 | | | | | |
| 58 | Se ve una gran organización, ha mejorado mucho. Gracias. | | | | |
| 59 | Excelente administración. | | | | |
| 60 | | | | | |
| 61 | | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|--|--|------------------------------|--------------------------------------|-----------------|---------------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Gestión de la titulación profesional | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 62 | | | | | |
| 63 | Buena atención. | | | | |
| 64 | Buen servicio. | | | | |
| 65 | | | | | |
| 66 | Todo bien. | | | | |
| 67 | | | | | |
| 68 | Muy buena atención. | | | | |
| 69 | | | | | |
| 70 | | | | | |
| 71 | | | | | |
| 72 | | | | | |
| 73 | Sería conveniente que la información se publicara en internet. | | | | |
| 74 | | | | | |
| 75 | | | | | |
| 76 | | | | | |
| 77 | Te tratan bien y con amabilidad. | | | | |
| 78 | El trato siempre es muy amable, atento y sobre todo muy informado. Muchas gracias. | | | | |
| 79 | | | | | |
| 80 | | | | | |
| 81 | | | | | |
| 82 | | | | | |
| 83 | | | | | |
| 84 | | | | | |
| 85 | | | | | |
| 86 | | | | | |
| 87 | | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGQE

4. Integración de Competencias para la Titulación "B"

I. Servicio Social

Instituto Politécnico Nacional
Dirección de Educación Superior
Unidades Académicas de Nivel Superior




Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001:2015

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|---|---|-----------------------|--|----------|-----------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | INTEGRACIÓN DE COMPETENCIAS PARA LA TITULACIÓN | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Servicio social | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | CLASIFICACIÓN | | |
| 1 | Ninguno | | | | |
| 2 | Me apoyaron en lo que necesité | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| 7 | Buen servicio | | | | |
| 8 | Recibí información adecuada y excelente trato | | | | |
| 9 | Muy buen servicio proporcionado, felicidades | | | | |
| 10 | Excelente atención | | | | |
| 11 | He recibido una buena atención con respecto a todas las dudas que he tenido acerca de mis trámites | | | | |
| 12 | | | | | |
| 13 | | | | | |
| 14 | | | | | |
| 15 | Muy amable, casi nunca son así | | | | |
| 16 | | | | | |
| 17 | Todo bien | | | | |
| 18 | | | | | |
| 19 | Buena atención, el Sr. Jose Luis siempre dispuesto a resolver dudas del área y si tiene el conocimiento hasta de otras áreas me ha dado orientación | | | | |
| 20 | Buen servicio y gracias por la atención | | | | |
| 21 | Estar un poco más pendientes sobre los correos | | | | |
| 22 | Buen trato y dan la información necesaria | | | | |
| 23 | Los datgos brindados fueron muy buenos y dieron mejor retroalimentación que gestión escolar | | | | |
| 24 | Excelente servicio | | | | |
| 25 | Todo bien | | | | |
| 26 | Excelente atención departe de la señorita Karina | | | | |
| 27 | Excelente atención por parte del Sr. Andrei | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|--|--|------------------------------|--|-----------------|---------------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | INTEGRACIÓN DE COMPETENCIAS PARA LA TITULACIÓN | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Servicio social | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 28 | | | | | |
| 29 | Muy buen servicio | | | | |
| 30 | Todo bien | | | | |
| 31 | | | | | |
| 32 | Fue muy buena la atención y siempre resolvieron mis dudas | | | | |
| 33 | | | | | |
| 34 | | | | | |
| 35 | Excelente orientación, apoyo y aclaración de dudas. Les agradezco la atención especial recibida | | | | |
| 36 | Toda la atención es excelente. No tengo ninguna queja y agradezco la amabilidad y atención que me brindan a nosotros como estudiantes | | | | |
| 37 | | | | | |
| 38 | | | | | |
| 39 | | | | | |
| 40 | | | | | |
| 41 | Todo OK | | | | |
| 42 | Ninguna | | | | |
| 43 | Gracias por la paciencia en atender las dudas cada vez que venía | | | | |
| 44 | | | | | |
| 45 | | | | | |
| 46 | | | | | |
| 47 | | | | | |
| 48 | El trámite fue muy rápido, buen servicio | | | | |
| 49 | | | | | |
| 50 | | | | | |
| 51 | | | | | |
| 52 | | | | | |
| 53 | | | | | |
| 54 | | | | | |
| 55 | | | | | |
| 56 | | | | | |
| 57 | | | | | |
| 58 | Buen trato y me gusto como resuelven las dudas | | | | |
| 59 | Excelente atención | | | | |
| 60 | Buena atención y amabilidad. | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGQE

II. Seguimiento de Egresados

Instituto Politécnico Nacional
Dirección de Educación Superior
Unidades Académicas de Nivel Superior



Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001:2015

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página: |
|--|--|-----------------------|--|---------------|-----------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | INTEGRACIÓN DE COMPETENCIAS PARA LA TITULACIÓN | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Seguimiento a egresados | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| 7 | Excelente atención del personal de recepción | | | | |
| 8 | Creo que hizo falta mayor difusión. | | | | |
| 9 | | | | | |
| 10 | | | | | |
| 11 | | | | | |
| 12 | | | | | |
| 13 | | | | | |
| 14 | | | | | |
| 15 | | | | | |
| 16 | | | | | |
| 17 | | | | | |
| 18 | | | | | |
| 19 | | | | | |
| 20 | Excelente idea hacer este tipo de eventos. | | | | |
| 21 | | | | | |
| 22 | Buena | | | | |
| 23 | Felicidades por realizar este tipo de eventos. | | | | |
| 24 | | | | | |
| 25 | | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|--|--|------------------------------|--|-----------------|---------------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | INTEGRACIÓN DE COMPETENCIAS PARA LA TITULACIÓN | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Seguimiento a egresados | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 26 | Todo bien | | | | |
| 27 | | | | | |
| 28 | Todo muy bien | | | | |
| 29 | | | | | |
| 30 | | | | | |
| 31 | | | | | |
| 32 | | | | | |
| 33 | | | | | |
| 34 | | | | | |
| 35 | | | | | |
| 36 | | | | | |
| 37 | | | | | |
| 38 | | | | | |
| 39 | | | | | |
| 40 | | | | | |
| 41 | | | | | |
| 42 | | | | | |
| 43 | | | | | |
| 44 | | | | | |
| 45 | | | | | |
| 46 | Gracias por Integrarnos en estos eventos | | | | |
| 47 | | | | | |
| 48 | Es necesario más promoción | | | | |
| 49 | Gracias por organizar este tipo de eventos, nos permite contiuar en contacto con nuestros compañeros | | | | |
| 50 | Gracias por la invitación | | | | |
| 51 | Gracias por este evento | | | | |
| 52 | | | | | |
| 53 | | | | | |
| 54 | | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

5. Servicios de Apoyo Educativo

I. Servicios Bibliotecarios

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: MSE-EDM-028-F4 | | Fecha de emisión: 28 de febrero de 2022 | | Emisión: 02 | Página: 2 de 3 |
|---|--|---|------------------------------|----------------|-------------------|
| Unidad Académica | | Proceso: | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Servicios Bibliotecarios | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | ¿Cuáles son los servicios que utilizas frecuentemente en la biblioteca? | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN |
| 1 | Préstamo de libros en sala | Muy buena atención del personal, sin embargo contar con una red wifi de calidad dentro de la sala para poder trabajar con equipos de computo personal. | | | |
| 2 | Préstamo de libros en sala | | | | |
| 3 | Préstamo de libros en sala | | | | |
| 4 | Préstamos de equipo de computo | Tienen muy buena atención, con muy atención y amables. | | | |
| 5 | Préstamo de libros en sala | Es buena su organización, sin embargo, es importante capacitar a las personas para que puedan prestar computadoras/ impresoras en el momento en que abren la biblioteca | | | |
| 6 | Préstamo interbibliotecario | Me gustaría que la biblioteca se abriera más temprano, como a las 7:30 am. Además que a esa misma hora lleve el personal de las copias, ya que a veces los estudiantes requerimos de copias temprano. | | | |
| 7 | Préstamo de libros en sala | Gran variedad de opciones para no quedarse con un solo término (las felicitaciones) | | | |
| 8 | Préstamo de libros en sala, préstamo de libros a domicilio. | El servicio bibliotecario es de excelente calidad, me ha servido para consultar los libros que los profesores nos pide. Esta 100% satisfecho con el servicio. | | | |
| 9 | Préstamo de libros en sala | | | | |
| 10 | Préstamo de libros en sala | Buen servicio | | | |
| 11 | Préstamo de libros en sala | Excelente servicio | | | |
| 12 | Préstamo de libros en sala | Ayudaría mucho que haya conexión a internet dentro de la sala. | | | |
| 13 | Préstamos de equipo de computo | Mi sugerencia es: poner más equipo de computo, ya que siempre hay muchos alumnos en fila para poder ocupar una maquina e imprimir sus trabajos | | | |
| 14 | Préstamo de libros en sala, préstamos de equipo de computo | Me gusta mucho el servicio de la biblioteca, ya que todos son muy amables y te ayudan con el material que necesitas y la instalación esta muy ordenada y limpia. | | | |
| 17 | Préstamos de equipo de computo | | | | |
| 18 | Préstamo de libros en sala | Que se pueda poner bien la señal de internet, ya que no tiene buena recepción para elaborar trabajos. | | | |
| 19 | Préstamo de libros en sala | Felicitaciones | | | |
| 20 | Préstamo de libros en sala | Se agradece la excelente atención. | | | |
| 21 | Préstamo de libros en sala | Me parece buena su organización y la variedad de libros que tienen, es buena ya que desde mi experiencia, todos los libros que busco los tienen. | | | |
| 22 | Préstamo de libros en sala | Contar con internet para tareas. | | | |
| 23 | Préstamo de libros en sala | Falta contar con internet para así llevar a cabo investigaciones. | | | |
| 24 | Préstamos de equipo de computo | Ninguna | | | |
| 25 | Préstamo de libros en sala | | | | |
| 26 | Préstamo de libros en sala | Tener internet | | | |
| 27 | Préstamo de libros en sala, préstamo de libros a domicilio, préstamos de equipo de computo | Internet por favor | | | |
| 28 | Préstamo de libros en sala, préstamos de equipo de computo | | | | |
| 29 | Préstamos de equipo de computo | Buena atención en la biblioteca. | | | |
| 30 | Biblioteca virtual o en línea. | | | | |
| 31 | Préstamo de libros en sala, biblioteca virtual o en línea. | | | | |
| 32 | Préstamo de libros en sala | | | | |
| 33 | Préstamos de equipo de computo | Es de felicitar el control y manejo que han tenido dentro de biblioteca. | | | |
| 34 | Préstamos de equipo de computo, biblioteca virtual o en línea. | Se mantiene una buena organización, control y respeto, es agradable tener un círculo así. | | | |
| 35 | | Es muy rápido encontrar algún libro solicitado, ya que el personal nos ayuda inmediatamente. | | | |
| 36 | Préstamo de libros en sala | Serviría de mucho el servicio de conexión a internet dentro de la biblioteca. | | | |
| 37 | Préstamo de libros en sala | Que tengan sillones pequeñas. | | | |
| 38 | Préstamo de libros en sala | Hace falta internet en la sala, libros más actualizados. | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

| TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS | | | |
|---|---|---|------------------------------|
| Clave del documento: MSE-EDM-025-F4 | | Fecha de emisión: 28 de febrero de 2022 | |
| Unidad Académica | | Proceso: | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Servicios Bibliotecarios |
| | | Emisión: | 02 |
| | | Fecha: | 31-may-23 |
| | | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | ¿Cuáles son los servicios que utilizas frecuentemente en la biblioteca? | COMENTARIOS | CLASIFICACIÓN |
| 39 | Préstamo de libros en sala | En la organización de los libros es buena, solo que para trabajos el internet es la falla, ya que no podemos elaborar trabajos bien por la mala señal. | |
| 40 | Préstamo de libros en sala | Bien y falta internet en la sala. | |
| 41 | Préstamo de libros en sala | En la atención de libros es bueno, pero sugiero que haga internet, ya que solo hay red e incluso hay problemas para conectarse. | |
| 42 | Préstamo de libros en sala | Se puede encontrar gran variedad de libros muy útiles, pero otro elemento importante es tener acceso a internet, ya que es útil al momento de hacer tareas o incluso consultas y trámites | |
| 43 | Préstamos de equipo de computo | El servicio de prestamo de equipo de computo es muy bueno | |
| 44 | Préstamo de libros en sala, Préstamos de equipo de computo | Estaría bien que en la biblioteca virtual hubiera más variedad de libros, el registro para entrar a biblioteca se podría hacer con autollenado escaneando el QR de la credencial, la tranquilidad de la biblioteca me | |
| 45 | Préstamos de equipo de computo | La biblioteca debería tener sillones. | |
| 46 | Préstamo de libros en sala, Préstamos de equipo de computo | Más variedad de libros, así como la actualización de dichos libros, más servicio de internet. | |
| 47 | Préstamos de equipo de computo | Hace falta internet dentro de la biblioteca, más computadoras e impresoras. | |
| 48 | Préstamo de libros en sala | Hace falta la conexión a internet y más maquinas (computadoras) | |
| 49 | Préstamo de libros en sala | Como sugerencia: actualizar los libros y equipo de computo para trabajar. | |
| 50 | Préstamos de equipo de computo | Lo que falta es el acceso a internet y conexiones de carga para equipo. | |
| 51 | Préstamo de libros en sala | | |
| 52 | Préstamo de libros en sala | | |
| 53 | Préstamo de libros en sala, préstamos de equipo de computo | | |
| 54 | Préstamos de equipo de computo | Les agradezco el apoyo que nos proporcionen, sobre el uso de los equipos de computo y la impresión de documentos ya que los precios son extremadamente accesibles y la calidad excelente. | |
| 55 | Préstamo de libros en sala, préstamo interbibliotecario | Muy amables todos, en especial las de la tarde. Solo el servicio de copias no es bueno. | |
| 56 | Préstamo de libros en sala, préstamos de equipo de computo | Todo muy bien, solo en ocasiones el de las copias contesta molesto o se desespera, de ahí en fuera, todo bien. Las señoras de la tarde son muy amables. | |
| 57 | Préstamo de libros en sala, préstamos de equipo de computo | La atención es buena a demás de que el trato es cordial | |
| 58 | Préstamo de libros en sala, préstamos de equipo de computo | El servicio es bastante bueno y hace la estancia muy agradable, solo sugiero que haga silencio. Felicito la organización y la actitud servicial de la gente encargada. | |
| 59 | Préstamo interbibliotecario | Las veces que he venido a la biblioteca por un libro o estudiar me siento confiado en que voy a recibir ayuda y que puedo estar seguro de que voy a poder estudiar de manera tranquila y sin problemas. | |
| 60 | Préstamo de libros en sala, préstamos de equipo de computo | | |
| 61 | Préstamo de libros en sala | Hasta ahora todo a sido de manera bien y no he tenido ningun problema. | |
| 62 | Préstamo de libros en sala | | |
| 63 | Préstamo de libros en sala | Estoy satisfecho, felicidades. | |
| 64 | Préstamo de libros en sala, préstamos de equipo de computo | Actualizar la biblioteca virtual, ya que muestra que existen libros que no se encuentran en físico, tener internet en biblioteca que si funciona. | |
| 65 | Préstamo de libros en sala, préstamos de equipo de computo | Falta de equipo de computo y libros más actuales. | |
| 66 | Préstamo de libros en sala | Falta de equipo de computo, libros de otras tematicas como literatura clasica, etc. | |
| 67 | Préstamo de libros en sala, préstamos de equipo de computo | Hace falta servicios de internet para poder consultar información, de igual manera las mesas son bajas en comparación con las sillas, en la mayoría del tiempo es incomodo poder escribir. | |
| 68 | Préstamo de libros en sala, préstamos de equipo de computo, préstamo interbibliotecario | Hace falta más computadoras, internet para consultar y que al pedir libros no sea tan tardado el proceso. | |
| 69 | Préstamo de libros en sala, préstamos de equipo de computo | Deberían de poner internet, más computadoras. | |
| 70 | Préstamo de libros en sala, préstamo de libros a domicilio. | Ninguna. | |
| 71 | Préstamo de libros en sala, préstamos de equipo de computo | | |

Series
Valor:

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

| | | | |
|----|--|---|--|
| 72 | Préstamo de libros en sala | La atención que brindan es satisfactoria, debido a que cualquier duda que se tenga con respecto a la búsqueda de libros u otro nos la resuelven con facilidad. | |
| 73 | Préstamo de libros en sala | La atención del personal es buena, felicitaciones. Sin embargo es urgente ampliar la red WIFI para que podamos tener un optimo acceso a ella en la sala desde nuestros propios dispositivos. | |
| 74 | Préstamo de libros en sala | | |
| 75 | Préstamo de libros en sala | Tener libros más actualizados, más variedad y poder escanear algunas páginas de libros. | |
| 76 | Préstamos de equipo de computo | Me gustaría que el servicio de copias e impresiones fuera más eficiente. | |
| 77 | Préstamos de equipo de computo | En una sugerencia que propondría es que abran las sillas onde esta prohibido sentarse, ya que en hora pico en biblioteca es complicado encontrar un lugar para estudiar o apoyarse de los libros. | |
| 78 | Préstamo de libros en sala, préstamos de equipo de computo | Hace más falta computadoras, internet y un lugar para sentarte a leer a esto me refiero con una zona de sillones. | |
| 79 | Préstamos de equipo de computo | | |
| 80 | Préstamo de libros en sala | Sugiero el equipo de computo e internet bueno y agilizar el prestamo de libros. | |
| 81 | Préstamo de libros en sala | En mi opinión, considero que deberían agregar libros actualizados, contar con mayor equipo de computo y que instalen internet, ya que es necesario. | |
| 82 | Préstamo de libros en sala | Los que están encargados en biblioteca están bien capacitados por que te ayudan de inmediato, si necesitas algún libro o informes de algo en específico. Gracias. | |
| 83 | Préstamo de libros en sala | | |
| 84 | Préstamo de libros en sala | Más computadoras de escritorio. | |
| 85 | Préstamo de libros en sala | | |
| 86 | Préstamo de libros en sala, préstamos de equipo de computo | Espacios bien divididos, buena limpieza | |

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión: | Página: |
|---|---|--|------------------------------|----------|---------------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Servicios Bibliotecarios | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | ¿Cuáles son los servicios que utilizas frecuentemente en la biblioteca? | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN |
| 87 | Préstamos de equipo de computo | Ninguna | | | |
| 88 | Préstamo de libros en sala, biblioteca virtual o en línea. | El servicio es optimo y muy bueno. | | | |
| 89 | Préstamo de libros en sala, préstamos de libros a domicilio, Préstamos de equipo de computo, biblioteca virtual o en línea. | Que hubiera más contactos de luz, más mesas y sillas, algunas más computadoras para trabajar, so solo para consulta | | | |
| 90 | Préstamo de libros en sala | Deberían implementar red WIFI para los alumnos que traemos nuestro propio equipo de computo, sería de gran ayuda para nosotros. | | | |
| 91 | Préstamo de libros en sala, préstamos de equipo de computo, préstamo interbibliotecario | Buen servicio, eficaz en varios aspectos. | | | |
| 92 | Préstamos de equipo de computo, préstamo interbibliotecario | Muy buen trabajo. | | | |
| 93 | Préstamo de libros en sala | El personal ayuda bastante y la atención es buena. | | | |
| 94 | Préstamo de libros en sala | Hace falta prontuarios, libros actualizados, NIF, maquinas para realizar investigaciones, internet. | | | |
| 95 | Préstamo de libros en sala | Faltan libros actualizados sobre contabilidad, así como físicos agendados, prontuarios y NIFS, me gustaría que tengan estos libros para poder realizar mis tareas. | | | |
| 96 | Biblioteca virtual o en línea. | Sugerencia: tener acceso a internet en la escuela. | | | |
| 97 | Préstamo de libros en sala | El personal es atento y amable, siempre resuelven dudas de manera muy atenta. Solo me gustaría que hubiese internet para los equipos de computo. | | | |
| 98 | Préstamo de libros en sala | Una mejora de internet y mejoramiento | | | |
| 99 | Préstamos de equipo de computo | Sería mejor si metieran más equipo de computo e internet. | | | |
| 100 | Préstamo de libros en sala, préstamos de equipo de computo | | | | |
| 101 | Préstamos de equipo de computo | En lo general, me parece que esta todo bien, acepto por el hecho de que no haga servicio de internet. | | | |
| 102 | Préstamo de libros en sala | Se tiene un buen servicio, ambiente, comodo, resuelven dudas y material adecuado. | | | |

MSE-CID-021-F01

Rev. 01

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGQE

II. Préstamo de Equipo Informático.

Instituto Politécnico Nacional
Dirección de Educación Superior
Unidades Académicas de Nivel Superior



Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001:2015

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Titulo del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página |
|--|--|--|--------------------------------|---------------|-----------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | Fecha: | 31-May-23 |
| Esuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Préstamo de equipo informático | Periodo: | 2022-2 |
| No. DE ENCUESTA | ¿Consideras algún programa en específico para realizar tus actividades académicas y escolares ? | COMENTARIOS | | CLASIFICACIÓN | |
| 1 | No | Sin comentarios | | | |
| 2 | Me gustaría que apogea a ocupar Adobe Illustration | Me gustaría que mejoraran el acceso, no es muy grato tener una multitud en las escuelas | | | |
| 3 | No | Deberían agilizar el acceso a las aulas | | | |
| 4 | | Permitir acceso al laboratorio antes de que llegue el maestro | | | |
| 5 | No | Pongan un standup y no cabemos en las aulas | | | |
| 6 | Los salones no tiene los equipos o no son suficiente grandes para que el grupo completo este dentro de un mismo salón | Salones de computo más grandes | | | |
| 7 | Los programas básicos están bien, podían considerar algún programa para los contadores, algo que nos ayude a entender más sobre la contabilidad, programas relacionados. | Sin comentarios | | | |
| 8 | | Mejor organización con los cujos de alumnos en aula por que hay diferentes salones en un solo grupo | | | |
| 9 | | Felicidades! Pero una sugerencia, juntar el laboratorio 2 con el 1 por que no cabemos | | | |
| 10 | | | | | |
| 11 | | | | | |
| 12 | Excel | Gracias por los nuevos equipos, pero es importante contar con internet en toda la escuela | | | |
| 13 | | La velocidad del internet es realmente mala | | | |
| 14 | | La velocidad del internet es un problema para ingresar a programas, a veces. Las condiciones de las aulas, así como la atención en el servicio es buena. | | | |
| 15 | No | | | | |
| 16 | El internet es lento | | | | |
| 17 | Tienen lo necesario | Mejoren el internet, es muy difícil trabajar con poco internet | | | |
| 18 | | | | | |
| 19 | Paquetaría Office y Adobe | | | | |
| 20 | Excel | El internet es malo | | | |
| 21 | Excel | Mejorar el internet | | | |
| 22 | Excel | Mejorar el internet | | | |
| 23 | | Mejorar el internet | | | |
| 24 | | | | | |
| 25 | | Me gustaría como alumno tengamos acceso a los equipos cuando los necesitemos con requisitos para proteger los equipos | | | |
| 26 | | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página |
|---|---|--|--------------------------------|----------|---------------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Préstamo de equipo informático | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | ¿Consideras algún programa en específico para realizar tus actividades académicas y escolares ? | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN |
| 27 | Word | Se pide un mejor trato en la entrada | | | |
| 28 | Excel | | | | |
| 29 | Programas contables como Noi y COI | El aula es un poco pequeña, por ello no cabemos todo el grupo dentro de la misma, esto genera problema para nosotros como estudiantes y para nuestro docente impartidor | | | |
| 30 | No | Que sea una mejor gestión en los grupos | | | |
| 31 | No | Que sea una mejor gestión en los grupos | | | |
| 32 | Programas contables como Noi y COI | Que haga una mayor capacidad en el salón | | | |
| 33 | No | Que quiten el muro del laboratorio 1 para juntarlo con el 2, ya que es molesto tener que estar en ambas aulas para que la profesora nos de indicaciones, ya que no cabemos dosos en el laboratorio | | | |
| 34 | | Si, que no cabemos en un solo salón y es muy complicado tanto para la profesora como para nosotros | | | |
| 35 | Los salones y que algunos equipos no funcionan | Deberían ampliar las aulas para que no se ocupen 2 salones, deberían mejorar el internet y los equipos | | | |
| 36 | Excel | En la clase no cabemos todos, ocupamos salones más grandes | | | |
| 37 | Si, la división de laboratorio 1 y 2 | | | | |
| 38 | No | Cambiar o asignar de mejor manera los grupos con gran número de alumnos | | | |
| 39 | | Que quiten la pared de en medio que divide el aula, ya que es muy complicado trabajar y que nos expliquen a la vez | | | |
| 40 | Programa, no | Que expandan el aula, nunca alcanzo maquina y me tengo que ir a otra sala y no veo las indicaciones de las actividades | | | |
| 41 | | Mejorar las aulas, el internet | | | |
| 42 | | mejorar las aulas e internet | | | |
| 43 | | Mejorar el servicio de internet | | | |
| 44 | Solo a veces el internet lento | Las aulas no son lo suficientemente grandes | | | |
| 45 | Word y Excel | No es suficiente el espacio en las aulas | | | |
| 46 | Programas contables | Estoy en desacuerdo de estar en 2 aulas | | | |
| 47 | | En la sala 1 y 2 están divididas y dificulta el aprendizaje, ya que tenemos que estar llenando y viniendo para la explicación de la profesora | | | |
| 48 | Word y Excel | No me parece que tengamos dos salones para una clase | | | |
| 49 | Ninguna, estan bien los programas | | | | |
| 50 | No, todo lo que necesario para trabajar | | | | |
| 51 | Las aplicaciones que ocupo son las que tiene el equipo | | | | |
| 52 | Pues para la licenciatura de C.P. es necesario tener acceso a COI Y NOI | | | | |
| 53 | | Tanto el encargado como los técnicos brindan el apoyo necesario a quien lo necesite | | | |
| 54 | Photoshop | Aulas más grandes, ya que somos demasiados alumnos | | | |
| 55 | Paquetería Office | Deberían poner o brindar internet gratuito en toda la escuela, además de brindar talleres o cursos semestrales con certificaciones y constancias | | | |
| 56 | | mantenimiento del aula es bueno, siempre está limpio, los equipos de computo se encuentran en perfecto estado | | | |
| 57 | Tiene todos los programas necesarios | Creo que todas las computadoras funcionan correctamente | | | |
| 58 | Programas practicos para la contabilidad | | | | |
| 59 | Considero que tiene todo lo necesario | | | | |
| 60 | | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

| | | | |
|----|---|---|--|
| 61 | Ninguno | | |
| 62 | Adobe, Photoshop | | |
| 63 | No, ninguno | Tener el acceso a internet para tener una mejor conexión con nuestros dispositivos | |
| 64 | Por el momento ninguno | Los alumnos necesitamos WIFI para nuestras actividades académicas | |
| 65 | Classroom, Google, Teams | Sigan así, mientras el internet no se pare y las computas, enciendan y trabajen bien, todo esta correcto. Gracias | |
| 66 | | | |
| 67 | No, pero en ocasiones la señal de internet es muy lenta | La atención es muy buena | |
| 68 | Photoshop | Gracias | |
| 69 | ok | mal | |
| 70 | | | |
| 71 | | | |
| 72 | | Bien | |
| 73 | | | |
| 74 | | | |
| 75 | | | |
| 76 | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Llave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página |
|---|---|--|--------------------------------|---------|---------------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | | |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Préstamo de equipo informático | | Periodo: |
| | | | | | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | ¿Consideras algún programa en específico para realizar tus actividades académicas y escolares ? | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN |
| 77 | No | | | | |
| 78 | Office 365 | Me agrada la manera en la cual nos atienden | | | |
| 79 | | | | | |
| 80 | | | | | |
| 81 | | | | | |
| 82 | Falta algún programa de edición para realizar logos y cosas de ese estilo | Que es muy bueno el servicio | | | |
| 83 | Classroom, word | | | | |
| 84 | Word | | | | |
| 85 | Office 365 | Me gusta mucho que son muy funcionales, grandes y nuevas las computadoras | | | |
| 86 | Programas de edición | Hasta el momento la atención es muy buena | | | |
| 87 | Word, excel, power point | | | | |
| 88 | Ninguno | | | | |
| 89 | Word | Es bueno el servicio, tenemos que cuidarlo | | | |
| 90 | No, todo esta muy bien, considero que pueo hacer mis trabajos adecuadamente | | | | |
| 91 | Word y documentos de google | Todo es bastante bueno, considero que la ayuda es buena | | | |
| 92 | | | | | |
| 93 | Toda la paquetería de Offices 365 | Muy buen trato y amable | | | |
| 94 | Excel, word, power point | Preste atención y brindo buen tratos | | | |
| 95 | | | | | |
| 96 | | | | | |
| 97 | Los disponibles son adecuados, pero estaría mejor que tuvieran Office 365 | Buen servicio | | | |
| 98 | Ninguno | | | | |
| 99 | No, considero que cumple con lo necesario | | | | |
| 100 | No | No | | | |
| 101 | Microsoft Teams, canva | El servicio es bueno, pero la atención de quien está en recepción del mismo piso debe ser más empática | | | |
| 102 | Excel y word | Buenos maestros, pero hace falta internet | | | |
| 103 | No | | | | |
| 104 | No | | | | |
| 105 | Las aplicaciones de word, excel, power point, google chrome | | | | |
| 106 | A la hora de realizar investigaciones o conectarme es muy lento | Mejorar la calidad del internet | | | |
| 107 | De acuerdo a mi carrera podría ser COI Y NOI | | | | |
| 108 | No | | | | |
| 109 | | | | | |
| 110 | No | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

| | | | |
|-----|---|---|--|
| 111 | No | Necesario un aula destinada a poder realizar trabajos académicos | |
| 112 | | Sería de gran utilidad una aula con computadoras de uso libre para realizar tareas, etc. | |
| 113 | Word | Falta de internet | |
| 114 | No | Excelentes profesores, falta el internet | |
| 115 | No | | |
| 116 | | Que no dejen que se forme en las escaleras, que no sean tan groseros en la forma de hablarnos en la entrada | |
| 117 | Ningun | Buen servicio | |
| 118 | | | |
| 119 | Por el momento no tengo ningun programa en especifico que necesite para la realización de actividades | | |
| 120 | Excel, word, navegador, acces, etc. | Como sugerencia el personal que da acceso debe ser más cordial y/o empático con los alumnos, ya que a veces llegamos un poco tarde y te dejan pasar mucho después | |
| 121 | No | | |
| 122 | | | |
| 123 | No, se cuenta con los necesarios | Que no obstruyan las escaleras los compañeros | |
| 124 | | Ser mas amables | |
| 125 | | Ser más amables en el área de control de acceso a la sala de computo | |
| 126 | | Tener más control en el área de las escaleras | |
| 127 | | Es muy pronto para esta encuesta | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página |
|---|---|---|--------------------------------|----------|---------------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | Fecha: | 31-maj-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Préstamo de equipo informático | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | ¿Consideras algún programa en específico para realizar tus actividades académicas y escolares ? | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN |
| 128 | No específico | | | | |
| 129 | No específico | | | | |
| 130 | No específico | Que el personal sea mas amable | | | |
| 131 | No | | | | |
| 132 | | | | | |
| 133 | Excel | La señora que da el acceso a las aulas de computo es muy grosera e irritante, aparte las computas a veces tardan mucho en prender | | | |
| 134 | Excel | Ser más amable al permitir el acceso a las aulas, que apaguen bien la computadora | | | |
| 135 | | | | | |
| 136 | | | | | |
| 137 | | | | | |
| 138 | No, tiene lo necesario (hasta el momento) | | | | |
| 139 | | Considero que deben tener más computadoras a la sala | | | |
| 140 | No | Mejorar el internet | | | |
| 141 | Todo bien | | | | |
| 142 | Excel, word, teams, etc | Gracias por hacer bien su trabajo | | | |
| 143 | Pues para algunas plataformas necesitamos internet y no siempre podemos trabajar | | | | |
| 144 | | | | | |
| 145 | Ninguno, cuenta con los programas adecuados | | | | |
| 146 | No | Todo bien | | | |
| 147 | Word y excel | | | | |
| 148 | | | | | |
| 149 | | | | | |
| 150 | | | | | |
| 151 | | | | | |
| 152 | | | | | |
| 153 | | | | | |
| 154 | | | | | |
| 155 | Excel y word | | | | |
| 156 | Excel y word | | | | |
| 157 | Acess y photoshop | | | | |
| 158 | No, ninguno | | | | |
| 159 | En ocasiones las computadoras no prenden | | | | |
| 160 | | | | | |
| 161 | | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

| | | | |
|-----|---|--|--|
| 162 | | | |
| 163 | | | |
| 164 | Programas de edición | Es muy buena el área de informática | |
| 165 | Word | | |
| 166 | | | |
| 167 | Word y excel | El internet debería ser un poco más rápido, el equipo de computo cada vez es más nuevo y eficiente | |
| 168 | No hay ninguno | Hay ocasiones donde el internet se realenta mucho tiempo | |
| 169 | Aún no he requerido de algún programa en específico | Ninguna, todo bien | |
| 170 | | Que la biblioteca tenga internet | |
| 171 | Todos los equipos cuentan con lo necesario hasta el momento | Muy buena atención | |
| 172 | Considero que están los necesarios en el equipo | Hasta el momento la atención es muy buena, que sigan así | |
| 173 | SI, canva | | |
| 174 | No, tienen todo bien, la paquetería de office | Ninguna queja, todo feliz | |
| 175 | Canva podría ser | Me agrada la estancia aquí | |
| 176 | Canva estaría muy bien | Me parece muy satisfactorio | |
| 177 | Hasta el momento con los programas con los que cuenta he podido trabajar bien | | |
| 178 | Adobe premier | | |

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página |
|---|---|--|--------------------------------|----------|---------------|
| MSE-EDM-025-F 4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | | Proceso: | Fecha: | |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | | 31-mar-23 |
| | | | Subproceso: | Periodo: | |
| | | | Préstamo de equipo informático | 2023-2 | |
| No. DE ENCUESTA | ¿Consideras algún programa en específico para realizar tus actividades académicas y escolares ? | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN |
| 179 | Word, excel | Que bueno que las computadoras son nuevas, funcionan bien y son más rápida | | | |
| 180 | Ninguno | | | | |
| 181 | Google, documentos | | | | |
| 182 | No | | | | |
| 183 | Todos los programas están integrados en los equipos | Es eficiente | | | |
| 184 | Hasta ahorita es adecuado | Todo bien | | | |
| 185 | Programas para crear presentaciones | Que el internet sea más rápido | | | |
| 186 | No, considero que todo está bien | | | | |
| 187 | No, todos los que utilizamos están en el equipo | | | | |
| 188 | | | | | |
| 189 | Cuentan con todos los programas necesarios | | | | |
| 190 | Más aplicaciones para la creación de fotos y videos ya sea para editar | Felicidades | | | |
| 191 | | Muy buen servicio | | | |
| 192 | El acceso a las aulas es muy tardado | | | | |
| 193 | No | | | | |
| 194 | No, ninguno | | | | |
| 195 | Word y canva | | | | |
| 196 | | Tiene muy buen equipo de computo. | | | |
| 197 | | | | | |
| 198 | | | | | |
| 199 | | | | | |
| 200 | | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGQE

III. Gestión de Becas. No se aplicaron encuestas.

IV. Gestión de la Movilidad Académica.

Instituto Politécnico Nacional
Dirección de Educación Superior
Unidades Académicas de Nivel Superior




Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001:2015

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión: | Página: |
|---|--|-----------------------|------------------------------|----------|-----------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepas (ESCA- Tepepas) | | Subproceso: | Movilidad académica | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | CLASIFICACIÓN | | | |
| 1 | Me gusto la información proporcionada | | | | |
| 2 | Becas información | | | | |
| 3 | Fue un problema lo de los trámites o papeles solicitados, porque no hicieron bien los tiempos. | | | | |
| 4 | Mejor organización en tiempos para realizar la documentación sin prisa. | | | | |
| 5 | Obería agilizar los trámites porque luego eso es lo que nos detiene y por eso podemos perder nuestro lugar | | | | |
| 6 | | | | | |
| 7 | | | | | |
| 8 | | | | | |
| 9 | Todo muy claro en la platica informativa, se resolvió toda duda que surgió | | | | |
| 10 | La orientación fue muy completa y amena, existió preparación y fue de mucho apoyo para las dudas que tenía | | | | |
| 11 | | | | | |
| 12 | Me gustaría que aparte de intercambio internacionalden también de intercambio nacional. Interacional (america latina y otros) | | | | |
| 13 | | | | | |
| 14 | Aclararon todas las dudas que tenía | | | | |
| 15 | Lograron resolver todas mis dudas | | | | |
| 16 | La platica fue muy agradable, ya que si resolvieron dudas y se portaron muy amables y con la disponibilidad de explicarnos cada detalle de la convocatoria | | | | |
| 17 | Las fechas de entrega de documentos fueron muy precipitadas. | | | | |
| 18 | Trar una persona con experiencia en movilidad se me hizo una excelente idea. | | | | |
| 19 | Se presentó la información de una forma fácil para los estudiantes, se resolvieron las dudas de manera muy completa y fue muy acertado el incluir como expositora a una alumna que pudiera dar testimonio de su experiencia. | | | | |
| 20 | Es muy amable la señorita, brinda muy bien la atención y ayudo a resolver las dudas correctamente. | | | | |
| 21 | Me ayudaron a resolver diversas dudas que tenía | | | | |
| 22 | | | | | |
| 23 | | | | | |
| 24 | | | | | |
| 25 | | | | | |
| 26 | | | | | |
| 27 | Costar con la participación de más personas de intercambio. | | | | |
| 28 | | | | | |
| 29 | Completamente satisfecho | | | | |
| 30 | Me gustaría que hubiera mucha más comunicación por parte del depto. De movilidad con los chicos que nos íbamos a otro estado o país. | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

V. Actividades Culturales

Instituto Politécnico Nacional
Dirección de Educación Superior
Unidades Académicas de Nivel Superior




Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001:2015

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página: |
|---|---|-----------------------|-------------------------------------|----------|-----------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Actividades culturales y deportivas | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | CLASIFICACIÓN | | | |
| 1 | | | | | |
| 2 | Las actividades son apropiadas pero los espacios no son suficientes y los que hay son reducidos. | | | | |
| 3 | No hay espacios suficientes y muchas veces nos toca ensayar a fuera. | | | | |
| 4 | Sería maravilloso tener más espacios optimos para realizar las actividades. | | | | |
| 5 | Todo es perfecto, lo único que diría es que se publicaran las actividades antes de que estén las reinscripciones para así formar un horario que nos beneficie a los estudiantes interesados | | | | |
| 6 | | | | | |
| 7 | le parecen excelentes las actividades, tienen buena coordinación y sobre todo tienen manejo sobre los temas | | | | |
| 8 | La atención es muy buena y todos son amables | | | | |
| 9 | Se necesitan espacios adecuados para realizar las actividades culturales e impartir clases de este tipo. | | | | |
| 10 | La atención fue muy buena y la información brindada muy fácil de entender. Excelente servicio. | | | | |
| 11 | Desearía que se le diera más apoyo y visibilidad a las actividades culturales. | | | | |
| 12 | Creo que los espacios son muy reducidos. | | | | |
| 13 | La profesora es flexible, atenta y te ayuda a realizar la actividad adecuada. | | | | |
| 14 | Es un buen espacio para desarrollarte, sin embargo, los espacios a veces son malos por que no cabemos. | | | | |
| 15 | Al taller de danza contemporánea le falta lugar fijo para impartir la clase. | | | | |
| 16 | Hacen falta espacios para realizar las actividades comodamente. | | | | |
| 17 | Hacen falta más espacios para realizar las actividades. | | | | |
| 18 | | | | | |
| 19 | Excelentes talleres. | | | | |
| 20 | | | | | |
| 21 | Nos hace falta material | | | | |
| 22 | Sería genial que pudiéramos utilizar otros espacios para poder tomar las clases (como el auditorio o salones) | | | | |
| 23 | Mejores espacios para los talleres. | | | | |
| 24 | | | | | |
| 25 | Estoy satisfecho con el trato y enseñanza, aunque las instalaciones pueden mejorar. | | | | |
| 26 | | | | | |
| 27 | | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|---|---|-----------------------|-------------------------------------|---------------|-----------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Actividades culturales y deportivas | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 28 | | | | | |
| 29 | Todo bien, sigan así. | | | | |
| 30 | Requerimientos de un espacio más amplio, ya que las actividades realizadas lo requieren. | | | | |
| 31 | Hacen falta más espacios para las actividades. | | | | |
| 32 | Todo bien con la atención administrativa. | | | | |
| 33 | Debería haber un salón para danza con espejos. | | | | |
| 34 | Hacen falta más espacios. | | | | |
| 35 | Deberían de equipar mejor el taller de musica y presentanos en el auditorio más seguido. | | | | |
| 36 | Ninguna al respecto. | | | | |
| 37 | Considero que falta un espacio adecuado para actividades culturales como danza, ballet y jazz. | | | | |
| 38 | Me gustaría que se mejoraran las instalaciones para poder entrenar mejor. | | | | |
| 39 | Poner más espacios para las actividades culturales. | | | | |
| 40 | El taller de critica literaria es muy interesante, ya que últimamente hemos podido adentrarnos más en los temas y compartir vivencias personales. | | | | |
| 41 | No considero que las instalaciones para tomar las actividades culturales son las más adecuadas por que son muy pocos espacios y reducidos, bueno al menos el taller de critica literaria. | | | | |
| 42 | Un área techada o espacio especial para la actividad. | | | | |
| 43 | Las intalaciones podrían ser mejores, en un lugar mejor al de ahora. | | | | |
| 44 | Una instalación. | | | | |
| 45 | | | | | |
| 46 | Mejor lugar para enseñar. | | | | |
| 47 | El taller en general me agrada y la profesora es muy flexible. | | | | |
| 48 | Hace falta espacios. | | | | |
| 49 | Faltan espacios adecuados a los talleres | | | | |
| 50 | Falta de espacios. | | | | |
| 51 | Hacen falta más espacios. | | | | |
| 52 | Hacen falta espacios. | | | | |
| 53 | Un lugar más amplio y con espejos para mejorar. | | | | |
| 54 | Mejorar lugar para practicar | | | | |
| 55 | | | | | |
| 56 | Que las clases fueran en un salón todos los días que toca el taller. | | | | |
| 57 | | | | | |
| 58 | Hacen falta más espacios y aptos. | | | | |
| 59 | Todo esta muy bien, sin embargo las instalaciones para practicar los talleres culturales son escasas y no están adaptados adecuadamente. | | | | |
| 60 | Hacen falta espacios para poder realizar las actividades. | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|---|---|-----------------------|-------------------------------------|---------------|-----------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Actividades culturales y deportivas | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 61 | Tener un espacio con sombra. | | | | |
| 62 | Para salsa tener un salón con espejo para poder ver si hacemos bien los pasos. | | | | |
| 63 | Necesitamos una barra para danza contemporanea. | | | | |
| 64 | Que le den prioridad a contemporanea de ensayar más seguido en el lobby. | | | | |
| 65 | Que nos den un salón para contemporanea | | | | |
| 66 | Los espacios son insuficientes y no están aptos para practicar las diferentes actividades artísticas. | | | | |
| 67 | Más espacios para practicar talleres culturales, y más material para ensayos y presentaciones. | | | | |
| 68 | Hacen falta espacios equipados. | | | | |
| 69 | Se necesita un espacio adecuado para la realización del taller | | | | |
| 70 | Podría mejorar con un espacio específico. | | | | |
| 71 | Falta de indumentaria (piso) para realizar la actividad adecuadamente. | | | | |
| 72 | El profesor Uriel, muy bueno, hace falta un buen lugar para tomar las clases, ya que el piso no ayuda mucho. | | | | |
| 73 | Quizá un salón específico para la actividad cultural. | | | | |
| 74 | Tener agua para llenar nuestras botellas. Un salón para bailar sin las molestias del sol. | | | | |
| 75 | El trato que recibí al realizar el trámite fueron adecuados. | | | | |
| 76 | Más espacios para realizar las actividades. | | | | |
| 77 | Todo perfecto en estas actividades. | | | | |
| 78 | Muy bueno Jorge. | | | | |
| 79 | Necesitamos tener un salón para poder bailar mejor y espejos, y que sean de lunes a viernes. | | | | |
| 80 | Necesitamos un área especializada para realizar las actividades del taller (techadas, con espejos, bocinas) | | | | |
| 81 | Nada. Solo botellas de agua o garrafones | | | | |
| 82 | Nos hace falta un lugar techado para las actividades, un piso que se preste para el baile y un garrafón de agua | | | | |
| 83 | | | | | |
| 84 | Excelente servicio. | | | | |
| 85 | | | | | |
| 86 | Hacen falta espacios | | | | |
| 87 | Falta un salón de baile, un piso donde podamos deslizarnos bien, galón de agua. | | | | |
| 88 | Requerimiento de un aula para realizar la actividad de salsa y bachata. | | | | |
| 89 | Necesitamos un salón de baile, espejos, un techo, más espacio, bocinas, espacio para poder hacer bien deporte | | | | |
| 90 | Dan muy pocos créditos por hora y el piso es muy incómodo. | | | | |
| 91 | Un lugar en el que no nos toque tanto el sol. | | | | |
| 92 | Nos hace falta un lugar cerrado en donde nos podamos ver los pasos, espejos y un lugar techado. | | | | |
| 93 | Me gustaría un lugar donde haya espejos y estuviera más privado. | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página |
|---|---|-----------------------|-------------------------------------|----------|-----------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Actividades culturales y deportivas | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | CLASIFICACIÓN | | | |
| 94 | Un salón para bailar con espejos de paredes para guiarnos bien, y un garrafon con agua. | | | | |
| 95 | Tener garrafon con agua. | | | | |
| 96 | Salón con techo para la clase de baile. | | | | |
| 97 | Las actividades me parecen buenos los horarios, se acomodan fácilmente a las clases. | | | | |
| 98 | Un salón estaría bien para la clase. | | | | |
| 99 | Falta de un salón con las condiciones requeridas para el taller. | | | | |
| 100 | Por parte de la escuela que nos den un lugar adecuado para realizar bien nuestras actividades. Nuestro profesor Uriel es un excelente profesor. | | | | |
| 101 | Hacen falta espacios aptos y no son muchos. | | | | |
| 102 | El profeson Uriel tiene un gran aprendizaje y conocimientos que comparte con su grupo. Aquí lo que pido es que haya mejores instalaciones ya que no tenemos un lugar fijo porque donde practicamos nos pega mucho | | | | |
| 103 | Faltan espacios para los talleres que sean adecuados. | | | | |
| 104 | Faltan espacios para llevar a cabo los talleres. | | | | |
| 105 | Hacen falta espacios y materiales. | | | | |
| 106 | Falta más espacio para los talleres. | | | | |
| 107 | Los talleres son excelentes. | | | | |
| 108 | Facilitar el uso de otras zonas para las actividades (auditorio) | | | | |
| 109 | Hacen falta materiales y espacios de trabajo. | | | | |
| 110 | No hay espacios para los talleres. | | | | |
| 111 | Sería bueno que hicieran espacios suficientes y aptos para los talleres. | | | | |
| 112 | Tener un mejor espacio. | | | | |
| 113 | Las instalaciones algunas veces no se acomodan a nuestras necesidades. | | | | |
| 114 | Requerimos de un espacio más amplio para la realización de actividades. | | | | |
| 115 | El taller de danza necesita un lugar apropiado. | | | | |
| 116 | Se necesita un espacio para poder realizar la actividad. | | | | |
| 117 | El taller es muy bueno, pero necesitamos de un espacio propio para desarrollarlo. | | | | |
| 118 | Se requieren mejores instalaciones para la realización de los talleres. | | | | |
| 119 | Necesitamos un salón y espejos. | | | | |
| 120 | La manera de practicar y comunicación que se lleva a cabo en el taller es bueno, ya que es comodo el ambiente, sin embargo, el espacio puede ser un poco reducido. | | | | |
| 121 | Más talleres, espacios, aumentar horas y abrir más horarios. | | | | |
| 122 | Más espacios y material para realizar las actividades, más organización para hacer presentaciones en auditorio | | | | |
| 123 | Hace falta más material para las actividades. | | | | |
| 124 | Más espacios para realizar talleres. | | | | |
| 125 | No hay espacios suficientes para las actividades. | | | | |
| 126 | No hay espacios suficientes. | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|---|---|-----------------------|-------------------------------------|---------------|-----------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Actividades culturales y deportivas | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 127 | Más espacios para las actividades. | | | | |
| 128 | Hacen falta más espacios o salones para practicar las actividades. | | | | |
| 129 | Queremos más espacios para las actividades y que sean aptos para llevarlas a cabo. | | | | |
| 130 | Más espacio para practicar los talleres y actividades. | | | | |
| 131 | Que haga más variedad de talleres y existan más espacios para realizarlos. | | | | |
| 132 | No hay espacios suficientes para practicar. | | | | |
| 133 | Hacen falta espacios y sobre todo que sea aptos. | | | | |
| 134 | un espacio exclusivo para impartir los talleres, ya que algunos les molesta el ruido y así se complica ensayar. | | | | |
| 135 | Necesitamos que se abran más talleres. | | | | |
| 136 | Adaptar más espacios para impartir talleres, un garrafón de agua por favor. | | | | |
| 137 | Se requieren más espacios para las diferentes actividades. | | | | |
| 138 | Sería bueno que pusieran más espacios para las actividades. | | | | |
| 139 | Faltan bastantes espacios para los talleres. | | | | |
| 140 | No hay espacios suficientes. | | | | |
| 141 | Hacen falta más espacios exclusivos para practicar los talleres. | | | | |
| 142 | Requerimos más espacios para las actividades. | | | | |
| 143 | Faltan mas garrafones de agua para llenar las botellas | | | | |
| 144 | Un garrafón de agua en donde practicamos los talleres | | | | |
| 145 | Excelente servicio. | | | | |
| 146 | Que existan más espacios y que estén aptos para las actividades. | | | | |
| 147 | Espacios exclusivos para el área cultural | | | | |
| 148 | Los espacios me parecen insuficientes y el agua también. | | | | |
| 149 | Quisiera que hubiera más espacios para practicar. | | | | |
| 150 | Por favor queremos un garrafón de agua y que haga espacios aptos. | | | | |
| 151 | Se requiere una atención inmediata a el área de difusión cultural | | | | |
| 152 | Se necesita más lugares y materiales | | | | |
| 153 | Hay insuficientes materiales y espacios para llevar a cabo las actividades, pero las acts. Muy buenas | | | | |
| 154 | Se necesita más espacios | | | | |
| 155 | Hacen falta más espacios para los talleres | | | | |
| 156 | El taller me gusta demasiado, solo que me hubiera gustado que tuviéramos el cañon para ver las películas | | | | |
| 157 | El taller es interesante y me gusta que es un taller un poco más peculiar que los demás, pero me gustaría que la escuela tuviera más y mejor equipo para poder mejorar el curso | | | | |
| 158 | Estoy muy contenta en el taller cultural en el que participo | | | | |
| 159 | Inallegible | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|--|--|------------------------------|-------------------------------------|-----------------|---------------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Actividades culturales y deportivas | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 160 | | | | | |
| 161 | | | | | |
| 162 | | | | | |
| 163 | La instructora de cine es muy buena | | | | |
| 164 | Sería un poco mejor disponer más espacios donde ensayar o practicar, fuera de eso todo esta muy bien | | | | |
| 165 | Mejores instalaciones, son necesarias | | | | |
| 166 | Sería bueno tener más espacios para trabajar | | | | |
| 167 | Muy buenas las actividades pero faltan espacios | | | | |
| 168 | Falta espacio para los talleres | | | | |
| 169 | Hacen falta espacios | | | | |
| 170 | Son necesarias más y mejores instalaciones para la realización de las actividades culturales | | | | |
| 171 | Hace falta material de trabajo | | | | |

MSE-CID-021-F01

Rev. 01

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

VI. Actividades Deportivas

Instituto Politécnico Nacional
Dirección de Educación Superior
Unidades Académicas de Nivel Superior




Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001:2015

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|---|---|-----------------------|-------------------------------------|---------------|-----------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Actividades culturales y deportivas | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 1 | Darnos espacios para entrenar | | | | |
| 2 | No hay agua, no hay material, áreas inadecuadas | | | | |
| 3 | Falta de un lugar adecuado para la actividad, falta de equipo y falta de agua. | | | | |
| 4 | Lugar inadecuado para aprovechar el deporte, falta de agua, material, inducción. | | | | |
| 5 | A veces no hay agua. | | | | |
| 6 | Las áreas son inadecuadas, no hay agua y equipo sucio. | | | | |
| 7 | Área inadecuada y falta de equipo. | | | | |
| 8 | No hay material suficiente para realizar actividad. | | | | |
| 9 | Las instalaciones son inadecuadas y no hay material. | | | | |
| 10 | Las instalaciones no me parecen adecuadas y no me agrada que no haya agua caliente en las regaderas, así como agua para beber (potable) y que el material y equipo para entrenar a veces es insuficiente. | | | | |
| 11 | Las actividades me parecen buenas, sin en cambio el equipo puede mejorar. | | | | |
| 12 | Muy buenos los instructores, pero las instalaciones son deficientes; agua caliente, agua potable, uso de duela para evitar sobreexposición al sol y cambios bruscos. | | | | |
| 13 | áreas inadecuadas, falta de materiales. | | | | |
| 14 | No hay material y las instalaciones son inadecuadas. | | | | |
| 15 | Falta de material y mejores instalaciones. | | | | |
| 16 | El área no es buena y falta mucho material. | | | | |
| 17 | Muy buenos los instructores, pero las instalaciones son deficientes; agua caliente, agua potable, uso de duela para evitar sobreexposición al sol y cambios bruscos. | | | | |
| 18 | Falta de material e instalaciones inadecuadas. | | | | |
| 19 | Áreas inadecuadas. | | | | |
| 20 | Áreas inadecuadas para entrenar. | | | | |
| 21 | Falta de equipo para entrenar. | | | | |
| 22 | Las actividades físicas son adecuadas aunque el agua está fría o no hay agua. | | | | |
| 23 | No tenemos material suficiente, no tenemos agua, el material con que se cuenta ya está muy desgastado. | | | | |
| 24 | Instalaciones en mal estado, falta de equipo, material y espacio. | | | | |
| 25 | Malas instalaciones, no hay equipo, no hay material y espacio. | | | | |
| 26 | Malas instalaciones, áreas en mal estado y no hay material | | | | |
| 27 | Que nos den un lugar bien para entrenar. | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|--|---|------------------------------|-------------------------------------|-----------------|---------------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Actividades culturales y deportivas | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 28 | Un lugar ya fijo para entrenar. | | | | |
| 29 | Abrir un horario en la tarde, la profa de porras 10/10 | | | | |
| 30 | Muy buena miss, demasiado paciente con todos. | | | | |
| 31 | Muy linda la profesora, y muy atenta al momento de la clase. | | | | |
| 32 | Muy buena miss, demasiado paciente con todos. | | | | |
| 33 | El lugar donde se práctica el boxeo no es un área adecuada y el material no es el suficiente. | | | | |
| 34 | La profa de porras muy bien. | | | | |
| 35 | Excelente profesara. | | | | |
| 36 | Excelente la miss de porras. | | | | |
| 38 | Área de boxeo no adecuada, hace falta más material. | | | | |
| 39 | Área y equipo inadecuado. | | | | |
| 40 | No cuenta con el material y lugar para realizar las actividades satisfactoriamente. | | | | |
| 41 | Áreas no adecuadas, falta de material. | | | | |
| 42 | Espacio inadecuado para entrenar. | | | | |
| 43 | Actividades dentro de los temas que se imparten, mejoramiento de equipo e instalaciones. | | | | |
| 44 | Actividades convenientes para los horarios de clase. | | | | |
| 45 | Las instalaciones deberían de ser más y los materiales darles mantenimiento (limpieza) | | | | |
| 46 | Ninguno por el momento, todo en orden. | | | | |
| 47 | Más horarios para acondicionamiento. | | | | |
| 50 | Buenas actividades, dinamicas y divertidas. | | | | |
| 52 | Faltan más colchonetas y un mejor lugar para entrenar. | | | | |
| 53 | Ninguno. | | | | |
| 54 | La profesora es muy buena, pero tiene a sus preferidas. | | | | |
| 56 | Que se este disponible el gym para entrenar. | | | | |
| 57 | Hasta ahora todo bien, me gustan los entrenamientos. | | | | |
| 58 | Ninguno. | | | | |
| 59 | Ninguno. | | | | |
| 60 | Que ya esté disponible el gym, o en lugar estable para entrenar. | | | | |
| 61 | La profesosa es muy buena, explica con calma, pero tienes preferencias por alumnas. | | | | |
| 62 | Los campos tienes hoyos peligrosos, ya queremos el gimnasio. | | | | |
| 63 | Que ya abran el gimnasio. | | | | |
| 64 | Todo bien | | | | |
| 65 | Agregar más casilleros por seguridad. | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|--|--|------------------------------|-------------------------------------|-----------------|---------------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Actividades culturales y deportivas | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | CLASIFICACIÓN | | | |
| 66 | Áreas no adecuadas, falta más material. | | | | |
| 67 | Area no adecuada para boxeo y meterial insuficiente. | | | | |
| 68 | | | | | |
| 69 | Ninguno | | | | |
| 70 | Área no adecuada para box, material insuficiente. | | | | |
| 71 | Las instalaciones son insuficientes para la práctica, hace falta equipo | | | | |
| 72 | Hace falta equipo y no es el área adecuada. | | | | |
| 73 | Hace falta más material de trabajo y el lugar de entrenamiento es inadecuado. | | | | |
| 74 | Hace falta equipo y el área no es adecuada. | | | | |
| 75 | Se ocupan más materiales de práctica y espacio. | | | | |
| 76 | Se necesitan más materiales para una mejor participación en las actividades y mejor material. | | | | |
| 77 | Sería considerable utilizar el gimnasio y el piso del área es resbaloso. | | | | |
| 78 | El piso del área deportiva es muy resbaloso. | | | | |
| 79 | | | | | |
| 80 | No hay gimnasio y se necesita esa área | | | | |
| 81 | pd: soy alumna. | | | | |
| 82 | Que ya se abra el gimnasio. | | | | |
| 83 | | | | | |
| 84 | Abrir el gimnasio, por favor. | | | | |
| 85 | Que pongan más sanitarios en el vestidor de mujeres, ya que son insuficientes para la cantidad de alumnos. | | | | |
| 86 | | | | | |
| 87 | | | | | |
| 88 | | | | | |
| 89 | No me gustan las instalaciones | | | | |
| 90 | Más horarios y mejores instalaciones. | | | | |
| 91 | | | | | |
| 92 | | | | | |
| 93 | | | | | |
| 94 | | | | | |
| 95 | | | | | |
| 96 | | | | | |
| 97 | | | | | |
| 98 | | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|--|---|------------------------------|-------------------------------------|-----------------|---------------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Actividades culturales y deportivas | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 99 | | | | | |
| 100 | | | | | |
| 101 | | | | | |
| 102 | | | | | |
| 103 | | | | | |
| 104 | | | | | |
| 105 | | | | | |
| 106 | | | | | |
| 107 | Excelentes instructores. | | | | |
| 108 | Buen ambiente, buenas maestras, a veces las instalaciones no están bien ambientadas. | | | | |
| 109 | | | | | |
| 110 | Excelente trato, muy amables. | | | | |
| 111 | Todo muy bien. | | | | |
| 112 | | | | | |
| 113 | Falta de equipo y malas condiciones en los materiales. | | | | |
| 114 | Falta equipo, material en malas condiciones. | | | | |
| 115 | Algunos profesores faltan mucho. | | | | |
| 116 | A veces los horarios no quedan con el de la escuela, por esa razón no me inscribo o incluso me cuentan que se va temprano el profe. | | | | |
| 117 | El equipo es muy pobre y no alcanza para todos, malas condiciones. | | | | |
| 118 | Falta de material en box. | | | | |
| 119 | Mejorar los horarios de el equipo de futbol. | | | | |
| 120 | Falta de transporte para actividades fuera de la escuela. Faltade material para realizar actividades deportivas. No se puede hacer uso del gimnasio. No hay servicios para uniformes de escolta. | | | | |
| 121 | Falta material para realizar actividades deportivas o eventos culturales, así mismo realizar más actividades en las que participe la mayor parte de la comunidad. | | | | |
| 122 | Pensando en todo, deberían motivar a participar y asistir a los entrenamientos, ya que la coach dice que no le afecta si estamos o no. Por otro lado, el entrenador de box hace bien su trabajo al mismo tiempo que el coordinador de actividades deportivas. | | | | |

INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGQE

VII. Emprendimiento

Instituto Politécnico Nacional
Dirección de Educación Superior
Unidades Académicas de Nivel Superior



Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001:2015

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

| Clave del documento: | Fecha de emisión: | Emisión | Página: |
|--|--|-----------------|-----------|
| MSE-EDM-025-F4 | 28 de febrero de 2022 | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | Proceso: SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | Subproceso: Emprendimiento | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | CLASIFICACIÓN | |
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |
| 10 | | | |
| 11 | | | |
| 12 | | | |
| 13 | | | |
| 14 | | | |
| 15 | | | |
| 16 | | | |
| 17 | | | |
| 18 | | | |
| 19 | | | |
| 20 | | | |
| 21 | Gran disposición del profesor y ayuda | | |
| 22 | | | |
| 23 | Amables | | |
| 24 | Información satisfactoria. Muchas gracias. | | |
| 25 | Precisa explicación y eficaz | | |

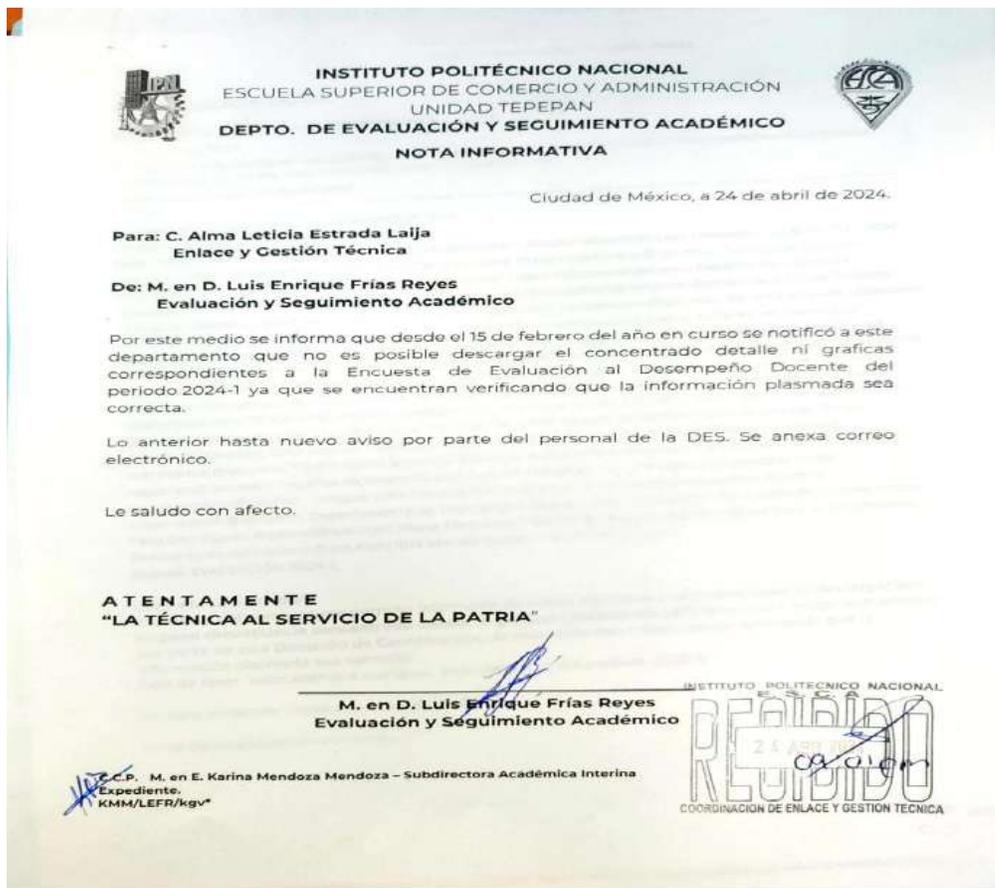
INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

TABLA DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE TRÁMITES Y SERVICIOS

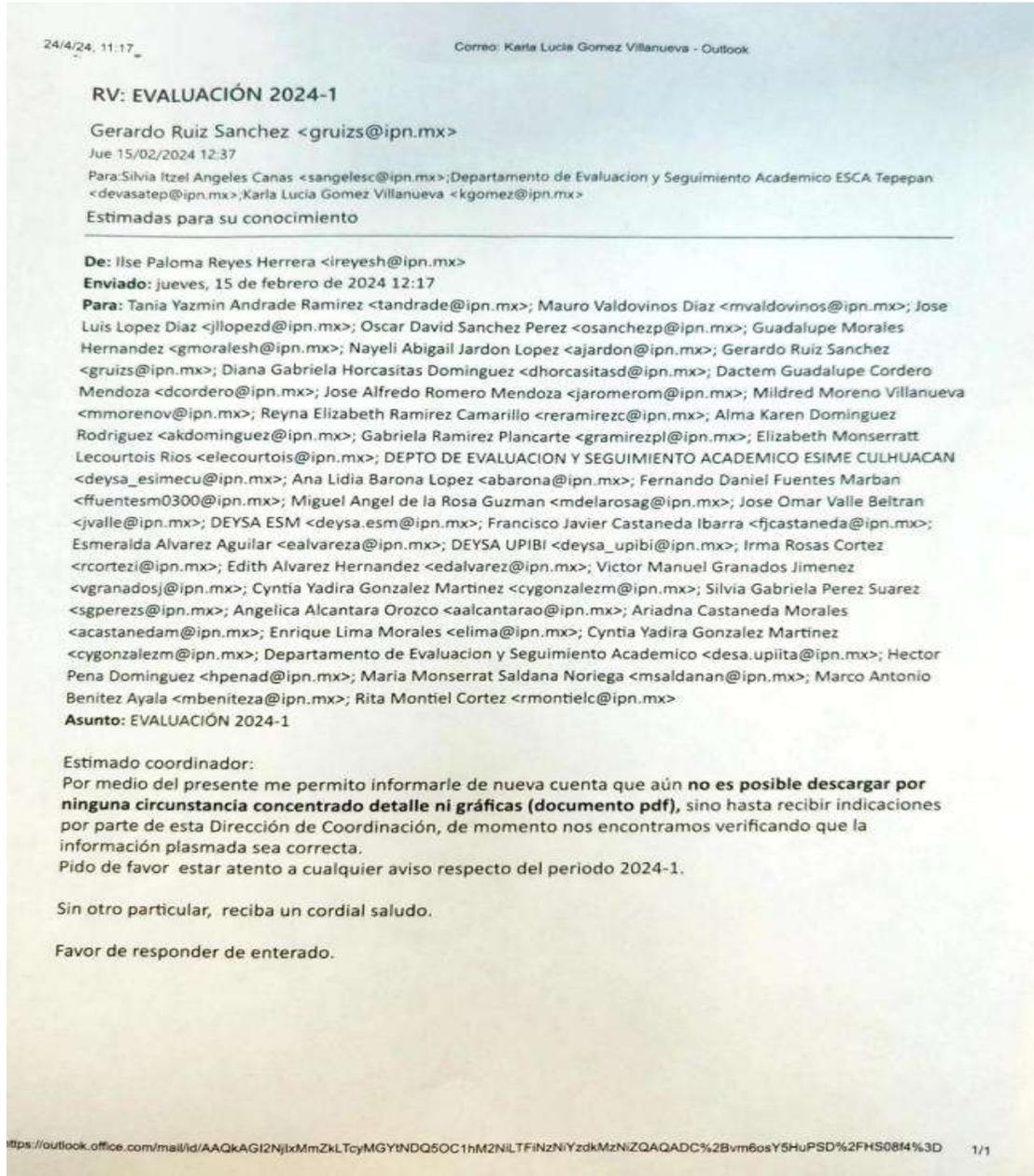
| Clave del documento: | | Fecha de emisión: | | Emisión | Página. |
|--|---|------------------------------|------------------------------|-----------------|---------------|
| MSE-EDM-025-F4 | | 28 de febrero de 2022 | | 02 | 2 de 3 |
| Unidad Académica | | Proceso: | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | Fecha: | 31-may-23 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Tepepan (ESCA- Tepepan) | | Subproceso: | Emprendimiento | Periodo: | 2023-2 |
| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS | | | CLASIFICACIÓN | |
| 26 | Me encanto la explicación del asesoramiento del profesor. | | | | |
| 27 | | | | | |

Anexo 2.- Nota informativa y correo electrónico.



INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE



Anexo4. Inventario General ESCA Tepepan 2024 (Digital)

Elaborado el 19 de abril del 2024.