



**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-2024/2**

M. en F. Judith Marina Formperosa Meza

Director(a)

C. Alma Letitia Estrada Lajja

Representante del SGOE

M. en E. Karina Mendoza Mendoza

Subdirector(a) Académico(a) Interino(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)

Lic. Maya Samvel Zurabian

Coordinador(a) Técnico(a) del SGOE



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### Contenido

1.	<b>Introducción</b> .....	4
2.	<b>Objetivo de la revisión por la alta Dirección</b> .....	4
3.	<b>Alcance de la revisión por la alta Dirección</b> .....	4
4.	<b>Entradas de revisión por la alta Dirección</b> .....	4
4.1	<b>Estado de las acciones de revisiones por la alta Dirección anteriores</b> .....	5
4.2	<b>Cambios en las cuestiones internas y externas pertinentes</b> .....	6
4.3	<b>Desempeño y eficacia del SGOE</b> .....	6
4.3.1	<b>Satisfacción del estudiante y otros beneficiarios</b> .....	6
4.3.1.1.	<b>Resultados de las Encuestas de Satisfacción del estudiante y otros beneficiarios</b> .....	6
4.3.1.2.	<b>Resultados de la Encuesta de Desempeño Docente</b> .....	16
4.3.1.3.	<b>Estatus de quejas, sugerencias, apelaciones o felicitaciones</b> .....	17
4.3.2.	<b>Grado de cumplimiento de objetivos</b> .....	23
4.3.3.	<b>Desempeño de procesos y conformidad de productos o servicios educativos</b> .....	23
4.3.4.	<b>Hallazgos y acciones (No Conformidades y Proyectos de Mejora)</b> .....	25
4.3.5.	<b>Desempeño de proveedores externos (evaluación)</b> .....	47
4.3.6.	<b>Los resultados de la evaluación sumativa y formativa</b> .....	48
5.	<b>Recursos para operar</b> .....	50
6.	<b>Eficacia de acciones para tratamiento de riesgos y oportunidades</b> .....	53
7.	<b>Retroalimentación del personal relacionada con actividades para mejorar su competencia</b> .....	53
8.	<b>Salidas de la revisión por la alta Dirección</b> .....	55
8.1.	<b>Oportunidades de mejora, necesidades de cambios y recursos del SGOE</b> .....	55
9.	<b>Acuerdos de la Revisión por la Alta Dirección</b> .....	56



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

<b>Anexo 1. Comentarios de las encuestas de satisfacción del estudiante y otros beneficiarios .....</b>	<b>57</b>
---	-----------



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### 1. Introducción

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

Los puntos que estructuran este informe son los requeridos y aplicados por la **Escuela Superior de 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 DES, deberá revisar el SGOE en cada periodo escolar, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación respecto a la dirección estratégica del IPN y la DES.

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

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

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

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



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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

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

Hallazgos de revisiones por la alta Dirección anteriores

Registro No.	Fecha	Origen	Clasificación	Tipo	Descripción	Proceso y/o procedimiento Responsable	Condición Final (etapa)
RHA-ESCA- Unidad Tepepan- 30-PM	30/07/2023	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

## 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 Programa Estratégico de Desarrollo de Mediano Plazo (PEDMP).

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

#### 4.3 Desempeño y eficacia del SGOE

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

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

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

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

En este apartado se presentan los resultados de las encuestas aplicadas a los estudiantes y otros beneficiarios durante el periodo **2024/2**, para evaluar la satisfacción percibida respecto a los servicios y productos educativos ofertados y así conocer la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes a través de los comentarios que vierten en las mismas.



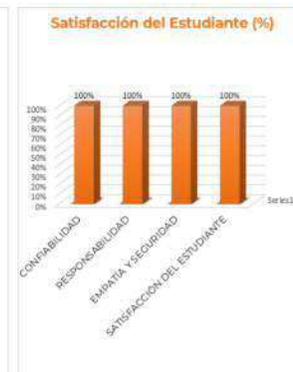
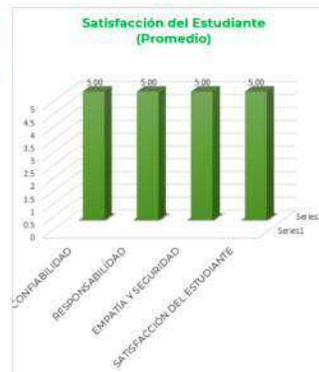
## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

- Resultado Global

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO, ENSEÑANZA-APRENDIZAJE, INTEGRACIÓN DE COMPETENCIAS PARA LA TITULACIÓN, GESTIÓN DE LA TITULACIÓN Y SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	<b>Fecha:</b>	15-May-24
<b>Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan</b>	<b>Procedimiento:</b>	Inscripción, Reinscripción, Trámite de documentos de gestión escolar, Elaboración de dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo Escolar, Tutorías, Gestión de la Titulación Profesional, Prácticas Profesionales, Servicio Social, Servicios bibliotecarios, Préstamo de equipo informático, Gestión de la Movilidad Académica, Actividades culturales y/o deportivas, Fomento a la Cultura Emprendedora y Seguimiento a egresados	<b>Periodo:</b>	2024-2

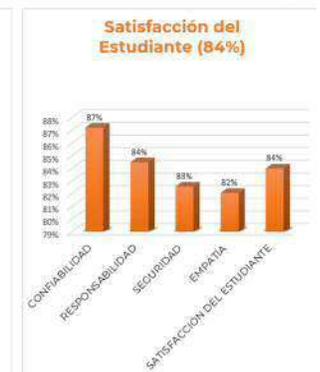
Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	5.00	100%
RESPONSABILIDAD	5.00	100%
EMPATÍA Y SEGURIDAD	5.00	100%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	5.00	100%



- Por Proceso
  - Gestión y Validación de la Trayectoria Escolar Del Alumno

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	<b>Fecha:</b>	15-may-24
<b>Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan</b>	<b>Procedimiento:</b>	Inscripción, Reinscripción, Trámite de documentos de gestión escolar y Elaboración de dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo Escolar	<b>Periodo:</b>	2024-2

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.36	87%
RESPONSABILIDAD	4.22	84%
SEGURIDAD	4.13	83%
EMPATÍA	4.10	82%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.20	84%





## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

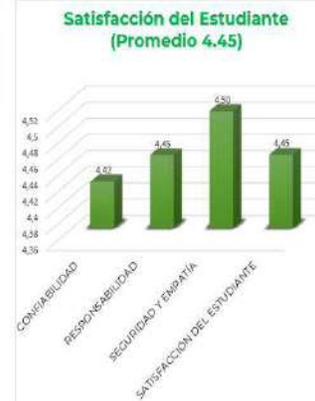
### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

- o Enseñanza-Aprendizaje

Unidad Académica	Proceso:	ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	Fecha:	15-may-24
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Tutorías	Periodo:	2024-2

Tutorías y Prácticas y Visitas Escolares

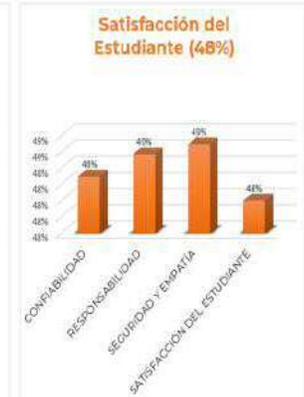
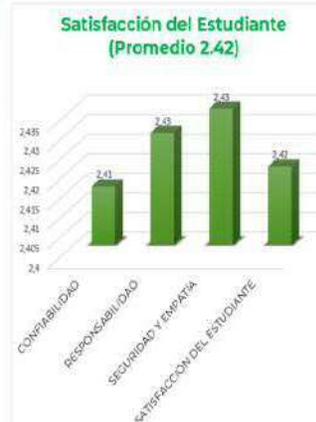
Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4,42	88%
RESPONSABILIDAD	4,45	89%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4,50	90%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4,45	89%



- o Integración de Competencias para la Titulación

Unidad Académica	Proceso:	INTEGRACIÓN DE COMPETENCIAS PARA LA TITULACIÓN	Fecha:	12-feb-24
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Prácticas Profesionales y Servicio Social	Periodo:	2024-2

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	2,41	48%
RESPONSABILIDAD	2,43	49%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	2,43	49%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	2,42	48%





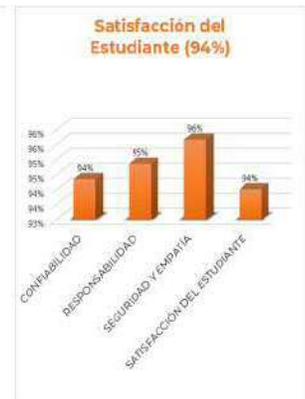
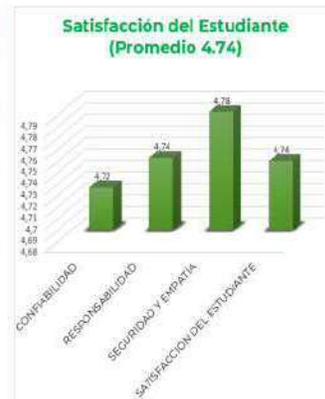
## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

- Gestión de la Titulación

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	<b>GESTIÓN DE LA TITULACIÓN</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12-feb-24</b>
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	<b>Procedimiento:</b>	Gestión de la Titulación Profesional	<b>Periodo:</b>	2024-2

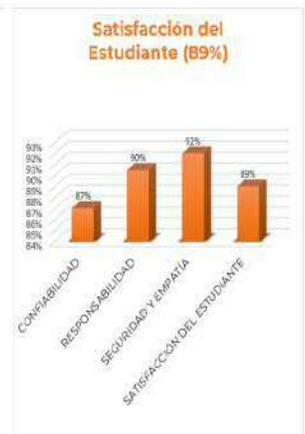
Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.72	94%
RESPONSABILIDAD	4.74	95%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4.78	96%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.74	94%



- Servicios de Apoyo Educativo

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	<b>SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO</b>	<b>Fecha:</b>	<b>12-feb-24</b>
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	<b>Procedimiento:</b>	Servicios bibliotecarios, Préstamo de equipo informático, Gestión de la Movilidad Académica, Actividades culturales y/o deportivas, Evento a la Cultura, Empanelado y Seminario a acreedores.	<b>Periodo:</b>	2024-2

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.35	87%
RESPONSABILIDAD	4.52	90%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4.60	92%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.49	89%





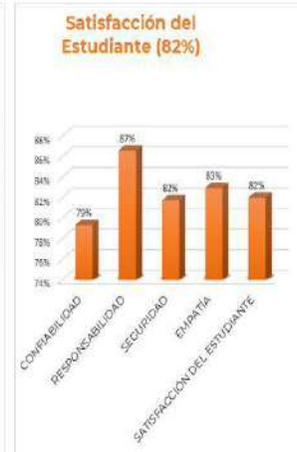
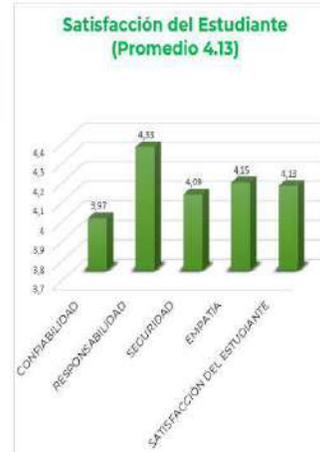
## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

- **Por procedimiento:**
  - Inscripción.

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	Fecha:	15 may-24
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Inscripción	Periodo:	2024-2

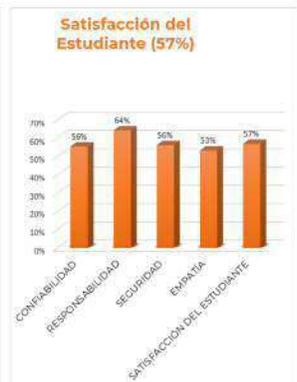
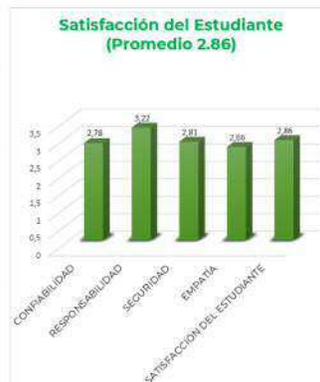
Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	3.97	79%
RESPONSABILIDAD	4.33	87%
SEGURIDAD	4.09	82%
EMPATÍA	4.15	83%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.13	82%



- Reinscripción

Unidad Académica	Proceso:	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	Fecha:	15-may-24
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Reinscripción	Periodo:	2024-2

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	2.78	56%
RESPONSABILIDAD	3.22	64%
SEGURIDAD	2.81	56%
EMPATÍA	2.66	53%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	2.86	57%





## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

- Trámite de documentos de Gestión Escolar

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	<b>Fecha:</b>	15-may-24
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	<b>Procedimiento:</b>	Trámite de documentos de gestión escolar	<b>Período:</b>	2024-2

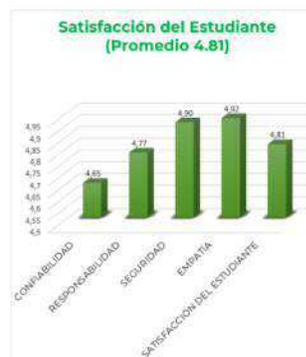
Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.49	90%
RESPONSABILIDAD	4.58	92%
SEGURIDAD	4.71	94%
EMPATÍA	4.68	94%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.61	92%



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

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	<b>Fecha:</b>	15-may-24
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	<b>Procedimiento:</b>	Elaboración de dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo Escolar	<b>Período:</b>	2024-2

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.65	93%
RESPONSABILIDAD	4.77	95%
SEGURIDAD	4.90	98%
EMPATÍA	4.92	98%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.81	96%





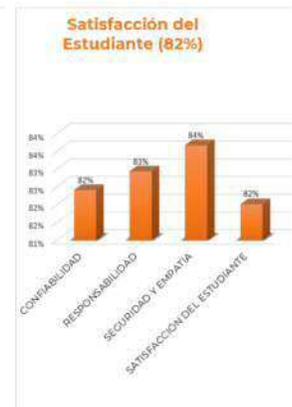
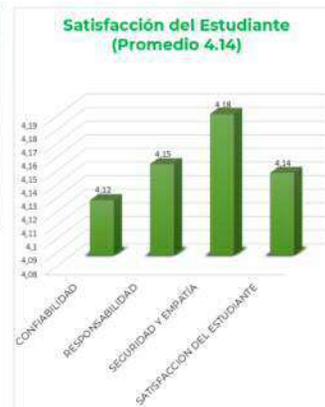
## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

o Tutorías

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	<b>Fecha:</b>	15-may-24
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	<b>Procedimiento:</b>	Tutorías	<b>Periodo:</b>	2024-2

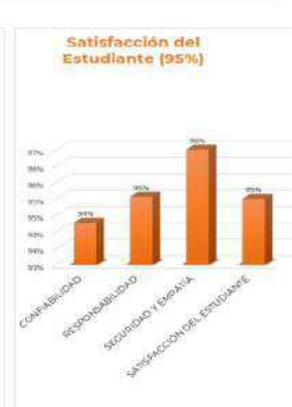
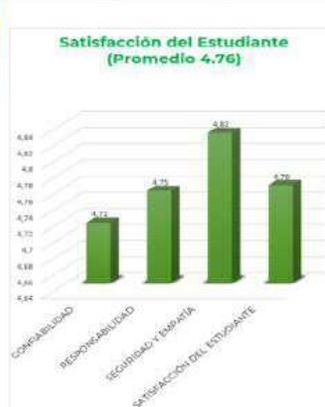
Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.12	82%
RESPONSABILIDAD	4.15	83%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4.18	84%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.14	82%



o Gestión para las Prácticas y Visitas Escolares

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	<b>Fecha:</b>	15-may-24
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	<b>Procedimiento:</b>	Gestión para las Prácticas y Visitas Escolares	<b>Periodo:</b>	2024-2

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.71	94%
RESPONSABILIDAD	4.73	95%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4.82	96%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.76	95%





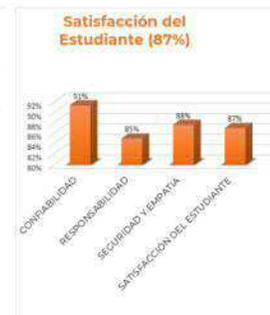
## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

- Servicios Bibliotecarios

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	<b>SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15-May-24</b>
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	<b>Procedimiento:</b>	Servicios bibliotecarios	<b>Periodo:</b>	2024-2

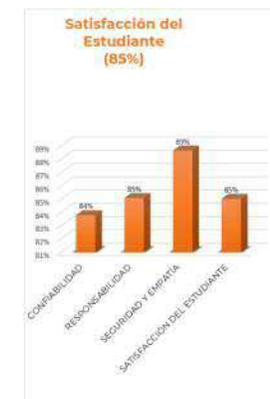
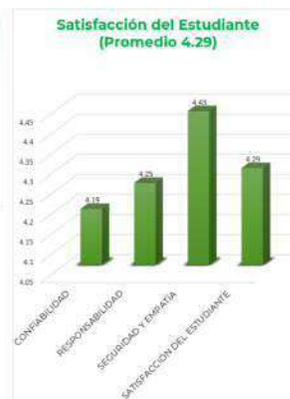
Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.57	91%
RESPONSABILIDAD	4.25	85%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4.38	88%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	<b>4.39</b>	<b>87%</b>



- Préstamo de Equipo Informático

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	<b>SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15-May-24</b>
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	<b>Procedimiento:</b>	Préstamo de equipo informático	<b>Periodo:</b>	2024-2

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.19	84%
RESPONSABILIDAD	4.25	85%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4.43	89%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	<b>4.29</b>	<b>85%</b>





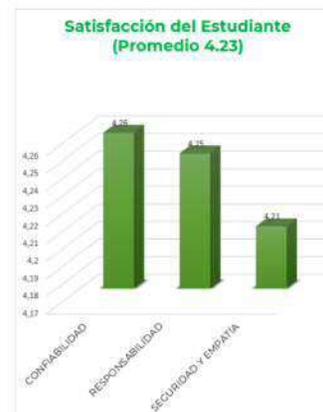
## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

- o Gestión de la Movilidad Académica

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	<b>Fecha:</b>	05-Jun-24
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	<b>Procedimiento:</b>	Gestión de la Movilidad Académica	<b>Periodo:</b>	2024-2

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4,26	85%
RESPONSABILIDAD	4,25	85%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4,21	84%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4,23	84%



- o Actividades Culturales

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	<b>Fecha:</b>	15-May-24
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	<b>Procedimiento:</b>	Actividades culturales y/o deportivas	<b>Periodo:</b>	2024-2

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	3.93	79%
RESPONSABILIDAD	4.70	94%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4.78	96%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.46	89%





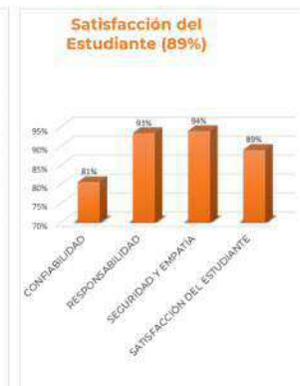
## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

o Actividades Deportivas

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	<b>Fecha:</b>	15-may-24
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	<b>Procedimiento:</b>	Actividades culturales y/o deportivas	<b>Periodo:</b>	2024-2

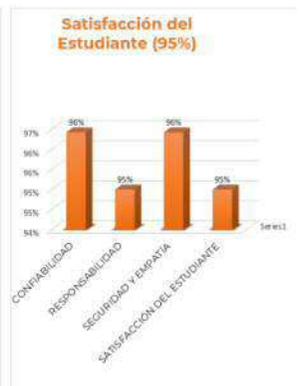
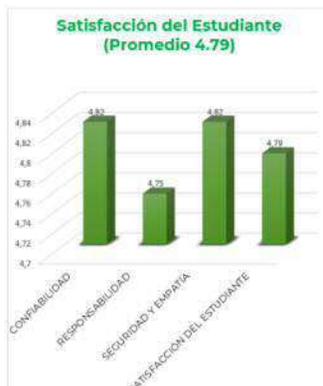
Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.03	81%
RESPONSABILIDAD	4.67	93%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4.70	94%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.46	89%



o Fomento a la Cultura Emprendedora

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	<b>Fecha:</b>	15-may-24
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	<b>Procedimiento:</b>	Fomento a la Cultura Emprendedora	<b>Periodo:</b>	2024-2

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.82	96%
RESPONSABILIDAD	4.75	95%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4.82	96%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.79	95%





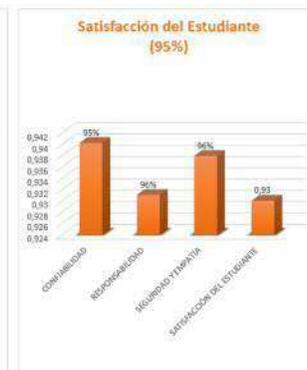
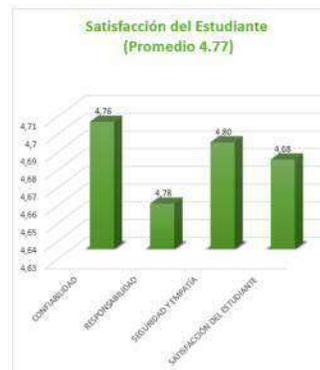
## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

- o Seguimiento a Egresados

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	05-jun-24
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Seguimiento a egresados	Periodo:	2024-2

Satisfacción del Estudiante		
Aspecto	Promedio	% de satisfacción
CONFIABILIDAD	4.76	95%
RESPONSABILIDAD	4.76	96%
SEGURIDAD Y EMPATÍA	4.80	96%
SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE	4.77	95%



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

Durante el semestre 2024/2 se realizó la aplicación de la Encuesta para evaluar el Desempeño Docente, la cual incluye tres dimensiones: disciplinar, pedagógica e identidad politécnica con un valor de 35%, 40% y 35% respectivamente, para obtener un posible valor máximo de 100%. Sin embargo, los resultados obtenidos en la **Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan** que se presentan a continuación corresponden al periodo 2024/1 dado que los del periodo 2024/2 no se encuentran aún disponibles.

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, apelaciones o felicitaciones

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

Seguimiento de Quejas, Sugerencias, Apelaciones o Felicitaciones					
No.	Registro No.	Fecha de registro	Tipo de Registro	Área responsable de atender la queja/sugerencia/felicitación	Estatus de atención
1	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 001	17/04/2024	Queja	Gestión de la Alta Dirección	Cerrada
2	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 002	17/04/2024	Queja	Gestión y Validación de la Trayectoria Escolar del Alumno	Cerrada
3	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 003	02/05/2024	Queja	Recursos Materiales y Servicios Generales	Cerrada
4	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 004	02/05/2024	Queja	Recursos Materiales y Servicios Generales	Cerrada
5	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 005	21/06/2024	Queja	Mantenimiento de la Infraestructura Física	Cerrada
6	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 006	21/06/2024	Queja	COSECOVI	Cerrada



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Seguimiento de Quejas, Sugerencias, Apelaciones o Felicitaciones					
No.	Registro No.	Fecha de registro	Tipo de Registro	Área responsable de atender la queja/sugerencia/felicitación	Estatus de atención
7	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 007	21/06/2024	Felicitación	Felicitación	Improcedente
8	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 008	21/06/2024	Queja	COSECOVI	Cerrada
9	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 009	21/06/2024	Queja	Unidad de Informática	Cerrada
10	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 0010	25/06/2024	Felicitación	Sala AS 400	Cerrada
11	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 0011	1/07/2024	Sugerencia	Bolsa de trabajo	En Proceso de atención
12	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 0012	2/07/2024	Queja	Actividades Deportivas	Cerrada
13	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 0013	2/07/2024	Queja	Actividades Deportivas	Cerrada



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Seguimiento de Quejas, Sugerencias, Apelaciones o Felicitaciones					
No.	Registro No.	Fecha de registro	Tipo de Registro	Área responsable de atender la queja/sugerencia/felicitación	Estatus de atención
14	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 0014	3/07/2024	Queja	Servicio Médico	Cerrada
15	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 0015	3/07/2024	Queja	Biblioteca	Cerrada
16	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 0016	3/07/2024	Queja	Gestión Escolar	No Aplica
17	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 0017	3/07/2024	Queja	Gestión de la Alta Dirección	Cerrada
18	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 0018	3/07/2024	Queja	Gestión de la Alta Dirección	No Aplica
19	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 0019	3/07/2024	Queja	Unidad de Informática	No Aplica



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Seguimiento de Quejas, Sugerencias, Apelaciones o Felicitaciones					
No.	Registro No.	Fecha de registro	Tipo de Registro	Área responsable de atender la queja/sugerencia/felicitación	Estatus de atención
20	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 0020	3/07/2024	Felicitación	Gestión de la Alta Dirección	En Proceso de atención
21	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 0021	4/07/2024	Queja	CEGET	Cerrada
22	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 0022	4/07/2024	Queja	CEGET	Cerrada
23	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 0023	4/07/2024	Queja	CEGET	Cerrada
24	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 0024	4/07/2024	Queja	CEGET	Cerrada
25	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 0025	4/07/2024	Sugerencia	Unidad de Informática	En Proceso de atención



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Seguimiento de Quejas, Sugerencias, Apelaciones o Felicitaciones					
No.	Registro No.	Fecha de registro	Tipo de Registro	Área responsable de atender la queja/sugerencia/felicitación	Estatus de atención
26	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 0026	4/07/2024	FELICITACIÓN	Gestión de la Alta Dirección	En Proceso de atención
27	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 0027	4/07/2024	Queja	Unidad de Informática	En Proceso de atención
28	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 0028	4/07/2024	Queja	Unidad de Informática	En Proceso de atención
29	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 0029	4/07/2024	Queja	Unidad de Informática	En Proceso de atención
30	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 0030	3/07/2024	Felicitación	Tutorías	En Proceso de atención
31	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 0031	4/07/2024	Felicitación	Unidad de Informática	En Proceso de atención



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Seguimiento de Quejas, Sugerencias, Apelaciones o Felicitaciones					
No.	Registro No.	Fecha de registro	Tipo de Registro	Área responsable de atender la queja/sugerencia/felicitación	Estatus de atención
32	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 0032	4/07/2024	Felicitación	Recursos Financieros	En Proceso de atención
33	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 0033	4/07/2024	Felicitación	Titulación	En Proceso de atención
34	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 0034	4/07/2024	Felicitación	Tutorías	En Proceso de atención
35	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 0035	4/07/2024	Felicitación	Gestión de la Alta Dirección	En Proceso de atención
36	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 0036	4/07/2024	Felicitación	Gestión Escolar	En Proceso de atención



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Seguimiento de Quejas, Sugerencias, Apelaciones o Felicitaciones					
No.	Registro No.	Fecha de registro	Tipo de Registro	Área responsable de atender la queja/sugerencia/felicitación	Estatus de atención
37	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 0037	4/07/2024	Queja	Gestión de la Alta Dirección	Cerrada
38	RHA ESCA – UNIDAD TEPEPAN 0038	4/07/2024	Queja	Gestión Escolar	En Proceso de atención

#### 4.3.2. Grado de cumplimiento de objetivos

El Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas tiene definidos objetivos e indicadores para los procesos y procedimientos los cuales se encuentran definidos en la Matriz de Objetivos e Indicadores del SGOE (**MOI-DESUA5-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.

#### 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.



## 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 15_NC_I	04/09/2024	Indicador de Satisfacción del Estudiante (ISE)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	No se alcanzó el grado de satisfacción.	Inscripción	En Proceso de Atención
RHA ESCA Tepepan 16_NC_R	04/09/2024	Indicador de Satisfacción del Estudiante (ISE)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	No se alcanzó el grado de satisfacción.	Reinscripción	En Proceso de Atención
RHA ESCA Tepepan 23_NC_T	04/09/2024	Indicador de Satisfacción del Estudiante (ISE)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	No se alcanzó el grado de satisfacción.	Tutorías	En Proceso de Atención
RHA ESCA Tepepan 31_NC_GMA	04/09/2024	Indicador de Satisfacción del Estudiante (ISE)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	No se alcanzó el grado de satisfacción.	Gestión de la Movilidad Académica	En Proceso de Atención



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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

Los hallazgos identificados en el periodo evaluado están registrados de acuerdo con su origen (Auditoría, Revisión por la alta Dirección, Propuesta/Cambio, Operación de Proceso/Procedimiento, Interacción de Procesos y Oportunidad de Mejora) y podrán ser clasificados como: No Conformidad Mayor (**NCM**), No Conformidad menor (**NCm**) y Oportunidad de Mejora (**OM**); su descripción está referida en el registro de hallazgos y acciones (**RHA-DESUAs-SGOE-F23**). Asimismo, se relacionan dichos hallazgos y su condición final.



## 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	Típo	Descripción	Proceso y/o procedimiento Responsable	Condición Final (etapa)
RHA ESCA - Unidad Tepepan 003 B Proceso/Procedimiento (P/S)	19/04/2024	Operación de Proceso/Procedimiento (P/S)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	Insuficiente conocimiento del CDD en diversos procesos y subprocesos	Control de Información Documentada	En Proceso de Atención



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### No Conformidades

Hallazgos con origen en Auditoría, Revisión por la alta Dirección, Propuesta/Cambio, Operación de Proceso/Procedimiento, Interacción de Procesos y Oportunidad de Mejora

Registro No.	Fecha	Origen	Clasificación	Típo	Descripción	Proceso y/o procedimiento Responsable	Condición Final (etapa)
RHA ESCA - Unidad Tepepan 008 Proceso/Procedimiento (P/S)	18/04/2024	Operación de Proceso/Procedimiento (P/S)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	Existen indicadores solicitados por CACECA, que aún se mantienen con observaciones y cuya evidencia resulta de complicada obtención por motivos externos al comité y en algunos casos, a la propia ESCA Tepepan.	Gestión de la Acreditación de Programas Académicos	En Proceso de Atención



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### No Conformidades

Hallazgos con origen en Auditoría, Revisión por la alta Dirección, Propuesta/Cambio, Operación de Proceso/Procedimiento, Interacción de Procesos y Oportunidad de Mejora

Registro No.	Fecha	Origen	Clasificación	Tipo	Descripción	Proceso y/o procedimiento Responsable	Condición Final (etapa)
RHA ESCA - Unidad Tepepan 010 B Proceso/Procedimiento (P/S)	18/04/2024	Operación de Proceso/Procedimiento (P/S)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	No se cuenta con la información confiable correspondiente a la evaluación docente del periodo 2024-1.	Gestión de la Encuesta del Desempeño Docente	En Proceso de Atención
RHA ESCA - Unidad Tepepan 011 B Proceso/Procedimiento (P/S)	18/04/2024	Operación de Proceso/Procedimiento (P/S)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	Escases en la diversidad de acciones de formación ofertadas por DFIE, que generan una apatía en la participación de los docentes en las mismas.	Actualización y Capacitación de Docentes	En Proceso de Atención



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### No Conformidades

Hallazgos con origen en  
Auditoría, Revisión por la alta Dirección, Propuesta/Cambio, Operación de Proceso/Procedimiento, Interacción de Procesos y Oportunidad de Mejora

Registro No.	Fecha	Origen	Clasificación	Tipo	Descripción	Proceso y/o procedimiento Responsable	Condición Final (etapa)
RHA ESCA - Unidad Tepepan 020 B Proceso/Procedimiento (P/S)	18/04/2024	Operación de Proceso/Procedimiento (P/S)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	Falta de sensibilización de los docentes sobre la importancia y utilidad de la planeación didáctica.	Planeación Didáctica	En Proceso de Atención
RHA ESCA - Unidad Tepepan 021 B Proceso/Procedimiento (P/S)	17/04/2024	Operación de Proceso/Procedimiento (P/S)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	Falta de conciencia sobre la importancia de elaborar la planeación didáctica, de parte de algunos docentes.	Seguimiento de la Planeación Didáctica	En Proceso de Atención



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### No Conformidades

Hallazgos con origen en Auditoría, Revisión por la alta Dirección, Propuesta/Cambio, Operación de Proceso/Procedimiento, Interacción de Procesos y Oportunidad de Mejora

Registro No.	Fecha	Origen	Clasificación	Tipo	Descripción	Proceso y/o procedimiento Responsable	Condición Final (etapa)
RHA ESCA - Unidad Tepepan 022 B Proceso/Procedimiento (P/S)	10/04/2024	Operación de Proceso/Procedimiento (P/S)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	Numero decreciente de PyVE (Practicas y Visitas Escolares) y participación menguante de docentes y estudiantes en las practicas realizadas.	Gestión para las Prácticas y/o Visitas Escolares	En Proceso de Atención
RHA ESCA - Unidad Tepepan 025 Proceso/Procedimiento (P/S)	18/04/2024	Operación de Proceso/Procedimiento (P/S)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	Los programas anteriores de estudios no existian materias 100% en inglés y en el plan de estudio 2022 se incluyeron UA 100% ingles	Evaluación del Proceso de Aprendizaje	En Proceso de Atención



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### No Conformidades

Hallazgos con origen en Auditoría, Revisión por la alta Dirección, Propuesta/Cambio, Operación de Proceso/Procedimiento, Interacción de Procesos y Oportunidad de Mejora

Registro No.	Fecha	Origen	Clasificación	Tipo	Descripción	Proceso y/o procedimiento Responsable	Condición Final (etapa)
RHA ESCA - Unidad Tepepan 027 Proceso/Procedimiento (P/S)	16/04/2024	Operación de Proceso/Procedimiento (P/S)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	Incumplimiento de documentos mal enviados al correo electrónico del inicio y termino del servicio social.	Servicio Social	En Proceso de Atención
RHA ESCA - Unidad Tepepan 028 Proceso/Procedimiento (P/S)	18/04/2024	Operación de Proceso/Procedimiento (P/S)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	La falta de espacios físicos para impartir los cursos de seminario.	Gestión de la Titulación Profesional	En Proceso de Atención



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

No Conformidades							
Hallazgos con origen en Auditoría, Revisión por la alta Dirección, Propuesta/Cambio, Operación de Proceso/Procedimiento, Interacción de Procesos y Oportunidad de Mejora							
Registro No.	Fecha	Origen	Clasificación	Tipo	Descripción	Proceso y/o procedimiento Responsable	Condición Final (etapa)
RHA ESCA - Unidad Tepepan 031 Proceso/Procedimiento (P/S)	18/04/2024	Operación de Proceso/Procedimiento (P/S)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	Incumplimiento de requisitos solicitados en la convocatoria	Gestión de la Movilidad Académica	En Proceso de Atención
RHA ESCA - Unidad Tepepan 033 B Proceso/Procedimiento (P/S)	18/04/2024	Operación de Proceso/Procedimiento (P/S)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	Al no contar con equipo e insumos suficientes para llevar a cabo los talleres culturales los alumnos abandonan las actividades.	Actividades Culturales y/o Deportivas	En Proceso de Atención



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### No Conformidades

Hallazgos con origen en Auditoría, Revisión por la alta Dirección, Propuesta/Cambio, Operación de Proceso/Procedimiento, Interacción de Procesos y Oportunidad de Mejora

Registro No.	Fecha	Origen	Clasificación	Tipo	Descripción	Proceso y/o procedimiento Responsable	Condición Final (etapa)
RHA ESCA - Unidad Tepepan 034 B Proceso/Procedimiento (P/S)	18/04/2024	Operación de Proceso/Procedimiento (P/S)	No Conformidad	NC Menor (NCm)	Infraestructura, equipo e insumos deportivos insuficientes y/o deteriorados	Actividades Culturales y/o Deportivas	En Proceso de Atención
RHA ESCA - Unidad Tepepan 036 B Proceso/Procedimiento (P/S)	18/04/2024	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	En Proceso de Atención



## 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 001 B Proyecto de mejora (PM)	18/04/2024	Proyecto de mejora (PM)	Conformidad	Oportunidad de Mejora	Apoyo de la alta dirección para la realización de las actividades que se generan en el SGOE. Involucramiento de prestadores de Servicio Social que con excelente actitud realizan actividades en la Coordinación (6 alumnas). Apoyo brindado por la Unidad de informática en la asesoría para el uso de plataformas digitales y en el soporte técnico.	Planeación Institucional	En proceso de Atención



## 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 003 B Propuesta/Cambio (P/C)	9/07/2024	Propuesta/Cambio (P/C)	Oportunidad de mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Apoyo de la alta dirección para la realización de las actividades que se generan en el SGOE.	Control de Información Documentada	En proceso de atención
RHA ESCA - Unidad Tepepan 008 B Proyecto de Mejora (PM)	10/04/2024	Oportunidad de Mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Departamentos y áreas con acceso a las plataformas de trabajo necesarias para la recolección de evidencias documentadas.	Gestión de la Acreditación de Programas Académicos	En proceso de atención



## 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 010 B Proyecto de Mejora (PM)	18/04/2024	Oportunidad de Mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	No se puede proveer información significativa para hacer una propuesta de acción formativa con base en necesidades identificadas en los rubros de la encuesta.	Gestión de la Encuesta del Desempeño Docente	En proceso de atención
RHA ESCA- Unidad Tepepan 011 B Proyecto de Mejora (PM)	18/04/2024	Oportunidad de Mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Se está gestionando convenios con Sociedad y organismos autónomos externos que brinden capacitación a la planta docente	Actualización y Capacitación de Docentes	En proceso de atención



## 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 015 B Proyecto de Mejora (PM)	18/04/2024	Oportunidad de Mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Desconocimiento del alumno de los aspectos normativos del Ingreso a la unidad académica establecidas en el en el Capítulo Segundo Del Ingreso Reglamento	Inscripción	En proceso de atención
RHA ESCA- Unidad Tepepan 016 B Proyecto de Mejora (PM)	18/04/2024	Oportunidad de Mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Áreas de planeación de la oferta académica desconoce las unidades de aprendizaje que necesitan los alumnos que aun cursan los planes de estudio 2009.	Reinscripción	En proceso de atención



## 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 017 B Proyecto de Mejora (PM)	19/04/2024	Oportunidad de Mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Promover el uso del Módulo de tramites en SAES de alumnos y egresados para imprimir constancias y boletas de calificaciones con código QR	Trámite de Documentos de Gestión Escolar	En proceso de atención
RHA ESCA - Unidad Tepepan 018 B Proyecto de Mejora (PM)	19/04/2024	Oportunidad de Mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Uso del Módulo de dictámenes del SAES para el registro y seguimiento en la trayectoria escolar de alumnos y desertores.	Elaboración de Dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico	En proceso de atención
RHA DES 020 B Proyecto de Mejora (PM)	19/04/2024	Oportunidad de Mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	La planeación didáctica se puede validar ante la Dirección de Educación Superior (DES) para fines de promoción	Planeación Didáctica	En proceso de atención



## 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 022 B Proyecto de Mejora (PM)	10/04/2024	Oportunidad de Mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Disponibilidad de las empresas para realizar las Practicas Escolares Tanto Locales Como Foráneas	Gestión para las Prácticas y/o Visitas Escolares	En proceso de atención
RHA ESCA - Unidad Tepepan 023 B Proyecto de Mejora (PM)	10/04/2024	Oportunidad de Mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Falta de interés por parte de los docentes basificados de la Unidad Académica en incorporarse como tutores	Tutorías	En proceso de atención
RHA ESCA - Unidad Tepepan 025 B Proyecto de Mejora (PM)	10/04/2024	Oportunidad de Mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Para los procesos de capacitación y actualización docente, la escuela no cuenta con Registros propios ante la DFIE.	Evaluación del Proceso de Aprendizaje	En proceso de atención



## 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 027 B Proyecto de Mejora (PM)	10/04/2024	Oportunidad de Mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Entrega de liberaciones vía digital	Servicio Social	En proceso de atención
RHA ESCA - Unidad Tepepan 028 B Proyecto de Mejora (PM)	10/04/2024	Oportunidad de Mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Comunicación eficiente con las áreas de la Unidad Académica.	Gestión de la Titulación Profesional	En proceso de atención
RHA ESCA - Unidad Tepepan 029 B Proyecto de Mejora (PM)	18/04/2024	Oportunidad de Mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Estantes de exhibición insuficientes para libros de reserva, consulta y tesis	Servicios Bibliotecarios	En proceso de atención



## 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 030 B Proyecto de Mejora (PM)	18/04/2024	Oportunidad de Mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	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 030 B Proyecto de Mejora (PM)	18/04/2024	Oportunidad de Mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Apertura de 4 áreas nuevas destinadas para préstamo de equipo para los alumnos.	Préstamo de Equipo Informático	En proceso de atención
RHA ESCA - Unidad Tepepan 031 Proyecto de Mejora (PM)	18/04/2024	Oportunidad de Mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Realización de platicas informativas para movilidad estudiantil y así poder tener la documentación	Gestión de la Movilidad Académica	En proceso de atención



## 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 033 B Proyecto de Mejora (PM)	18/04/2024	Oportunidad de Mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Interés del alumnado para participar en talleres culturales.	Actividades Culturales y/o Deportivas	En proceso de atención
RHA ESCA - Unidad Tepepan 034 B Proyecto de Mejora (PM)	18/04/2024	Oportunidad de Mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Estimular alumnado para participar en juegos Interpolitécnicos y otros eventos deportivos. O2. Fortalecer la formación integral del alumnado en las actividades deportivas	Actividades Culturales y/o Deportivas	En proceso de atención



## 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 035 B Proyecto de Mejora (PM)	18/04/2024	Oportunidad de Mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Carencia de personal de apoyo administrativo PAEE asignado al área, para mejorar la eficiencia en la gestión de actividades y aprovechar el interés de la comunidad estudiantil en participar en actividades de emprendimiento.	Fomento a la Cultura Emprendedora	En proceso de atención
RHA ESCA - Unidad Tepepan 036 B Proyecto de Mejora (PM)	18/04/2024	Oportunidad de Mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Contar con una sección para egresados en la página web de la ESCA	Seguimiento a Egresados	En proceso de atención



## 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 041 B Proyecto de Mejora (PM)	18/04/2024	Oportunidad de Mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Acciones de Formación y Competencia para PAAE y Directivos	La coordinación de Acciones de Formación para PAAE y Directivos tiene como titular a una persona capacitada. Impartir cursos- taller con temas	En proceso de atención
RHA ESCA- Unidad Tepepan 043 B Proyecto de Mejora (PM)	18/04/2024	Oportunidad de Mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Actualización del formato de solicitud para la compra de material y/o prestación de servicio, dándolo a conocer a las distintas áreas para su mejor llenado.	Adjudicación Directa de Materiales y/o Servicios	En proceso de atención



## 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 044 Proyecto de Mejora (PM)	18/04/2024	Oportunidad de Mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	El lugar asignado al área de activo fijo es insuficiente para las actividades que se desarrollan en cuanto al albergue de mobiliario de baja o movimientos, a lo cual se adiciona que tiene una separación interna que no permite una distribución eficiente de los espacios.	Registro y Control de Bienes Muebles del Activo Fijo	En proceso de atención
RHA ESCA - Unidad Tepepan 045 B Proyecto de Mejora (PM)	18/04/2024	Oportunidad de Mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Solicitud a la Capital Humano de capacitación en mantenimiento a nivel industrial al personal del departamento.	Mantenimiento de la Infraestructura Física	En proceso de atención



## 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 046 B Proyecto de Mejora (PM)	18/04/2024	Oportunidad de Mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Oportunidad de mejora (OM)	Promover, en las diferentes áreas de la UA, la necesidad de consumir en primera instancia los bienes en custodia, antes de solicitar adquisiciones.	Gestión, Control y Ejercicio del Presupuesto Federal	En proceso de atención

El resultado y seguimiento de los hallazgos y acciones se lleva a cabo en el registro de Hallazgos y Acciones **RHA-DESUA5-SGOE-F24-23**.

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

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

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

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



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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

En cuanto al control aplicado para determinar el desempeño y eficacia de proveedores externos de bienes y servicios, el proceso de apoyo de Recursos Materiales y Servicios Generales describe en el procedimiento de Adjudicación Directa de Materiales y/o Servicios, el instrumento aplicado a los proveedores de bienes y servicios, que consiste en una evaluación de la capacidad del servicio y la calidad en el suministro (Registro de Evaluación del Desempeño de Proveedores Externos (**REDPE-DESUAs-SGOE-F23-23**), para determinar, durante el periodo evaluado, si es un Proveedor Confiable (**PC**), un Proveedor No Confiable (**PNC**) o un Proveedor Descartado (**PD**); como se describe a continuación:

Parámetro	Proveedores de bienes y servicios (cantidad)			
	Evaluados en el periodo de revisión	Resultado de la evaluación		
		Confiable	No Confiable	Descartado
Proveedores de Bienes y Servicios Evaluados en el Periodo	31	28	1	2

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



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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

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

Nombre	Resultados del indicador. 1er semestre del año. (Indicar PERIODO EVALUADO, Ejemplo: 2023/1 agosto-diciembre 2022)	Resultados del indicador. 2º. 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.		5,671
Mide el número de alumnos reprobados por programa académico, sexo, turno y semestre/nivel por Unidad Académica.		2,604
Mide el número de alumnos en baja por programa académico, sexo, turno y semestre/nivel por Unidad Académica.		65
Mide el número de alumnos en deserción por programa académico, sexo, turno y semestre/nivel por Unidad Académica.		0



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Mide el porcentaje de alumnos aprobados por periodo escolar por Unidad Académica		<b>68%</b>
Mide el porcentaje de alumnos reprobados por periodo escolar por Unidad Académica		<b>31%</b>



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### Recursos para operar

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

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

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

Necesidades de Recursos				
Nombre del insumo	Cantidad	Descripción	Justificación	Proceso y/o procedimiento solicitante
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).	-Atención 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 mencionar que no todos cuentan con el equipo.	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



## 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
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
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

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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

Los gestores de proceso y enlaces de procedimiento realizan periódicamente la detección de riesgos y oportunidades, así como la determinación de acciones para su tratamiento. Este proceso se gestiona a través de la Matriz de Gestión de Riesgos (MGR-DESUAs-SGOE-F10-23) con apoyo del Método de Trabajo de Gestión de Riesgos (MTGR-DESUAs-SGOE-F11-23). Una vez implementadas las acciones programadas, se evalúa la efectividad del tratamiento del riesgo. El detalle puede observarse en cada una de las matrices, mismas que se anexan en formato electrónico al presente documento.

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

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

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

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

#### Resultados Específicos del personal directivo

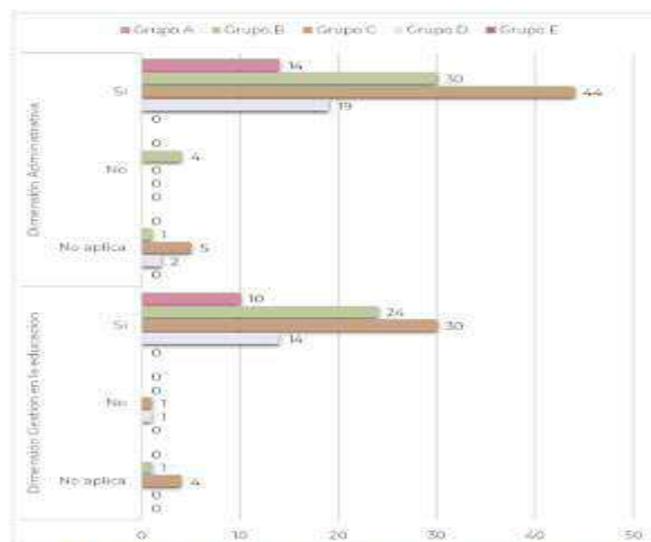


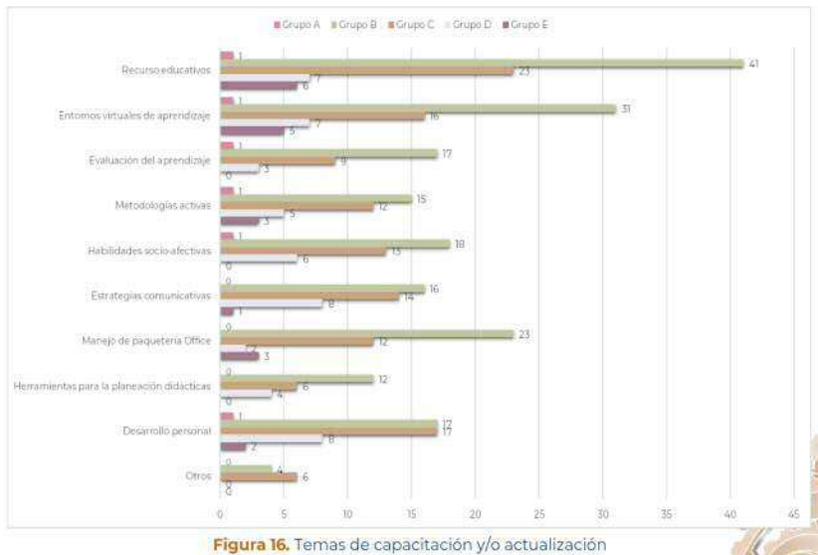
Figura 10. Comparativo de dimensión con grupo de años de servicio



# INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

## INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

### Resultados Específicos del personal docente.



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

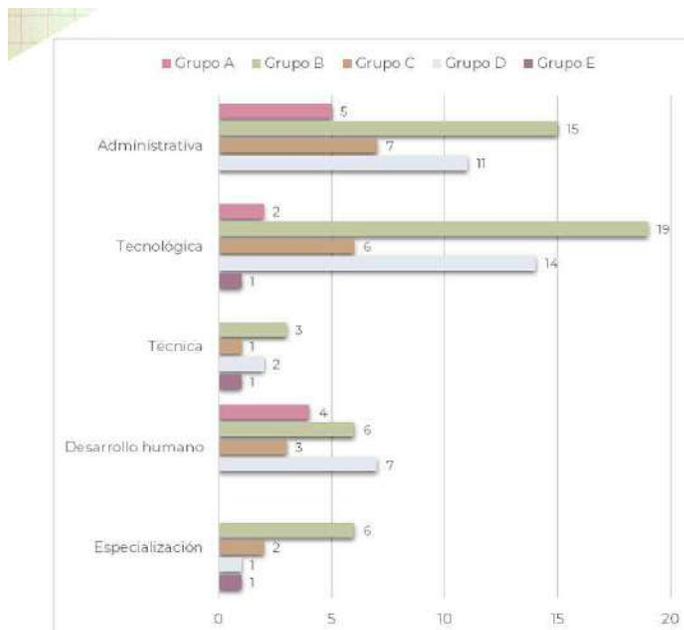


Figura 18. Área que consideran trabajar para fortalecer su desempeño y los años de servicio del personal



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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

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

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

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

Oportunidades de Mejora, necesidades de cambios y recursos del SGOE				
Número	Proceso y/o procedimiento aplicable	Tipo (oportunidad de mejora, cambio en el SGOE, recurso necesario)	Descripción	Objetivo
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 la Unidad Académica, según corresponda, evaluará la pertinencia del seguimiento de las oportunidades de mejora, necesidades de cambio y de recursos del SGOE detectadas.

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

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

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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

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

ACUERDOS DE LA REUNIÓN			
No. de acuerdo	Acuerdo	Responsable (s)	Fecha compromiso
1	Continuar con el 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	04/09/2024
2	Cierre de Hallazgos (Proyectos de mejora, No conformidades y Quejas) en tiempo y forma.		04/09/2024

En el apartado **Anexo 1. Comentarios de las encuestas de satisfacción del estudiante y otros beneficiarios**, se muestran los comentarios tal como los realizó cada uno de los encuestados, por lo que, pueden incluir errores ortográficos o de sintaxis.

Cabe mencionar que las encuestas que no contaban con algún comentario se omitieron, por tal motivo, la numeración no se muestra continua.



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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

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

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO	<b>Fecha:</b>	15-may-24
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	<b>Procedimiento:</b>	Inscripción	<b>Periodo:</b>	2024-2

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Trámite rápido	Felicitación
2	Fueron amables	Felicitación
3	Excelente	Felicitación
4	Los lineamientos deben ser más visibles	Sugerencia
8	Buena atención y amabilidad por parte del personal	Felicitación
9	Buen servicio	Felicitación
10	Trabajo bueno	Felicitación
11	Bueno, mejorar la atención	Sugerencia
12	Agradable!	Felicitación
13	Son buenos algunos y atentos	Felicitación
14	El servicio que ofrecieron me gustó, porque fueron pacientes y no mostraron enojo	Felicitación
15	Excelente trabajo que realizan	Felicitación
16	Ningún comentario al respecto	Otro l.
17	En mi experiencia, todo fue mejor. Me gustaría se enfocaran en los servicios de los baños	Queja
18	Que tengan un poco más de disponibilidad para aclarar mejor los datos de inscripción	Sugerencia
19	Sin comentarios	Otro l.
20	Sin comentarios	Otro l.
21	Sin comentarios	Otro l.
22	Fue todo muy bueno, tanto la atención como las especificaciones dadas, no tuve ningún problema	Felicitación



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

23	Ninguna, solo no se desesperen	Sugerencia
24	Todo muy bien	Felicitación
25	Fue muy satisfactorio	Felicitación
26	Más puntualidad	Queja
27	Muy buen trato	Felicitación
28	Pues solamente que felicitar a los de la admi, por hacer el trámite rápido	Felicitación
29	Me gustó que fuera ágil	Felicitación
30	Una mejor experiencia en cuanto amabilidad	Sugerencia
31	Solo que las fechas sean claras y sean las estabilidad en las convocatorias. Todo lo demás, muy bien	Sugerencia
32	el único comentario sería que tengan bien en claro las fechas para evitar tener que estar preguntando e incluso venir a la unidad	Sugerencia
33	Sugerencia poner más papel y jabón en el baño	Sugerencia
34	Felicitaciones, sus tratos fueron buenos	Felicitación
35	Explicación a detalle de cuantos documentos y copias se requieren para el trámite	Sugerencia
36	Privada y confiable.	Felicitación
37	Felicidades!	Felicitación
38	Una vez un señor me trató feo	Queja
39	Con respecto a los trámites de servicios no hay algo por así negativo que criticar, tal vez por la velocidad	Felicitación
40	Podrían mejorar sus actitudes, ya que en ocasiones son un poco groseros	Sugerencia
41	Ser más claros y ser un poco más amables	Sugerencia
42	Pues conmigo todo bien hasta ahora ningún inconveniente, ser más amables	Sugerencia
43	Mejorar el trato hacia los alumnos y mostrar una sonrisa	Sugerencia
44	Hacer más ágiles los procesos, poner instrucciones claras desde el principio para evitar dudas e inconvenientes	Sugerencia
45	Servicio satisfactorio	Felicitación
46	Con un poco de organización podría estar mejor	Sugerencia
47	fueron buenos, felicidades!	Felicitación
48	Yo creo deberían poner personal más capacitado y ser más amables en el servicio ya que son groseros e incomoda.	Queja
49	Que se agilice el proceso, para un servicio más inmediato	Sugerencia
50	Que la gente de gestión no sea tan grosero, solo eso.	Queja
51	El trámite fue rápido y con buena atención	Felicitación
52	El trámite fue ágil y rápido sin ningún contratiempo también influyó el que lleváramos en orden nuestros documentos.	Felicitación
53	En ocasiones el personal de ventanilla es grosero y no orientan a los alumnos, solo sugiero un mejor trato y más ayuda.	Queja
54	Todo bien	Felicitación
55	Nada	Otro l.



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

56	Que sean menos groseros	Queja
57	No hay papel en el baño y jabón y el salón a veces está sucio	Queja
58	No tuve algún problema me gustó el trato que dieron	Felicitación
59	Que pongan fotos muestra de como debería ir el documento en la convocatoria que nos mandan	Sugerencia
60	El servicio es muy bueno	Felicitación
61	Sin comentarios	Otro 1.
62	El servicio fue bueno y no tuve problema	Felicitación
63	Que sea práctico.	Sugerencia
64	Siempre hay personas muy amables dispuestas a ayudar	Felicitación
65	Hubo una buena atención y lado práctico	Felicitación
66	Saber o informarse de los casos de pre-boleta	Sugerencia
67	Sin comentarios	Otro 1.
68	El trato fue cordial	Felicitación
69	El trato fue cordial	Felicitación
70	Un mejor trato, sin tratar de intimidarte por tal vez no llevar el orden de los papeles como quieren	Sugerencia
71	Mayor agilidad en los trámites	Sugerencia
72	Pues todo estuvo bien de acuerdo a mi inscripción, pero podrían ser más claros en los requisitos para no tener problemas al momento de entregarlo.	Sugerencia
73	Me pareció que el proceso fue eficiente, solo mencionar tamaños de fotografía, por lo demás todo muy bien.	Sugerencia
74	Solo especificar de manera correcta el sacado de copias que solicitan para no	Sugerencia
77	El trámite me pareció bueno solo que aconsejaría que se dieran las reglas más detalladas	Sugerencia
78	Todo muy bien, no tengo queja	Felicitación
79	Algunas veces los que te atienden no son muy atentos o son un poco groseros pero fuera de eso, todo bien.	Queja
80	Que sus instrucciones sean un poco más claras	Sugerencia
81	Que sean un poco más específicos al dar su instrucciones	Sugerencia
82	Probablemente agregaría que indiquen en los requisitos las especificaciones precisas para no tener duda y desperdiciar impresiones.	Sugerencia
83	Instrucción de llenado de documetos y leyendas claras y con anticipación.	Sugerencia
84	Avisen que era con tinta azul las firmas desde antes.	Sugerencia



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

85	Todo me pareció bien.	Felicitación
86	Fue muy buena la atención, fue rápida y eficaz.	Felicitación
87	Que Gestión escolar muestre más interés y sea más comprensiva.	Sugerencia
88	Las personas que te ayuden a realizar el trámite (personas de Gestión) deberían de tener más paciencia con algunas circunstancias que surgen en el momento.	Queja
89	Todo bien	Felicitación
90	Nada, todo bien.	Felicitación
91	Gracias por su trabajo	Felicitación
92	Ser un poco más claros con las instrucciones	Sugerencia
93	Hagilizar el proceso, más personal y ser más claros con las copias y documentos.	Sugerencia
94	Me gustaría que todos los trámites se pudieran realizar en línea para que sea más rápido.	Sugerencia
95	Son pésimos a las hora de dar un simple horario	Queja
96	Todo fue muy bueno y rápidos, y con la información a la mano.	Felicitación
97	Buena atención	Felicitación
98	Todo fue excelente	Felicitación
99	!Todo fue muy rápido; y sencillo	Felicitación
100	Muy bueno, fácil y ágil	Felicitación
101	Mejorar un poco la atención que te brindan	Sugerencia
102	Fueron amables y rápidos	Felicitación
103	Buena atención en los trámites, más interés por ayudar y resolver dudas	Felicitación
104	Mí única sugerencia es que sean más pacientes al momento de preguntar un trámite	Sugerencia
105	Mejorara la actitud de las personas que se encargan de estos servicios	Sugerencia
106	Considero que todo el personal me trató de forma amable, así que no tengo sugerencias.	Felicitación
107	Ninguna	Otro l.
108	Es bueno, en lo personal no tuve ningún problema y cuando pregunté sobre un tema, la persona que me atendió me explicón muy bien y me tuvo paciencia cuando no entendía y me volvía a explicar. Así que fue bueno.	Felicitación
109	A veces dan un poco de miedo	Sugerencia
110	Fue bueno y agradable, además que aclararon todas mis dudas	Felicitación
111	Más interés para resolver dudas.	Sugerencia
112	Todo fue bueno	Felicitación
113	Pues que sean más empáticos en algunas situaciones.	Sugerencia
114	Que sean más rápidos en los estudios para los cupos del estacionamiento	Sugerencia



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

115	Que las publicaciones sean claras, que suban vídeos de como resolverlo	Sugerencia
116	Ser un poco más atentos y amigables.	Sugerencia
117	Ser un poco más atentos y un poco más empáticos.	Sugerencia
118	Solamente que sigan con la atención adecuada y tener los conocimientos suficientes para impartir la información	Sugerencia
119	Atender de forma amable y buena manera	Sugerencia
120	Atender de forma amable y buena cara	Sugerencia
121	Una cara más amigable	Sugerencia
122	Sería bueno mejorar la limpieza de la escuela	Sugerencia
123	Sin comentarios	Otro 1.
124	Los felicito por hacer entendible y accesible los trámites	Felicitación
125	Explicar de manera específica los trámites	Sugerencia
126	¡Felicidades por el servicio!	Felicitación
127	Muy buen servicio, solo hubo un error de no decirnos un punto pero todo bien.	Felicitación
128	El servicio es muy completo y satisfactorio	Felicitación
129	Me pareció excelente el servicio brindado	Felicitación
130	Ninguno, todo está perfectamente estructurado	Felicitación
131	La persona que me atendió fue muy agradable ¡gracias!	Felicitación
132	Buena atención	Felicitación
133	Son muy amables y atentos	Felicitación
134	La señora no fue muy clara en su respuesta	Queja
135	Que den más detalles al momento de pedir los papeles	Sugerencia
136	Felicitaciones	Felicitación
137	Excelente trabajo	Felicitación
138	Rápidez y empatía	Sugerencia
139	Ninguna, en general fue buena	Felicitación
140	Todo excelente	Felicitación
141	Tienen buena organización	Felicitación
142	Una mejor atención en cuanto a tiempos de entrega. Tuve problemas en CELEX	Queja
143	Es muy bueno el servicio y muy ágil	Felicitación
144	Buen conocimiento y atención	Sugerencia

Necesidades y Expectativas, de la encuesta 10 a la 174, no hubo aportaciones.



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	<b>Procedimiento:</b>	Inscripción

\*Nota: Esta Información deberá analizarse para considerar el cumplimiento parcial y/o total de las Necesidades y Expectativas de la partes interesadas , de acuerdo a las posibilidades de cada Dependencia Politécnica.

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
1	Bueno, mejorar la atención
2	Que exista una mejor atención
3	Mejor comunicación
4	Poner los trámites en la página
5	Regular
6	Nada
7	Todo bien
8	A mí me parece bien
9	Muchas



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	<b>GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15-may-24</b>
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Toluca	<b>Procedimiento:</b>	Reinscripción	<b>Periodo:</b>	2024-2

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	No entiendo por que nos dan nadamás un día para validar el horario cuando antes nos daban una semana, de igual forma la señora de gestión escolar es una grosera, si no le gusta su trabajo que no se desquite con los alumnos o ya de plano jubílenla	Queja
2	Considero que los tramites realizados en gestion escolar, la atencion que dan es muy mala y no dan mucha solucion o ayuda, sin embargo la resolucio n se da aunque sea lenta	Queja
3	Cada persona de ventanilla te dice algo diferente , a veces no se especifica si nesecitas copias o el documento original, te hacen dar muchas vueltas	Queja
4	Todo bien, solo falta un poco de empatía	Sugerencia
5	Una mejor actitud ayudaria	Sugerencia
6	Mejorar el trato por parte del personal, ya que suelen ser groseros o muestran mala cara	Sugerencia
7	Los tramites deberian ser más rápidos o digitalizados	Queja
8	La atencion debe ser diferente (Amable) y que nos resuelvan las dudas	Sugerencia
9	¡Que mejorar!	Sugerencia
10	Sin comentarios	Otro 1.
11	Considero necesario y falta paciencia, empatia, comprensión	Queja
12	Me gustaria que fueran más amables y comprensivos para que los alumnos esten satisfechos y requere el tiempo de entrega de documentación	Queja
13	Que sean mas empaticos. Que no hagan caras a la hora de atender o de explicar	Sugerencia
14	Sin comentarios	Otro 1.
15	Las personas que te atienden suelen ser groseros y poco empaticos	Queja
16	Sin comentarios	Otro 1.
17	Creo que aun queda que mejorar pero ha mejorado mucho en los ultimos semestres	Felicitación
18	Tener una mejor vision del publico al que atienden	Sugerencia
19	Sin comentarios	Otro 1.
20	Tienen que respetar lo dicho y no cambiar las cosas a la mera hora	Queja
21	Que supieran contestar y que fueran amables	Sugerencia
22	Que la atención sea la adecuada, la especifiquen y tener una mejor organización	Sugerencia
23	Que me traten bien y contesten mis dudas	Queja



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

24	Que hagan las cosas con tiempo ya que salio todo el mero dia, no respetan horarios y convinaron de grupo a muchos	Queja
25	El personal es muy malo, son personas groseras y no te ayudan a resolver el problema, ni te dicen cual es la causa	Queja
26	Todo bien	Queja
27	Se nos brinde mejor atencion y que la infoemacion que se publica para lo que solicitan sea clara y se respete	Queja
28	Que tengan una mejor organizaci3n	Queja
29	Que todo este organizado mucho antes y que se avise 3 meses antes de como sera el proceso	Queja
30	Tener mejor administraci3n y medios de comunicaci3n mejorarlos	Queja
31	Respetar tiempos, ser organizados y claros, tratar bieny con interes a los alumnos. Proporcionar la info correcta	Queja
32	Cambiar a todo el personal de gestion escolar, es pesimo, te humilla, grita y falta al respeto	Queja
33	Mejorar la administraci3n, tener un mejor control y que todos los empleados esten coordinados y enterados de los tramites	Sugerencia
34	Mejorar la atencion y organizaci3n, al igual que aclarar todo bien desde un inicio	Sugerencia
35	En general es tedioso, debido a que el personal de gestion escolar no tiene una buena actitud y suelen ser groseros y tardados	Queja
36	Regular, tener una mayor responsabilidad, educacion y conocimiento sobre ello	Sugerencia
37	Que sea en linea y un dia especifico para cada semestre	Sugerencia
38	Ser mas atentos y serviciales	Sugerencia
39	Podrian mejorar la organizaci3n, su atencion es fea, esperando que puedan cambiar a las de gesti3n, y que puedan dar la informacion necesaria, no solote den el avion ¡gracias!	Queja
40	Mejorar la atencion por parte de los administrativos ya que se muestran apaticos, y que se brinde informacion veridica	Queja
41	Que naya mas organizacion en la parte administrativa, que brinden una mejor informacion para que no haya malos entendidos y que sean mas amables	Sugerencia
42	Mejorar la atencion y organizaci3n por parte de los administrativos	Sugerencia
43	Mejorar la organizaci3n por parte de los administrativos, todos los administrativos deben tener la misma informacion para no mal informar a los alumnos	Queja
44	Tienen pesima actitud y tratan mal	Queja
45	Las personas tienen mala actitud, pesimos para resolver dudas y mala administracion	Queja
46	La atencion es pesima, falta más organizaci3n y coordinacion	Queja
47	Las personas tienen mala cara y no quieren atender y nos mandan a otros departamentos para no hacer nada, pesimo en verdad. Cambien al personal por favor del turno matutino. EXIJO CAMBIO DE PERSONAL!!!!	Queja
48	Solo espero que realmente mejore, en especial a la hora de pasar la informacion	Queja
49	Son personas con una actitud fea	Queja
50	Que las personas den mejor la informacion y mas detallada sin tantas trabas y sin excusas	Queja
51	El servicio no es claro, es tardado y la actitud del personal es grosero	Queja
52	Que en cuenta que con anticipaci3n avisen sobre el procedimiento por que en el momento todos nos revolvimos con lo que teniamos que hacer.	Queja
53	Espero que en el proximo semestre la infoemacion de brinde en tiempo y forma, de manera clara y no exista cambios en ella.	Queja
54	Quizas un poco mas de rapidez con los documentos y credenciales	Sugerencia
55	Que hagan su trabajo	Queja
56	Publiquen la infoemacion adecuada con tiempo de anticipacion e igual manera, la cumplan	Queja
57	Mala administracion, mala actitud y malas opciones en conclusion. <u>TODO MAL!!!!</u>	Queja



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

58	Sin comentarios	Otro 1.
59	Sin comentarios	Otro 1.
60	Mandar comunicados con días de anticipacion y razones por las que se hacen esas acciones	Sugerencia
61	Ninguno	Queja
62	Sin comentarios	Otro 1.
63	Mayor claridad y soluciones mas rapidas	Sugerencia
64	Mala atencion en gestión	Queja
65	Los encargados de atender dudas en gestion escolar no saben de los procesos por lo que no resuelven ninguna duda	Queja
66	Deben dar una mejor atencion y resolver las dudas de una manera mas clara	Queja
67	Tal vez dar los horarios en que pasan a los salones	Sugerencia
68	Que tengan mayor organizacion y empatia hacia los alumnos	Sugerencia
69	A veces la atencion es un poco despota y grosera, poco paciente y no es clara muchas veces las respuestas al preguntar dudas :)	Queja
70	Sin comentarios	Otro 1.
71	Sin comentarios	Otro 1.
72	Todo en orden y bien	Felicitación
73	Es necesario que pidan un horario a validar, cuando ellos mismos tienen esos documentos y aparte la podemos entregar en digital, es una falta de respeto que sea solo 1 día para su trámite =)	Queja
74	Muy malo	Queja
75	Sin comentarios	Otro 1.
76	Es bueno sin embargo a veces uno tiene que asistir por fallas del sistema.	Queja
77	Que se mejoren los tiempos	Sugerencia
78	Que fueran un poco más empáticos a la hora de exponer nuestras dudas	Queja
79	Tener la infoemacion suficiente, pacientes en esa parte de dar algun servicio, y ser amables ante todo.	Queja
80	Que el tramite sea digital	Sugerencia
81	QUE NO SE CARGA EL SAES	Queja
82	Que nos resuelvan las dudas de buen modo :)	Sugerencia
83	Sin comentarios	Otro 1.
84	Me parecio una atención rapida y buena	Felicitación
85	El personal debería tener mayor conocimiento sobre los tramites que se realizan para apoyar adecuadamente.	Queja
86	Mejorar la plataforma, abrir mas cupos en materias, que el tramite de altas y bajas sea mas rapido, mejorar de actitud de los que atienden, proceso mas dinamico y quitar la revalidación :)	Queja
87	Sean más amables para los tramites sean más rapidos.	Queja
88	Tener una mejor actitud con los alumnos.	Queja
89	Mas atencion en el area de atencion a las inscripciones, mejorar en el sistema para evitar caidas en el propio sistema y mejor resolucioa la hora de los problemas.	Queja



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

	Area de trazado	
90	Me parece indignante que la administración de la escuela superior de administración sea incompetente, la organización de horarios debería mejorar junto a una cantidad de maestros capacitados.	Queja
91	el personal que esta en gestión escolar, generalmente son despotas, nunca te atienden con amabilidad y tampoco resuelven tus dudas	Queja
92	No me parece tan malo, solo que el tiempo que se da no alcanza para reinscribirse por la cantidad de alumnos que hay y luego no se da seguimiento a los faltantes	Queja
93	Ninguno, servicio neutro	Queja
94	Deben ser mas especificos, en veces su info es confusa	Queja
95	Necesitan una mejor organización y ser amables	Queja
96	Mejorar la organización de la escuela	Queja
97	Un personal mejor capacitado y compromiso y alineacion de objetivos y comunicación entre el personal.	Sugerencia
98	Ninguna	Queja
99	Pueden mejorar en la organización dentro del plantel.	Sugerencia
100	Sin comentarios	Otro 1.
101	Sin comentarios	Otro 1.
102	Considero que deberían mostrar más interes.	Sugerencia
103	Sin comentarios	Otro 1.
104	Siempre manejan las quejas de manera eficiente	Felicitación
105	Considero que necesitan una mejor capacitacion.	Queja
106	Que sepan de los tramites y mejorar la atencion al cliente.	Queja
107	Que hablen mas fuerte cuando esten diciendo las indicaciones para algun tramite.	Queja
108	Que hablen un poco mas fuerte por que aveces no se escucha.	Queja
109	Mejorar la forma de atencion.	Queja
110	Sin comentarios	Otro 1.
111	A veces no nos ayudan.	Queja
112	Sin comentarios	Otro 1.
113	Sin comentarios	Otro 1.
114	Que sean mas comprensibles en cuestion de la atencion hacia los alumnos	Queja
115	Cada area debería poder ayudarte o saber a donde dirigirte o que te ayuden de manera eficaz sus propios tramites	Queja
116	Sin comentarios	Otro 1.
117	Sin comentarios	Otro 1.
118	Ser mas pacientes.	Queja
119	Que den a tiempo los tramites.	Queja
120	Mala es un desorden	Queja
121	Tardan en dar respuesta y no son amables en ocasiones	Queja
122	Sean mas pacientes y buena onda con los alumnos.	Queja
123	Ser más pacientes con los estudiantes.	Queja
124	La atencion es buena pero algunas personas son groseras.	Queja



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

125	Área de trazado le abran mas lugares para las motos.	Queja
126	Bien por que atienden en tiempo y forma pero aveces los tratos no son los mejores.	Queja
127	Que mejoren la actitud los de gestión escolar o cualquier personal que ayude a los estudiantes con dudas v/o tramites.	Queja
129	Ninguna =)	Felicitación
130	No tengo ninguna queja, todo es bueno y satisfactorio =)	Felicitación
131	Ninguna queja.	Felicitación
132	Aveces no apoyan con los tramites, dan informacion poco entendible	Queja
133	Que en muchas ocasiones no tratan bien a las personas cuando se tiene una duda	Queja
134	Sin comentarios	Otro l.
135	Sin comentarios	Otro l.
136	deberian ser mas pacientes y hacer los tramites más eficientes ya que luego son muy lentos (Cuello de botella).	Queja
137	La manera de hablar que sea mas amable	Sugerencia
138	Una mejor organización, especificaciones claras.	Queja
139	Tener mejor personal.	Queja
140	Fue un tramite super bien organizado y en el momento que hubo problemas lo resolvieron	Felicitación
141	Solo es cuestion de mejorar su atención y hacer más sencillo en el proceso	Queja
142	Tener una mejor organización con los horarios establecidos y no ser tan exigentes a la entrega	Queja
143	Buen servicio, solo implementar mas más programas.	Queja
144	El personal fue amable conmigo, solo que aveces les falta informacion acerca de los tramites, solo pondria que los agilizen mas.	Queja
145	Es bueno pero hace falta mas empatia con los jovenes	Queja
146	Sean mas amables en resolver mi duda, brindandome soluciones	Queja
147	Te atienden de mala forma, no resuelven dudas ni problemas	Queja
148	fue un tramite muy lento, espero mejoren.	Queja
149	Falta oorganizacion / chequen antes de imprimir sus encuestas	Queja
150	Sigan mejorando :)	Queja
151	Sin comentarios	Otro l.
152	mejor atención y e interes.	Queja
153	Que sea agil.	Queja
154	Espero que gestión escolar mejore, porque tienen una organización de la patada	Queja
155	La atención no es la adecuada ya que la forma de responder cualquier duda muestran falta de respeto a los alumnos	Queja
156	Sigan mejorando	Queja
157	Que sean más accesibles	Queja
158	Falta de organización y debe de haber una mejora de trato y respeto ya que todos lo merecemos	Queja
159	Que se digitalice, unicamente se deberia imprimir y sellar, el personal en ventanillas, como siempre, grosero y con pesima actitud	Queja
160	Atencion mas respetuosa	Queja
161	Sin comentarios	Otro l.
162	Sin comentarios	Otro l.



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

163	Todo bien hasta el momento se llenan mis documentos	Queja
164	Considero que debería ser capaces de poder especificar las cosas y de una manera agradable y no tan despota	Queja
165	Que realicen su trabajo en tiempo y forma, mejoren su trato a los estudiantes	Queja
166	Sin comentarios	Otro 1.
167	Que de verdad resuelvan las dudas que se les plantean =)	Queja
168	Que sean mas pacientes y comprensivos	Queja
169	Que otorguen mas facilidad y amabilidad	Queja
170	Falta mejorsr, varios aspectos, como que esten más capacitados o tengan mejor atención a los alumnos	Queja
171	Que los empleados tengan más empatía al realizar su trabajo	Queja
172	Necesitan mas amabilidad, pues se pasan con algunos comentarios, paciencia que somos muchos y no tenemos la culpa de lo ocurrido con anterioridad	Queja
173	Que brinden una buena actitud y una mayor orientacion en los tramites que se realizan	Queja
174	Generar más horarios y días al momento de la entrega de documentacion	Queja
175	Podrian tardar menos tiempo en la entrega, al igual que al resolver dudas fueran mas claros	Queja
176	Una mejora en los establecimientos de alimentos y el area de higiene	Queja
177	Ser más organizados y más pendientes con los alumnos	Queja
178	Que las personas que atiendan lo hagan de mejor modo sin poner malas caras, ni malos tratos	Queja
179	No cumplen con los plazos establecidos, no informan a la comunidad.	Queja
180	Mayor amabili <small>Área de trazado</small> servicios, y dispocision para resolver dudas o inquietudes, ademas de mayor rapidez	Queja
181	una mejor atencion y resolucion de dudas con respecto al carácter con el que atienden	Queja
182	una mejor orientacion sobre los tramites que se realizan	Queja
183	que el sea mas amable y esten dispuestos a ayudar	Queja
184	Tengan mas cordialidad y no sean soberbios en el apoyo estudian til	Queja
185	Que atiendan de manera mas rapida	Queja
186	Que sean mas amables	Queja
187	Ser mas accesibles para responder a las dudas	Queja
188	Que sean mas amables y no hagan caras cada que uno va a hacer un tramite	Queja
189	Destinar mas dias a COP, porque somos muchos y el tramite se hace muy tardado	Queja
190	Mejorar los datos de la convocatoria, al llegar a ventanilla te dicen cosas diferentes a lo publicado, como leyenda que se escribio	Queja
191	La verdad son muy tardados en todos los tramites que hacen y la atencion no es la adecuada	Queja
192	Me gustaria que dieran mejor asesoramiento respecto a la aplicación en SS ya que no es tan entendible	Queja
193	Con respecto a los tramites deberian de ser mas rapidos y tambien un poco más amables	Queja
194	Considero hay que dar mas atencion a los alumnos para poder realizar tramites en cuestion de gestión escolar y materias	Queja
195	Sin comentarios	Otro 1.
196	Sin comentarios	Otro 1.
197	Agilizar más los procesos y contratar personal capacitado	Queja
198	La atención fue my buena, cabe resaltar que fueron muy amables, solo la tardancia para hacer la entrega puede demorar	Sugerencia



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

199	Mejor actitud, no contestar o hacerlo de mala gana	Queja
200	Que manejen la misma información con respecto al mismo asunto; sucede a veces que te mandan a un lugar y resulta que en tal lugar, es incorrecto y te mandan a donde iniciaste.	Sugerencia
201	Sin comentarios	Queja
202	El desempeño de los servicios es regular ya que no siempre te atienden de la mejor manera	Queja
203	Sin opiniones	Queja
204	Ser un poco más amables	Sugerencia
205	Las expectativas que tengo es que cuando lo realice espero que sea bueno y eficiente y que sean amables.	Queja
206	Que sea más rápido y eficiente	Queja
207	Sin opinión	Queja
208	Que mejore la atención que sean más amables	Queja
209	Que tienen que tener mejor actitud al prestar el servicio y que tengan la capacitación necesaria para responder las dudas que tenemos.	Queja
210	Sin comentarios	Otro I.
211	Me gustaría que a la hora de atender no te pusieran caras de desagrado	Queja
212	Se esperaría que los trámites al momento de entregar los papeles fueran más eficientes y no se tardaran mucho en recibirlos	Queja
213	Falta organización ya que al momento de realizar la inscripción solo una persona tiene las respuestas a las preguntas de los alumnos.	Queja
214	Personal mayor calificado, con más empatía ya que al momento del trámite llegaban a ser un poco groseros	Queja
215	Es necesario el buen servicio, la manera de resolver las dudas y dar soluciones efectivas.	Queja
216	Sin comentarios	Otro I.
217	Sin comentarios	Otro I.
218	Todo bien pero la atención puede estar mejor, te regresan todo por una insignificante foto, cuando siento yo hay cosas más importantes	Queja
219	En mi caso, el trámite se realizó tiempo después, sin embargo me ayudaron bastante al momento. Sin embargo cabe aclarar que fue en un momento donde no se encontraba nadie más.	Queja
220	No perder horarios	Queja
221	La entrega estuvo bien, solo que si se te llega a olvidar, que pudieras entregarla en otro horario, porque al final perdieron mis hojas y volví a imprimirlas	Queja
222	Que realmente se cumpla con lo establecido, se dijo que el personal iría a los respectivos salones para resellar la inscripción y no se hizo nada. Y en el momento que se acude a gestión escolar decían que esperaríamos a que fueran a nuestros salones	Queja
223	Atender de manera más adecuada y ser más claros, brindar más tiempo a las dudas.	Queja
224	Atender más rápido a los alumnos.	Queja
225	Dar indicaciones claras, sean más amables y rápidos.	Queja
226	Sin comentarios	Otro I.
227	Espero que sea más fácil recurrir alguna materia en el turno de la mañana y que no nos den la tarde	Queja
228	Que las personas encargadas sean amables y no les deje su trabajo en tiempos de inscripción	Queja
229	Más amabilidad	Queja
230	Que den una mejor atención	Queja
231	No me gusta la forma de inscribir grupo o materia.	Queja
232	Que las secretarías sean amables	Queja



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

233	Sin comentarios	Otro 1.
234	Sin comentarios	Otro 1.
235	Que nos dejen seguir escogiendo nuestro horario siempre y cuando sea regular y que el personal tenga más conocimientos sobre los tramites.	Queja
236	Que sea mas amables y accesibles al atender que siempre responden mas si	Queja
237	Que las personas sean amables casi siempre tienen unas malas actitudes	Queja
238	Una señorita me recibió las boletas muy de mal humor	Queja
239	Bueno, ya que se mejoró la eficiencia y rapidez aunque sí tiene que mejorar la actitud!!!!	Queja
240	Ninguna, bueno me encanto sigan así!!	Queja
241	Las señoras que pasaban nos regañaron y me gritaron, pero es más rápido y efectivo el que pasen por los horarios al salón	Queja
242	Horrible organización	Queja
243	Tener un poco más de empatía y paciencia	Sugerencia
244	Tener un poco más de empatía con los alumnos	Sugerencia
245	No dan respuesta en tiempo y forma, mucha mala organización dan mal servicio, pesimas respuestas	Queja
246	Mayor organización	Sugerencia
247	Hacen cambios de horario no solicitados y arreglarlo es complicado ya que ningún departamento da una solución clara	Queja
248	Es regular, si se organizan un poco mejor no habría tanta fila, para así no perder clases, y que dejen meterse en grupo que quieran sin asignarlos	Sugerencia
249	Brindar un trato más respetuoso y conocimiento para los estudiantes	Sugerencia
250	Tener una mejor organización al hacer las reinscripciones y dar toda la información necesaria	Sugerencia
251	Mejor actitud del personal, son muy groseros	Sugerencia
252	Sin comentarios	Otro 1.
253	El personal de gestión se muestra despota	Queja
254	Contestar de manera eficiente y rápido las inquietudes, ya nos resuelven o nos mandan a otras gestiones	Sugerencia
255	Sin comentarios	Otro 1.
256	Claridad ante las preguntas de los estudiantes; paciencia y tolerancia	Sugerencia
257	Una mejor actitud, y que se les note las ganas de chambear, no ser groseros y una mejor organización por parte de los administrativos	Sugerencia
258	Fue bueno el que pasaran a recoger las boletas al salón ya que nos ahorro mucho tiempo	Felicitación
259	Que el personal sea más amable y paciente, además de que esté mejor capacitado.	Queja
260	Que hay una mejor organización de acuerdo a la asignación de grupos	Queja
261	No tengo nada por sugerir, al parecer todo está correcto	Queja
262	Fue molesto ya que se hizo un desorden y varias materias quedaron fuera en los horarios del plan "2022"	Queja
263	Muy apáticos las personas, dudas por los cambios en el asignamiento de grupos y filas largas	Queja
264	La realización de las reinscripciones si va a ser por grupo que todos lo hagan y haya un mejor control de este	Queja
265	Debería de haber mayor control y orden, también personal adecuado que no solo te niegue el servicio y no resuelva nada, también tener información real para que no se pierda el tiempo	Queja
266	Me garantizó que no tuvimos que formarnos como otras veces. No me garantizó que los cupos en los grupos disminuirían mucho y que no nos permitieron acomodar nuestros horarios porque al final te quitaban tu grupo y te asignaban el que ellos querían	Queja



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

267	Me agardo que pasaran por salón y evitar filas largas y tiempo perdido y en base a los cupos de grupo debieron abrir más lugares y permitir que uno mismo armara su grupo, ya que no todos tenemos las mismas actividades	Queja
268	No pasaron a los salones a recoger la validación y tuvimos que ir a gestión a dejar nuestros papales, este para los del nuevo plan	Queja
269	Me gustaria que fuera en tiempo y forma además de entender las situaciones de alumnos	Queja
270	No sirve de nada una cita de reinscripción temprana si al final harán lo que quieran y mandarán al grupo que quieren. La gente de gestión es grosera y maleducada	Queja
271	Siempre atienden de mala gana y de forma grosera. Cesar Juarez Chavez	Queja
272	Mehorara la atención , ya que siempre contestan de mala gana y nunca brindan la información	Queja
273	mejoren su carácter y organicen mejor	Queja
274	mejorar la forma de responder las dudas de los alumnos de forma comprensiva, ya que muchas veces me respondian prepotente y mejoreb el trato al laumno. Ojala la inscripciones ean como antes	Queja
275	M ehubiera gustado que pusieran atención a lo que la comunidad pedia y brindar un servicio más amable y directo de gestion	Queja
276	No me agrada en absoluto la atención, y mucho menos la eficacia	Queja
277	mejorar la organización y tener empatia con la situación que presentan a los alumnos.	Queja
278	Siempre atienden de mala gana y de forma grosera. Cesar Juarez Chavez	Queja
279	Sui convocatoria de resinscripción estuvo muy nefasta, hicieron que no me quedara en un mejor horario limitandome a poder cumplir mi horario de trabajo compelto	Queja
280	mejor habilidad y sostener la primera información que daban, puesto que al principio daban una y finalmente la cambiaban	Queja
281	Hubo una pesima organización en ventanilla no hay empatia hacia el alumnado, el servicio ofrecido es ineficiente	Queja
282	la atención fue muy mala, grosera y no resolvió en nada mis dudas. Terrible servicio.	Queja
283	que sepan explicarse bien ser claros y no hacer perder le tiempo a los laumnos	Queja
284	Publicar la convocatoria con atelación, los cambios deberian estar fundamentados y se deberia dejar la opcion de inscribirse por materia. Estor inconforme con mi horario asignado por fuerza	Queja
285	informar correctamente a los alumnos	Queja
286	que está mal organizado, unos dicen algo y otros otra cosa, te tratan como si ellos te dieran el lugar	Queja
287	Mejoraria la organizacio con mejor orden ya que si saben que onda y pues eso no ayuda, solo cuando algunos problemas o así	Queja
288	que no los digan a la mera hora	Queja
289	Las personas que estan atendiendo lo hacen de una amnera de mala gana y no te dan una pronta solución y aparte siempre te taratan de vuelta en vuelta. No saben hacer su trabajo.	Queja
290	una mejor organización , más en los de reinscripción espial y mejor atención	Queja
291	Considero que deberian dar mayor atención y con buena actitud, además que proporcionen información certera y sin tonos de voz algo molestos, ya que pareciera que no etsna agusto con su trabajo.	Queja
292	¡Queja! = me ortogaron mi horario de acuerdo a su comodidad no mostraron interes en ayudar en los absoluto. ¡Pesima organización!	Queja
293	Que el personal sea más empatico, atienden de mala gana. No avisan de los trámites y lo hacen a desetiempo, todo mal.	Queja
294	Mejor atención y organización	Queja
295	Tener más atención sobre el alumno	Queja
296	Un mejor conocimiento del proceso de los tramites, ademas, actualización de la pagina del SAES el tramitar docuemneto, pues tiene muchos errores	Queja
297	Mejor roganización, que tengan más paciencia	Queja
298	mas amables, mas empaticos y que me respondieran lo preguntado	Queja



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

299	Estuvo bien todo solo en algunos casos el proceso de meter materias	Queja
300	que sean mas amables y nos sepan resolver nuestras dudas	Queja
301	Sin comentarios	Otro l.
302	El plan no creemos que sea correcto ya que nos dan el grupo por completo igual	Queja
303	Sin comentarios	Otro l.
304	Que dieran infromacion clara	Queja
305	Mostrar una mejor atención a los estudiantes	Queja
306	Fue buena idea apasra a los salones, sentí que hubo mas trato, sin tanto ruido y poder decir cualquier duda que tuvieramos.	Queja
307	SE muestyre interes por querer ayudar a los estudiantes	Queja
308	poder cambiarse de grupo o poder cambiar materias, para así poder nosotros elegir nuestros profesores	Queja
309	que las personas que nos apoyan con el tramite reciban una capacitación y mejoren su actitud al momento de apoyarnos	Queja
310	Deberían tener mas paciencia, ser claros en los requisitos y agilizar el proceso. La encuesta debería ser hecha de manera digital!!!!!!	Queja
311	que tengan más organización y sean amables	Queja
312	mas amabilidad	Queja
313	Que tengan mejor actitud, luego andan de malas	Queja
314	Lo único que seria qe al momento de validar las fotografías permitan entregar los documentos en una segunda oportunidad	Queja
315	me parece buena idea que pasaran a los salones a recoger los horarios pero si deberian cambiar su mal carácter al atender	Queja
316	suguiero que las indicaciones salgan con más tiempo de anticipacion	Queja
317	Pésima organización	Queja
318	Muy buen servicio, aunque a veces se trandan en dar respuesta a algunos tramites, pero todo muy bien	Queja
319	Al plan 2022 deberian dar prioridad materias reprobadas	Queja
320	Que tengan más paciencia, y den mas tiempo para entregar los documentos	Queja
321	Distintos canales para la resolucion de problemas o situaciones especificas de algunos casos	Queja
322	que se nos resuelvan dudas con mayor paciencia	Queja
323	Excelente servicio 10/10	Queja
324	El personal que atiende en el turno matutino es muy grosero dan largas a los tramites o preguntas que se aplican cambiar de actitudes o de lo contrario del personal seria de mucha ayuda	Queja
325	Que proporcionen la información necesaria en tiempo y forma	Queja
326	Brindar mas infromacion	Queja
327	mejor eficacia en cuanto a tiempo	Queja
328	Proporcionar la información de manera más clara y en el tiempo adecuado y que el personal te atienda de mejor manera y ete más capacitado	Queja
329	Hay una señora de cabello blanco que es muy payasa, atiende de mala gana y con su cara de neojada	Queja
330	Sin comentarios	Otro l.
331	Que tengan una mejor coordinación e información	Queja
332	Ser más comprensibles y explicar mejor	Queja
333	Sin comentarios	Otro l.
334	Sin comentarios	Otro l.



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

335	Sin comentarios	Otro 1.
336	Pues estuvo bien ;)	Queja
337	Sin comentarios	Otro 1.
338	Sin comentarios	Otro 1.
339	Sin comentarios	Otro 1.

**Necesidades y Expectativas. De la encuesta 253 a la 410 no hubo comentarios.**



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Reinscripción, de la encuesta 336 a la 410 no hubo comentarios.

### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	<b>GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15-may-24</b>
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Toluca	<b>Procedimiento:</b>	Reinscripción	<b>Periodo:</b>	<b>2024-2</b>

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	No entiendo por que nos dan nadamás un día para validar el horario cuando antes nos daban una semana, de igual forma la señora de gestión escolar es una grosera, si no le gusta su trabajo que no se desquite con los alumnos o ya de plano jubílenla	Queja
2	Considero que los tramites realizados en gestion escolar, la atencion que dan es muy mala y no dan mucha solucion o ayuda, sin embargo la resolucioen se da aunque sea lenta	Queja
3	Cada persona de ventanilla te dice algo diferente , a veces no se especifica si nesecitas copias o el documento original, te hacen dar muchas vueltas	Queja
4	Todo bien, solo falta un poco de empatia	Sugerencia
5	Una mejor actitud ayudaria	Sugerencia
6	Mejorar el trato por parte del personal, ya que suelen ser groseros o muestran mala cara	Sugerencia
7	Los tramites deberian ser más rápidos o digitalizados	Queja
8	La atencion debe ser diferente (Amable) y que nos resuelvan las dudas	Sugerencia
9	¿Que mejorar?	Sugerencia
11	Considero necesario y falta paciencia, empatia, comprensión	Queja
12	Me gustaria que fueran más amables y comprensivos para que los alumnos esten satisfechos y regule el tiempo de entrega de documentación	Queja
13	Que sean mas empaticos. Que no hagan caras a la hora de atender o de explicar	Sugerencia
15	Las personas que te atienden suelen ser groseros y poco empaticos	Queja
17	Creo que aun queda que mejorar pero ha mejorado mucho en los ultimos semestres	Felicitación
18	Tener una mejor vision del publico al que atienden	Sugerencia
20	Tienen que respetar lo dicho y no cambiar las cosas a la mera hora	Queja



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

21	Que supieran contestar y que fueran amables	Sugerencia
22	Que la atención sea la adecuada, la especifiquen y tener una mejor organización	Sugerencia
23	Que me traten bien y contesten mis dudas	Queja
24	Que hagan las cosas con tiempo ya que salio todo el mero dia, no respetan horarios y convinaron de grupo a muchos	Queja
25	El personal es muy malo, son personas groseras y no te ayudan a resolver el problema, ni te dicen cual es la causa	Queja
26	Todo bien	Queja
27	Se nos brinde mejor atencion y que la infoemacion que se publica para lo que solicitan sea clara y se respete	Queja
28	Que tengan una mejor organización	Queja
29	Que todo este organizado mucho antes y que se avise 3 meses antes de como sera el proceso	Queja
30	Tener mejor administracion y medios de comunicacion mejorarlos	Queja
31	Respetar tiempos, ser organizados y claros, tratar bieny con interes a los alumnos. Proporcionar la info correcta	Queja
32	Cambiar a todo el personal de gestion escolar, es pesimo, te humilla, grita y falta al respeto	Queja
33	Mejorar la administracion, tener un mejor control y que todos los empleados esten coordinados y enterados de los tramites	Sugerencia
34	Mejorar la atencion y organizacion, al igual que aclarar todo bien desde un inicio	Sugerencia
35	En general es tedioso, debido a que el personal de gestion escolar no tiene una buena actitud y suelen ser groseros y tardados	Queja
36	Regular, tener una mayor responsabilidad, educacion y conocimiento sobre ello	Sugerencia
37	Que sea en linea y un dia especifico para cada semestre	Sugerencia
38	Ser mas atentos y serviciales	Sugerencia
39	Podrian mejorar la organizacion, su atencion es fea, esperando que puedan cambiar a las de gestion, y que puedan dar la informacion necesaria, no solote den el avion ¡gracias!	Queja
40	Mejorar la atencion por parte de los administrativos ya que se muestran apaticos, y que se brinde informacion veridica	Queja
41	Que haya más organización en la parte administrativa, que brinden una mejor informacion para que no haya malos entendidos y que sean mas amables	Sugerencia
42	Mejorar la atencion y organizacion por parte de los administrativos	Sugerencia
43	Mejorar la organizacion por parte de los administrativos, todos los administrativos deben tener la misma informacion para no mal informar a los alumnos	Queja
44	Tienen pesima actitud y tratan mal	Queja
45	Las personas tienen mala actitud, pesimos para resolver dudas y mala administracion	Queja
46	La atencion es pesima, falta más organización y coordinacion	Queja
47	Las personas tienen mala cara y no quieren atender y nos mandan a otros departamentos para no hacer nada, pesimo en verdad. Cambien al personal por favor del turno matutino. EXIJOCAMBIO DE PERSONAL!!!	Queja
48	Solo espero que realmente mejore, en especial a la hora de pasar la informacion	Queja
49	Son personas con una actitud fea	Queja
50	Que las personas den mejor la informacion y mas detallada sin tantas trabas y sin excusas	Queja
51	El servicio no es claro, es tardado y la actitud del personal es grosero	Queja



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

52	Que en cuenta que con anticipación avisen sobre el procedimiento por que en el momento todos nos revolvimos con lo que teniamos que hacer.	Queja
53	Espero que en el proximo semestre la infoemacion de brinde en tiempo y forma, de manera clara y no exista cambios en ella.	Queja
54	Quizas un poco mas de rapidez con los documentos y credenciales	Sugerencia
55	Que hagan su trabajo	Queja
56	Publiquen la infoemacion adecuada con tiempo de anticipacion e igual manera, la cumplan	Queja
57	Mala administracion, mala actitud y malas opciones en conclusion. <u>TODO MAL!!!!</u>	Queja
60	Mandar comunicados con días de anticipacion y razones por las que se hacen esas acciones	Sugerencia
63	Mayor claridad y soluciones mas rapidas	Sugerencia
64	Mala atencion en gestión	Queja
65	Los encargados de atender dudas en gestion escolar no saben de los procesos por lo que no resuelven ninguna duda	Queja
66	Deben dar una mejor atencion y resolver las dudas de una manera mas clara	Queja
67	Tal vez dar los horarios en que pasan a los salones	Sugerencia
68	Que tengan mayor organización y empatia hacia los alumnos	Sugerencia
69	A veces la atencion es un poco despota y grosera, poco paciente y no es clara muchas veces las respuestas al preguntar dudas :}	Queja
72	Todo en orden y bien	Felicitación
73	Es necesario que pidan un horario a validar, cuando ellos mismos tienen esos documentos y aparte la podemos entregar en digital. es una falta de respeto que sea solo 1 dia para su tramite =	Queja
74	Muy malo	Queja
76	Es bueno sin embargo a veces uno tiene que asistir por fallas del sistema.	Queja
77	Que se mejoren los tiempos	Sugerencia
78	Que fueran un poco más empaticos a la hora de exponer nuestras dudas	Queja
79	Tener la infoemacion suficiente, pacientes en esa parte de dar algun servicio, y ser amables ante todo.	Queja
80	Que el tramite sea digital	Sugerencia
81	QUE NO SE CARGA EL SAES	Queja
82	Que nos resuelvan las dudas de buen modo :}	Sugerencia
84	Me parecio una atención rapida y buena	Felicitación
85	El personal deberia tener mayor conocimiento sobre los tramites que se realizan para apoyar adecuadamente.	Queja
86	Mejorar la plataforma, abrir mas cupos en materias, que el tramite de altas y bajas sea mas rapido, mejorar de actitud de los que atienden, proceso mas dinamico y quitar la revalidación :}	Queja



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

87	Sean más amables para los tramites sean más rapidos.	Queja
88	Tener una mejor actitud con los alumnos.	Queja
89	Mas atencion en el area de atencion a las inscripciones, mejorar en el sistema para evitar caidas en el propio sistema y mejor resolucio a la hora de los problemas.	Queja
90	Me parece indignante que la administracion de una escuela superior de administracion sea incopetente, laorganizacion de horarios deberia mejorar junto a una cantidad de maestros capacitados.	Queja
91	el personal que esta en gestión escolar, generalmente son despotas, nunca te atienden con amabilidad y tampoco resuelven tus dudas	Queja
92	No me parece tan malo, solo que el tiempo que se da no alcanza para reinscribirse por la cantidad de alumnos que hay y luego no se da seguimiento a los faltantes	Queja
94	Deben ser mas especificos, en veces su info es confusa	Queja
95	Necesitan una mejor organizacion y ser amables	Queja
96	Mejorar la organizacion de la escuela	Queja
97	Un personal mejor capacitado y compromiso y alineacion de objetivos y comunicacion entre el personal.	Sugerencia
99	Pueden mejorar en la organizacion dentro del plantel	Sugerencia
102	Considero que deberian mostrar más interes.	Sugerencia
104	Siempre manejan las quejas de manera eficiente	Felicitación
105	Considero que neseitan una mejor capacitacion.	Queja
106	Que sepan de los tramites y mejorar la atencion al cliente.	Queja
107	Que hablen mas fuerte cuando esten diciendo las indicaciones para algun tramite.	Queja
108	Que hablen un poco mas fuerte por que aveces no se escucha.	Queja
109	Mejorar la forma de atencion.	Queja
111	A veces no nos ayudan.	Queja
114	Que sean mas comprensibles en cuestion de la atencion hacia los alumnos	Queja
115	Cada area deberia poder ayudarte o saber a donde dirgirte o que te ayuden de manera eficaz sus propios tramites	Queja
118	Ser mas pacientes.	Queja
119	Que den a tiempo los tramites.	Queja
120	Mala es un desorden	Queja



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

121	Tardan en dar respuesta y no son amables en ocasiones	Queja
122	Sean mas pacientes y buena onda con los alumnos.	Queja
123	Ser más pacientes con los estudiantes.	Queja
124	La atención es buena pero algunas personas son groseras.	Queja
125	Área de trazado le abran mas lugares para las motos.	Queja
126	Bien por que atienden en tiempo y forma pero aveces los tratos no son los mejores.	Queja
127	Que mejoren la actitud los de gestión escolar o cualquier personal que ayude a los estudiantes con dudas y/o tramites.	Queja
128	Mejor trato.	Queja
132	Aveces no apoyan con los tramites, dan informacion poco entendible	Queja
133	Que en muchas ocasiones no tratan bien a las personas cuando se tiene una duda	Queja
136	deberian ser mas pacientes y hacer los tramites más eficientes ya que luego son muy lentos (Cuello de botella).	Queja
137	La manera de hablar que sea mas amable	Sugerencia
138	Una mejor organización, especificaciones claras.	Queja
139	Tener mejor personal.	Queja
140	Fue un tramite super bien organizado y en el momento que hubo problemas lo resolvieron	Felicitación
141	Solo es cuestion de mejorar su atención y hacer más sencillo en el proceso	Queja
142	Tener una mejor organización con los horarios establecidos y no ser tan exigentes a la entrega	Queja
143	Buen servicio, solo implementar mas programas.	Queja
144	El personal fue amable conmigo, solo que aveces les falta informacion acerca de los tramites, solo pondria que los agilizen mas.	Queja
145	Es bueno pero hace falta mas empatia con los jovenes	Queja
146	Sean mas amables en resolver mi duda, brindandome soluciones	Queja
147	Te atienden de mala forma, no resuelven dudas ni problemas	Queja
148	fue un tramite muy lento, espero mejoren.	Queja
149	Falta oregonizacion / chequen antes de imprimir sus encuestas	Queja
150	Sigan mejorando :)	Queja
152	mejor atención y e interes.	Queja
153	Que sea agil.	Queja
154	Espero que gestión escolar mejore, porque tienen una organización de la patada	Queja
155	La atención no es la adecuada ya que la forma de responder cualquier duda muestran falta de respeto a los alumnos	Queja



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

156	Sigan mejorando	Queja
157	Que sean más accesibles	Queja
158	Falta de organización y debe de haber una mejora de trato y respeto ya que todos lo merecemos	Queja
159	Que se digitalice, unicamente se deberia imprimir y sellar, el personal en ventanillas, como siempre, grosero y con pesima actitud	Queja
160	Atencion mas respetuosa	Queja
163	Todo bien hasta el momento se llenan mis documentos	Queja
164	Considero que deberia ser capaces de poder especificar las cosas y de una manera agradable y no tan despota	Queja
165	Que realicen su trabajo en tiempo y forma, mejoren su trato a los estudiantes	Queja
167	Que de verdad resuelvan las dudas que se les plantean =)	Queja
168	Que sean mas pacientes y comprensivos	Queja
169	Que otorguen mas facilidad y amabilidad	Queja
170	Falta mejorsi, varios aspectos, como que esten más capacitados o tengan mejor atención a los alumnos	Queja
171	Que los empleados tengan más empatia al realizar su trabajo	Queja
172	Necesitan mas amabilidad, pues se pasan con algunos comentarios, paciencia que somos muchos y no tenemos la culpa de lo ocurrido con anterioridad	Queja
173	Que brinden una buena actitud y una mayor orientacion en los tramites que se realizan	Queja
174	Generar más horarios y dias al momento de la entrega de documentacion	Queja
175	Podrían tardar menos tiempo en la entrega, al igual que al resolver dudas fueran mas claros	Queja
176	Una mejora en los establecimientos de alimentos y el area de higiene	Queja
177	Ser más organizados y más pendientes con los alumnos	Queja
178	Que las personas que atiendan lo hagan de mejor modo sin poner malas caras, ni malos tratos	Queja
179	No cumplen con los plazos establecidos, no informan a la comunidad.	Queja
180	Mayor amabilidad, <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Área de trazado</span> servicios, y disposición para resolver dudas o inquietudes, además de mayor rapidez	Queja
181	una mejor atencion y resolucion de dudas con respecto al carácter con el que atienden	Queja
182	una mejor orientacion sobre los tramites que se realizan	Queja
183	que el sea mas amable y esten dispuestos a ayudar	Queja
184	Tengan mas cordialidad y no sean soberbios en el apoyo estudian til	Queja
185	Que atiendan de manera mas rapida	Queja
186	Que sean mas amables	Queja
187	Ser mas accesibles para responder a las dudas	Queja
188	Que sean mas amables y no hagan caras cada que uno va a hacer un tramite	Queja
189	Destinar mas dias a COP, porque somos muchos y el tramite se hace muy tardado	Queja
190	Mejorar los datos de la convocatoria, al llegar a ventanilla te dicen cosas diferentes a lo publicado, como leyenda que se escribio	Queja



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

191	La verdad son muy tardados en todos los tramites que hacen y la atencion no es la adecuada	Queja
192	una mejor orientacion sobre los tramites que se realizan	Queja
193	que el sea mas amable y esten dispuestos a ayudar	Queja
194	Tengan mas cordialidad y no sean soberbios en el apoyo estudian til	Queja
195	Que atiendan de manera mas rapida	Queja
196	Que sean mas amables	Queja
197	Ser mas accesibles para responder a las dudas	Queja
198	Que sean mas amables y no hagan caras cada que uno va a hacer un tramite	Queja
199	Destinar mas días a COP, porque somos muchos y el tramite se hace muy tardado	Queja
200	Mejorar los datos de la convocatoria, al llegar a ventanilla te dicen cosas diferentes a lo publicado, como leyenda que se escribio	Queja
201	La verdad son muy tardados en todos los tramites que hacen y la atencion no es la adecuada	Queja
202	Me gustaria que dieran mejor asesoramiento respecto a la aplicación en SS ya que no es tan entendible	Queja
203	Con respecto a los tramites deberian de ser mas rapidos y tambien un poco más amables	Queja
204	Considero hay que dar mas atencion a los alumnos para poder realizar tramites en cuestion de gestión escolar y materias	Queja
205	Agilizar más los procesos y contratar personal capacitado	Queja
206	La atención fue my buena, cabe resaltar que fueron muy amables, solo la tardancia para hacer la entrega puede demorar	Sugerencia
207	Mejor actitud, no contestar o hacerlo de mala gana	Queja
208	Que manejen la misma información con respecto al mismo asunto; sucede aveces que te mandan a un lugar y resulta que en tal lugar, es incorrecto y te mandan a donde iniciaste.	Sugerencia
209	El desempeño de los servicios es regular ya que no siempre te atendian de la mejor manera	Queja
210	Ser un poco mas amables	Sugerencia
211	Las expectativas que tengo es que cuando lo realice espero que sea bueno y eficiente y que sean amables.	Queja
212	Que sea más rapido y eficiente	Queja
213	Que mejore la atención que sean más amables	Queja
214	Que tienen que tener mejor actitud al prestar el servicio y que tengan la capacitacion necesaria para responder las dudas que tenemos.	Queja
215	Me gustaria que a la hora de atender no te pusieran caras de desagrado	Queja
216	Se esperaria que los trámites al momento de entregar los papeles fueran mas eficientes y no se tardaran mucho en recibirlos	Queja
217	Falta organizacion ya que al momento de realizar la inscripcion solo una persona tiene las respuestas a las preguntas de los alumnos.	Queja
218	Personal mayor calificado, con más empatia ya que al momento del tramite llegaban a ser un poco groseros	Queja



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

215	Es necesario el buen servicio, la manera de resolver las dudas y dar soluciones efectivas.	Queja
218	Todo bien pero la atencion puede estar mejor, te regresan todo por una insignificante foto, cuando siento yo hay cosas más importantes	Queja
219	En mi caso, el tramite se realizo tiempo despues, sin embargo me ayudaron bastante al momento. Sin embargo cabe aclarar que fue en un momento donde no se encontraba nadie mas.	Queja
220	No perder horarios	Queja
221	La entrega estuvo bien, solo que si se te llega a olvidar, que pudieras entregarla en otro horario, porque al final perdieron mis hojas y volvi a imprimirlas	Queja
222	Que realmente se cumpla con lo establecido, se dijo que el personal iria a los respectivos salones para resellar la reinscripcion y no se hizo nada . Y en el momento que se acuda a gestión escolar decian que esperaramos a que fueran a nuestros salones	Queja
223	Atender de manera mas adecuada y ser más claros, brindar más tiempo a las dudas.	Queja
224	Atender mas rapido a los alumnos.	Queja
225	Dar indicaciones claras, sean más amables,y rapidos.	Queja
227	Espero que sea mas facil recursar alguna materia en el turno de la mañana y que no nos den la tarde	Queja
228	Que las personas encargadas sean amables y no les deje su trabajo en tiempos de reinscripcion	Queja
229	Mas amabilidad	Queja
230	Que den una mejor atención	Queja
231	No me gusta la forma de inscribir grupo o materia.	Queja
232	Que las secretarías sean amables	Queja
235	Que nos dejen seguir escogiendo nuestro horario siempre y cuando sea regular y que el personal tenga más conocimientos sobre los tramites.	Queja
236	Que sea mas amables y accesibles al atender que siempre responden mas si	Queja
237	Que las personas sean amables casi siempre tienen unas malas actitudes	Queja
238	Una señorita me recibio las boletas muy de mal humor	Queja
239	Bueno, ya que se mejoro la eficiencia y rapidez aunque si tiene que mejorar la actitud!!!!	Queja
240	Ninguna, bueno me encanto sigan asi!!	Queja
241	Las señoras que pasaban nos regañaron y me gritaron, pero es más rápido y efectivo el que pasen por los horarios al salon	Queja
242	Horrible organización	Queja
243	Tener un poco más de empatía y paciencia	Sugerencia
244	Tener un poco más de empatía con los alumnos	Sugerencia
245	No dan respuesta en tiempo y forma, mucha mala organización dan mal servicio, pesimas respuestas	Queja
246	Mayor organización	Sugerencia
247	Hacen cambios de horario no solicitados y arreglarlo es complicado ya que ningun departamento da una solución clara	Queja
248	Es regular, si se organizan un poco mejor no habría tanta fila, para así no perder clases, y que dejen meterse en grupo que quieran sin asignarlos	Sugerencia
249	Brindar un trato más respetuoso y conocimiento para los estudiantes	Sugerencia
250	Tener una mejor organización al hacer las reinscripciones y dar toda la información necesaria	Sugerencia



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

251	Mejor actitud del personal, son muy groseros	Sugerencia
253	El personal de gestión se muestra despota	Queja
254	Contestar de manera eficiente y rápido las inquietudes, ya nos resuelven o nos mandan a otras gestiones	Sugerencia
256	Claridad ante las preguntas de los estudiantes; paciencia y tolerancia	Sugerencia
257	Una mejor actitud, y que se les note las ganas de chambear, no ser groseros y una mejor organización por parte de los administrativos	Sugerencia
258	Fue bueno el que pasaran a recoger las boletas al salón ya que nos ahorro mucho tiempo	Felicitación
259	Que el personal sea más amable y paciente, además de que esté mejor capacitado.	Queja
260	Que hay una mejor organización de acuerdo a la asignación de grupos	Queja
261	No tengo nada por sugerir, al parecer todo esta correcto	Queja
262	Fue molesto ya que se hizo un desorden y varias materias quedaron fuera en los horarios del plan "2022"	Queja
263	Muy apaticos las personas, dudas por los cambios en el asignamiento de grupos y filas largas	Queja
264	La realización de las reinscripciones si va a ser por grupo que todos lo hagan y haya un mejor control de este	Queja
265	Deberia de haber mayor control y orden, tambien personal adecuado que no solo te niegue el servicio y no resulvan nada, tambien tener información real para que no se pierda el tiempo	Queja
266	Me garadó que no tuvimos que formarnos como otras veces. No me garada que los cupos en los grupos disminuyeron mucho y que no nos permitieron acomodar nuestros horarios porque al final te quitaban tu grupo y te asignaban el que ellos querian	Queja
267	Me agardo que pasaran por salón y evoitara filas largas y tiempo perdido y en base a los cupos de grupo debieron abirri más lugares y permitir que uno mismo armara su grupo, ya que no todos tenemos las mismas actividades	Queja
268	No pasaron a los salones a recoger la validación y tuvimos que ir a gestión a dejar nuestros papales, este para los del nuevo plan	Queja
269	M e gustaria que fuera en tiempo y forma además de netender las situaciones de alumnos	Queja
270	No sirve de nada una cita de reinscripción temprana si al final harán lo que quieran y mandarán al grupo que quieren. La gente de gestión es grosera y maleducada	Queja
271	Siempre atienden de mala gana y de forma grosera. Cesar Juarez Chavez	Queja
272	Mehorara la atención , ya que siempre contestan de mala gana y nunca brindan la información	Queja
273	mejoren su carácter y organicen mejor	Queja
274	mejorar la forma de responder las dudas de los alumnos de forma comprensiva, ya que muchas veces me respondian prepotente y mejoreb el trato al laumno. Ojala la inscripciones ean como antes	Queja
275	M ehubiera gustado que pusieran atención a lo que la comunidad pedia y brindar un servicio más amable y directo de gestion	Queja
276	No me agrada en absoluto la atención, y mucho menos la eficacia	Queja
277	mejorar la organización y tener empatia con la situación que presentan a los alumnos.	Queja
278	Siempre atienden de mala gana y de forma grosera. Cesar Juarez Chavez	Queja
279	Suí convocatoria de reinscripción estuvo muy nefasta, hicieron que no me quedara en un mejor horario limitandome a poder cumplir mi horario de trabajo compelto	Queja



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

280	mejor habilidad y sostener la primera información que daban, puesto que al principio daban una y finalmente la cambiaban	Queja
281	Hubo una pesima organización en ventanilla no hay empatia hacia el alumnado, el servicio ofrecido es ineficiente	Queja
282	la atención fue muy mala, grosera y no resolvió en nada mis dudas. Terrible servicio.	Queja
283	que sepan explicarse bien ser claros y no hacer perder le tiempo a los laumnos	Queja
284	Publicar la convocatoria con atelación, los cambios deberian estar fundamentados y se deberia dejar la opcion de inscribirse por materia. Estor inconforme con mi horario asignado por fuerza	Queja
285	informar correctamente a los alumnos	Queja
286	que está mal organizado, unos dicen algo y otros otra cosa, te tratan como si ellos te dieran el lugar	Queja
287	Mejoraría la organizacio con mejor orden ya que si saben que onda y pues eso no ayuda, solo cuando algunos problemas o así	Queja
288	que no los digan a la mera hora	Queja
289	Las personas que estan atendiendo lo hacen de una amnera de mala gana y no te dan una pronta solución y aparte siempre te taratan de vuelta en vuelta. No saben hacer su trabajo.	Queja
290	una mejor organización , más en los de reinscripción espical y mejor atención	Queja
291	Considero que deberían dar mayor atención y con buena actitud, además que proporcionen información certera y sin tonos de voz algo molestos, ya que pareciera que no etsna agusto con su trabajo.	Queja
292	¡Queja! = me ortogaron mi horario de acuerdo a su comodidad no mostraron interes en ayudar en los absoluto. ¡Pesima organización!	Queja
293	Que el personal sea más empatico, atienden de mala gana. No avisan de los trámites y lo hacen a desetiempo, todo mal.	Queja
294	Mejor atención y organización	Queja
295	Tener más atención sobre el alumno	Queja
306	Fue buena idea apasra a los salones, sentí que hubo mas trato, sin tanto ruido y poder decir cualquier duda que tuvieramos.	Queja
307	SE muestyre interes por querer ayudar a los estudiantes	Queja
308	poder cambiarse de grupo o poder cambiar materias, para así poder nosotros elegir nuestros profesores	Queja
309	que las personas que nos apoyan con el tramite reciban una capacitación y mejoren su actitud al momento de apoyarnos	Queja
310	Deberían tener mas paciencia, ser claros en los requisitos y agilizar el proceso. La encuesta debería ser hecha de manera digital!!!!	Queja
311	que tengan más organización y sean amables	Queja
312	mas amabilidad	Queja
313	Que tengan mejor actitud, luego andan de malas	Queja
314	Lo único que seria qe al momento de validar las fotografías permitan entregar los documentos en una segunda oportunidad	Queja
315	me parece buena idea que pasaran a los salones a recoger los horarios pero si deberian cambiar su mal carácter al atender	Queja
316	suguiero que las indicaciones salgan con más tiempo de anticipacion	Queja
317	Pésima organización	Queja
318	Muy buen servicio, aunque aveces se trandan en dar respuesta a algunos tramites, pero todo muy bien	Queja
319	Al plan 2022 deberian dar prioridad materias reprobadas	Queja
320	Que tengan más paciencia, y den mas tiempo para entregar los documentos	Queja
321	Distintos canales para la resolucion de problemas o situaciones especificas de algunos casos	Queja
322	que se nos resuelvan dudas con mayor paciencia	Queja
323	Excelente servicio 10/10	Queja
324	El personal que atiende en el turno matutino es muy grosero dan largas a los tramites o preguntas que se aplican cambiar de actitudes o de los contrario del personal seria de mucha ayuda	Queja
325	Que proporcionen la información necesaria en tiempo y forma	Queja
326	Brindar mas infromacion	Queja
327	mejor eficacia en cuanto a tiempo	Queja
328	Proporcionar la información de manera más clara y en el tiempo adecuado y que el personal te atienda de mejor manera y ete más capacitado	Queja
329	Hay una señora de cabello blanco que es muy payasa, atiende de mala gana y con su cara de neojada	Queja



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

331	Que tengan una mejor coordinación e información	Queja
332	Ser más comprensibles y explicar mejor	Queja
336	Pues estuvo bien ;)	Queja



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Necesidades y Expectativas. De la encuesta 253 a la 410 no hubo comentarios.

### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	<b>Procedimiento:</b>	Reinscripción

\*Nota: Esta Información deberá analizarse para considerar el cumplimiento parcial y/o total de las Necesidades y Expectativas de la partes interesadas , de acuerdo a las posibilidades de cada Dependencia Politécnica.

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
1	Que sea en línea

10	Es necesario tener un mejor personal
18	Ser mas empaticos
20	No hay una coordinacion y cambian las cosas en el momento, hace falta organizarse
25	Mejor atención

70	Esta bien solo paciencia
71	Amabilidad
120	Mejoren



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

129	Mejorar Organización
-----	----------------------

147	Los tramites <sup>Área de trazado</sup> no los quieren realizar y los entregan hasta que quieren
150	Que sean mas claros y no tarden tanto
151	Rapidez
152	Mejor atención
156	Mala
157	Mostrar mas interes
191	Que para ser una universidad buena libera lo correcto y no son profesionales
220	Mostrar mas organización
227	Dar informacion mas precisa sin cambiarle nada porque sino confunde
228	Mejorar la empatia y el tiempo de avisos a la comunidad para mejorar el tramite
236	Mas organización y mas infoemacion sobre la reinscripcion
252	Mejorarlo
216	Pidan los tramites con tiempo
217	Estoy satisfecho
218	Que se resuelvan correctamente las dudas



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Trámites de documentos de Gestión Escolar. De la encuesta 264 a la 382 ya no hubo comentarios.

### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	<b>GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15-may-24</b>
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	<b>Procedimiento :</b>	Trámite de documentos de gestión escolar	<b>Periodo:</b>	<b>2024-2</b>

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Muy amables	Felicitación
2	¡Felicidades muy buen servicio!	Felicitación
3	Buena atención	Felicitación
4	Felicidades	Felicitación
5	Buen servicio	Felicitación
6	Atienden de muy buena manera	Felicitación
7	Hay ocasiones que no saben que hacer y se echan la bolita	Queja
8	El personal atiende en tiempo y forma	Felicitación
9	El servicio es bueno	Felicitación
10	La información es útil y una buena atención	Felicitación
11	Buen servicio	Felicitación
12	Bueno	Felicitación
13	Gracias X su atención excelente!	Felicitación
14	Muy buena empatía y forma de responder ¡Felicidades!	Felicitación
15	Muy buena la atención de la lic. Cecilia. Gracias!	Felicitación
16	Fue adecuada la atención	Felicitación
17	Gracias por el servicio	Felicitación
18	Buen trato, sigan así. ¡Felicidades!	Felicitación
19	El servicio fue bueno	Felicitación



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

20	Mejorar la atención	Sugerencia
21	Información clara, precisa y amable	Felicitación
22	Seguir así con la buena atención	Felicitación
23	Muchas gracias por la atención	Felicitación
27	acorde a la seleccion señalada	Felicitación
28	es acorde a la gestion necesaria	Felicitación
29	Muy rapida y clara la atencion	Felicitación
30	Muy amable ante la atencion y muy rapido	Felicitación
31	Gran trabajo	Felicitación
32	Me resolvio mis dudas	Felicitación
33	Gracias por la atencion y amabilidad	Felicitación
34	Buena atencion por parte del personal	Felicitación
35	Todo bien	Felicitación
36	Muy amable y atentas las señaras de gestion escolar	Felicitación
37	Todo muy bien. Gracias	Felicitación
38	¡Buena atencion por parte del personal!	Felicitación
39	Muchas gracias!!, la atencion y tiempos fueron adecuados	Felicitación
40	Buen servicio	Felicitación
41	Gracias por resolver todas mis dudas	Felicitación



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

43	Fue un excelente servicio	Felicitación
44	Felicidades cada vez mejor servicio	Felicitación
45	Mis agradecimientos por el servicio eficiente	Felicitación
46	Gracias por la amabilidad	Felicitación
47	Me atendieron. Gracias	Felicitación
48	Todo excelente	Felicitación
49	Excelente atención	Felicitación
50	Considero bueno tener más vías de comunicación ya que el no poder comunicarme atrasa un poco el trámite	Sugerencia
51	Felicidades, todo muy bien	Felicitación
52	Todo bien	Felicitación
53	Excelente servicio y atención brindada por Jesus Lozada	Felicitación
54	Cumple con los tiempos establecidos	Felicitación
55	Gracias	Felicitación
56	Que los tramites puedan ser en linea	Sugerencia
57	Excelente trabajo	Felicitación
58	Excelente trato	Felicitación
59	Muchas gracias por el seguimiento	Felicitación
60	Que se logre en el tiempo establecido	Sugerencia
61	Sen buenas personas las cuales te apoyan cuando uno tiene dudas que en su caso es casi siempre gracias	Felicitación
62	Excelente trato, buen servicio	Felicitación
63	Muy eficiente	Felicitación
64	El personal muy amable y te ayuda a resolver dudas	Felicitación
65	Todo bien	Felicitación
66	Muy buena atención	Felicitación
67	Ninguna, todo perfecto	Felicitación
68	Buena atención y amabilidad	Felicitación
69	Buen servicio	Felicitación
70	Felicitaciones y muchas gracias por sus atenciones	Felicitación
71	Todo estuvo bien, no considero que haya queja	Felicitación



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

74	Gracias por la atención brindada	Felicitación
75	Buen trabajo y atención	Felicitación
76	Muy buen servicio, buena atención	Felicitación
77	Buen servicio y aclaración de dudas	Felicitación
78	Buen servicio	Felicitación
79	Felicidades, excelente servicio	Felicitación
80	Excelente servicio	Felicitación
81	Un trámite que no tuviera duración de más de un mes	Sugerencia
82	Felicitaciones se entregó mi trámite mucho antes	Felicitación
83	Excelente servicio	Felicitación
84	Todo en tiempo y forma	Felicitación
85	Todo fue rápido y claro	Felicitación
86	Ninguna queja todo perfecto sin inconvenientes	Felicitación
87	Brindan la información necesaria	Felicitación
88	Resolvieron mis dudas	Felicitación
89	Me agrada la atención siempre me ayudan	Felicitación
90	El servicio es eficiente y de calidad	Felicitación
91	La información recibida fue precisa y con mucha amabilidad	Felicitación
91	La información recibida fue precisa y con mucha amabilidad	Felicitación
92	Felicitación fue entregado en menor tiempo estimado.	Felicitación
93	Servicio y trámite rápidos. Gracias	Felicitación
94	Tiempo de entrega bueno	Felicitación
95	Por tener trámites y tecnología de la mano	Felicitación
96	Me atendieron muy bien y amablemente	Felicitación
97	Ayudan resolviendo todas las dudas	Felicitación
98	Agradezco al SAES y a gestión escolar por la implementación en línea la solicitud	Felicitación
99	Todo bien	Felicitación
100	Son atentos y brindan la información de manera oportuna	Felicitación
101	Muy satisfecha con la atención matutina	Felicitación
102	Buen servicio de la señora Cecilia	Felicitación
103	excelente servisión muy amable y aclaro todas mis dudas	Felicitación



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

104	nada al respecto me ayudo completamente	Felicitación
105	gracias por el tiempo son buenas en lo que hicieron	Felicitación
106	¡giero que alla mas cordinacion cuando sea el sello de horarios que los compañeros no dejan escuchar	Sugerencia
107	¡Gracias!	Felicitación
108	me parecio bueno y eficiente	Felicitación
109	exelente serviso con amabilidad y atencion muchas gracias	Felicitación
110	quizas que no agan cosas cuando uno tramita o pregunta	Felicitación
111	ninguna todas las instrucciones son claras buen manejo de la info y mis dudas fueron resueltas	Felicitación
112	¡buen trabajo , actuamentente hay mayor organizacion mejor comunicacion y requisitos claros desde	Felicitación
113	exelente trabajo fue amable y rapido	Felicitación
114	todo bien	Felicitación
115	me agrado mucho la atencion inmediata	Felicitación
116	muy bien!	Felicitación
117	felicidades y gracias	Felicitación
118	buena atencion y explicacion de mis dudas	Felicitación
119	muy buen serviso de jesus lozada	Felicitación
120	exelente serviso de jesus	Felicitación
121	resolvieron mi tramite antes de lo espero ¡felicidades!	Felicitación
122	buena atencion	Felicitación
123	¡an atendiendo de buena manera para poder orientarnos y se pogan en nuestro lugar como estudiantes	Felicitación
124	buen trabajo siempre	Felicitación
125	exelente serviso, muy cordiales	Felicitación
151	Buen trato y atención	Felicitación
153	Buen y rapido servicio	Felicitación
154	Buena atención	Felicitación
155	Gracias por el servicio	Felicitación
158	La atención y tiempo de respuesta superó mis expectativas	Felicitación
159	Gracias x la atención.	Felicitación
160	Buena atención	Felicitación



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

164	Bien	Felicitación
165	Muy buena atención el personal	Felicitación
167	Todo muy bien	Felicitación
175	Sigan así	Felicitación
177	Buena atención y muy amable	Felicitación
178	En este trámite obtuve una excelente atención	Felicitación
179	En este trámite obtuve una excelente atención	Felicitación
180	Solo una persona en gestión escolar a tenido el interés de resolver mis dudas y ayudarme	Felicitación
186	Considero que ha mejorado mucho la atención y tiempos de entrega.	Felicitación
187	Buen servicios :)	Felicitación
189	conmigo siempre han sido amables ¡Felicidad!	Felicitación
191	Este semestre mejoraron sus servicios :)	Felicitación
196	Me atendieron con amabilidad	Felicitación
198	considero que la atención fue muy buena	Felicitación
199	Muy buena atención	Felicitación
201	Han mejorado el servicio	Felicitación
203	Agradezco la atención otorgada, rápida y eficiente	Felicitación
205	Gracias :)	Felicitación
206	La atención es buena	Felicitación
207	Gracias por la atención brindada y sobretodo la amabilidad, Excelente trabajo.	Felicitación



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

211	Muy Buena Atención	Felicitación
212	Felicidades Gran equipo!! :)	Felicitación
213	Agradecer la atención brindada,	Felicitación
216	en mi caso el trayecto es muy largo y se me complico tener permiso por mi trabajo. ¡Gracias!	Felicitación
218	que sean más atentos	Sugerencia
219	Mejorar la atención, ser un poco más empáticos	Sugerencia
220	Deberían mejorar la actitud el personal	Sugerencia
221	Que no tergiversen la información	Sugerencia
222	Cumplir tiempos de entrega	Sugerencia
223	tener un poco mas de énfasis, en el control de la espera de personas a las que tienen el mismo problema	Sugerencia
225	aclaran dudas pero en otros momentos o cuando no se encontraban atiende una persona distinta y d	Queja
226	que agilicen los tramites y que se sean mas especificos con sus comunicados	Sugerencia
227	control de información, mejor actitud y trabajo en horario establecido	Sugerencia
228	son un mal servicio	Queja
229	cambio de personal	Sugerencia
230	En ocasiones tienen una forma de atender poco amable	Queja
231	El personal de gestión son incompetentes, groseros y poco profesionales	Queja
232	Trabajar en tiempo y forma	Sugerencia
233	Se necesita gente eficiente	Sugerencia
234	Agan bien su trabajo y con buena actitud	Sugerencia
235	me ha tocado que no me dan bien la información, a veces si son amables y a veces no. Gracias por la a	Sugerencia
236	El tramite fue muy rapido, felicidades y gracias	Felicitación
237	todo bien, rapido y claro.	Felicitación
238	Muy buena atención MINFRANAV	Felicitación
239	Sigan así, es un buen servicio	Felicitación
240	Rapido en la resolución de los trámites	Felicitación
242	Solamente que haya un poco más de personal para agilizar los trámites	Sugerencia



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

244	Buen tiempo de entrega en el tramite	Felicitación
245	¡Felicitaciones, muy amables!	Felicitación
246	se han cumplido las expectativas que tengo ya que las encargadas cuentan con bastante experiencia	Felicitación
247	Excelencia al atender	Felicitación
248	felicitaciones al departamento	Felicitación
249	creo que los servicios han mejorado mucho en la calidad y tiempo	Felicitación
251	ninguno x el momento	Felicitación
252	que se continúe con los servicios brindados con la amabilidad de siempre	Felicitación
255	Trato excelente, sigan así	Felicitación
261	satisfecho con el proceso	Felicitación
262	Realizan la labor de manera correcta, respetando y cordialmente	Felicitación
263	felicitaciones a todo el equipo de G.E de la ESCA tepepan	Queja



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Necesidades y Expectativas. De la encuesta 265 a la 382 no hubo comentarios.

## Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	<b>GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO</b>
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	<b>Procedimiento:</b>	Trámite de documentos de gestión escolar

**\*Nota:** Esta Información deberá analizarse para considerar el cumplimiento parcial y/o total de las Necesidades y Expectativas de la partes interesadas, de acuerdo a las posibilidades de cada Dependencia Politécnica.

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
1	Todo bien
2	Buen
3	Mejora en tiempos de entrega
4	Avisar por otros medios sobre los trámites
5	Todo bien
6	Muy satisfecho
7	Todo estuvo muy bien
8	Que no tarde tanto tiempo
9	Buena atención en gestión escolar

10

Poder tenerlo lo antes posible

11

Que sean eficientes, que se tenga una buena admo y un buen trato

12

Excelente!!

13

Considero claro, podría ser un poco más ágil



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

14	Muy satisfactoria la atención del servicio que me proporcionaron
15	Buena atención
16	Gracias por su apoyo!
17	Todo perfecto hasta ahora
18	Excelente atención
19	Fue en tiempo y forma
20	La atención que recibí fue la adecuada y la que se esperaba, ninguna queja
21	Pronto y oportuno
22	Que sea lo más breve posible
23	Todo bien, gracias
24	Todo bien, gracias
25	Espero servir con la misma atención que se me ha brindado, ya que ha sido buena
26	El servicio cumplió mis expectativas
27	El servicio cumplió mis expectativas
28	El servicio brindado cubrió mis expectativas
29	Estuvo bien
30	Contestar de mejor manera las preguntas a dudas que se generen
31	Ninguno, excelente servicio
32	Muy bien
33	Excelente
34	Muchas gracias por la atención



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

35	Que mantengan a la comunidad politécnica apoyando a todos los trámites correspondientes
36	bueno
37	buen servicio
38	exelente
39	bueno
40	todo muy bien
41	que sean un poco mas empaticos y atiendan con amabilidad
42	que se continue de esta forma
43	todo se realiza de forma perfecta
44	ajilisar el tiempo de los tramites
45	confio en que mi tramite sera entregado en tiempo y forma
46	mejorar el tiempo de entrega de documentos
47	que se entregue en tiempo
48	revasaron mis expectativas
49	que con este trámite seguir avansando para obtener mi titulo
50	que los tramites sean veraces
51	que el tramite quede en menos tiempo de lo estimado actualmente
52	todo estubo perfecto, resivi atencion exelente por parte de gestion
53	Buena atención
54	rapido y efisiente
55	estoy de acuerdo con la atencion
56	muy buena atencion
57	que sigan teniendo la amabilidad y la disponibilidad



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

58	buenas expectativas dudas acudidas
59	todo perfecto
60	es bueno
61	podieron resolver mis dudas y me ayudaron con mi credencial
62	satisfactorios
64	ninguna todo correcto
65	buenas
66	fue un buen servicio el tramite se realizo con buen tiempo
67	expresar y expicar de forma clara
68	que sea rapido y eficaz
69	que sea rapido y eficaz
70	ninguno
71	ninguno
72	ninguna
73	exelente servicio
74	ninguno ya que el tramite se realizo en tiempo y forma
75	me orientaron de forma adecuada
76	recibi a tiempo
77	super las espectativas
78	espero un servicio rapido y eficiente y como sugerencia podrian agilizarse los tramites
79	todo estuvo dentro del tiempo estimado
80	que no tarde mucho
81	buena actitud para resolver problemas y atender dudas



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

82	que la duracion del tramite sea a corte
83	los tiempos de respuesta son muy largas seria mejor que fuera mas rapido
84	que los tramites sean mas rapidas
85	obtube la informacion presisa
86	absolutamente nada por el momento
87	bueno
88	que se de un poco mas d tiempo
90	que todo saldra bien
91	la amabilidad y con una sonrisa
92	un tramite que no tubiera duracion de mas de un mes
93	brindan una buena atencion
94	personalmente se me atendio de manera exelente
95	se da un buen servicio por parte del personal
96	todo en tiempo y forma
97	todo bien
98	mejor actitud
99	todo bien
100	bueno
101	buenas
102	mayor organizacion para las temporadas de validacion de horarios
103	todo es preciso



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

104	buen servicio
105	que se eficiente y rapido. nada.
106	mejorar la comunicacion
107	exelente atencion
108	todo bien
109	de momento todo esta en orden
110	mandar correo 2 veces
111	unicamente que los tiempos sean mas cortos
112	que el servsio en linea mas eficiente y de manera portuna
113	nninguna
114	muy buen servicio
115	exelente servicio
116	me gusta en general que nos ayuden a resolver dudas y nos guien en los tramites
117	todo bien
118	todo fue muy aportano y rapido
119	buena expectativa
120	que me sirva y que el codigo QR si sirva
121	siempre eh resivido una buena orientacion y solucion gracias
122	tramites eficientes
123	mejor actitu del persal
124	los tramites se hacian directo en la ventanilla y resultaba mas como y confiable para estudiante
125	me ayudaron a resolver mi problema rapido
126	tener mayor organizacion en tiempos de entrega



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

127	los requisitos solicitados para los tramites por correo y en ventanilla cambian /no son especifico
128	todo me quedo perfecto
129	ninguno
130	buena mucho apoyo y paciencia a las preguntas
131	rapidos
132	perfecto, el servio es exelente
133	agilizacion
134	hasta el mometo todo bien
135	se realizo a tiempo
136	que este en tiempo y forma y que sea efectivo
137	el servicio que ofrecen wes satisfactorio me ayudaron a resolver mis solicitudes
139	todo estubo muy rapido y supero mis expectativas
140	que todos los tramites puedan entregarse el mismi dia
141	ninguna todo bien
142	bueno
143	buena atencion
144	espero que den pronta resolucion
145	CONSIDERO QUE ALGUNOS TRÁMITES DEBERIAN TARDAR UN POCO MENOS
147	mayor difusion para conocer a detalle las funciones que se hacen
148	comunidad sobre los tramites que se pueden realizar, a aconsejar y sugerir para una mejor tom
149	nada, todo bien



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

150	se cumplen las expectativas
151	lo esperado, fue recibido
152	buena tramite rapido sin esperar tanto
153	que pueda realizarlo sin trabas antes de que sea demasidado tarde
154	siempre tengo buena expectativas
156	Entrega de documuentación en la escuela
157	que el tramite y la entrega de documentos no trade tanto
158	todo bien con el servicios
159	El tiempo de netraga fue solo que los tramites pudieran ser digitales
162	ser mas concretos
165	En mi opinión esta bien el servicio
167	EL SERVICIO FUE BUENO, NO ES NECESARIO MÁS
168	fue muy rapido, más de lo esperado
169	Mis expectativas fueron cumplidas
170	Twengo muchas expectativas
172	Considero que la atención y tiempo es adecuado, así que no mejoraria nada
174	Todo bien hasta el momento, fue rápido y cordial
176	Actualmente es bueno



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

181	Se cumplieron en tiempo y forma la espera de mi trámite
183	fueron buenas, la persona que me entrego fue muy amable, contrario a la que me tomo dato
190	que me apoyen con mis dudas
191	que sea rapido cualquier tramite
192	una mejor organización para agilizar la entrega de documentos
193	Respondan y me asesoraron en mis dudas
201	que se envíen los correos en tiempo
203	buenas expectativas
204	la entrega en tiempo fue muy rapida
205	hasta el omento ha sido facil con tiempos establecidos y respetados
206	que sea un poco más agil
207	agilizar trámites
208	que el tramite se entregue en el tiempo estimado
209	La información que se me proporciono fue de calidad, por lo que no sugiero algún cambio
210	se agilizo el tiempo de entrega del trámite
211	el tiempo fue menor a lo esperado
213	Reducción de tiempos de respuesta
214	Que sea avisada la resolución de mi solicitud
216	Mucho apoyo con los alumnos



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

218	Considera que los tramites se pueden adaptar a manera digital
219	Agilizar los trámites
220	mayor empatía con los alumnos
221	Mis expectativas son buenas, cumplen en tiempo y forma
222	mejora actitud por parte del personal
223	una mejor actitud por parte de las personas que atienden
224	que se cumpla los tiempos
225	que el personal sea más amable a la hora de dar ayuda
226	esperaba una buena atención pero no fue así
227	A veces lento, es más amable
228	mayor conocimiento de la información dada y trabajen en horario establecido
229	que ya no sean groseros
230	muy mala experiencia
231	mejor atención para atender por parte del personal
232	malas no saben atender
233	creí que si te dan una fecha para tramites o entregas se respetaba
234	mala experiencia
235	Deben poner mas atención en sus formas de tratar
236	mas amabilidad y atención para los alumnos



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

239	que me sirva para los tramites
240	Es un buen servicio
241	Todo esta saliendo de manera eficiente
242	una buena orientación
243	sin comentarios
244	que fueran muy sencillo para los alumnos darlos continuidad a sus tramites
245	Todo estuvo en orden
246	Aclararon mis dudas
247	sise han cumplido todas mis expectativas
248	fueron muy amables
249	La atención fue muy buena
250	Me gustaria que fuera más rápida la atención
252	Todo bien
253	El servicio es muy acertivo, siempre resuelven mis dudas
255	que siempre esten atentos a cualquier duda
257	ninguno. se entrego en tiempo y forma
260	Poderconcluir mi titulación y fue excelente servicios brindado
261	El trámite que realicé fué entregado en el tiempo establecido y la atención fue buena.
262	Que sea consiso y continuo



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

- I. **Elaboración de Dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo Escolar (COSIE). De la encuesta 8 a la 36 no hubo comentarios.**

### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	<b>GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15-may-24</b>
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	<b>Procedimiento</b>	Elaboración de dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo Escolar	<b>Periodo:</b>	2024-2

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	TODO PERFECTO SOLUCIONO DUDAS EN TIEMPO Y FORMA	Felicitación
2	MUY BUEN SERVICIO Y ATENCIÓN	Felicitación
3	MUY BUENA ATENCIÓN GRACIAS POR LA OPORTUNIDAD	Felicitación
4	MUY BUENA ATENCIÓN POR PARTE DE LA LIC ISABEL	Felicitación
5	A LA PERSONA QUE ME ATENDIO MUY BUENA ACTITUD EXELENTE TRABAJO	Felicitación
6	BUEN SERVICIO Y BUENA ATENCIÓN	Felicitación
7	GRACIAS	felicitación



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Necesidades y Expectativas. De la encuesta 17 a la 36 no hubo comentarios.

## Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	<b>GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO</b>
<b>Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan</b>	<b>Procedimiento:</b>	Elaboración de dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo Escolar

**\*Nota:** Esta Información deberá analizarse para considerar el cumplimiento parcial y/o total de las Necesidades y Expectativas de la partes interesadas , de acuerdo a las posibilidades de cada Dependencia Politécnica.

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
1	MENORES TIEMPOS DE RESPUESTA
2	RESOLUCION PRONTA Y EFICAZ
3	MUY BUENA ATENCION
4	NINAUNO TODO BIEN
5	COMPLETARON CON TODAS LAS ESPECTATIVAS
6	FUE UN TRAMITE MUY RAPIDO Y LA ATENCION MUY BUENA NO ABRIA MEJOR SERVICIO
7	TODO BIEN
8	AYUDARON MAS DE LO QUE YO CONSIDERABA
9	TODO RESUELTO EXELENTE
10	LA ATENCION FUE BUENA
11	CUBRIR Y ACREDITAR TODOS MIS ADEUDOS
12	HASTA AHORA TODO EL TRAMITE A SUPERADO MIS ESPECTATIVAS
13	TODO BIEN
14	LA INFORMACION FUE LA ADECUADA EN CUANTO A MIS DUDAS
15	LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DEVERIAN SER MENOR
16	SATISFACTORIAS



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### 1. Enseñanza – Aprendizaje

##### I. Tutorías.

### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	<b>Fecha:</b>	15-may-24
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	<b>Procedimiento:</b>	Tutorías	<b>Periodo:</b>	2024-2

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	MUY BUEN DESEMPEÑO	Felicitación
2	MUCHAS FELICIDADES	Felicitación
3	Es muy buena la tutoría	Felicitación
4	Felicitación a la tutoría	Felicitación
5	Especialista	Felicitación
6	Que la tutoría en realidad funcione	Sugerencia
8	Felicitación a mi tutora	Felicitación
9	bien	Felicitación
10	Felicidades	Felicitación
11	Todo bien	Felicitación
13	QUE SEA MEJOR SU SERVICIO	Sugerencia
14	La profesora es muy buena	Felicitación
17	Tal vez mucho en asignar tutor	Queja



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

20	ta bien	Felicitación
22	Excelente tutora	Felicitación
25	RESOLVIO DUDAS Y MOTIVO AL GRUPO	Felicitación
26	satisfecho	Felicitación
27	Buena tutora, motivacional	Felicitación
28	MALA COMUNICACIÓN Y AVISARON TARDE A LOS PROFESORES.	Queja
29	Felicitaciones por el trabajo realizado	Felicitación
30	ME GUSTO LA TUTORIA	Felicitación
31	Considero que temas que dan en tutoria como la titulación, y sobre los intercambios estudiantiles deberían ser más amplios y que deberían darlos desde que inicia la carrera, ya que muchas veces, los profesores tutores no dan estas platicas, sino ya hasta que vas a terminar, o nunca sabes quién era tu tutor.	Sugerencia
32	Debería de haber una tipo clase para que los maestros realmente den tutorias	Sugerencia
33	Muy buena tutoria	Felicitación
35	Fue muy interesante conocer acerca de la movilidad	Felicitación
36	Buena tutoria	Felicitación
37	Muy buena tutoria, abordo todos los temas correspondientes y siempre brindo el apoyo	Felicitación
38	Felicitación	Felicitación
39	La maestra Shantell es muy empatica y responsable 🍌	Felicitación
40	Excelente	Felicitación
42	Felicité a todos aquellos que de verdad se comprometen con su trabajo.	Felicitación
45	Todo bien	Felicitación
46	Es una persona muy linda y comprometida, ama su trabajo y sabe trabajar de manera organizada	Felicitación
47	Agradecer a la maestra que siempre está pendiente de nosotros y nos asesora.	Felicitación
48	Excelente	Felicitación
49	Excelente tutora	Felicitación
50	Todo bien	Felicitación
51	Muy buen trabajo	Felicitación
52	Me gustaría que se presentase el tutor del grupo ante nosotros	Sugerencia
53	Me parece bien, que las dudas y temas se resuelvan de manera correcta	Felicitación



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

56	Estoy muy feliz con la tutoría	Felicitación
59	felicitó el gran trabajo y conocimiento adquirido que nos impartió	Felicitación
60	Opino que la tutoría fue muy buena, pienso que los temas se tendrían que dar a conocer con anterioridad	Sugerencia
61	Excelente tutora	Felicitación
62	Opino que la tutoría debe de ser dinámica	Sugerencia
63	es una excelente maestra	Felicitación
64	Ninguna, creo que ha hecho un excelente trabajo	Felicitación
65	Excelente tutorial	Felicitación
66	Yo creo algunos profesores como tutores lo hacen de maravilla	Felicitación
68	Es de muy buena ayuda	Felicitación
69	Sigan así, van bien	Felicitación
70	Gracias	Felicitación
71	Todo estuvo muy bien	Felicitación
72	Realmente felicitar a los tutores, por su gran habilidad comunicativa	Felicitación
74	Excelente tutorial	Felicitación
75	Sugiero mayor acercamiento a los alumnos	Sugerencia
76	Es un gran apoyo	Felicitación
79	Felicitaciones por tan espléndido trabajo	Felicitación
84	Buen servicio	Felicitación
85	En mi opinión fue buena, el trato, la organización y los tutores ayudan en las dudas que se tienen	Felicitación
86	La maestra Rebeca es hasta este semestre la que mejor ha tenido disposición	Felicitación
90	Todo bien	Felicitación



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

91	Felicitaciones al tutor	Felicitación
92	La materia de Planeación Financiera es buena y al hacer ejercicios es fácil de entender.	Felicitación
95	Todo excelente	Felicitación
96	La tutoría es satisfactoria	Felicitación
97	Solo sugiero que los días de tutoría sean de interacción entre maestro y alumno.	Sugerencia
98	No recibí ningún curso de tutoría por parte de mi tutor.	Queja
99	Tener más relación y contacto directo con los estudiantes	Sugerencia
100	Siempre estábamos al día con la información.	Felicitación
101	Una gran maestra Adriana porras	Felicitación
104	La profesora Adrinana además de ser una buena tutora es un gran maestra. 10/10	Felicitación
105	Desde mi punto de vista considero que es importante que desde un inicio de semestre nos indiquen bien quien es nuestro tutor porque siempre nos lo dicen ya a mitad de semestre.	Sugerencia
107	Gracias por la dedicación	Felicitación
109	Hacer charlas de apoyo y agilizar los trámites de liberación de electiva	Sugerencia
111	Mis felicitaciones a la profesora Adriana, es una gran tutora	Felicitación
112	Buenas actividades	Felicitación
115	Muy buena clase, aprendí mucho	Felicitación
117	10 de 10 🍎	Felicitación
119	La maestra Porras es una excelente profesora	Felicitación
120	Todo correcto	Felicitación
121	Me gustaría que antes de hacer los exámenes los hicieramos más seguros en las prácticas, para igual estar seguros en los exámenes	Sugerencia
123	Es bastante funcional, la manera en que se lleva a cabo, gracias, por la paciencia y comprensión que dedica.	Felicitación



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

125	Felicito a la maestra Adriana Porras porque por ella le entiendo a costos, también felicito a Arturo Ramirez Pacheco y David Osorio Cetina, junto con Hugo Barbosa, los mejores profes la verdad, y de queja la peor maestra es Maria Guadalupe Segura Trejo es déspota e irrespetuosa, aparte de que nada le cuadra y solo pasa a los que le dan cosas o le caen bien.	Felicitación
126	Muy buena maestra	Felicitación
127	Felicitaciones a la maestra Adriana Porras por su excelente trabajo como profesora y tutora	Felicitación
129	HACE FALTA HABLAR DE LOS TEMAS QUE LES EXPRESE	Sugerencia
133	Tratar que sea un poco más de tiempo para no ir tan de prisa, fuera de ello, las tutorías han sido de gran ayuda	Sugerencia
134	Que todos los tutores tengan comprensión hacia el alumnado (no todos los profesores tienen comprensión hacia el alumnado)	Sugerencia
137	Felicito a la Tutora por tan impecable trabajo realizado	Felicitación
138	Me gusto y me gusta mucho si forma de enseñanza de Rebeca y de la ayuda que nos ofrece, su tiempo y sus consejos, la felicito muchísimo, le tengo mucho respeto	Felicitación
139	Opino que es muy buena, aprendo mucho y es muy dinámico	Felicitación
141	Es la mejor maestra que e tenido durante mi estadia en la carrera, seria excelente que todos los profesores tuvieran esa entrega, preparación y amor a lo que hacen	Felicitación
145	Me gusta el compromiso que tiene la maestra con las asesorías y el interés sobre resolver las dudas	Felicitación
146	Gracias por su atención y entrega	Felicitación
147	Todo muy bien	Felicitación
148	Le agradezco su tiempo para asesorarnos después de clases.	Felicitación
152	Darle más importancia a estas	Sugerencia
153	Que nos avisen los primeros días, quien es el tutor. La mayoría muestra empatía con todos.	Sugerencia
154	Que me digan quien es mi tutor	Sugerencia
155	En general es Felicitar pues se sabe que aunque se debe de estar capacitado para esto es de admirar la labor que llevan día con día	Felicitación
156	Felicidades	Felicitación
157	Enseña bastante bien pero me gustaria que fuera un poco más lento	Sugerencia
158	En general se realizó un buen trabajo	Felicitación
159	me parece excelente la tutoría que me ofrecen	Felicitación
160	Todo bien	Felicitación



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

164	Hay profesores que involucran la parte deportiva y brindan el total apoyo a los alumnos! Deberían ser más como ellos	Sugerencia
167	Sugerencia del tiempo	Sugerencia
168	La docente explica muy bien los temas y en cuestión de dudas nos ayuda a resolverlas sin ningún problema	Felicitación
170	Muy buenas	Felicitación
172	Como sugerencia poner más desempeño los profesores en las cosas que hacen	Sugerencia
175	Es buena pero me gustaría tener más actividades	Sugerencia
178	Felicitaciones a mi tutora por el trabajo que ha hecho	Felicitación
180	Felicitaciones a mi tutora	Felicitación
181	Pues es necesario ayudar más a los y las estudiantes	Sugerencia
182	Informarnos previamente de la tutoría	Sugerencia
187	Felicitaciones	Felicitación
188	Es más un agradecimiento por sus enseñanzas tan buenas	Felicitación
189	A veces los tutores se tardan en anunciar que son tutores del grupo	Queja
190	Buena tutoría	Felicitación
191	Felicitaciones	Felicitación
194	Muchas felicitaciones por qué no hay docente igual, para mí y el salón	Felicitación
195	Terminar la clase cuando debe, no 15 o 20 minutos después de su hora, hay más clases después, si nosotros llegamos tarde a su clase hay problema, pero si nos retrasa a la otra clase entonces no hay problema con ella, los demás profesores si tienen molestias con nosotros por salir tarde y si se le avisa de la hora se molesta	Queja
196	Muy buena tutoría y tutora, explica y siempre nos guía para comprender mejor los temas.	Felicitación
198	No tengo queja alguna ya que siempre fue muy atenta y respetuosa en todo momento	Felicitación
200	Felicio y agradezco a la tutora por impartir los temas de manera correcta	Felicitación
204	Puede mejorar la clase	Sugerencia



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

207	Felicitó a la maestra Silvia	Felicitación
208	Es muy buena la tutoría	Felicitación
212	Opino que es una muy buena clase y si se explican los temas pero me gustaría que en la misma clase hicéramos ejercicios solos y ya verificar en la misma con la maestra	Felicitación
213	No ayuda a resolver dudas	Queja
215	Ayudar a los alumnos.	Sugerencia
218	Buena profesora :)	Felicitación
219	Más énfasis en cómo es la titulación, etc	Sugerencia
220	Todo muy bien	Felicitación
221	Centrarse más en los aspectos que uno necesita	Sugerencia
222	No ir tan rápido y tomarse el tiempo necesario	Sugerencia
223	Sugiero que exista mayor importancia en el aspecto de tutorías.	Sugerencia
224	Buen curso!	Felicitación
232	Buen trabajo	Felicitación
234	Todo bien	Felicitación
236	Todo buen	Felicitación
238	Tratar los temas con más prácticas	Sugerencia
239	Me agrada que nos den la opción de tutorías	Felicitación
243	Que me digan quién es mi tutor	Sugerencia
244	Buena la tutoría	Felicitación
245	Muy buen!	Felicitación



SECRETARÍA  
ACADÉMICA  
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN  
SUPERIOR

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

SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS  
ISO 21001:2018



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### Necesidades y expectativas.

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

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	<b>ENSEÑANZA-APRENDIZAJE</b>
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	<b>Procedimiento:</b>	Tutorías

\*Nota: Esta información deberá analizarse para considerar el cumplimiento parcial y/o total de las Necesidades y Expectativas de las partes interesadas, de acuerdo a las posibilidades de cada Dependencia Politécnica.

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
1	LA EXPERIENCIA CON LA DOCENTE FUE LA ESPERADA Y CON BUENOS RESULTADOS
2	TODO BIEN

3	Altas
4	Todo bien.
5	Muy buena
6	Que sea un tema de interés
7	Que pueda brindarnos asesorías en diferentes cosas de la escuela
8	Todo me gusta como esta
9	atención y seguimiento
10	Considero que vamos a tener mucha información con Emma y que es muy buena maestra
11	Aprender
12	NADA
13	UNA MEJORA EN SU SERVICIO
14	considero que es muy buena puesto que nos resuelve dudas y nos mantiene informados.
15	Poder resolver todas las cuestiones que surjan en el grupo.
16	Creo que las tutorías son buenas y se ven los temas relacionados y se resuelven dudas
17	Es una buena experiencia



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

18	muy emocionado por que la maestra me cae muy bien :)Yo creo que debemos ofrecer forzosamente respeto y poner atención para el mejor desarrollo de las s
19	Avisar con anticipación sobre la tutoría a los profesores.
20	Que aborden temas de importancia
21	que sea buena
22	Muy buenas, ya que siempre nos aclaro dudas de manera respetuosa y de manera empática.
23	ESTAR AL PENDIENTE DE LAS PREGUNTAS QUE TENGA EL GRUPO EN GENERAL
24	que tenga una buena organización respecto al grupo
25	Fue buena experiencia
26	Tener una retroalimentación de como aprovechar las oportunidades de la escuela y levar mas a cabo platicas con los alumnos
27	Notificar o asignar desde el principio del ciclo a los tutores
28	Comunicarles a los profesores anticipadamente, no a la mitad de semestre :)La profesora Emma es responsable con su labor y nos enseñará lo debido.
29	que así informan a la comunidad estudiantil de los tramites y procesos que deben seguir y con esto facilitan los procedimientos de los diferentes procesos que
30	TENER UNA INFORMACION COMPLETA Y CLARA
31	Ampliar más los temas relacionados a la tutoría.
32	Pues prácticamente en los 4 semestres que llevo no he tenido tutorías
33	Que nos dediquen una hora para tutoría
34	Las expectativas fueron buenas.
35	Poder conocer los temas y las oportunidades que nos brinden la escuela
36	Sin comentarios
37	Que se implemente más tiempo
38	Tiene un Amplio conocimiento de los servicios otorgados a los estudiantes
39	Que el tutor se interese por los problemas grupales
40	Buena expectativa
41	Cumplió las expectativas
42	Mi expectativa es que lo manejan de buena manera, ya que los tutores siempre están al tanto de sus grupos
43	Conocer cosas que no conozco
44	Considero que las tutorías han sido de gran ayuda para resolver controversias y quizás haría falta una mejor coordinación de los tutores.
45	Todo bien
46	ella es buena en todos los aspectos, te da temas importantes que ella domina, te explica si no entiendes, si tienes dudas de algún inconveniente ella te asesora



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

52	Saber quién es
53	Me parece bien, y considero que está bien.
54	Que sea gratificante y retroalimentativa en sus temas, explicar a fondo cada subtema
55	Tiene que mejorar
56	Cumple con las expectativas y no creo que haya algo que tenga que cambiar
57	M
58	Que nos aclaren todas las dudas
59	la personalización y explicación a cada alumno
60	Me agrada que se hagan tutorías porque se aclaran dudas, considero que deberíamos tener más de estas y que nos digan previamente que temas se van a tratar
61	No cambiaría nada
62	Creo que es bueno saber en qué situación se encuentran los alumnos para así valorar su desempeño escolar
63	hasta el momento todo va marchando bien, no hay inconveniente
64	Ninguna expectativa tengo
65	Tocar temas más específicos.
66	La expectativa es que el tutor realmente tome en serio su papel de lo que es, lo cual yo digo que debería ser proporcionarnos información sobre todo lo que implica las
67	Seguir mejorando día a día
68	Es muy buena y sí es muy necesaria
69	Esta todo bien, hasta el momento en mi caso esta perfecto, solo sería un poquito más de dedicación.
70	Gracias
71	Todo fue bueno
72	Realizar dinámicas para que sea más atractiva la tutoría y con mayor comprensión.
73	Que deba de ser mas promovida y ejecutada desde el inicio de cada semestre
74	Que los tutores hagan actividades didácticas
75	Muchas veces no te enteras ni quien es el tutor
76	Creo que un poco más de tiempo para aclarar dudas o temas.
77	Ninguna
78	Buenos resultados y resoluciones a las problemáticas y considero que haya más atención.



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

85	Fue muy buena, solo dispondría de otros horarios
86	Es dar aviso a los alumnos al comienzo del semestre, ya que se pueden presentar problemas y no se tiene conocimiento de con quien acudir.
87	Mejor disponibilidad
88	Nada
89	Un mayor aprendizaje y comprender los temas de la mejor forma
90	Mayor compromiso
91	Tenga una mejor organización en cuanto actividades.
92	Tengo expectativas muy buenas
93	Todo bien
94	Me quedo muy satisfecha de la tutoría
95	Un ambiente protegido y seguro para hablar los conflictos. Más tiempo.
96	Que el tutor aborde temas sobre la trayectoria académica, porque a pesar del avance que tenemos en la carrera se siguen teniendo dudas. A demás de brindarnos
97	Yo creo que tomarse un poquito más de tiempo al explicar temas.
98	Que el tutor este más cerca del estudiante para una mayor confianza.
99	Pues se espera tener una guía en la carrera universitaria de un docente para hacer más fácil el paso y la estadía en la escuela
100	Fue buena, información siempre a tiempo.
101	Todo está excelente
102	Hasta el momento todo bien
103	Todo bien
104	acompañamiento es muy gratificante y de gran ayuda, por lo que yo considero que en este caso se cumplió con lo esperado por parte de la tutora. Y solo considera
105	una comunicación efectiva, motivación y apoyo. Considero que para ofrecer un mejor servicio es necesario que haya una buena organización y comunicación e
106	ndizaje pleno, estableciendo con ellas metas claras para poder fomentar la participación activa, proporcionar retroalimentación constructiva y crear un ambiente
107	Que haya respeto y atención mutua. En nuestro caso siempre ha sido así.
108	Nada, fue buena la tutoría
109	En cuanto a los tramites de la liberación de electiva e ingles
110	Todo estuvo muy bien, no cambiaría nada .
111	Es realmente muy buena
112	Sin comentarios



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

118	Regular
119	Esta súper bien
120	Todo esta bien respecto a la tutoría
122	que me brinde el apoyo necesario en el area academica e igual si se puede de manera personal
123	Buena, considero que la evaluacion de las actividades sea más individuales, para que el alumno se interese por terminar cada una y presentarla
124	Más temas en donde los estudiantes estamos muy susceptibles
125	Pasar mi materia y principalmente entender
126	Fue buena aunq si nos diera un glosario o formulario estaría perfecto
127	Que otorguen a tiempo el Tutor
128	Más atención y apoyo.
129	DES DE LA ESCUELA A SU VEZ CONCIENTIZAR SI LAS MATERIAS REALMENTE ESTAN SIRVIENDO PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y SI SE TIEN
130	n estilo único y enfrenta diferentes desafíos. Por lo tanto, espero que los tutores puedan estar preparados en adaptar su enfoque de tutoría de acuerdo con las
131	Tiene un buen servicio, superaron mis expectativas.
132	Adecuada y muy completa
133	Mejorar los proyectos y entender el punto del tutor.
134	Buena
135	Estuvo muy bueno todo Ser constante y preguntar si es necesario
136	Tengo buenas expectativas
137	Las expectativas que tenía fueron más que cubiertas, no tengo nada más que decir, cumplió con todo.
138	Quizá un poco más de tiempo en las tutorías, somos muchos, pero unos 10 minutos más
139	Está muy bien la tutoría, no le cambiaría nada
140	necesitamos más información sobre el servicio y las electivas
141	La profesora es excelente, no veo algo que pueda mejorar
142	No
143	Que me brinde lo necesario para poder salir adelante y avanzar con las materias
144	Nada
145	La tutoria fue buena y realmente se tocaron temas de los cuales necesitábamos explicación y se resolvió adecuadamente
146	Sin comentarios
147	Que me ayude a orientar mejor mis problemas e inquietudes
148	Que la maestra responda la duda con claridad



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

151	Las expectativas son que se deben involucrar más con los alumnos, para un mejor servicio estar más al pendiente.
152	Tener más información sobre las tutorías
153	Notificar quien es el tutor.
154	Saber quién es mi tutor
155	A mí parecer, siento que solo sería un poco más de comunicación ante puntos que se quieran tratar más a fondo
156	Todo bien
157	Tener más horas
158	Expectativas que tenía de la tutoría eran conocer los temas a tratar y recibir mayor retroalimentación; para mejorar se necesita organizar la tutoría de forma oportuna
159	son muy buenas expectativas ya que me brindan un buen apoyo
160	Está bien
161	La tutoría fue buena.
162	Enfocarte en cuál es el problema y la necesidad de cada uno y ahí apoyar
163	N/A
164	Tener más apoyo por parte de los docentes hacia el deporte
165	Más seguido
166	Ayuda a saber mejor excel a reforzar conocimientos previos y aprender nuevos
167	Mejorar mis conocimientos y la puntualidad
168	Las tutorías son buenas pero podrían ser un poco más interactivas
169	Que se diera seguimiento o más al petitorio de los alumnos
170	La preparación previa y la disponibilidad para abordar dudas son fundamentales para brindar un mejor servicio.
171	Creo q las tutorías son de gran ayuda
172	Expectativas medias, siento que podría ser mejor en cuestión de atención
173	Están bien
174	Considero que sería bueno realizar las tutorías más seguido
175	Una mejor orientación y un poco de más paciencia para los que no conocían nada de los temas
176	Si
177	Es agradable, creo que podría durar un poco más
178	Tengo la expectativa que nos brinden confianza
179	La paciencia y la disposición para responder preguntas son cualidades fundamentales. Esto ayuda a fomentar un ambiente de aprendizaje abierto y colaborativo
180	Creo que es necesario dar como más repases en algunos temas



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

181	Más empatía
182	Que sepamos los temas a abordar para la tutoría y que tengamos un tiempo designado para ello
183	Tengo en si expectativas altas, pues considero que me ayuda a mejorar y sobre todo comprender temas importantes
184	Explicar más los temas
185	Que ayude a resolver dudas
186	Constancia en llevarla como se está realizando
187	Todo siento que estuvo muy bien
188	Considero que la tutora es excelente en lo que hace y nos enseña de una forma muy buena, me encuentro satisfecha con el aprendizaje
189	Se abordaron los temas sobre titulación, que creo necesarios para nosotros en esta última etapa de la carrera.
190	Ninguno, creo que todo se realizó bien
191	Cumple con lo necesario
192	que se pueda brindar un poco más de tiempo y más personas que quieran enseñar
193	COMPARTIR LOS EJEMPLOS DIRECTAMENTE CON NOSOTROS EN LA PLATAFORMA
194	Menos prácticas
195	Respetar los tiempos
196	Aprender lo necesario para mi futuro y que lo conocimientos aportados sean impartidos de la mejor manera.
197	Me dejaron muy buenas expectativas
198	Fue una muy buena tutora , sin embargo lo único que mejoraría sería la manera de enseñar
199	que tenga la mejor disposición para atender al alumno
200	Aprender más sobre el tema y tener buenas retroalimentaciones
201	Considero que el temario se debe de seguir impartiendo igual
202	Considero que la tutoría se llevó a cabo de la mejor manera
203	Así esta bien
204	Bueno
205	Debería de haber más tiempo de calidad
206	Nada
207	Tengo unas altas expectativas gracias a la maestra, nos explica muy bien y aunque la des esperemos siempre nos tiene paciencia
208	Que logre aprender y que sea muy paciente cuando nos enseñe
209	Que se ofrezca más tiempo
210	Creo que por el momento todo está bien así.



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

211	Ninguna
212	Me parecen muy buenas las clases solo que a veces se me complican mucho los temas
213	Q se sepa el tema y pueda resolver dudas
214	Es necesario prestar atención a los alumnos
215	Mala organización, no resuelven nada. Deberían de ayudar a los alumnos.
216	Brindar más contenido sobre las tutorías
217	Sin comentarios
218	Quizá qué haya más salones para tutoría
219	Saber más respecto a los bloques académicos, si hay materias que van de la mano que no se puede brincar o tomar antes, etc
220	Empatía
221	Más dedicación
222	Las tutorías estuvieron bien, nos ayudó a la retroalimentación
223	los tutores se adentren más en este tema, y pregunten a los alumnos que es lo que necesitan, o si realmente los profesores están dando el 100 en las actividades
224	Más atención
225	Son buenas para los alumnos
226	Sin comentarios
227	Qué los tutores busquen informar a sus alumnos en cuánto a las responsabilidades que tienen con ellos.
228	Se esperaba paciencia y enseñanza del tema Mejorararía en el enfoque del tema y tiempo
229	Que sea buena
230	Dar oportunamente a conocer quien será tu tutor
231	Concidero que las tutorías fueron muy buenas
232	Por el momento todo bien
233	Buena atención
234	Todo bien
235	Un poco más de comunicación preguntar si estamos entendiendo y si nos gusta la forma de evaluación
236	Ninguna, todo está muy bien.
237	No tengo ningún tipo de expectativas sobre la tutoría y en cuanto a ofrecernos un mejor servicio que se realizará algo de tutoría
238	La comunicación del tutor debe ser más fácil
239	Que se abran más horarios para las tutorías



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

240	La mejor comprensión de los temas a tocar
241	todo bien
242	Sí
243	Que desde inicio de semestre nos digieran quién es el tutor
244	Puntualidad
245	No tengo ninguna queja, creo que es excelente
246	La turua cumple las expectativas



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### Gestión para las Prácticas y Visitas Escolares.

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

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	<b>ENSEÑANZA-APRENDIZAJE</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15-may-24</b>
<b>Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan</b>	<b>Procedimiento:</b>	Gestión para las Prácticas y Visitas Escolares	<b>Periodo:</b>	<b>2024-2</b>

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Le gustó la práctica	Felicitación
3	Felicidades el equipo por permitirnos vivir esas experiencias	Felicitación
4	Buena salida	Felicitación
5	Todo fue en tiempo y forma, me gustó mucho	Felicitación
6	Muy buena organización por parte del departamento del comisariado	Felicitación
8	El servicio es muy bueno	Felicitación



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

10	Felicitaciones a la maestra Liliana por realizar estas excursiones	Felicitación
11	Estuvieron muy bien las prácticas y muy buena organización	Felicitación
12	Excelente organización	Felicitación
13	Me gusto mucho la práctica, recopile más información	Felicitación
14	Es una bonita experiencia	Felicitación
15	Fue un gran viaje	Felicitación
18	excelente	Felicitación
20	Felicitaciones al profesor rafael de finanzas y liliana de derecho por hacer únicas estas salidas	Felicitación
22	Muy buena organización, ojalá se repita más seguidol	Felicitación
24	Felicitaciones por tener un orden y seguridad en todo aspecto	Felicitación
25	Desearía que se hicieran más prácticas, que sean con profesores que realmente les guste su trabajo así como lo hace el profe farit nos dio una gran experiencia	Sugerencia
26	Felicitaciones	Felicitación
27	Gran practica	Felicitación
28	Deberían de hacer una "agenda" a los lugares dinero podremos ir de prácticas del semestre y realmente se hagan y al final no se hagan nada	Sugerencia
31	Felicito la manera en la cual se organizaron las visitas guiadas y considero que hacen un buen esfuerzo por lograr los objetivos que se tienen propuestos, al igual que los lugares a los que fuimos de visita considero que son los adecuados para nuestra formación académica.	Felicitación
33	que previamente nos avisen sobre el presupuesto para la práctica, porque aquella vez, no sabian si alcanzaba presupuesto y estábamos con la duda si llevabamos dinero para comer o algún lonche, y eso nos trajo incertidumbre de la organización en el área de prácticas.	Sugerencia
34	El transporte llegó un poco tarde y la orden de tener un código de vestimenta	Queja
36	La organización fue muy buena, atención y responsabilidad ante todo, solo deberían ir más alumnos para que todos tengamos los mismos conocimientos y experiencias	Felicitación
38	Que haya más prácticas en todos los semestres 🙏	Sugerencia
43	Muy buenas prácticas!	Felicitación



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

45	Excelente servicio de transporte y comida	Felicitación
46	Mis agradecimientos y felicitaciones al profe Carlos García, todo se llevó a cabo de muy buena manera	Felicitación
47	Mis felicitaciones para el profesor Carlos Enrique gran docente	Felicitación
48	Que las instituciones o lugares a los que vamos realmente den las actividades planeadas y que nos informaron antes de	Sugerencia
49	Proporcionar más oportunidades de asistir a diferentes practicas	Sugerencia
52	Me gustó mucho las visitas que hice y que gracias a los profesores que nos dieron a conocer	Felicitación
53	Felicitar la buena organización.	Felicitación
54	Agradezco la oportunidad de conocer algunos lugares que no podría de manera externa	Felicitación
56	La organización es buena y está bien organizado	Felicitación
57	Es muy buena la organización de las practicas	Felicitación
58	Sugiero que se le pregunte a los alumnos en donde nos gustaría hacer prácticas, y que queden como sugerencias	Sugerencia
59	Felicito a los maestros y sobretodo a los encargados de la práctica por organizarlo	Felicitación
60	Tienen muchas áreas de oportunidad, creo que podrían pensar mejor las practicas y los destinos.	Sugerencia
61	Una práctica interesante	Felicitación
62	Estuvieron bien las prácticas solo que siento que fueron muy cerca a las que fui y me hubiera gustado ir a más	Sugerencia
63	Felicitaciones a la Mtra Diana por el acompañamiento en la práctica	Felicitación
64	Siento que duro poco sin embargo a través de las preguntas se resolvieron dudas.	Sugerencia
66	Felicito al equipo de este departamento por la atención que siempre le brindan al alumnado	Felicitación
67	Todo bien, mis únicas recomendaciones son que se cuente con más tiempo para realizar las practicas y no estemos con un horario "ajustado" y que se de más detalles sobre los objetivos de dichas prácticas.	Sugerencia
68	Todo muy bien, muchas gracias.	Felicitación
69	Más puntual, decir una hora y a esa	Sugerencia



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

71	Excelente atención	Felicitación
72	Felicitaciones a fernanda de pwc	Felicitación
73	Que ojalá hayan más prácticas para la generaciones de la ESCA, es una experiencia enriquecedora.	Sugerencia
74	Disfruté mucho la salida, fue una respuesta enriquecedora.	Felicitación
75	Felicidades hacen un excelente trabajo	Felicitación
76	Investigar si la empresa es en base a nuestra carrera y no de otra	Sugerencia
77	Felicitaciones me admiro más de mi escuela	Felicitación
78	Todo fue muy eficiente, tal vez citarnos un poco más tarde ya que llegamos 40 min antes y tuvimos que esperar afuera.	Felicitación
80	Felicitaciones al profesor Erick Zavala por haber podido concretar una práctica con Canal Once, ya que fue una experiencia totalmente nueva, diferente y satisfactoria, una práctica totalmente a la altura	Felicitación
81	Excelente práctica, me encantó mucho, conocimos y aprendimos mucho	Felicitación
83	Me gusto mucho la experiencia, gracias por haber hecho realidad el ir de práctica en mi último semestre	Felicitación
84	Me hizo muy feliz poder ir a una práctica en mi último semestre de universidad, muchas gracias!	Felicitación
85	Felicidades todo bien	Felicitación
86	Fue un buen tutor para la visita	Felicitación
87	Ha sido bastante ágil el servicio	Felicitación



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Necesidades y expectativas.

### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	<b>ENSEÑANZA-APRENDIZAJE</b>
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	<b>Procedimiento:</b>	Gestión para las Prácticas y Visitas Escolares

#### Prácticas y Visitas Escolares

\*Nota: Esta Información deberá analizarse para considerar el cumplimiento parcial y/o total de las Necesidades y Expectativas de las partes interesadas, de acuerdo a las posibilidades de cada Dependencia Politécnica.

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
1	Todo estuvo bien
2	Todo correcto
3	Todo muy bien
4	tiene un buen servicio
5	La expectativa cumplió con lo que creí que iban a hacer y no tengo algo que crea necesario que se mejore.
6	Más prácticas
8	Mis expectativas fueron cubiertas en cuanto a las prácticas realizadas
9	Todo muy bien
10	Fue una buena experiencia, no tengo comentarios, el trámite fue rápido y eficiente
11	Nada, todo estuvo muy bien.
12	Creo que por el momento todo fue muy correcto y adecuado
13	Todo está super
14	Que si se puede comer
15	Es muy bueno, pero siento que luego llegan a ser algo impuntual.
16	Considero que todo fue bastante bueno pero me gustaría que las indicaciones fueran notificadas con algo más de tiempo
17	La verdad cumplieron las expectativas y sobretodo pude conocer lugares en los que me gustaría ejercer



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

18	Fue una practica bien organizada que cumplio con su objetivo.
19	ha sido muy bueno
20	Aprender más acerca de las empresas
21	Todo estuvo bien ,no tuvimos retrasos ni contratiempos y todo fue de manera muy organizada
22	Todo muy bien
23	Que sea más rápido y quizá sea más seguido
24	El servicio brindado fue excelente y muy completoo
25	Fue muy práctico y rápido
26	Fue fácil y práctico
28	Fue una gran experiencia, deben seguir haciendo más prácticas
29	Que las prácticas sean más seguido, fuera de eso hasta ahora solo he ido a una y todo bien
30	Todo fue excelente
31	Todo estuvo acorde a mis expectativas
32	Considero que el tramite a realizar es rápido y conciso pero al momento de dar los viáticos después de la práctica, fue un poco complicado. Sugiero que se tenga la atención adecuada en este aspecto.
33	Mejor organización a la hora de salida y que brinden los apoyos ecoómicos a tiempo
34	me pareció bien el lugar que planearon para la práctica y aprender de la materia, para un mejor servicio yo creo que sería organización por parte del departamento de prácticas en tanto al presupuesto.
35	El trámite es adecuado, fácil y rápido
36	Más puntualidad con respecto al transporte
37	Tenga más lugares para más estudiantes
38	Que haya más cupos.
39	Que se amplíen las practicas
40	Me parece todo bien
41	Que a los alumnos que necesiten quedarse en el lugar de la práctica por que eso los acerca a sus hogares, no tengan que regresar a la escuela.
42	Que la revisión del seguro sea más eficiente
43	Me pareció bueno, no es como que se trate de una visita larga o en la que haya tenido que hacer un trámite, pero me pareció buena la visita.
44	Todo es manejado de forma correcta
45	Fácil y rápido de inscribirse y dan los resultados en tiempo y forma, gracias
46	Todo se realizó satisfactoriamente
47	Con mi profesor responsable todo surgió muy bien.
48	La verdad es un buen y eficaz servicio.
49	Es bueno y ágil, aunque se debería considerar a las personas que no han tenido documentos dados por el IMSS
50	Bueno, los trámites son muy sencillos y faciles de realizar
51	Solo sería en el transporte que los choferes sean más empáticos



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

52	Todo muy bien, ojalá nos sigan llevando a otras prácticas.
53	Yo creo que sería mejor al momento de que lo dieran a conocer más y de la mayoría de las vistas
54	Esta muy bien realizado
55	Estoy satisfecha con lo que nos han ofrecido
56	Todo estuvo bien
57	Que pudiera haber más apertura para ir a más prácticas aunque sea con otros maestros
58	Es muy bueno el servicio sobre el trámite, es fácil y rápido
59	Todo está muy bien, la organización estuvo excelente .
61	Mejores lugares para prácticas y explicaciones del por qué vamos a dónde vamos, no solo llegar y listo
62	Ninguno por el momento.
63	Un buen servicio
64	Todo adecuado, gracias
65	Me parece muy bien que tengan un sistema bueno en tanto a trámites
66	Es necesario que los fondos monetarios se den en tiempo y forma
67	Yo creo que no hay que mejorar nada, la atención que nos brindan y el cuidado cuando reciben nuestros papeles es satisfactorio
68	No considero que se deba de hacer más para mejorar el servicio



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

69	Considero que el servicio es completamente satisfactorio y que a mi parecer no podría hacer nada falta.
70	Más rápido y deberían poner las instituciones o empresas dependiendo la carrera.
71	Sin comentarios
72	Es una experiencia única, son expectativas reales muy altas
73	Fue muy bueno
74	Ninguno
75	Considero que lo que se nos ofreció estuvo excelente y no cambiaría nada.
76	Es necesario
77	Que el lugar visitado sea acorde a nuestra carrera
78	Me encantó la experiencia, superó mis expectativas de ello
79	Bien, solo que tramite mi justificante 4 días de anticipación y aun no lo tenían.
80	Fue muy agradable
81	Ninguna, todo estuvo perfecto.
82	El permiso que justifica faltas debería de ser más rápido, lo trámite 3 días antes de la salida y aún no lo tenían listo
83	Sin comentarios
84	Se cumplieron mis expectativas
85	Se cumplieron mis expectativas y no creo que deba mejorar nada
86	Ninguno
87	Hasta el momento todo bien
88	No hay inconformidades al respecto
89	Buenas expectativas, que sea más sencillo el procedimiento del papeleo



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Integración de competencias para la Titulación. Del apartado de Necesidades y Expectativas no se obtuvieron respuestas, por lo que solo se adjuntan los comentarios.

Servicio Social.

### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	<b>INTEGRACIÓN DE COMPETENCIAS PARA LA TITULACIÓN</b>
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	<b>Procedimiento:</b>	Servicio Social

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Se recomienda no tener demasiada velocidad ya ya muchos veces no entienden.	Sugerencia
3	Buen servicio y resolución de dudas	Felicitación
4	Llevaron mi seguimiento de manera adecuada, mi trámite fue rápido y sencillo.	Felicitación
5	Muy buena atención en ventanilla, resolvieron todas mis dudas.	Felicitación
6	Facilitaron mis trámites y el trato recibido fue excelente.	Felicitación
7	Excelente atención a los alumnos, resolvieron todas mis dudas.	Felicitación
8	Excelente servicio, muy rápido y amable en cuanto a trato, eficaz y eficiencia	Felicitación
9	La información fue muy completa y amigable al brindarla	Felicitación
10	Información clara y el joven muy amable. Aclara todas las dudas posibles.	Felicitación



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

11	Son muy mables y explican bien los procedimientos e inquietudes	Felicitación
12		
13	Me agrado la atencion que recibí muy oportuna	Felicitación
14	La atención fue muy amable, me resolvieron todas mis dudas con claridad.	Felicitación
15	Jose Luis me ayudó en todas dudas e inquietudes sobre el servicio social.	Felicitación
16	Bien en d tarto y rápidas	Felicitación
17	Muy buena tención, no queda alguna duda.	Felicitación
18	Muy amable y atención impecable.	Felicitación
19	Muy buena atención, no queda ninguna duda.	Felicitación
20	Muy amable y atención y las indicaciones.	Felicitación
21	Excelente amabilidda y atención.	Felicitación
22		
23	Muy claras las explicaciones, aun que se pregunten varias veces, lo mismo, eso es agradable. :)	Felicitación
24	EXCELENTE ATENCION, EXPLICACION Y AMABICIDAD.	Felicitación
25	Recibi la información completa y resolví todas mis dudas hubo un buen trato.	Felicitación
26	Todas mis dudas fueron resultas.	Felicitación
27		
28	responder todas mis preguntas, tienen la información adecuada para continuar con nuestros tramites	Felicitación
29		
30	Servicio oportuno y agradable.	Felicitación
31		
32	Siempre las dudas se resuelven y el tarto es amable.	Felicitación
33	Es un buen, servicio en que otorga el personal de la institución.	Felicitación
34	Fue un buen servicio.	Felicitación
35		
36	Deberia de haber mayor comunicación.	Sugerencia
37	El servicio siempre fue amable y el trámite que solicité fue netregado en tiempo y forma	Felicitación
38	Atendieron mi solicitud en tiempo y forma	Felicitación
39	El servicio es excelente.	Felicitación
40	Excelente servicio y trabajo por parte del equipo de servicio social en especial de Alexia <3	Felicitación



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

41	Excelente servicio, por parte de Alexia. Y Sandra buen desmepelno por parte de los otros colaboradores.	Felicitación
42	Deberían tener mayor disución de la información, ¡TQ, tú puedes! :)	Sugerencia
43	Excelente y eficiente atención	Felicitación
44	Que brinden folletos, para tener mas información sobre le servicio social.	Sugerencia
45	Una atención satisfactoria	Felicitación
48	Muy buena atención del eprsonal, amable y atento	Felicitación
49	Es buen servicio, aclaron dudas y te yaudaron con tu Proceso.	Felicitación
52	Ninguna, todo estuvo muy bien y me ayudaron bastante	Felicitación
53	El servicio proporcionado por el Servicio Social fueron satisfactorios	Felicitación
54	El servicio que brindan es muy bueno, respetuoso y resuelven todas las dudas	Felicitación
55	Siempre tuvimos asesoración que nos ayudo a cumplir. :)	Felicitación
56	La información es muy clara y nos apoyan con todas las dudas que tenemos.	Felicitación
57	Buena taención, amplio conocimiento de procesos y buenas asesoria	Felicitación
58	Creo que podían mejorar en cuanto a tiempos y respuestas	Felicitación
59	Muy buena atención, carisma y agilidad en trámite :)	Felicitación
60	Buena atención al alumno interesante.	Felicitación
61	Excelente servicio, mejorable con un seguimiento en linea.	Felicitación
63	Dar pláticas intuitivas para los alumnos para el s.s.- Aclarar sus pág del sis por que las vacantes no están actualizadas	Sugerencia
64	Dar seguimiento a la documentacion que se les entrega.	Sugerencia
65	Buena atención.	Felicitación
67	Muy atento y amable resuelve las inquietudes planteadas y deja algo claro y conciso	Felicitación



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

68	Muy buena atención :) Resolución de todas mis dudas	Felicitación
69	Muy atentos y responsables la atención es muy buena.	Felicitación
70	Me atendieron muy bien y resolvieron mis dudas :)	Felicitación
71	Todo muy amables y muy buena taención	Felicitación
72	Muy buen acondicionador por parte de Luis	Felicitación
73	Excelente atención.	Felicitación
77	El servicio fue muy eficiente y claro, todo el proceso fue bueno	Felicitación
78	Buena atención por parte del personal de apoyo, solución de dudas y agilidad de trámites.	Felicitación
79	Excelente atención	Felicitación
80	Excelente explicación	Felicitación
82	Buen servicio y disposición .	Felicitación
83	Excelente servicio	Felicitación
84	Solo un poco mas lento al dar informacion por que al habias con unas companeras se les complica netender.	Sugerencia
86	Atendieron muy bien, resolvieron cualquier duda.	Felicitación
87	Jamás habian sido tan amables en una ventanilla ¡Gracias! :)	Felicitación
90	Excelente srvcio y atención por parte de José Luis :)	Felicitación
91	Excelente srvcio y atención brindad por parte de José Luis :3	Felicitación
92	La atención fue buena y clara.	Felicitación
93	El perosnal en mi opinión cuenta con la mejor atención y conocimiento para brindar el apoyo que necesitamos. ¡Excelente!	Felicitación
94	La persona que me atendió, Jose Luis, es alguien competente para resolver dudas, las aclaro por completo	Felicitación
95	Excelente trato, nos dieron la información necesaria de acuerdo al servicio.	Felicitación



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Gestión de la Titulación. El apartado de Necesidades y Expectativas no fue respondido por los encuestados, por lo que sólo se adjuntan los comentarios.

Titulados.

### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	GESTIÓN DE LA TITULACIÓN	<b>Fecha:</b>	26-abr-24
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	<b>Procedimiento:</b>	Gestión de la Titulación Profesional	<b>Periodo:</b>	2024-2

#### Gestión de la Titulación Profesional - Titulados

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Considero que el tiempo es de suma importancia por que trabajamos entre semana	Sugerencia
4	Atendieron y solucionaron todas mis dudas, apoyo y seguimiento.	Felicitación
5	Solo mejoraría un poco la atención en el correo electrónico.	Sugerencia
7	leren que es mucha la demanda para titulación aperturen mayores lugares, más seminarios en periodos más consecutivos	Sugerencia
11	Muy buena la atención del personal de titulación! ¡Gracias!	Felicitación
12	Mi trámite fue muy tardado casi un año, siempre contratiempos	Queja
14	Deberían tener mejor comunicación con Zacatenco pues los trámites se retrasaron debido a ello.	Queja
16	Atencion buena	Felicitación
17	Fueron atentos y esperaron en tiempos que otras unidades administrativas no.	Felicitación



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

19	nidad en los "comos" de su personal de apoyo. Si hubiera más y más sencilla información, estoy segura que es el % de ti	Queja
24	informo correctamente del proceso, sin embargo, la señorita de apoyo de servicio tuvo pésima actitud y nos hizo caras al	Queja
25	Me gustaría que haya profesores	Sugerencia
28	Muy buena y clara información.	Felicitación
31	Excelente el servicios recibido; muchas gracias.	Felicitación
36	Buena información y se resolvieron dudas. Solo fue muy apresurado por falta de tiempo.	Felicitación
42	Todo muy bien	Felicitación
46	El área de titulación me brindo una buena atención	Felicitación
51	Gracias por su bonita y eficaz atención :)	Felicitación
52	Gracias por su apoyo	Felicitación



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Gestión de la Titulación Profesional, Seminario.

### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	<b>GESTIÓN DE LA TITULACIÓN</b>	<b>Fecha:</b>	<b>26-abr-24</b>
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	<b>Procedimiento:</b>	Gestión de la Titulación Profesional	<b>Periodo:</b>	<b>2024-2</b>

#### Gestión de la Titulación Profesional - Seminario

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
2	Considerar abrir seminarios en línea	Sugerencia
5	Buena atención y servicio de computación	Felicitación
9	la atención fue buena durante todo el proceso de inscripción	Felicitación
11	Utilicen código QR contamina menos	Sugerencia
12	Sugiero que haya más oportunidad de crear más seminarios	Sugerencia
14	Muy pocas veces responden por redes sociales, si se regulara esta situación con las dudas, estaría mucho mejor	Sugerencia
17	Ayuda mucho el video que colocaron en red social mostrando los documentos que se presentan	Felicitación
21	Todo bien	Felicitación
22	Todo bien organizado y agil, solamente deberian tener un poco más de enfoque en responder las dudas via Facebook, pero excelente en todo lo demás	Felicitación



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

25	Excelente	Felicitación
26	Cuando fui a entregar mi documentación, las personas que recibían la documentación estaban platicando y hablando por celular. No se dieron cuenta cuando llegué y cuando marco, nunca contestan por si tenemos dudas, a fuerza tenemos que venir y muchos salimos tarde del trabajo	Queja
27	Respecto a la hoja que válida CELEX, cuando el inglés se ha cursado en otra institución, hay nula información, se tardan bastante y en mi anterior intento de entrar al seminario, ya me habían aceptado y después me rechazaron	Queja
32	Toda la gestión del trámite fue satisfactoria.	Felicitación
33	El servicio brindado a los alumnos es bueno, ya que atienden dudas e inquietudes a la brevedad y con amabilidad	Felicitación
35	La atención que brindan es buena, la gente que atiende es amable. Gracias	Felicitación
37	El servicio brindado hacia los alumnos es bueno, sin embargo, considero que puede mejorar	Sugerencia
38	Sería buena opción que al subir a la página del seminario ofertado, también diera a conocer el temario y así decidir si es de acuerdo a las necesidades del aprendizaje.	Sugerencia
39	Falta difundir más información con mayor tiempo ya que las publicaciones salen espontáneas y no responden dudas.	Sugerencia
40	Considero que sería necesario estar en constante actualización de los lineamientos en la página de las ESCA y de FB y que tengan actualizados y estén al pendiente de sus medios de contacto.	Sugerencia
41	Mencionar con tiempo de anticipación la publicación de los seminarios que no sean tan inmediatos, ya sea mostrando algún calendario de los seminarios programados durante el año.	Sugerencia
42	Ojalá puedan tener más temas de interés para seminarios	Sugerencia
43	Considerar los tiempos y que al inicio de seminario den los formatos para el trabajo escrito	Sugerencia
44	Que se habiliten más seminarios. Que se publique el programa del seminario antes de la inscripción	Sugerencia
45	Considero que deberían indicar con mayor anticipación una plática sobre el trabajo y sus características y lo que se espera	Sugerencia
49	Nunca contestan la extensión ni mensajes para aclaraciones o dudas	Queja



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

51	Responder dudas en llamadas o mensajes	Sugerencia
52	Sería ideal que proporcionaran los temas a ver en el seminario para darnos una idea. También que puedan proporcionar un ejemplo de la tesina a entregar	Sugerencia
53	Que las consideraciones del trabajo de investigación sean informadas al inicio del seminario	Sugerencia
54	Les sugiero brindar más seminarios para dar oportunidad a los egresados de titularse más rápido, intenté quedarme en un seminario 3 veces hasta la tercera lo logré	Sugerencia
56	Una sugerencia es que haya más cupo	Sugerencia
57	Que sea con un poco más de anticipación la entrega de documentos, ya que no da tanto tiempo el tenerlos listos en la fecha establecida, pero en general el trámite fue bastante rápido. También al momento de registrarlos en el formulario hubo bastantes problemas porque dieron un horario y pudimos registrarlos varias horas después.	Sugerencia
61	Mayor número de seminarios.	Sugerencia
62	Brindar más opciones de seminarios, ya que el cupo es limitado y habemos muchos estudiantes con la necesidad de concluir este proceso y debemos competir por el lugar.	Sugerencia
63	Hay muy pocos seminarios para el nivel de demanda que existe, es muy complicado inscribirse y fallan los formularios para la inscripción	Queja
64	Ampliar el tiempo para la entrega de documentos	Sugerencia
66	Todo es adecuado	Felicitación
67	El proceso ha sido satisfactorio	Felicitación
68	Todo se atendió en tiempo	Sugerencia
70	NINGUNO. BIEN TODO	Felicitación
72	Que se abran más lugares para la comunidad	Sugerencia
73	El personal muy agradable	Felicitación
74	Que sea mas organizado el tiempo, y que pudieran abrir mas seminarios, es demasiada la comunidad que egresa y las opciones de titulación son pocas	Sugerencia
78	Mejorar las redes sociales	Sugerencia
80	Optimizar el tiempo de respuesta	Sugerencia
83	Se creó un grupo de whatsapp y nos exigieron un "donativo" para la creación en un aula en la ESCA Tepepan y varios pagos extras que se pedían dentro del grupo donde cabe mencionar estaban los profesores del seminario, dentro de las unidades y actividades a realizar varias mencionaban retroalimentación con profesores mediante videoconferencias y nunca se dieron para dichos temas falta más empatía de los profesores y cumplir con lo que indican las actividades. nos dejaron 80% solos en todo el seminario	Queja
86	Mal servirán	Queja
89	El personal es amable y responde todas tus dudas	Felicitación
90	Todo está bien	Felicitación
94	Todo ok	Felicitación
100	Todo bien gracias	Felicitación



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

102	Todo ok	Felicitación
104	Tener más lugares para los seminarios	Sugerencia
105	Más lugares en los seminarios	Sugerencia
106	buen servicio	felicitación
107	Tener un medio de comunicación donde podamos consultarles con mayor facilidad	Sugerencia



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Necesidades y Expectativas. En las primeras 55 encuestas no hubo respuestas.

### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	<b>GESTIÓN DE LA TITULACIÓN</b>
<b>Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan</b>	<b>Procedimiento:</b>	Gestión de la Titulación Profesional

#### Gestión de la Titulación Profesional - Seminario

\*Nota: Esta Información deberá analizarse para considerar el cumplimiento parcial y/o total de las Necesidades y Expectativas de las partes Interesadas, de acuerdo a las posibilidades de cada Dependencia Politécnica.

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
56	Considero que se deberían de abrir más seminarios y centrados en algo correspondiente a tu carrera
57	Considero necesario una mejor comunicación
58	Considero que el trámite fue bastante rápido, la espera de resultados fue un poco más tardada y la fecha de entrega de documentos fue de manera repentina y un poco difícil conseguir varias cosas al ultimo momento
59	Servicio de asesoría del trámite a realizar. Ya que varios somos egresados de generaciones pasadas y no contamos con toda la información para comenzar el proceso
60	Mayor rapidez
61	Considero que abran más seminarios dirigidos a temas relacionados con la carrera.
62	Que me enriquezca en mi ámbito laboral
63	Que sea óptimo y de fácil acceso el trámite para nosotros
64	Mejora de anuncio e inscripción de los seminarios, también se deberían abrir más seminarios
65	Habilitar las inscripciones en los horarios que el área de titulación establece
66	Todo fue oportuno y adecuado



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

67	Asesorías personalizadas
68	Asesoría personalizada
69	Trámites en línea
70	NINGUNO
71	Todo excelente
72	Que saquen las fechas con anticipación para futuros compañeros
73	Ninguna
74	Que organicen mejor los tiempos, todo es de un día para otro
75	tener un servicio mas puntual y preciso, ya que en ocasiones los que tenemos mas tiempo de haber egresado nos es mas complicado acceder u obtener información
76	Considero que puede mejorar
77	Mejor claridad en los procesos
78	Solo respuesta más rápidas
79	Todo bien
80	Optimizar el tiempo de respuesta
81	Concluir mis estudios con ayuda de una buena orientación
82	Que se toquen los temas de gastos extras desde un principio porque se vuelve complicado costear en la marcha
83	Excelente servicio
84	Ninguno
85	Ninguno
86	Malo
87	Que el tiempo no sea tan tardado
88	Que sea eficiente y de calidad.
89	Obtener mi Título Profesional y que el proceso sea ágil
90	Que sea eficaz y eficiente
91	Que sea ágil
92	Aprender los conocimientos suficientes para poder aplicarlos en el área laboral



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

93	Atención y resolución de dudas más claras
94	Eficiencia y eficacia
95	Ninguna
96	Ninguna
97	Tiempos de atención
98	Tal vez valdría la pena incrementar un par de sesiones con los profesores durante el seminario
99	Que otorguen más tiempo para entrega de documentos
100	Que los tiempos de espera no sean prolongados
101	Ayuda oportuna en cualquier contratiempo
102	Todo ok
103	He tenido malas experiencias con el tema de la tardía para tramitar documentos, espero que no sea tardado como otros trámites
104	Más lugares para los egresados
105	Mayor número de lugares
106	instrucciones sobre documentos de liberación del idioma inglés
107	Son muy amables en general, pero hay momentos en los que les hace falta mantener la comunicación fluida con los alumnos
108	concluir con facilidad el trámite
109	Me parece que la atención por medio de llamada telefónica podría mejor ya que muchas veces la línea no se contesta.



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Gestión de la Titulación. Prospectos. El apartado de Necesidades y Expectativas no contó con respuestas, por lo que no se reflejan en este informe.

### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	<b>GESTIÓN DE LA TITULACIÓN</b>	<b>Fecha:</b>	<b>05-Jun-24</b>
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	<b>Procedimiento:</b>	Gestión de la Titulación Profesional	<b>Período:</b>	2024-2

Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan      Gestión de la Titulación Profesional - Prospecto

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Muy buena atención	Felicitación
2	Muy atentos muchas gracias por su apoyo	Felicitación
3	Siempre fueron muy amables y me apoyaron a lo largo del proceso Muchas gracias por desempeñar sus funciones con excelencia, felicitades	Felicitación
6	atendieron todas mis dudas ;)	Felicitación
8	Ninguno, excelente atención	Felicitación
9	Todo bien	Felicitación
10	Me brindaron la información completa!	Felicitación
11	La atención es muy buena, desde la primera vez que tuve dudas me atendieron de forma amable y resolviendo todas mis preguntas	Felicitación
17	Excelente!	Felicitación
18	Muy amable el personal	Felicitación
19	Continuar con amabilidad y dedicación Felicitades!	Felicitación
20	Buena atención y se resolvieron mis dudas	Felicitación
21	Resolvieron todas las dudas que tenía y proporcionaron más información	Felicitación
22	Muy buena atención	Felicitación
23	Todo bien ;)	Felicitación
24	Todo bien	Felicitación
25	Fue una persona muy amable	Felicitación



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

27	Excelente atención y todo claro.	Felicitación
28	Las chicas muy amables	Felicitación
29	Todo muy bien, muy amable.	Felicitación
31	Muy buena atención, me informaron de manera clara mis dudas.	Felicitación
32	Contestan rápido y son claras con tramites	Felicitación
33	Excelente servicio, sin problemas al momento de tramitación	Felicitación
35	Atención amable y precisa	Felicitación
37	Gracias, toda la información fue clara	Felicitación
41	Me ayudaron con mis dudas.	Felicitación
42	Buena atención.	Felicitación
43	Excelente trato e información completa.	Felicitación
44	Muy buena atención, gracias.	Felicitación
46	Muy buena atención, paciencia y manejo de la atención.	Felicitación
48	El personal es muy atento y amable.	Felicitación
52	Excelente manera de atender las dudas con lo que seguimos	Felicitación
54	Todo super increíble, excelente atención.	Felicitación
55	Muy buena atención ante apoyo de las dudas.	Felicitación



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

96	Buen servicio y atención	Felicitación
97	Se resolvieron todas mis dudas	Felicitación
98	Buena actitud de quienes informan	Felicitación
99	Instrucciones claras, muy amables y buen servicio y atención	Felicitación
101	Todo bien, resolvieron mis dudas	Felicitación
102	Muy buena atención y resolvio mis dudas	Felicitación
105	Muy buen trato de la persona que me atendio	Felicitación
106	Excelente servicio y atención	Felicitación
107	Muy buena atención hacia el estudiante	Felicitación
109	Fue muy atenta y me proporcionó información adicional de utilidad	Felicitación
110	Muy buena atención y excelente explicación sobre la información solicitada	Felicitación
111	Fue muy clara el tiempo de espera y aclararon todas mis dudas	Felicitación
114	Todo muy bien	Felicitación
116	Buena atención	Felicitación
118	Toda duda fue resuelta. ¡Gracias!	Felicitación
119	Todo bien :)	Felicitación
120	Mucha amabilidad	Felicitación
121	Me dudas fueron aclaradas de manera rápida y eficiente	Felicitación
122	Ningun comentario todo bien, son amables, atienden y resuelven dudas al momento	Felicitación
123	Si fue muy amable la explicación	Felicitación



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### Servicios de Apoyo Educativo

#### Servicios Bibliotecarios

### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	<b>Fecha:</b>	15-may-22
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	<b>Procedimiento:</b>	Servicios bibliotecarios	<b>Periodo:</b>	2024-2

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Falta acceso inalámbrico de internet, llevan demasiado tiempo sin dar señal	Queja
2	Excelente servicio	Felicitación
19	Excelente servicio, siempre brindando información necesaria para aclarar mis dudas.	in
21	Todo en orden. Muchas gracias.	in
22	El trámite me parece muy sencillo de hacer, y el apoyo por parte de servio social es increíble, yo les agradezco el apoyo. ATT: Palafox Cordova Cesar	in
25	Proporcionar alternativas, brindar información muy completa y de manera amable. Excelente atención.	in
26	Está muy bien, siempre han aclarado mis dudas y responden siempre muy amables.	in
28	Son muy amables.	ia
29	Son unas personas muy amables.	in
31	Fueron muy amables y me dieron información a detalle. Gracias.	in
33	Gracias.	in
44	Ninguna, toda la información fue muy clara.	in
45	Excelente atención, muy amables.	in
54	Ninguno.	ia
16	Todo excelente	Felicitación
18	Deberían de meter mas juegos de mesa	Sugerencia



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

20	Actualizar un poco más el catálogo de libros	Sugerencia
21	Muy lento el internet y no cuentan con red wifi, no sirve	Queja
22	El personal se ve que se encuentra capacitado	Felicitación
25	Tener más libros actualizados	Sugerencia
26	Mejorar el internet ya que no todas las computadoras tienen internet	Sugerencia
28	Tener más juegos de mesa	Sugerencia
30	Tener más variedad de libros	Sugerencia
33	Por el momento nada, el servicio ha sido bueno y cumple con lo que promete	Felicitación
35	No todas las computadoras tienen internet	Queja
36	Que haya otros números de libros y no sólo escrituras	Sugerencia
37	Muy buen trato, y excelente material	Felicitación
38	Es cómodo el lugar	Felicitación
45	Actualizar sus títulos de libros	Sugerencia
50	Siempre tienen la disposición de ayudarnos a buscar un libro o a darnos informes	Felicitación
51	Deberían de actualizar los libros, algunos ya están muy viejos	Sugerencia
53	MUY AMABLES AL RESOLVER MIS DUDAS	Felicitación
54	El personal siempre dispuesto a atender	Felicitación
56	El personal que atiende en el mostrador siempre muy amables y respetuosos	Felicitación
58	Deberían de ofrecer el servicio de impresión	Sugerencia
59	Me gustaría que fueran más dinámicos en redes sociales	Sugerencia
61	El personal siempre atiende de buena manera, no como en gestión escolar que siempre te ponen caras y contestan mal	Felicitación



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

66	Pongan más computadoras con internet	Sugerencia
79	La señora que está en la sala no me hizo caso por estar hablando por teléfono	Queja
86	Excelente servicio, te ofrecen dulces y paletas a la salida	Felicitación
90	Que haya más variedad en los juegos de mesa, son una manera de entretenernos cuando no tenemos clases	Sugerencia
101	Más revistas	Sugerencia
106	Se requiere actualizar la bibliografía y nuevas ediciones	Sugerencia
108	Para mí está comodo el lugar	Felicitación
118	Me gusta la biblioteca	Felicitación
122	EXELENTE SERVICIO	Felicitación
124	Muy buen servicio	Felicitación
125	Excelente servicio	Felicitación
154	Sería excelente tener más computadoras con acceso a internet	Sugerencia
155	Incorporar más juegos de mesa para actividades recreativas	Sugerencia
156	Añadir más ejemplares de libros populares	Sugerencia
157	Actualizar la colección de revistas académicas	Sugerencia
158	Tener más puntos de acceso a internet en áreas de estudio	Sugerencia
160	Expandir la sección de libros electrónicos	Sugerencia
161	Renovar los libros de referencia antiguos	Sugerencia
162	que tengan libros en idiomas extranjeros relacionados a las carreras	Sugerencia
163	Poder tener más puntos de internet en las salas de trabajo grupal	Sugerencia
164	Incrementen su variedad de juegos de mesa	Sugerencia
165	Mejorar la conectividad de internet en las salas de conferencias	Sugerencia



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

167	renovar ciertos libros	Sugerencia
169	que haya más computadoras disponibles para los estudiantes.	Sugerencia
171	que los libros de texto más actualizados.	Sugerencia
173	todo bien, sólo que tengan más libros de otros temas o géneros	Sugerencia
174	podría sugerir que amplíen su sección de libros en algunas áreas	Sugerencia
176	mejorar un poquito la estabilidad de internet	Sugerencia
178	adquirir más libros que sean sobre temas culturales	Sugerencia
179	Proporcionar más juegos de mesa	Sugerencia
182	que no falte la conexión a internet	Sugerencia
184	nuevos juegos de mesa	Sugerencia
185	actualizar algunos libros	Sugerencia
189	ofrecer más libros sobre temas actuales.	Sugerencia
191	muy amables, me pareció muy buen servicio	Felicitación
194	incluir libros para aprender idiomas o en diversos idiomas	Sugerencia
197	no todas las computadoras tienen internet.	Queja
198	mejorar el internet, gracias	Sugerencia
202	como comentario sería que tengamos acceso a más variedad de juegos de mesa	Sugerencia
205	Más computadoras con internet	Sugerencia
206	A veces hay problemas para ingresar a la biblioteca virtual	Queja
210	Actualizar libros (no todos, sólo algunos)	Sugerencia



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

212	Más títulos sobre negocios	Sugerencia
213	Resuelven todo tipo de dudas	Felicitación
216	TODO BIEN	Felicitación
217	la atención es rápida y buena	Felicitación
218	Incluir nuevos juegos de mesa	Sugerencia
219	Mejorar calidad de internet	Sugerencia
221	tener nuevos títulos relacionados a las carreras	Sugerencia
225	Como comentario que haya libros que no sean solo académicos	Sugerencia
227	libros en otros idiomas para conocer su cultura	Sugerencia
228	más computadoras en biblioteca	Sugerencia
232	Sin comentarios	Felicitación
234	siempre encuentro los libros que necesito para mis trabajos :)	Felicitación
235	contenta con el servicio, por lo regular voy por préstamo de libros	Felicitación
238	todo bien, solo que no todas las computadoras tienen acceso a internet	Sugerencia
239	Más títulos nuevos de otros géneros literarios.	Sugerencia
240	Que tengan más libros de deporte o tecnología	Sugerencia
242	no es queja, sólo que hayan más computadoras	Sugerencia
244	Tener una mejor conexión de internet	Sugerencia
247	Buen servicio	Felicitación
250	renovar algunos títulos / libros	Sugerencia



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### Préstamo de Equipo Informático.

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

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	<b>Fecha:</b>	15-may-22
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	<b>Procedimiento</b>	Préstamo de equipo informático	<b>Periodo:</b>	2024-2

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
4	El internet es más bueno que el semestre pasado	Felicitación
6	Gran trabajo!!	Felicitación
7	Muchas gracias, es de gran ayuda el acceso a una buena computadora, sin necesidad de tener que pagar por ello	Felicitación
24	sinceramente ando satisfecha con el servicio	Felicitación
29	he recibido un buen trato, por el momento todo esta bien	Felicitación
33	el servicio es excelente	Felicitación
34	el servicios es el adecuado	Felicitación
35	muy buen servicio	Felicitación
36	gracias por el servicio	Felicitación
48	la atención es muy buena los equipos cumplen con lo necesario podría mejorar el internet	Sugerencia
49	es muy genial hacer la tarea en aulas como estas se los agradezco mucho <3	Sugerencia
50	deberían mejorar el internet	Sugerencia



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

51	mis felicitaciones	Felicitación
56	por parte de los tecnicos tendrola que cambiar su actitud cuando se les requiera ayuda	Queja
57	que los equipos tengan bluetooth	Sugerencia
59	es un buen servicio, ágil y rápido	Felicitación
60	¡BUEN SERVICIO, GRACIAS!	Felicitación
63	ninguno	Queja
64	camaras y microfonos	Sugerencia
65	camaras y microfonos	Sugerencia
66	mas limpieza y poder conectarse a internet en dispositivos moviles	Sugerencia
67	¡Felicidades excelente servicio!	Felicitación
68	gracias por el servicio	Felicitación
71	muy buen servicio	Felicitación
74	todo esta muy bien	Felicitación
75	que se mejore la red wifi	Sugerencia
76	que el internet sea mas rapido	Sugerencia
79	mejorar el personal	Sugerencia
80	contemplar el acceso en fin de semana	Sugerencia
81	solo que se mejore la red de wifi y checar que los equipos no se tarden	Sugerencia
95	suegiro que tengan major mantanimiento las computadoras	Sugerencia
96	suguiero que las compus tengan mayor mantanimiento	Sugerencia
97	mejorar el funcionamiento de las maquinas	Sugerencia
98	gracias por el servicio	Felicitación
99	Muchas gracias, es de gran ayuda el acceso a una buena computadora, sin necesidad de tener que pagar por ello	Felicitación



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

104	avisen si hay fallas de electricidad	Sugerencia
105	deberian atender de mejor forma	Sugerencia
106	servicio bueno pero debe mejorar	Sugerencia
111	el servicio es excelente y es de gran ayuda para que podamos realizar nuestras actividades ¡Felicidades!	Felicitación
113	buen servicio ya que hay mucha disponibilidad de computadoras en buenas condiciones	Felicitación
117	la experiencia ha sido buena!	Felicitación
120	no hay proyectores en aulas, las baterías son inexistentes y el servicio en temas es malo	Queja
121	mejor internet	Sugerencia
123	ninguno	Queja
124	buen equipo de computo	Felicitación
125	es bueno el servicio que brindan, la mayoría de las computadoras sirven, no me a tocado mala experiencia	Felicitación
130	equipo limpio y actualizado	Sugerencia
136	tiene excelente equipo y una gran asistencia	Queja
137	son un equipo de primera sigan así	Queja
138	tiene excelente equipo y una gran asistencia	Queja
141	siento que son muy utiles rapidas las compus	Queja
142	me agradan mucho las computadoras de las laboratorios	Queja
146	me gusta mucho que los alumnos le presten el equipo	Queja
147	me agrada mucho el prestamo de equipo	Queja



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

151	me agrada hacer mis tareas aquí porque suelen las computadoras bastante rapidas	Queja
153	cuidar las entradas para los telefonos	Queja
154	mejor como de los cables de los equipos de computo	Queja
157	mas valocidad de el internet e impresoras	Queja
160	son muy buenos equipos aveces tenemos problemas para encenderlas para los monitores	Queja



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Necesidades y Expectativas.

### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	<b>SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO</b>
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	<b>Procedimiento:</b>	Préstamo de equipo informático

\*Nota: Esta Información deberá analizarse para considerar el cumplimiento parcial y/o total de las Necesidades y Expectativas de las partes Interesadas, de acuerdo a las posibilidades de cada Dependencia Politécnica.

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
2	Es buena la experiencia
3	Es buena, pero a veces los equipos no son necesarios

4	Los equipos estan bien y son eficientes
5	Por el momento ha sido agradable y eficiente
6	Tengo grandes expectativas, ya que facilita el aprendizaje de los estudiantes y considero que es necesario con equipos actualizados
7	Quizá un poco más de velocidad en el internet, falla mucho teams
8	El servicio de internet ya que tarda en descargar el doc.
9	Es bueno pero a veces los equipos no cuentan con todas sus partes
10	Mejorar la calidad de internet



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

11	considero que es un buen servicio
12	Las expectativas son buenas creo que algunos informaticos son groseros
13	Excelente servicio
14	Expectativas regulares, algunos técnicos groseros
15	son buenas
16	todo se encuentra bien
17	que no se vaya la luz
18	que esten un poco más en silencio :)
19	buena
20	las expectativas son la esperadas, solo no deberian de dar un tiempo limite
21	el internet es muy malo, no solo en esta área, sino en da la escuela
22	un lugar máas amplio
23	es muy bueno y accesible
24	es buena ya que ayuda a las personas que no cuentan con una en casa
25	un lugar amplio con más equipo
28	es bueno, ya que no siempre tenemos tiempo de terminar algunos trabajos
17	que no se vaya la luz
18	que esten un poco más en silencio :)
19	buena
20	las expectativas son la esperadas, solo no deberian de dar un tiempo limite
21	el internet es muy maio, no solo en esta área, sino en da la escuela
22	un lugar máas amplio
23	es muy bueno y accesible
24	es buena ya que ayuda a las personas que no cuentan con una en casa
25	un lugar amplio con más equipo
28	es bueno, ya que no siempre tenemos tiempo de terminar algunos trabajos



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

32	son eficientes y pocas veces estan llenas, las computadoras tienen los programas y estan cuidadas
33	es muy eficiente
34	sirve para lo necesario
35	todo muy bien
36	muy buena
37	la flexibilidad con el tiempo de uso
38	todo muy bien
39	su velocidad
40	que la luz no sea tan intermitente
41	solamente que algunas maquinas sean menos lentas y que mejore la calidad del internet
42	nops beneficia en la disponibilidad de tiempo
43	nada, es muy buen servicio
44	el servicio es bueno, tanto la atención como las compus, no modifíco nada
45	en buen estado y funcione bien
46	que esten actualizadas las equipos, que haya internet rápido
47	que este en buen estado, actualizado y rápido
48	uy bueno debido a que los encargados son muy amables y en cuanto a los equipos cumplen con lo necesario para poder trabajar de ma
49	solo que al momento de realizar actividades no se vaya el internet
50	mejorar el internet
51	considero que el servicio es adecuado
52	es bueno solo que hay veces que la luz se va
53	fue muy bueno
54	en general es bueno, solo que de pronto no hay internet
55	es muy bueno y accesible
56	es bueno el prestamo pero sería bueno que entre los estudiantes tuvieramos herramientas para limpiar el área
57	deberian de tener mas limpias las maquinas
58	mas programas que nos auxllien en el conocimiento administrativos
59	internet rapido y con mejor conexión
60	habilitar el bluetooth para audifono
61	servicio excelente



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

62	considero que mis expectativas son altas sin embargo no se han defraudado
63	que siga
64	bueno
65	bueno
66	más limpieza
67	muy completo para realizar actividades escolares
68	que proporcionen las computadoras
69	que mejoren el internet de la escuela
70	es bueno la calidad del internet
71	poder trabajar con un buen y rapido equipo
72	todo esta bien
73	que sea rapido
74	q el servicio es bueno
75	a veces se traban las computadoras y se va el internet
76	es bueno, lo malo es el internet
77	tener mejor calidad de internet
78	es bueno que tengan un control
79	es bueno, son atentos
80	considero que al menos los sabados den chancede entrar a realizar las actividades que no logremos dentro de la semana
81	luego llegan a trabarse las compus y se va el internet
82	por el momento, todo bien
83	es muy accesible el tener que utilizar



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

84	ninguno
85	Sin comentarios
86	todo bien
87	considero que es bueno
88	muy altas mas en los equipos
89	que siempre haya espacio en las aulas
90	tal vez contar con audifonos para algunas actividades
91	considero que el servicio que brindan es excelente
92	pues que se tenga un mejor mantenimiento en los equipos
93	que tengan mejor mantenimiento
94	Sin comentarios
95	son excelentes
96	son buenas excepto los equipos que no prenden
97	funcionamiento al 100% de las liciencia de las maquinas y uso de aplicaciones
98	bueno
99	que alguien atienda cuando se requiera
100	que sigan en buen estado, todo bien
101	altas, pero siempre cumplen
102	que las computadoras sirvan correctamente
103	el equipo debe de funcionar bien y tener conexión a internet
104	Sin comentarios
105	es muy bueno pero a veces la atencion no es la mejor
106	alto
107	siempre
108	ninguna
109	Sin comentarios
110	Sin comentarios
111	tanto el equipo de computo y el servicio son muy buenos
112	Sin comentarios
113	son buenas ya que todos funcionan correctamente ofrecer audifonos para trabajos de video y tener mejor audio
114	que sea mas eficiente ya que los rprogramas para clases a veces caducan y se atrasa el de estudio
115	que tengan las actualizaciones necesarias para las actividades
116	mejorar el servicio de Internet, lo demas perfecto



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

117	considero necesaria la regulacion del equipo electrico ya que si este falla, los trabajos realizados no quedan guardados
118	el servicio es bueno y considero quitar los permisos "para instalar algún programa en específico"
119	es una garadable experiencia
120	me gusta y me satisface porque cuando lo necesito subo a pedir computadoras
121	Excelente servicio
122	audifonos implementar
123	que todas las maquinas tengan los programas
124	tener una buena conexión y poder usarla en los celulares para poder trabajar y vincularlos
125	tengo expectativas buenas
127	es bueno el equipo de computo
128	que se mejore la conectividad
129	que los telefonos podamos tener wifi para poder abrir whatsapp web en nuetra cuenta de google y poder mandar tareas
130	mejoren el servicio de internet
131	todo esta en perfectas condiciones
132	que se pueda mejorara el acceso a teams, ya que no siempre o segundo se puede entrar a incluso la pagina
133	s expectativas son que tengan en funcionamiento todos los programas utilizados en el contenido como adobe, algunos equipos son ler



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

134	por ahora no tendría ninguna sugerencia
135	buena
136	es buena
137	consideraría una actualización general de los equipos
138	tanto los expectativas como el servicios son de primera
139	mis expectativas son muy altas
140	todo bien
141	todo bien
142	por el momento son eficientes y no he tenido problemas
143	han sido satisfechas
144	un poco mas actualizados
147	que el internet sea mas rapido
148	que haya mas silencio en las aulas y agregar audifonos en la pc
149	ninguna
150	hablando de mi estan muy bien
151	es bueno, estan bien, poder imprimir en esta misma aula
152	tal vez que agreguen otros programas o aplicaciones
153	es un servicio necesario para la comunidad
154	buenas expectativas que con el tiempo en lo llevo utilizabndlo siempre han sido de buen uso
155	el mejoramiento sobre el internet
156	Sin comentarios
157	por el momento todo bien
158	en si es bueno, solo le faltan algunos programas y la posibilidad de imprimir
159	que el internet funcione de manera correcta
160	que tengan buena velocidad
161	creo que el srvcio es bueno y te tiene lo que necesitamos
162	todo bien hasta ahora



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### Gestión de la Movilidad Académica.

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

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	<b>Fecha:</b>	05-jun-24
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	<b>Procedimiento:</b>	Gestión de la Movilidad Académica	<b>Periodo:</b>	2024-2

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
-----------------	-------------	---------------

2	El anfitrión se traba al hablar y no se entiende lo que dice	Queja
---	--	-------

3	La persona que ofreció la conferencia no se ponga muy nerviosa al hablarnos de las convocatorias de Movilidad Académica	Sugerencia
4	El profesor que comenzo tenia la voz muy baja y aburrida	Queja
7	Dar los apoyos para movilidad en tiempo y forma lo más pronto posible	Sugerencia
8	Respetar los horarios, brindar mas ejemplosde materias de las distintas carreras que se pueden tomar en las otras univaersidades	Queja
9	Al momento de contestar las preguntas ser más concisos en lo que es.	Sugerencia
10	Ser mas consiso a la hora de resolver preguntas	Sugerencia
11	La Ppresentación de información por parte de los presentadores, pero en ciertos casos las respuestas no fueron concisas	Queja
14	Excelente plática informativa solo diría que se expusiera con mas entusiasmo	Sugerencia
15	Muy infromativa la conferencia	Felicitación
16	Me gustó que la información la dieron muyu clara, me gustó que respondieron dudas	Felicitación



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

19	Me gustó mucho la práctica de cada tema que nos brindaron	Felicitación
20	Ser más puntuales y más claros con la explicación para ser más comprensibles	Sugerencia
21	Realizar más propaganda sobre este tipo de conferencias	Sugerencia
22	Esta conferencia me es de gran ayuda para conocer los requisitos y trámite para la movilidad	Felicitación
23	Esta información se debería dar una o dos veces cada semestre y hacer propaganda de ella	Sugerencia
24	Controlar los nervios, para mejor explicación, llegar a la hora establecida	Sugerencia
25	Un poco mejor explicado, ya que por los nervios hablan un poco rápido y no se entendía muy bien	Sugerencia
26	Comenzar tarde, deberían ser más claros los ponentes y dinámicos porque es un poco aburrida su presentación y les falta más conocimiento del tema que se está tratando	Queja
27	Hacer referencia sobre la revalidación de materias que no los revaliden en seguida	Sugerencia
28	La conferencia comenzó un poco tarde, pero la información me pareció buena, adecuada y suficiente	Queja
29	Dar realmente las ventajas de movilidad en nuestra trayectoria académica, como el posible retraso por documentos	Sugerencia
30	Me pareció que estuvo muy bien, aunque poner más videos de los que se van de intercambio estaria mejor	Sugerencia
38	Devieron empezar a las 10, ya que no se puede escuchar completala plática ya que unos teniamos clase	Queja



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Actividades Culturales. De la encuesta 47 a la 100 no hubo comentarios.

### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	<b>Fecha:</b>	15-may-22
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	<b>Procedimiento:</b>	Actividades culturales y/o deportivas	<b>Periodo:</b>	2024-2

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Que mejoren los horarios de otras actividades y mejores materiales	Queja
2	Mis felicitaciones al prof. de guitarra, Cesar Romero por su compromiso y dedicación al enseñar. Igualmente a la profesora Gaby y el prof. Enrique del taller de salsa cubana por los mismos motivos. Dan clases excelentes c/u y son buen motivo para permanecer dentro.	felicitación
3	Comprar material suficiente para las clases	sugerencia
4	Deberían poner más salones culturales	sugerencia
5	No	Otro I.
6	Me gustó el taller pero le hace falta equipo decente	Queja
7	Tal vez me gustaría que implementaran más actividades como baile de hiphop, urbano, etc. Y que se realizaran más eventos para ver los talleres como tipo proyecto final	sugerencia
8	Considero que las actividades son útiles y hay una gran variedad. Falta recursos y personal	Queja
9	Por favor, los viernes dejen a mi maestra libre	Queja
10	Que los horarios puedan ser flexibles para el turno matutino y vespertino	sugerencia
11	Felicitaciones a los profesores	felicitación
12	Excelentes profesores	felicitación
13	100 a los maestros	felicitación
14	Tanto en los talleres culturales, deberían tener los materiales suficientes para la impartición de los cursos	Queja
15	Que las autoridades del Plantel gasten en equipo para los talleres en lugar de eventos de reguetón	Queja
16	Me gustan los talleres pero me gustarían más si también hubiera en horario de la tarde	sugerencia
17	Me gusta la cantidad de talleres	felicitación
18	Mejorar las herramientas para mejorar nuestro aprendizaje	sugerencia



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

19	No, me quedo con dudas	Queja
20	Quizá un cambio de salón ya que en gallineros se siente mucho calor y referente al profesor es muy dinámico y paciente, hace las clases muy valiosas	sugerencia
21	destinar y capacitar un aula para el taller de cinematografía.	sugerencia
22	Muy buen servicio al responder dudas	felicitación
23	Faltan espacios adecuados para ensayar	Queja
24	Incitar a más compañeros dando o haciendo difusión de las actividades	sugerencia
25	Dar un mejor espacio	sugerencia
26	Muy buena clase	felicitación
27	Sugiero que habiliten un salón específico para las actividades culturales	sugerencia
28	La instructora explica bien	felicitación
29	La maestra del taller de Crítica Literaria es buena y empática.	felicitación
30	Espacio adecuado y limpio para la actividad, más difusión	sugerencia
31	deberían de proveer un espacio más adecuado y limpio para las prácticas y clases	sugerencia
32	Deberían abrir un taller de música	sugerencia
33	Es un taller en el que me siento cómodo y gracias por ello	felicitación
34	Felicidades por su gran organización	felicitación
35	Espacio adecuado y limpio para el taller	Sugerencia
36	Que hagan limpieza y brinden los recursos adecuados	sugerencia
37	Me gustaría que se mejoraran las instalaciones	sugerencia
38	Necesitamos instalaciones adecuadas y limpias, no hay difusión y a pesar de ganar los interpolitécnicos no nos premiaron, ni nos dieron facilidades como transporte o justificantes para nuestras clases	queja
39	la maestra es muy buena y comprensiva, te explica paso a paso y te comparte material. La maes es muy buena, la aprecio mucho como maestra ya que sin emportar mi discapacidad, ella siempre me ayuda y me da recomendaciones y consejos.	felicitación
40	tendrían que poner más horarios para las actividades, desde días hasta horas	sugerencia
41	buenas actividades	felicitación
42	Muy bueno	felicitación
43	profes que expliquen bien	sugerencia
44	Muy atentos	felicitación
45	Buenos instructores	Felicitación
46	Clases dinámicas	sugerencia
47	Me gustan mucho las clases con la profesora Jimena, grandes recomendaciones y una gran actitud	felicitación
48	Muy buen taller el de apreciación cinematográfica pero falta un espacio adecuado.	felicitación



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Necesidades y Expectativas.

### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	<b>Procedimiento:</b>	Actividades culturales y/o deportivas

\*Nota: Esta Información deberá analizarse para considerar el cumplimiento parcial y/o total de las Necesidades y Expectativas de las partes interesadas, de acuerdo a las posibilidades de cada Dependencia Politécnica.

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
1	Sin Comentarios
2	Un salón para danza
3	Esperaría contar con todo el equipo adecuado, como más guitarras funcionales o un salón para taller de baile
4	Las expectativas que tengo son de un buen aprendizaje y una buena enseñanza de la actividad
5	Considero que deben poner más material
6	Más espacios
7	Más espacios y más actividades
8	Considero necesario que habiliten más áreas adecuadas para cada actividad
9	Que sean dinámicos y que incluyan a todas las actividades
10	Me gustó el taller pero le hace falta equipo decente
11	Muy buen ambiente pero faltan salones
12	Que ayuden y contribuyan a mi desarrollo personal
13	Que exista mayor material para las actividades y los espacios sean los adecuados para la participación de las personas
14	Sin comentarios
15	Me ayudan mucho personalmente



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

16	más espacios
17	Poden tener un salón para actividades de danza
18	Mejorar los espacios para los talleres
19	Son buenas pero no tenemos piso adecuado
20	Nos ayudaría tener más salones para los talleres. Los profes son buenos pero los espacios no
21	Me gustaría el taller de teatro
22	Tener salón para bailar
23	Mejor piso y un salón
24	Falta piso
25	Un salón piso y techo
26	Establecer un espacio con mejores instalaciones
27	Aprender a bailar
28	Los instructores son muy buenos pero los espacios son insuficientes
29	Que no se claven el presupuesto las autoridades y ya consigan equipo de audio nuevo para el auditorio. También más instrumentos nuevos para talleres
30	Aprender demasiado y poder convivir con más personas
31	Deberían abrir más días para los talleres
32	Son buenas y variadas
33	Que sean enriquecedoras para los alumnos, así como brindar una enseñanza extra o una aptitud/habilidad
34	Mis expectativas son altas, nos ayudan a desarrollarnos.
35	Un mejor salón
36	Siento que es muy nutritivo los temas de las películas que con han impartido y además que conocemos un poco más de cultura.
37	Acondicionamiento de aulas para actividades culturales
38	Mejorar las instalaciones, materiales y equipos que se necesitan para cada actividad.
39	Es bueno, pero faltan lugares
40	Que tengan más presencia informando sobre las actividades, ya que en ocasiones no nos enteramos de las actividades



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

46	Buen trato e instalaciones adecuadas
47	Poder tener más difusión para que haya más participación en los talleres
48	Que se le de más difusión
49	faltan espacios adecuados
50	son geniales, aunque falta el material para los profes puedan ejercerlo de mejor forma, pero lo demás está bien.
51	Tener más horarios disponibles para cada taller
52	Las actividades son buenas solamente ofrecería un lugar más cómodo y amplio para poder realizar dichas actividades.
53	Más espacios para realizar las actividades
54	La motivación que pueden brindar los instructores de las actividades para mayor participación
55	Los maestros son muy buenos, faltan salones
56	Que se le de más apoyo y difusión
57	Que brinden mayor difusión
58	Es necesario contar con espacios para realizar las actividades
59	Quisiera obtener más espacios
60	Salón de danza óptimo
61	Necesitamos un piso mejor para las clases
62	Mejorar espacios
63	Son buenas, el problema es que no hay un salón para impartirlo
64	Mejores instalaciones
65	La maestra y la clase cumplió y supero mis expectativas
66	Que nos den un salón, ganamos los interpolitécnicos y no nos hicieron la ceremonia que nos habían prometido
67	Más instrumentos
68	Sería mejor bailar en un salón
69	Falta espacio
70	Mejor espacio de taller de baile
71	Un salón específico
72	Mejores espacios en el taller de baile
73	Mejores instalaciones para bailar
74	Mis expectatrivas se cumplen satisfactoriamente ya que todos participamos
75	Las actividades son excelentes, así como sus instructores muy capacitados, muy buenas clases al igual que las actividades



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

76	Aprender más y tener más materiales y equipos de trabajo
77	Un espacio adecuado para el taller
78	Deberían tener más salones
79	Más difusión en los eventos
80	Más espacios para realizar las actividades
81	La motivación que pueden brindar los instructores de las actividades para mayor participación
82	Los maestros son muy buenos, faltan salones
83	Que se le de más apoyo y difusión
84	Que brinden mayor difusión
85	Es necesario contar con espacios para realizar las actividades
86	Ojalá abrieran más horarios
87	Salón de danza óptimo
88	Necesitamos un piso mejor para las clases
89	Mejorar espacios
90	Son buenas, el problema es que no hay un salón para impartirlo
91	Mejores instalaciones
92	La maestra y la clase cumplió y supero mis expectativas
93	Que nos den un salón, ganamos los interpolitécnicos y no nos hicieron la ceremonia que nos habían prometido
94	Más instrumentos
95	Sería mejor bailar en un salón
97	Mejor espacio de taller de baile
98	Un salón específico
99	Mejores espacios en el taller de baile
100	Mejores instalaciones para bailar



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### I. Actividades Deportivas. De la encuesta 86 a la 169 no hubo comentarios.

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

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	<b>SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO</b>	<b>Fecha:</b>	<b>15-may-24</b>
<b>Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan</b>	<b>Procedimiento:</b>	Actividades culturales y/o deportivas	<b>Periodo:</b>	<b>2024-2</b>

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS, FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y/O QUEJAS	CLASIFICACIÓN
1	Que ya acaben los baños y vestidores	Sugerencia
2	No tenemos ni costales ni guantes	Queja
3	Necesitamos guantes y costal	Queja
4	Guantes	Queja
5	Necesitamos más material	Queja
6	Necesitamos material	Queja
7	Hace falta material para el equipo de boxeo	Queja
8	Hacen falta materiales para el equipo de boxeo	Queja
9	El coach muy bien enseña	Felicitación
10	Costales, pera, mejor material para box	Queja
11	Se necesita más material pero fuera de eso estoy satisfecho	Queja
12	Excelente coach de box, solo ocupamos más equipamiento (costales, etc.)	Felicitación
13	Que nos den costales y nuevos guantes	Queja
14	Sin material bueno y no hay los importantes	Queja
15	Ninguna, solo que tenemos un buen profe	Queja
16	Pongan costales, los de box también importamos	Queja
17	Pongan costales, nada les cuesta.	Queja
18	Hace falta que finalicen los vestidores	Queja
19	Felicitaciones a miss Sandy Bell	Felicitación



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

20	Los vestidores estén listos	Queja
21	Me parece un excelente deporte y un gran equipo junto con el coach	Felicitación
22	Que la disciplina de (ilegible) se imparta en el próximo semestre	Queja
23	Son buenos muy satisfecho con todo.	Queja
24	Excelente coach Elena :)	Felicitación
25	Ninguna	Queja
26	La actividad deportiva a la que estuve inscrito fue futbol y estuve satisfecho con el profesor pero a la cancha le hace falta mucho cuidado	Felicitación
27		Queja
28	Mejorar los horarios de las actividades	Queja
29	Que mejoren los horarios	Queja
30	Considero que se deberá dar más material a las actividades deportivas	Queja
31	Más equipo	Queja
32	El profe de box muy buen profe	Felicitación
33	Más material, guantes, costales, etc.	Queja
34	Deben proveer mejor material al área de box	Queja
35	Necesitamos material para box	Queja
36	Tener un buen trato	Queja
37	Es para mantenerse activa y tienen buen servicio lo cual es algo bueno y alienta a que n	Felicitación
38	Que pongan costales y terminen los baños	Felicitación
39	Me gustan las actividades y como enseñan los profesores	Felicitación
40	Me gustan las actividades que realizan ¡Felicidades!	Felicitación
41	La enseñanza es clara y paciente	Felicitación
42	¡Felicidades buen trabajo!	Felicitación
43	Material suficiente para las actividades	Queja
44	Agua caliente	Queja
45	El profesor es muy atento	Queja
46	Excelente profesor, muy atento	Felicitación
47	El profesor es muy bueno orientandonos en el deporte	Queja
48	Considero que el deporte es bueno ayudandonos en aprender el deporte	Felicitación
49	Considero que el profesor es bueno enseñandonos	Felicitación
50	Mejor material para las actividades	Queja
51	más equipamiento para box	Queja
52	solo más equipamiento para box	Queja
53	más equipamiento para box y de buena calidad	Queja



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

54	Que terminen los baños no hay vestidores	Queja
55	Que funcione la alberca y los profes son buena onda	Queja
56	felicidades por su atención :), arreglen la alberca, gracias	Sugerencia
57	Felicidades por la gran atención de los profes	Felicitación
58	Excelente nivel competitivo	Felicitación
59	Feliz de participar con actividades tan completas	Felicitación
60	Mejoren la atención de preguntas	Sugerencia
61	Buena administración, buenos entrenamientos	Queja
62	cumplen con todas las expectativas	Queja
63	Pon equipo de entrenamiento	Queja
64	Ampliar horarios	Queja
65	Mejora de instalaciones	Queja
66	Urgen los baños, vestidores, alberca y atención a las goteras del gimnasio	Queja
67	Deberían de dar más uniformes o material para seguir practicando deportes	Queja
68	No hay material para entrenar	Queja
69	Mejorar instalaciones para entrenar	Queja
70	Mejorar instalaciones para entrenar, no hay guantes ni costales	Queja
71	Falta de vestidores	Queja
72	Pongan más equipo para tkd, excelente profesora pero más equipo y más tatami	Queja
73	Darle más material a las actividades para que se desarrollen de mejor manera	Queja
74	No hay costales ni guantes	Queja
75	Mejorar el material deportivo	Queja
76	Respecto a la actividad que tomo esta bien pero necesitan más materiales y equipo	Queja
77	Buena integración	Felicitación
78	Hay horarios flexibles	Queja
79	Muy buenos couches	Felicitación
80	Muy buenos couches	Felicitación
81	Ninguna	Otro I.
82	Los entrenadores te ayudan en tus errores	Felicitación



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Necesidades y Expectativas.

### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	<b>SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO</b>
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	<b>Procedimiento:</b>	Actividades culturales y/o deportivas

\*Nota: Esta Información deberá analizarse para considerar el cumplimiento parcial y/o total de las Necesidades y Expectativas de las partes Interesadas, de acuerdo a las posibilidades de cada Dependencia Politécnica.

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
1	No hay equipo
2	Que ya haya baños
3	No hay equipo ni baños
4	Falta equipo
5	Mejores instalaciones
6	Mejores instalaciones y equipo en todas las disciplinas
7	Pongan costales
8	Mejor material
9	Mejor material
10	Muy buenas
11	Mejor material, costales
12	Todo muy bien, pero se necesita mejor material
13	Todo muy bien, falta materiales de boxeo para mejor desempeño
14	Se necesita más equipamiento
15	Solo necesitamos ser más constantes y más material
16	Ocupamos material para un mejor entrenamiento
17	Que traigan mejor material
18	Está padre pero no hay material bueno



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

19	No contamos con el suficiente equipo para tener un mejor entrenamiento
20	No tenemos suficiente material para entrenar a gusto
21	No hay material, no tenemos guantes, costales ni un lugar apto para entrenar
22	No hay material, no tenemos guantes, costales ni un lugar apto para entrenar
23	Tener eventos equitativos de todos los deportes
24	Expectativas altas
25	Las actividades están bien y falta vestidores
26	Mejor administración
27	Buenas
28	Tengo altas expectativas ya que es un muy buen ambiente
29	Arreglen el campo
30	Agua caliente
31	Transporte para ir a partidos
32	Que arreglen el campo
33	Agua caliente
34	Que aprenderé mucho de deportes
35	Agua caliente
36	Para mí todo está muy bien



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### Necesidades y Expectativas.

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

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Actividades culturales y/o deportivas

\*Nota: Esta información deberá analizarse para considerar el cumplimiento parcial y/o total de las Necesidades y Expectativas de las partes interesadas, de acuerdo a las posibilidades de cada Dependencia Politécnica.

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
1	No hay equipo
2	Que ya haya baños
3	No hay equipo ni baños

4	Falta equipo
5	Mejores instalaciones
6	Mejores instalaciones y equipo en todas las disciplinas
7	Pongan costales
8	Mejor material
9	Mejor material
10	Muy buenas
11	Mejor material, costales
12	Todo muy bien, pero se necesita mejor material
13	Todo muy bien, falta materiales de boxeo para mejor desempeño
14	Se necesita más equipamiento
15	Solo necesitamos ser más constantes y más material
16	Ocupamos material para un mejor entrenamiento
17	Que traigan mejor material
18	Está padre pero no hay material bueno
19	No contamos con el suficiente equipo para tener un mejor entrenamiento



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

20	No tenemos suficiente material para entrenar a gusto
21	No hay material, no tenemos guantes, costales ni un lugar apto para entrenar
22	No hay material, no tenemos guantes, costales ni un lugar apto para entrenar
23	Tener eventos equitativos de todos los deportes
24	Expectativas altas
25	Las actividades están bien y falta vestidores
26	Mejor administración
27	Buenas
28	Tengo altas expectativas ya que es un muy buen ambiente
29	Arreglen el campo
30	Agua caliente
31	Transporte para ir a partidos
32	Que arreglen el campo
33	Agua caliente
34	Que aprenderé mucho de deportes
35	Agua caliente
36	Para mí todo está muy bien
37	Agua caliente en las regaderas
38	Material
39	Brindar más material
40	Material e instalaciones
41	Fomentar el deporte y traer campeonatos
42	Son muy buenas
43	Más material
44	Que estén listos los baños
45	Que hubiera más material
46	Agua para las actividades en la cancha
47	Arreglar la cancha
48	Transporte para los jugadores
49	Nada
50	Transporte a Zacatenco
51	Que la de natación no nos haga caras



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

52	Más horarios
53	Que fomenten la participación
54	que podrían impartir otras cuantas mas actividades con mas horarios
55	En lo personal tengo altas expectativas, aunque hace falta material para desarrollarlas de una mejor manera
56	Más material y mejor equipamiento para box
57	Aprender actividades deportivas
58	Tener un mejor equipamiento en box, para un mejor entrenamiento
59	Material para box y necesitamos baños
60	Muy buen servicio
61	Son buenas
62	No tenemos guantes, aplíquense
63	Considero que deben de abrir los baños y lockers
64	Ninguna hasta ahora todo excelente
65	Ninguno todo bien
66	Más trabajo en equipo
67	Todo bien, buenas expectativas
68	practicar las actividades, pero me gustaria que las actividades o presentaciones culturales algunas las hicie
69	Los horarios de algunas actividades culturales sean más tempranos
70	Más horas para las actividades
71	Falta de material
72	Fomenten el deporte
73	Considero que sean muy buenas para la salud
74	Llevan a la perfección
75	Buen material
76	horarios más accesibles
77	Espero sigan igual
78	aprender más acerca del deporte
79	aprender técnicas del deporte
80	aprender y practicar más el deporte
81	aprender más sobre el deporte y poder practicarlo más



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

129	aprenda más del deporte, logremos superarnos como personas y en el deporte, mantener un buen hábito
130	Que aprenda más del deporte, logremos superarnos como personas y en el deporte, mantener un buen hábito
131	Más material para las actividades
132	Más horas para box
133	Espero aprender mucho ya que me gusta mucho el deporte
134	Más equipamiento para box y para las actividades en general
135	Tener más difusión
136	Que sean divertidas y conozca gente de la ESCA
137	Que sean productivas y pueda tener créditos haciendo ejercicio
138	Que logre aprender sobre el deporte
139	Que me pueda ayudar a mejorar mi entrenamiento
140	Poder mejorar la atención para resolver dudas
141	Son muy buenas y cumple con las expectativas
142	Cumple con todas las expectativas
143	Pon equipo de entrenamiento
144	Ampliar horarios
145	Mejorar las instalaciones
146	Que se les de mayor importancia no todo es escuela y clases
147	Nos impulsen a competir y mejorar
148	tener mas clases a la Ipm y que den uniformes
149	Muy bien
150	Ser más receptivos en las sugerencias que damos
151	Eventos deportivos y materiales
152	deberían tener mejor equipo para taekwondo y más tatami
153	Más equipo, y más eventos deportivos :)
154	mas apoyo hacia las actividades deportivas economico y material
155	Mejorar el equipo de deportes para cada actividad
156	Mejorar el material porque no hay
157	mejorar instalaciones
158	Hace falta material
159	mejorar instalaciones
160	Un dispensador de agua, más material
161	Nada, todo esta bien



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

162	Aprender la actividad, mas material
163	Un techo para calor
164	Aprender correctamente el deporte
165	Todo esta bien ya que todos son integrados
166	Más material
167	Mejorar en el deporte



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

## II. Fomento a la Cultura Emprendedora

### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	<b>Fecha:</b>	15-may-22
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	<b>Procedimiento:</b>	Fomento a la Cultura Emprendedora	<b>Periodo:</b>	2024-2

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

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACIÓN
1	Imparten de gran forma el curso	Felicitación
2	Excelente servicio	Felicitación
3	Que haya más invitados y que comparta sus experiencias	Sugerencia
4	Es un curso muy bueno con excelente explicación.	Felicitación
5	Es muy bueno	Felicitación
6	Me gusta aprendemos mucho	Felicitación
7	Muy buen curso, nos puede ayudar en un futuro para poder poner un negocio	Felicitación
8	Todo bien	Felicitación
9	El maestro es muy atento, y tiene bastante conocimiento del tema	Felicitación
10	Opino que es un taller muy bueno ya que te brinda mucho conocimiento para poder tener ingresos.	Felicitación
12	Es un gran curso en donde sus invitados como ponentes han sido muy buenos y capacitados para hablar sobre el tema	Felicitación
14	Me parecen muy buenas las clases del profesor	Felicitación
15	Se podrían hacer más didácticas las conferencias	Sugerencia
17	Me gustan las pláticas.	Felicitación
18	Que vengan más profesionistas a contar su experiencia	Sugerencia



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

19	Podrían aplicar taller más prácticos, para hacer más dinámico el aprendizaje	Sugerencia
20	El curso cumple con el objetivo, a mí me gusta mucho	Felicitación
22	Buen curso	Felicitación
23	Pues las pláticas son muy informativas y motivan a emprender	Felicitación
24	Todo bien	Felicitación
25	Muy buenas las pláticas y también sugiero que al momento de tomar asistencia que pongan 2 listas para poder mejorar el tiempo	Sugerencia
26	Está perfecto todo	Felicitación
27	Las pláticas han sido excelentes, me gusta como profundizan las conferencias	Felicitación
28	Sería bueno hacer más actividades en la que los alumnos participen	Sugerencia



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### Necesidades y Expectativas.

### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

<b>Unidad Académica</b>	<b>Proceso:</b>	<b>SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO</b>
<b>Dirección de Educación Superior (DES)</b>	<b>Procedimiento:</b>	Fomento a la Cultura Emprendedora

\*Nota: Esta Información deberá analizarse para considerar el cumplimiento parcial y/o total de las Necesidades y Expectativas de las partes interesadas, de acuerdo a las posibilidades de cada Dependencia Politécnica.

No. DE ENCUESTA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
1	El buen emprendimiento
2	Todo bien
3	Estaría muchísimo mejor que haya más personas invitadas dando su opinión acerca del tema
4	Es muy bueno
5	Buenas
6	Que haya más horarios
7	Poder ayudarme a aprender
8	Muy altas
9	Aprender más acerca de los planes de negocios
10	Mis expectativas eran aprender sobre cómo poner en marcha un negocio factible y han estado siendo satisfechas.
11	Espero eprender conocimientos nuevos
12	aria que hubiera un receso de 5 min para que la audiencia pueda distraerse debido a que mucha información durante 2 hrs es mu
13	Debido a horario posibilidad de tomar virtual los módulos... Fuera del horario
14	Que se apoye con un seguimiento para poder financiar y con ello concluir un proyecto de negocio
15	Mi expectativa es que sea de manera rápida y clara
16	Cómo expectativa tengo el aprender a qué tipo de "empresa" quisiera formar parte y cómo hacer que la misma tenga frutos.



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

17	ría que tuvieran una página activa en fb y poner un calendario de los temas en el mes para quienes no estamos en el grupo de W
18	Muy satisfecha con el taller
19	Mi expectativa es que se presente de manera clara y se gestione lo más rápido posible
20	Ideas de negocio, como se empieza desde cero un negocio.
21	Como expectativa el aprender a cual tipo de empresa conviene más crear y como haría
22	Conocimiento claro para la gestión y creación de negocios.
23	Considero que todo está bien.
24	Es un buen curso que se acopla a las necesidades que se requiere para poder emprender y tener las bases suficientes
25	Que se pueda realizar para ambos turnos
26	comprensión y empatía por si no entendemos algunos temas
27	Ninguno, todo está bien un buen servicio
28	Todo está bien



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

### III. Seguimiento a Egresados.



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

Unidad Académica	Proceso:	SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO	Fecha:	05-jun-24
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan	Procedimiento:	Seguimiento a egresados.	Periodo:	2024-2

No. DE ENCUESTA	COMENTARIOS	CLASIFICACION
10	ojala hagan mas eventos de estos	Sugerencia
11	Todo exelente, me agrado todo el evento	Felicitación
13	Que hagan eventos más seguidos, muchas gracias!!.	Sugerencia
15	Felicidades por organizar este evento	Felicitación
16	Todo exelente!!!	Felicitación
17	Perfecto!!! Me gusto el evento	Felicitación
25	GRACIAS POR SU ATENCIÓN Y POR LA ORGANIZACIÓN DE ESTE EVENTO ES UN GUSTO VOLVER A ENCONTRAR A NUESTROS COMPANEROS	Felicitación
26	FELICIDADES XOR ORGANIZAR EVENTOS COMO ESTE, MUCHAS GRACIAS	Felicitación
27	Exelente iniciativa	Felicitación
56	Exelente todo lo que se planeo y coordino para este evento	Felicitación

Anexo 2. Inventarios General ESCA Tepepan 2024 (Digital)

Elaborado el 28 de agosto de 2024.