



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



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD TEPEPAN  
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

## Resumen del Informe de Satisfacción del Cliente Agosto - Diciembre 2024 (2025/1)

Como cada semestre y con la finalidad de conocer la satisfacción percibida por los alumnos respecto a los servicios que se les proporcionan y que forman parte del alcance del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas SGOE, se aplicaron las encuestas de satisfacción del estudiante.

La percepción de nuestros alumnos respecto a los servicios proporcionados, son convertidas en estadísticas y gráficas que sirven para una mejor toma de decisiones, y con ello, optimizar los procesos relativos a la atención de nuestros estudiantes; por tal motivo, es pertinente agradecer su participación, toda vez, que **su opinión nos permite cumplir con las metas establecidas o en su caso, establecer estrategias de mejora para aquellos procedimientos que, por diferentes razones, no alcanzaron los indicadores respectivos.**

Es importante mencionar que referente al Procedimiento de Prácticas Profesionales de Contador Público, Negocios Internacionales y Relaciones Comerciales, no se aplicaron encuestas debido a que no se registraron alumnos interesados en liberar la Unidad de Aprendizaje Electiva a través de esta opción; sin embargo, se continuará trabajando en atraer la atención de los estudiantes para esta modalidad.

Finalmente, es importante mencionar que las gráficas que se encuentran identificados en **verde**, son los resultados obtenidos en los procedimientos que alcanzaron o superaron el objetivo de satisfacción establecido en 85% y en **rojo**, los que no lo cumplieron. Los procedimientos: Gestión para las Prácticas y Visitas Escolares y, Seguimiento a Egresados, son de reciente incorporación, por lo que no se cuenta con datos de periodos anteriores.

**Atentamente**

**Coordinación de Enlace y Gestión Técnica  
(CEGET)**

**Elaborado el 13 de diciembre de 2024.**



SECRETARÍA  
ACADÉMICA  
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN  
SUPERIOR

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

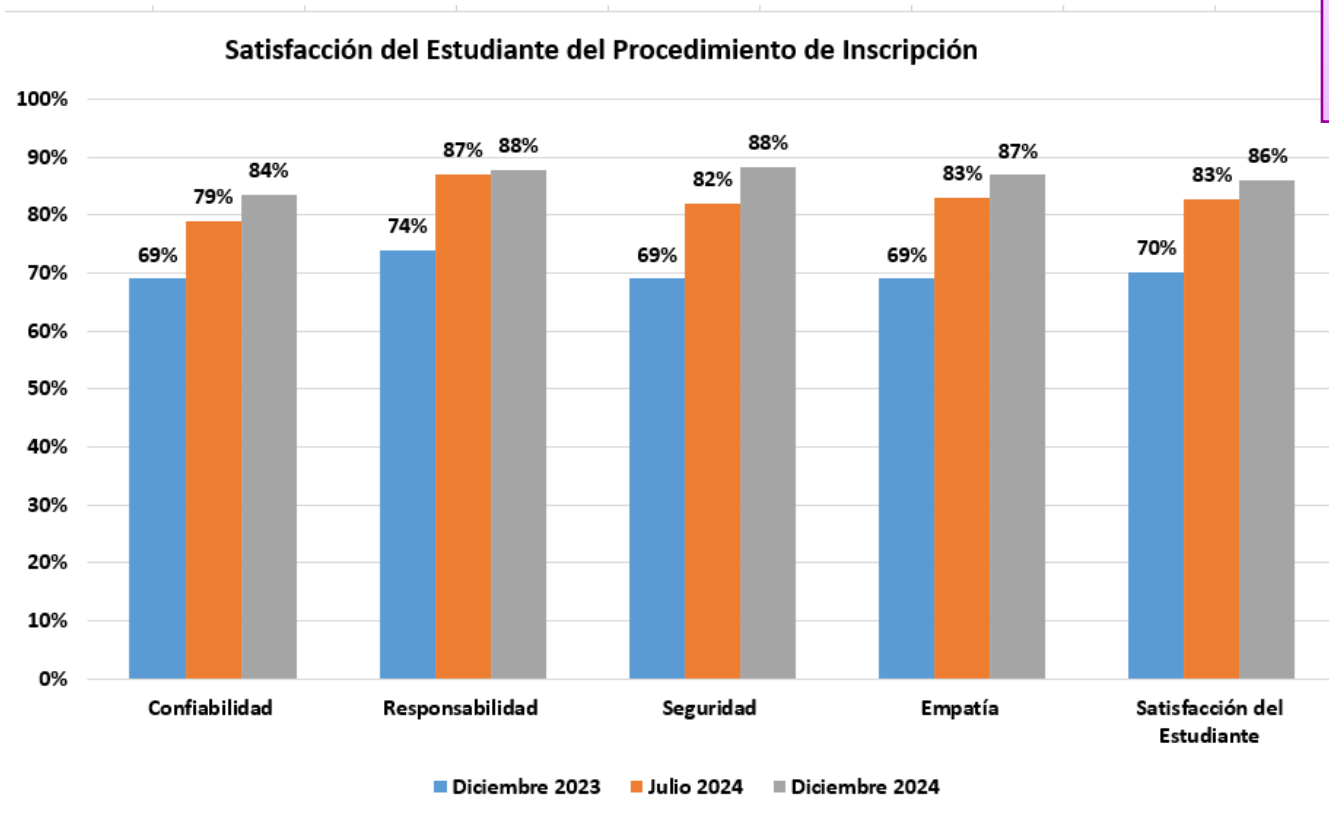
SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS  
ISO 21001:2018



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD TEPEPAN  
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

Meta objetivo: 85%

Porcentaje alcanzado: 86%



2025/1



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

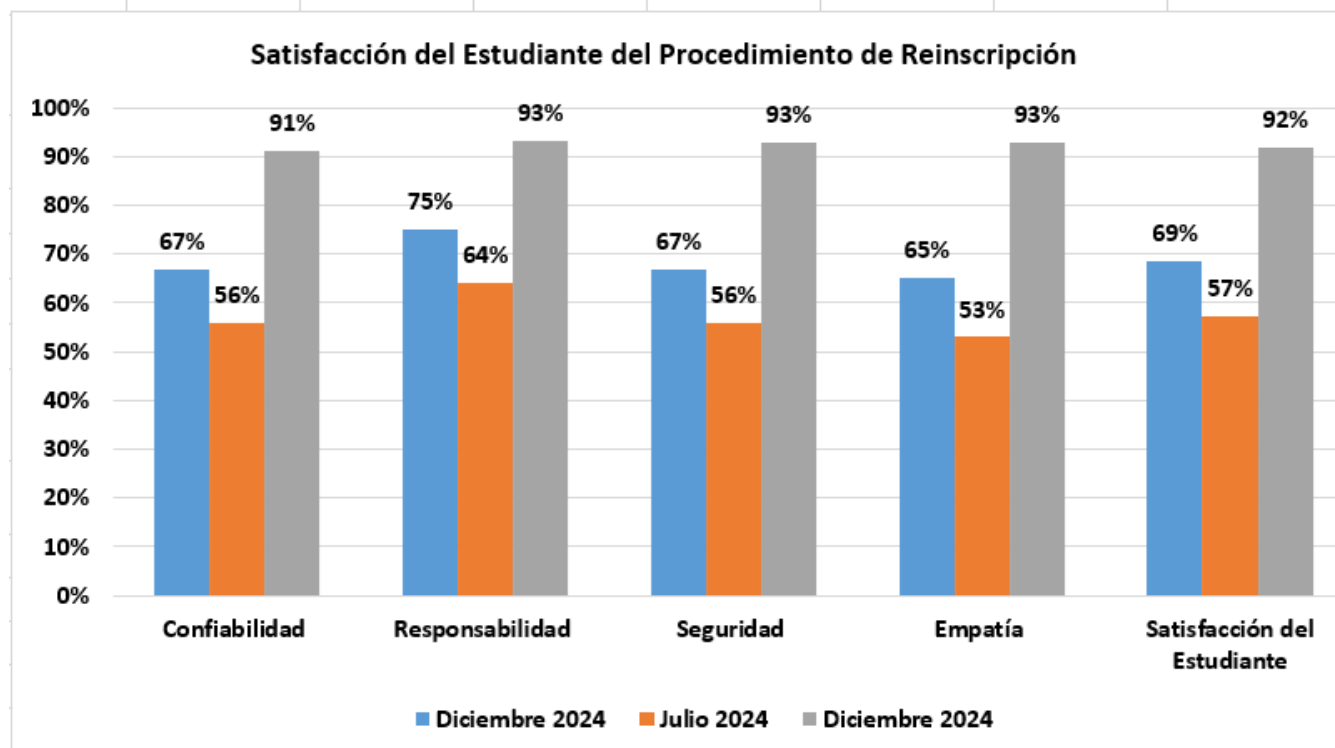


ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD TEPEPAN  
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

Meta objetivo: 85%

Porcentaje alcanzado: 92%

2025/1





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

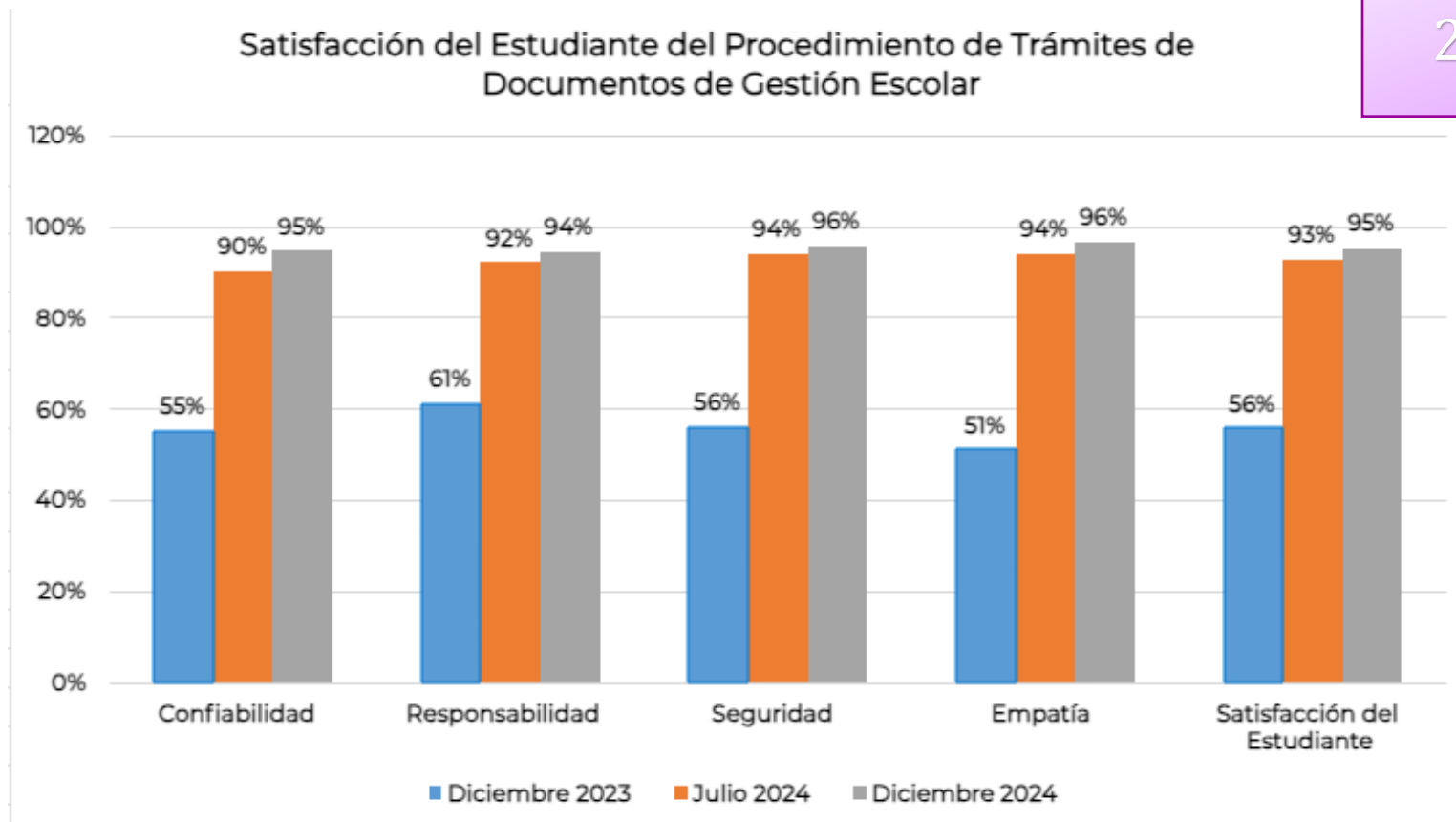


ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD TEPEPAN  
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

Meta objetivo: 85%

Porcentaje alcanzado: 95%

2025/1





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



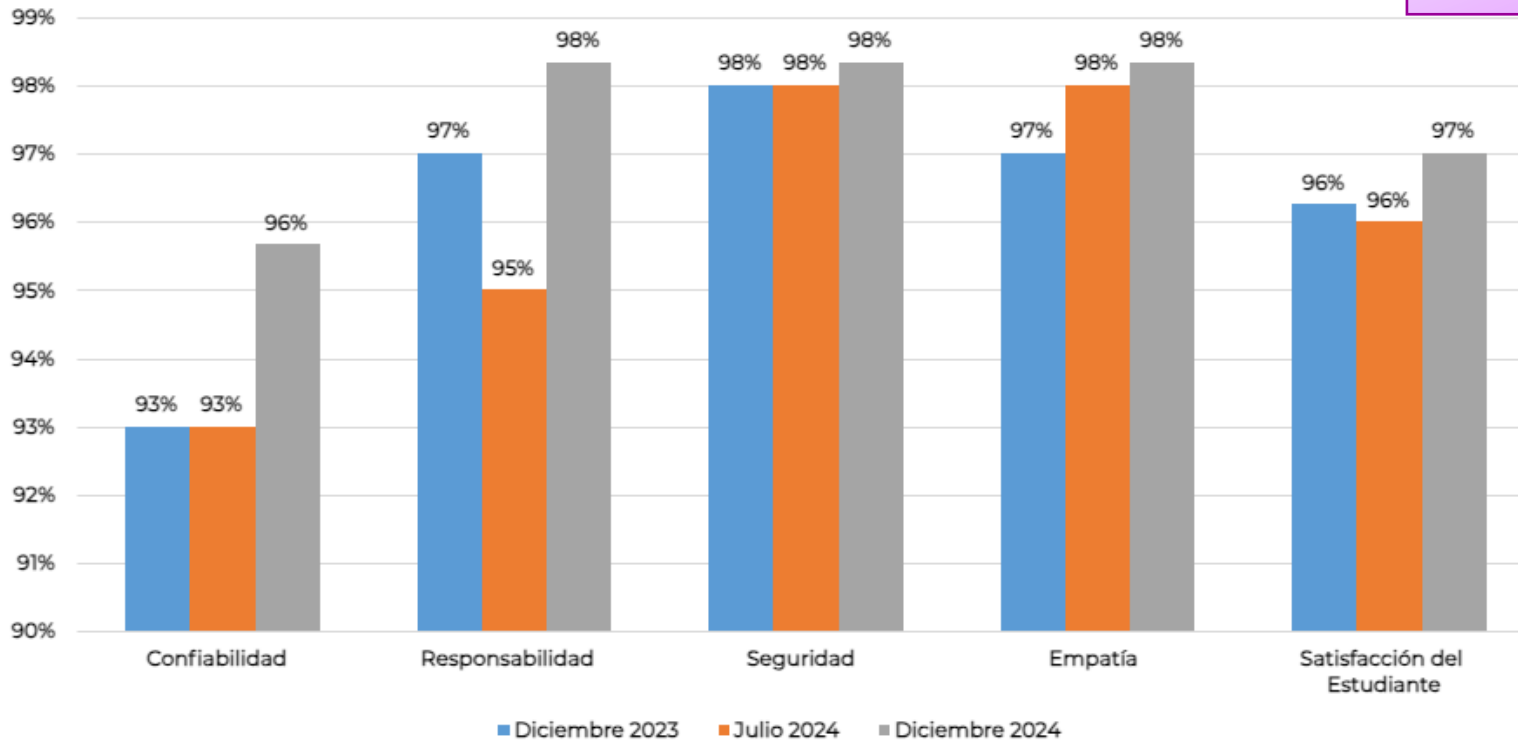
ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD TEPEPAN  
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

Meta objetivo: 85%

Porcentaje alcanzado: 97%

2025/1

Satisfacción del Estudiante del Procedimiento: Elaboración de Dictámenes de la  
Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo Escolar (COSIE)





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

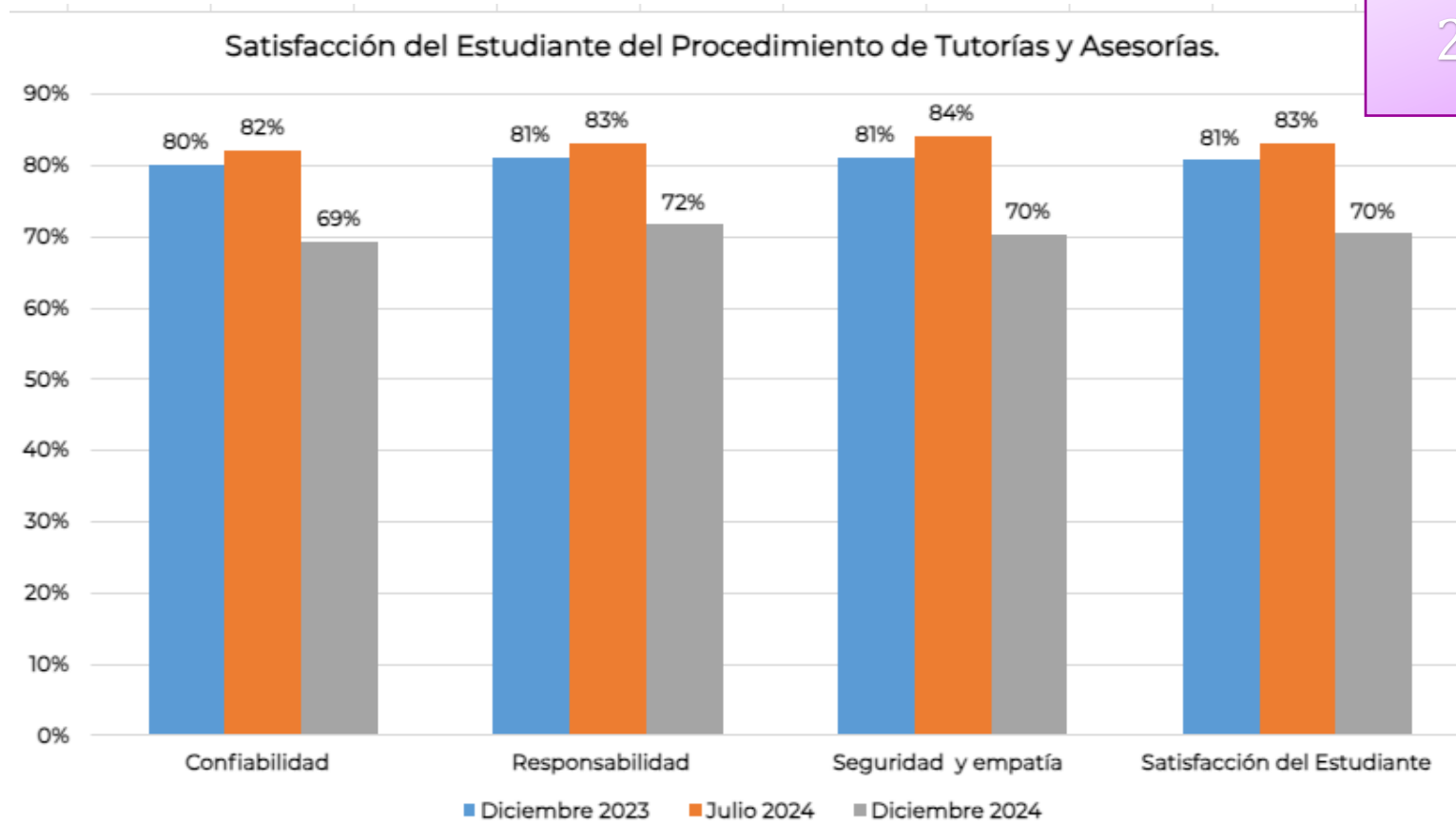


ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD TEPEPAN  
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

Meta objetivo: 85%

Porcentaje alcanzado: 70%

2025/1





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

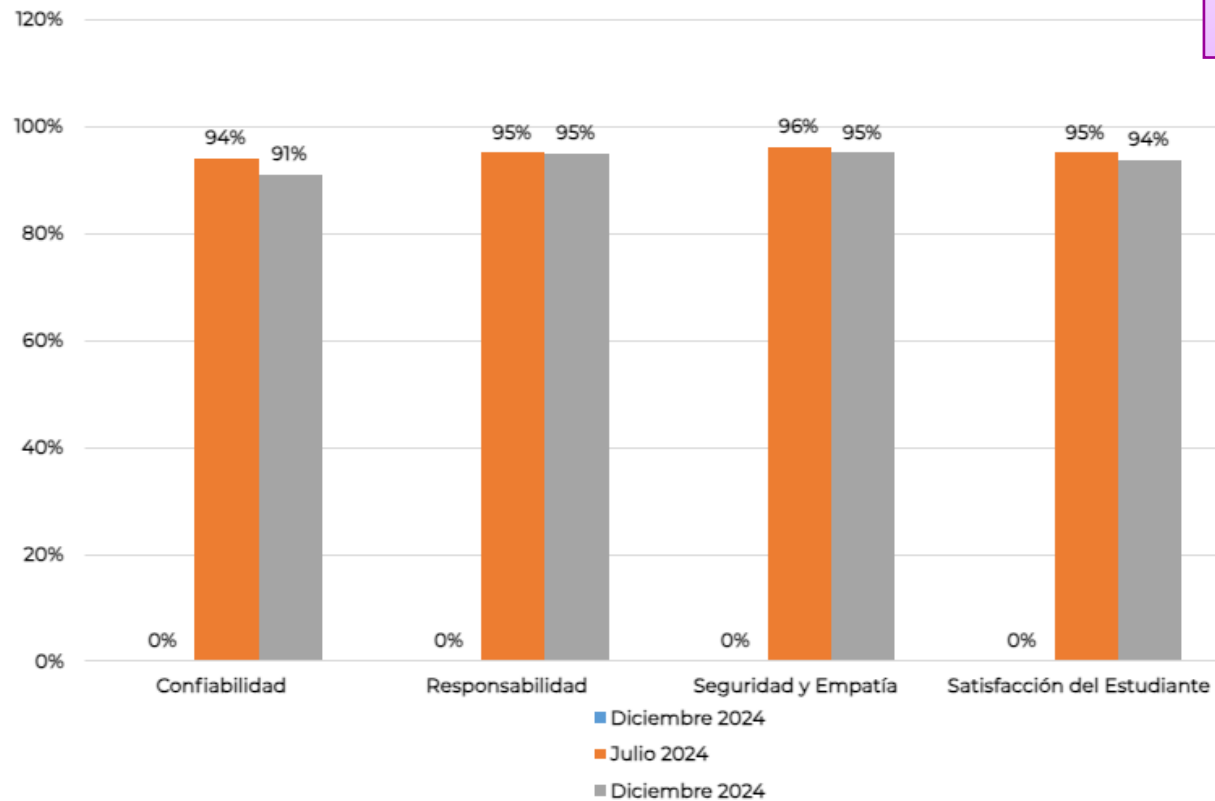


ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD TEPEPAN  
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

Meta objetivo: 85%

Porcentaje alcanzado: 94%

Satisfacción del Estudiante del Procedimiento Prácticas y Visitas Escolares



2025/1



**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**



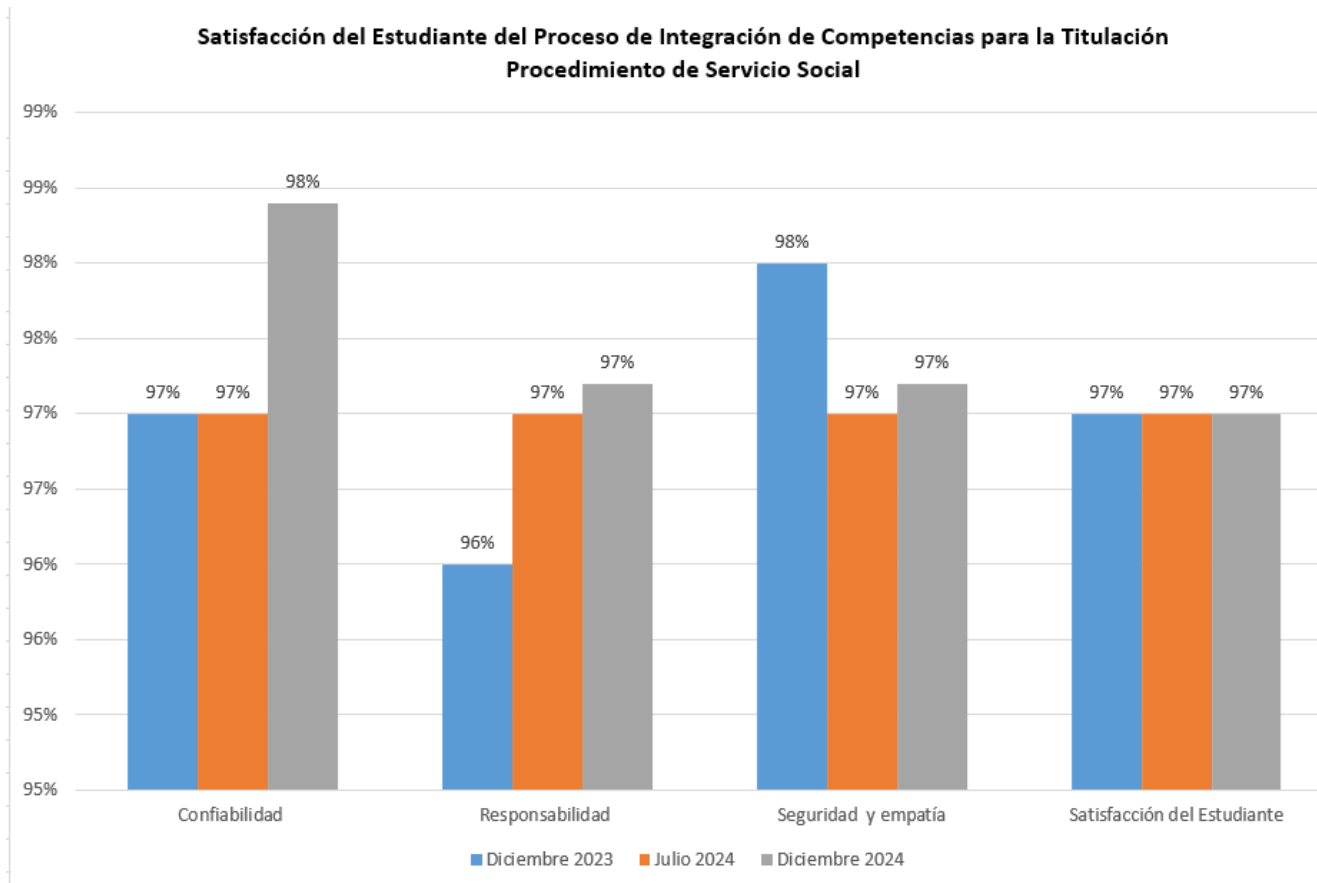
**ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN**  
**UNIDAD TEPEPAN**  
**Coordinación de Enlace y Gestión Técnica**

**Meta objetivo: 85%**

**Porcentaje alcanzado: 97%**

**Satisfacción del Estudiante del Proceso de Integración de Competencias para la Titulación**  
**Procedimiento de Servicio Social**

2025/1







SECRETARÍA  
ACADÉMICA  
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN  
SUPERIOR

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

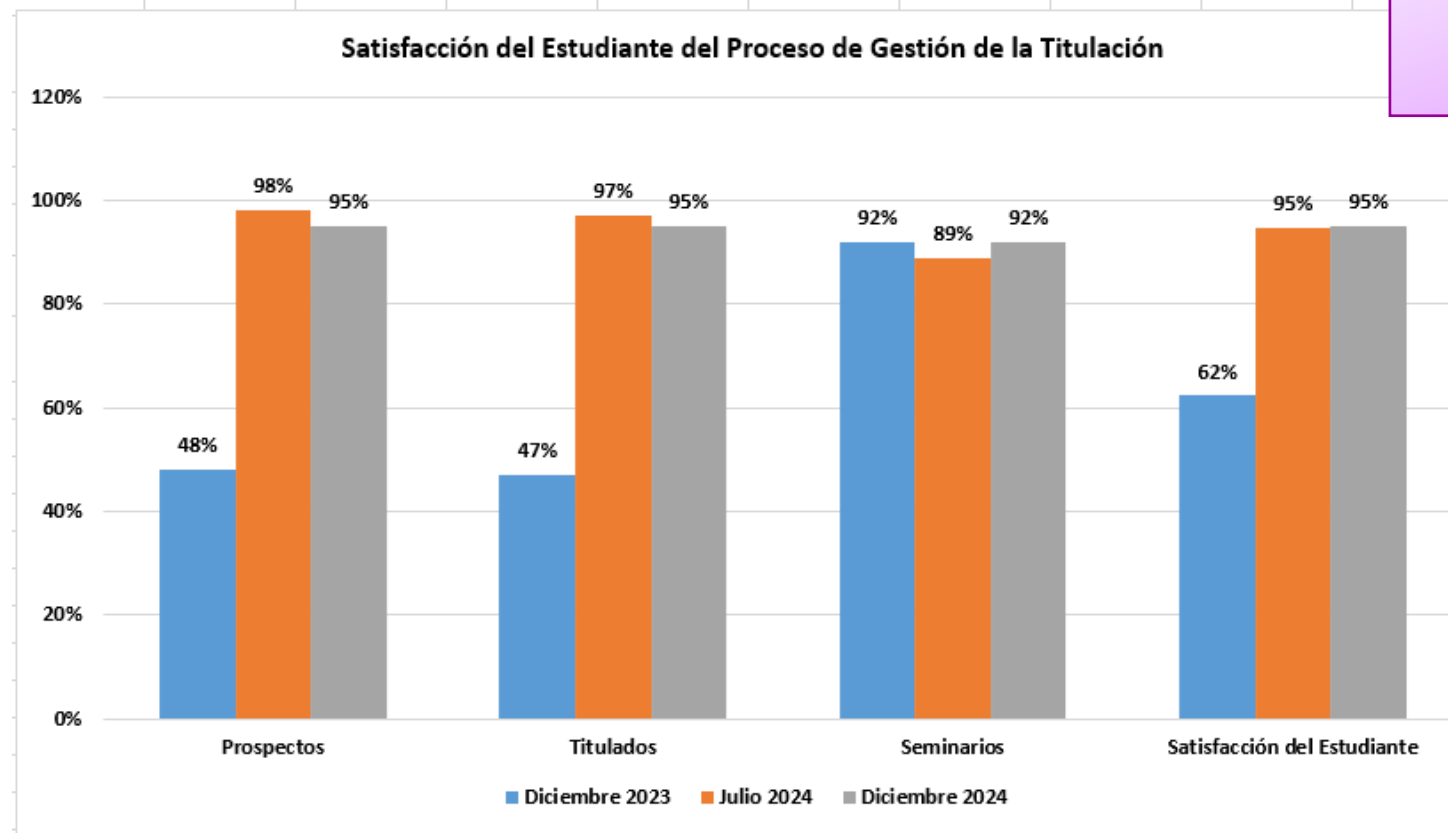
SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS  
ISO 21001:2018



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD TEPEPAN  
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

Meta objetivo: 85%

Porcentaje alcanzado: 95%



2025/1



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

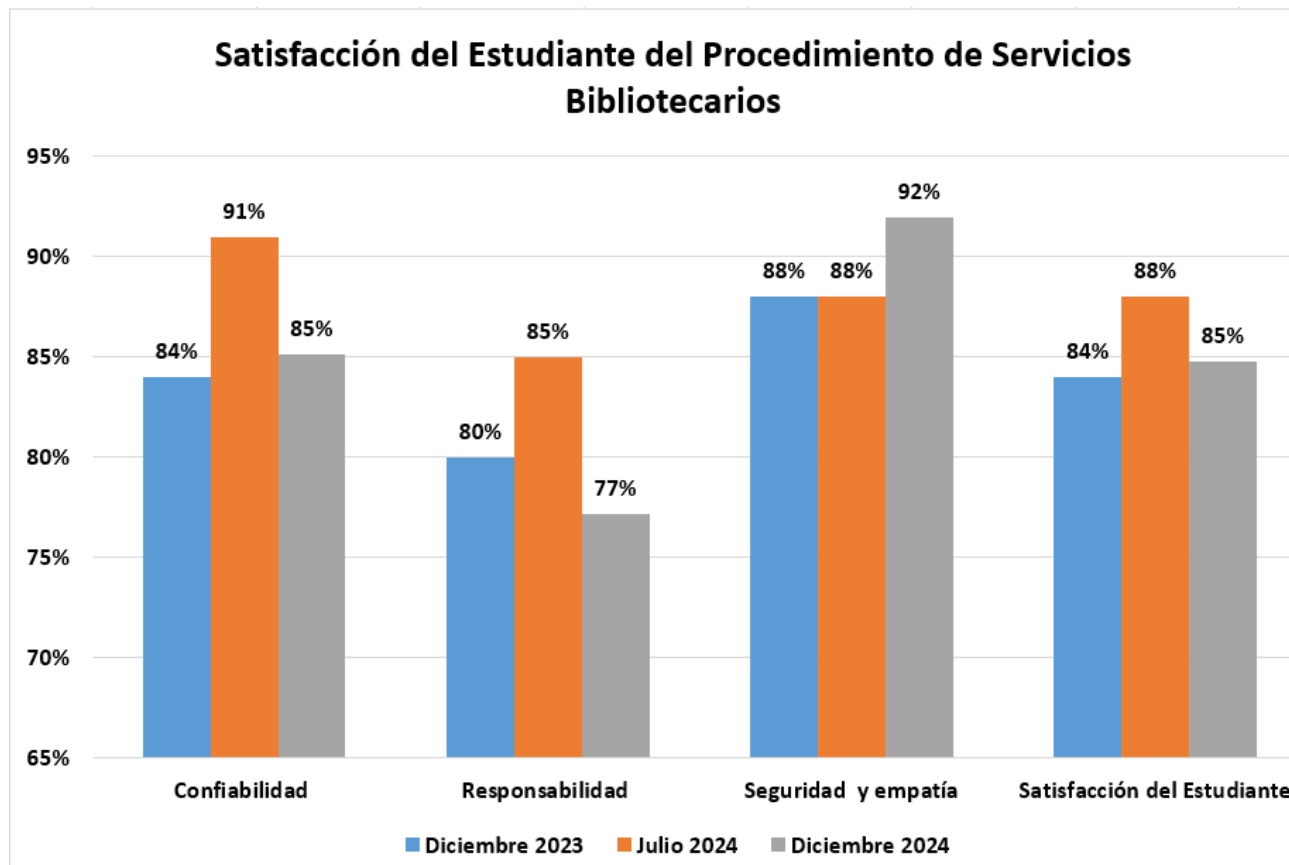


ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD TEPEPAN  
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

Meta objetivo: 85%

Porcentaje alcanzado: 85%

2025/1





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



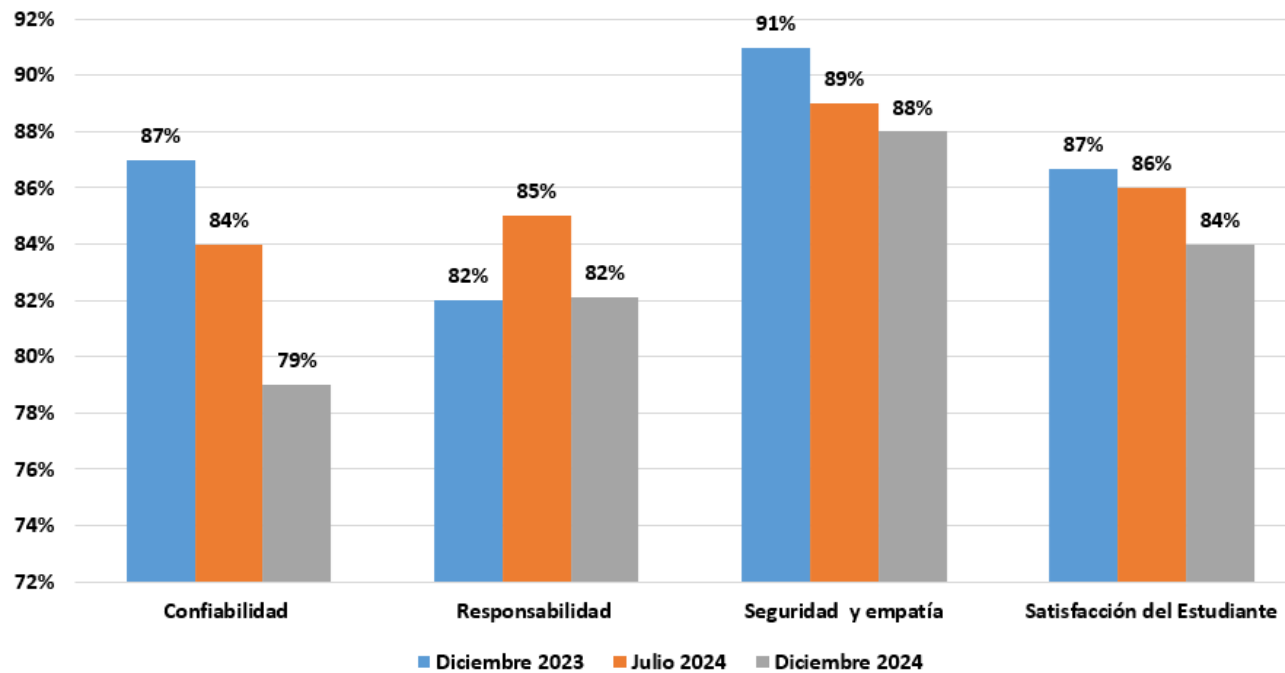
ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD TEPEPAN  
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

Meta objetivo: 85%

Porcentaje alcanzado: 84%

2025/1

### Satisfacción del Estudiante del Procedimiento de Préstamo de Equipo Informático.





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



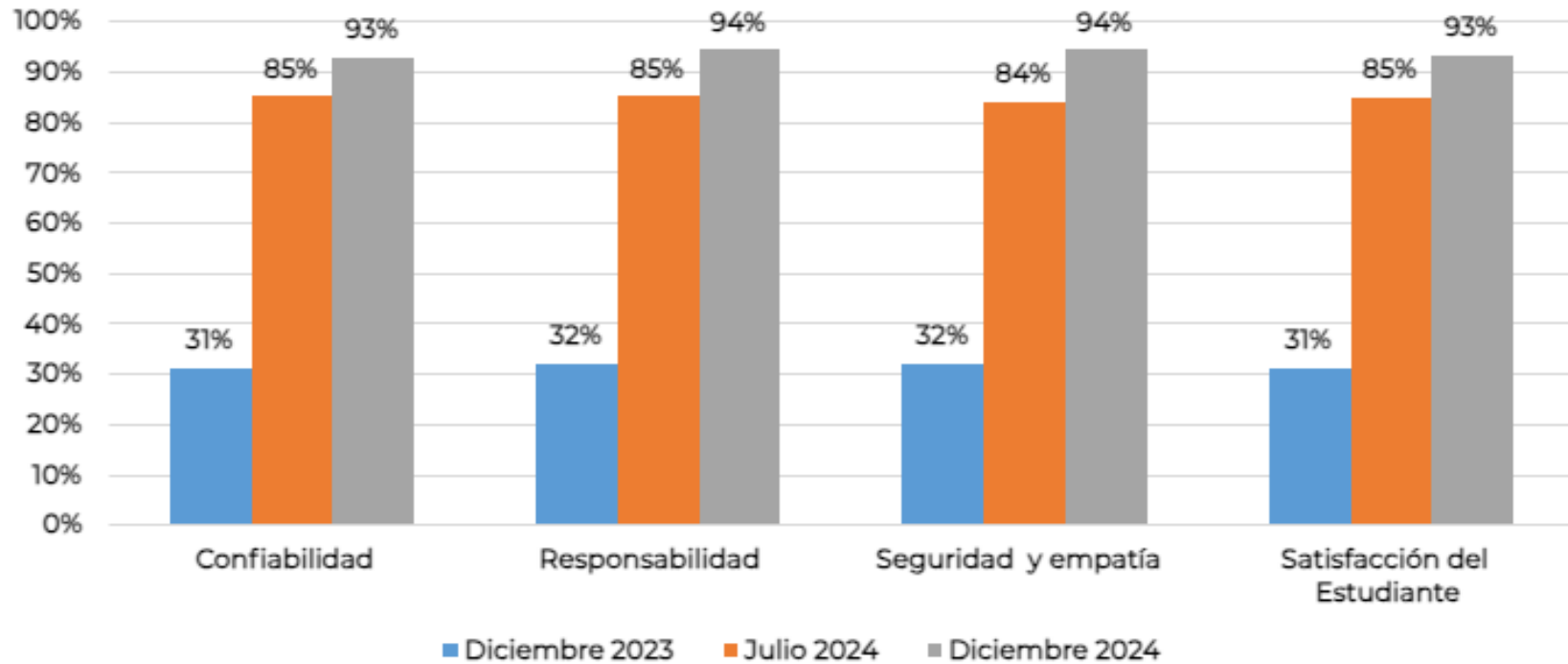
ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD TEPEPAN  
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

Meta objetivo: 85%

Porcentaje alcanzado: 93%

2025/1

### Satisfacción del Estudiante del Procedimiento de Gestión de la Movilidad Académica.





SECRETARÍA  
ACADÉMICA  
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN  
SUPERIOR

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

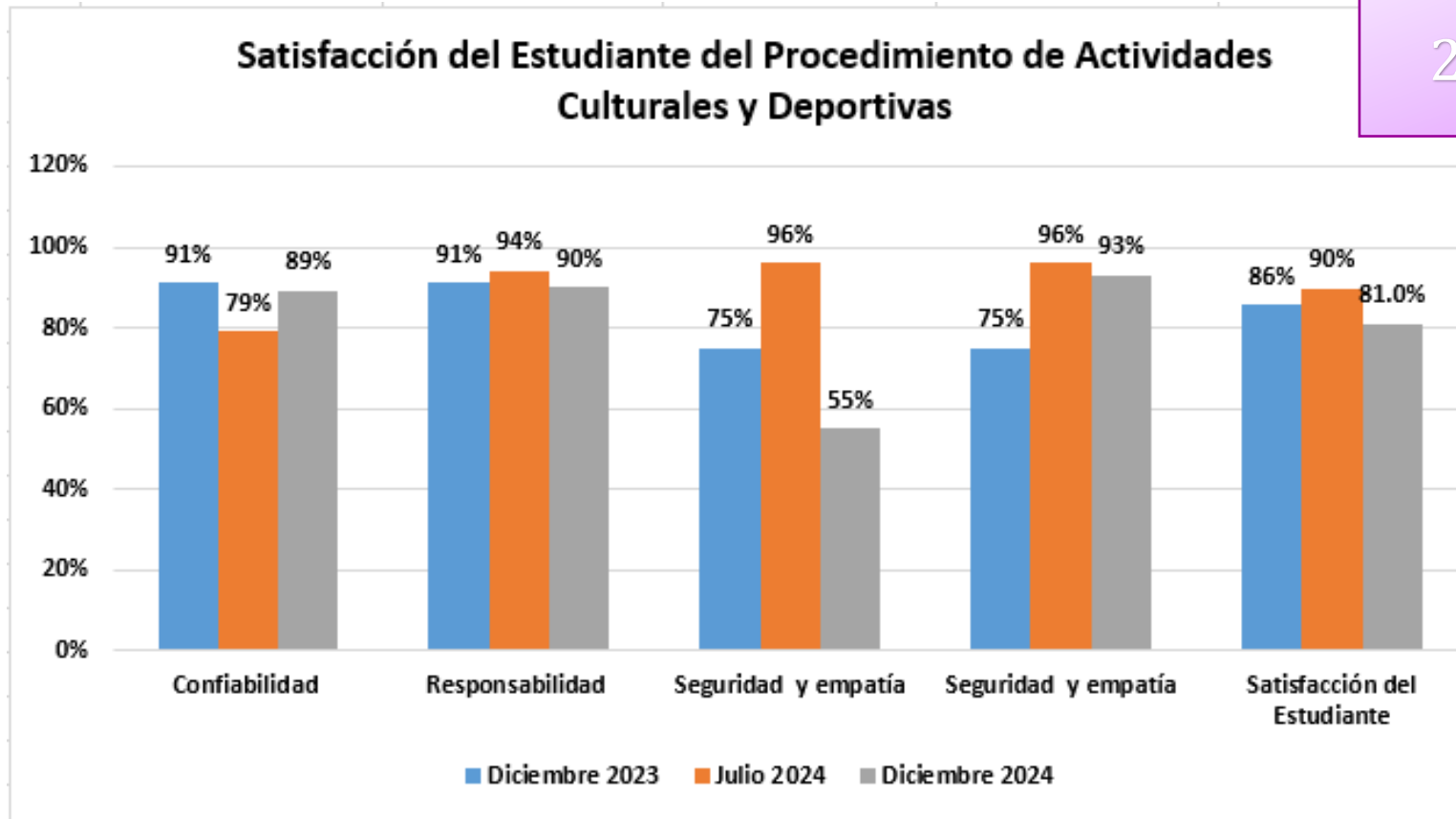
SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS  
ISO 21001:2018



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD TEPEPAN  
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

Meta objetivo: 85%

Porcentaje alcanzado: 81%





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



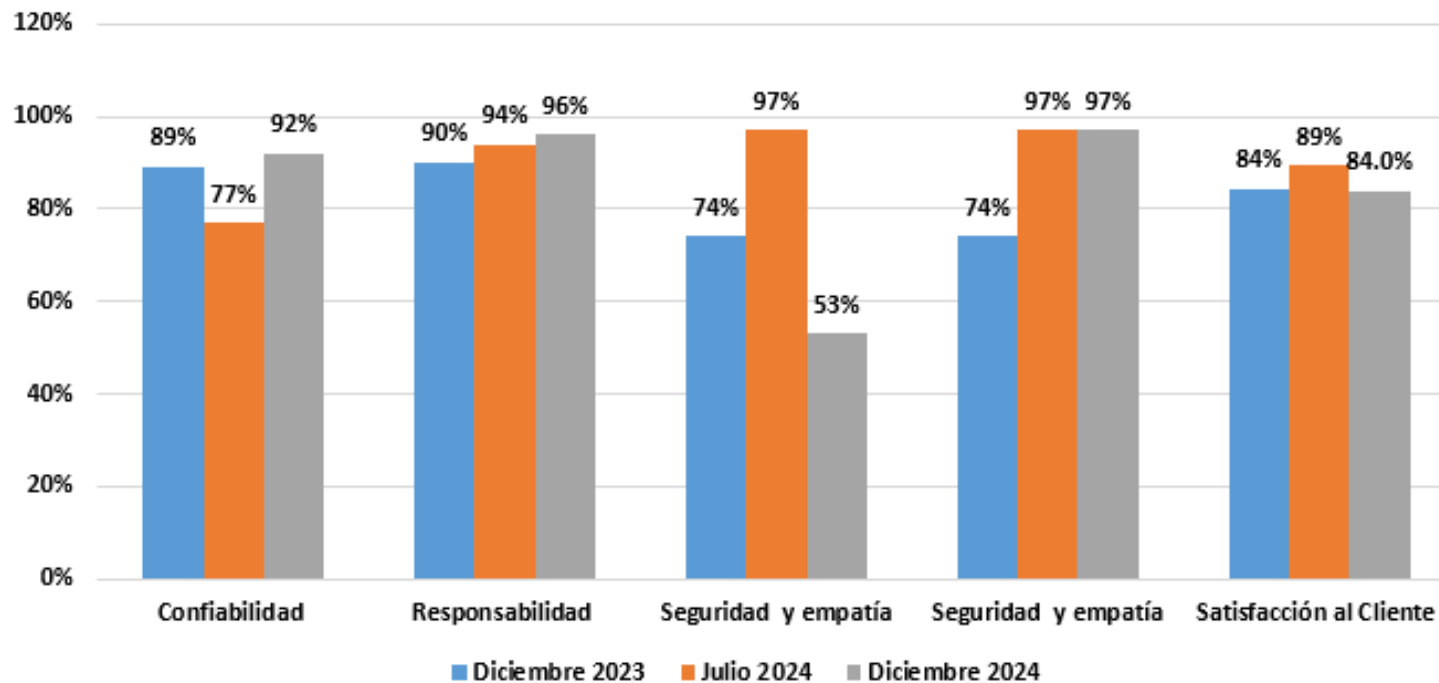
ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD TEPEPAN  
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

Meta objetivo: 85%

Porcentaje alcanzado: 84%

2025/1

### Satisfacción del Estudiante del Procedimiento de Actividades Culturales





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



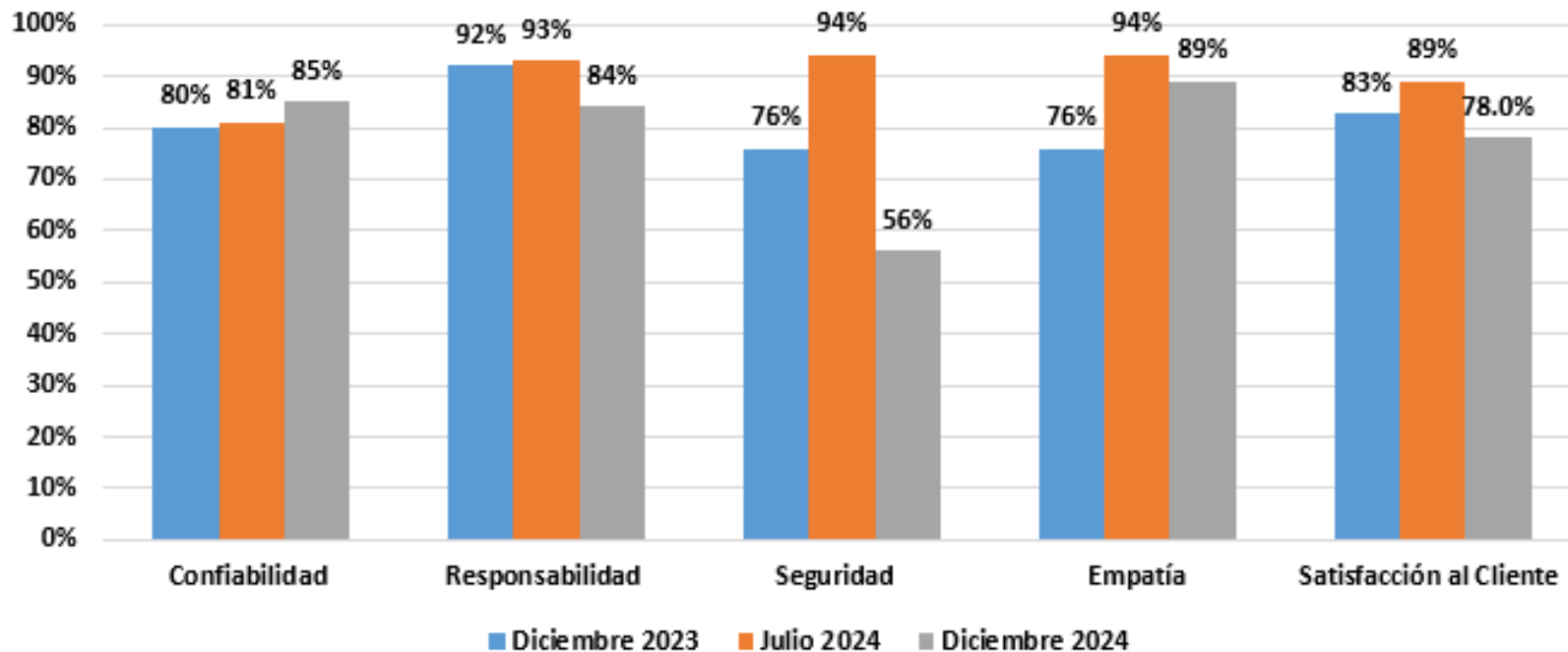
ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD TEPEPAN  
Coordinación de Enlace y Gestión Técnica

Meta objetivo: 85%

Porcentaje alcanzado: 78%

2025/1

### Satisfacción del Estudiante del Procedimiento de Actividades Deportivas





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**



**ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN**  
**UNIDAD TEPEPAN**  
**Coordinación de Enlace y Gestión Técnica**

**Meta objetivo: 85%**

**Porcentaje alcanzado: N/A**

2025/1

Satisfacción del Estudiante del Proceso de Integración de Competencias para la Titulación Procedimiento de Seguimiento de Egresados.

