

**INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN**

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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

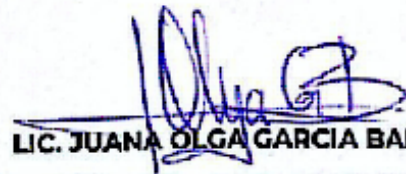
**INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN**

**No. IRAD-DES-2024/2**



M. en C. MARIO ALBERTO GONZÁLEZ TORRES

Director(a)



LIC. JUANA OLGA GARCIA BARRIOS

Representante del SGOE



ING. ROBERTO LOO GÚZMAN

Subdirector(a) Académico(a)



ING. AZUCENA CHAVIRA GONZÁLEZ

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



DRA. MYRIAM CORONA CORREA

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



ING. ARMANDO TREJO CALIXTO

Coordinador(a) Técnico(a) del SGOE

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### Contenido

|          |   |    |
|----------|---|----|
| 1.       | Introducción .....  | 3  |
| 2.       | Objetivo de la revisión por la alta Dirección .....   | 3  |
| 3.       | Alcance de la revisión por la alta Dirección .....  | 3  |
| 4.       | Entradas de revisión por la alta Dirección .....  | 3  |
| 4.1      | Estado de las acciones de revisiones por la alta Dirección anteriores. ....                 | 4  |
| 4.2      | Cambios en las cuestiones internas y externas pertinentes.....                              | 5  |
| 4.3      | Desempeño y eficacia del SGOE.....  | 5  |
| 4.3.1    | Satisfacción del estudiante y otros beneficiarios.....                                      | 5  |
| 4.3.1.1. | Resultados de las Encuestas de Satisfacción del estudiante y otros beneficiarios .....      | 5  |
| 4.3.1.2. | Resultados de la Encuesta de Desempeño Docente.....   | 18 |
| 4.3.1.3. | Estatus de quejas, sugerencias y felicitaciones.....  | 19 |
| 4.3.2.   | Grado de cumplimiento de objetivos .....  | 19 |
| 4.3.3.   | Desempeño de procesos y conformidad de productos o servicios educativos .....               | 20 |
| 4.3.4.   | Hallazgos y acciones (No Conformidades y Proyectos de Mejora) .....                         | 21 |
| 4.3.5.   | Desempeño de proveedores externos (evaluación) .....  | 23 |
| 4.3.6.   | Los resultados de la evaluación sumativa y formativa .....                                  | 24 |
| 5.       | Recursos para operar .....  | 26 |
| 6.       | Eficacia de acciones para tratamiento de riesgos y oportunidades.....                       | 27 |
| 7.       | Retroalimentación del personal relacionada con actividades para mejorar su competencia..... | 27 |
| 8.       | Salidas de la revisión por la alta Dirección .....  | 28 |
| 8.1.     | Oportunidades de mejora, necesidades de cambios y recursos del SGOE .....                   | 28 |
| 9.       | Acuerdos de la Revisión por la Alta Dirección .....   | 30 |
| Anexo 1. | Comentarios de las encuestas de satisfacción del estudiante y otros beneficiarios .....     | 31 |

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### 1. Introducción

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

Los puntos que estructuran este informe son los requeridos y aplicados por la Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán de acuerdo con el requisito 9.3. de la norma ISO 21001:2018. Es importante destacar el valor que guarda el compromiso y esfuerzo que realiza la **ESIA - Unidad Ticomán** en conjunto con las demás Unidades Académicas de Nivel Superior del Instituto Politécnico Nacional (**IPN**) evidenciado así la entera disposición y participación de todos los involucrados, desde la alta Dirección hasta el personal operativo, para fortalecer y mantener el **SGOE**.

#### 2. Objetivo de la revisión por la alta Dirección

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

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

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

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

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

**INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN**

**INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE**

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

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

Hallazgos de revisiones por la alta Dirección anteriores

| Registro No. | Fecha | Origen | Clasificación | Tipo | Descripción | Proceso y/o procedimiento Responsable | Condición Final (etapa) |
|--------------|-------|--------|---------------|------|-------------|---------------------------------------|-------------------------|
|              |       |        |               |      |             |                                       | CERRADA                 |
|              |       |        |               |      |             |                                       | CERRADA                 |
|              |       |        |               |      |             |                                       | CERRADA                 |
|              |       |        |               |      |             |                                       | CERRADA                 |
|              |       |        |               |      |             |                                       | CERRADA                 |

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### 4.2 Cambios en las cuestiones internas y externas pertinentes

Los cambios en las cuestiones internas y externas de la **ESIA - Unidad Ticoman** se encuentran descritos en la Matriz de Análisis FODA SGOE (AF-DESUAs-SGOE-F08-23) de cada uno de los procesos y procedimientos que forman parte del alcance del Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas implementado en la Dirección de Educación Superior y las Unidades Académicas de Nivel Superior de Instituto Politécnico Nacional. En el caso del análisis contextual de la Alta Dirección podrá encontrarse alternativamente documentado en el Proceso de elaboración del Programa Estratégico de Desarrollo de Mediano Plazo (PEDMP).

Por lo anterior, los integrantes del Comité del SGOE presentan durante el Informe de Revisión por la Alta Dirección el análisis contextual de los procesos y procedimientos que forman parte de dicho Sistema las cuales fueron los FODAS, ANEXOS DE PROCEDIMIENTOS, MATRIZ DE RIESGO Y OPORTUNIDADES de los 34 Procedimientos del Mapa de Procesos y Procedimientos, del SGOE DES UA'S, DE LA Unidad Académica se envió por Microsoft Teams el día 14 del septiembre del presente año

#### 4.3 Desempeño y eficacia del SGOE

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

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

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

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

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

NOTA. Agregar las siguientes gráficas

- Resultado Global
- Por Proceso
  - Gestión y Validación de la Trayectoria Escolar Del Alumno
  - Enseñanza-Aprendizaje
  - Integración de Competencias para la Titulación
  - Gestión de la Titulación
  - Servicios de Apoyo Educativo
- Por procedimiento (en caso de que el proceso contenga un solo procedimiento, omitir la gráfica del procedimiento).
- Las gráficas presentadas solo son un ejemplo, es necesario sustituirlas por la gráfica generada con el resultado de la UA



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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



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

SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001:2018



### 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>   | 01-Jul-24 |
| Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán | <b>Procedimiento:</b> | Inscripción   | <b>Período:</b> | 2024-2    |

| Satisfacción del Estudiante        |             |                   |
|------------------------------------|-------------|-------------------|
| Aspecto                            | Promedio    | % de satisfacción |
| CONFIABILIDAD                      | 4.63        | 93%               |
| RESPONSABILIDAD                    | 4.67        | 93%               |
| SEGURIDAD                          | 4.64        | 93%               |
| EMPATÍA                            | 4.64        | 93%               |
| <b>SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE</b> | <b>4.64</b> | <b>92%</b>        |

### Inscripción



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL  
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR  
UNIDADES ACADÉMICAS DE NIVEL SUPERIOR  
SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001:2018



### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

|  |                |   |          |           |
|--|----------------|---|----------|-----------|
| Unidad Académica   | Proceso:       | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO | Fecha:   | 01-Jul-24 |
| Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán | Procedimiento: | Reinscripción   | Periodo: | 2024-2    |

| Satisfacción del Estudiante        |             |                   |
|------------------------------------|-------------|-------------------|
| Aspecto                            | Promedio    | % de satisfacción |
| CONFIABILIDAD                      | 4.54        | 91%               |
| RESPONSABILIDAD                    | 4.53        | 91%               |
| SEGURIDAD                          | 4.72        | 94%               |
| EMPATÍA                            | 4.11        | 82%               |
| <b>SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE</b> | <b>4.47</b> | <b>89%</b>        |

### Reinscripción



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE



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

SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001:2018



### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

|  |                |   |          |           |
|--|----------------|---|----------|-----------|
| Unidad Académica   | Proceso:       | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO | Fecha:   | 01-Jul-24 |
| Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán | Procedimiento: | Trámite de documentos de gestión escolar                  | Periodo: | 2024-2    |

| Satisfacción del Estudiante |          |                   |
|-----------------------------|----------|-------------------|
| Aspecto                     | Promedio | % de satisfacción |
| CONFIABILIDAD               | 4.79     | 96%               |
| RESPONSABILIDAD             | 4.33     | 87%               |
| SEGURIDAD                   | 4.83     | 97%               |
| EMPATÍA                     | 4.89     | 98%               |
| SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE | 4.71     | 94%               |



Trámite de Documentos de Gestión Escolar



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL  
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR  
UNIDADES ACADÉMICAS DE NIVEL SUPERIOR  
SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001:2018



### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

|  |                |  |          |           |
|--|----------------|--|----------|-----------|
| Unidad Académica   | Proceso:       | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO  | Fecha:   | 01-Jul-24 |
| Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán | Procedimiento: | Elaboración de dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo Escolar | Periodo: | 2024-2    |

| Satisfacción del Estudiante |             |                   |
|-----------------------------|-------------|-------------------|
| Aspecto                     | Promedio    | % de satisfacción |
| CONFIABILIDAD               | 4.49        | 90%               |
| RESPONSABILIDAD             | 4.31        | 86%               |
| SEGURIDAD                   | 4.47        | 89%               |
| EMPATÍA                     | 4.53        | 91%               |
| SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE | <b>4.44</b> | <b>88%</b>        |



Elaboración de Dictámenes COSIE CTCE

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL  
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR  
UNIDADES ACADÉMICAS DE NIVEL SUPERIOR  
SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001:2018



### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

|  |                |   |          |           |
|--|----------------|---|----------|-----------|
| Unidad Académica   | Proceso:       | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO | Fecha:   | 01-Jul-24 |
| Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán | Procedimiento: | Tutorías  | Periodo: | 2024-2    |

| Satisfacción del Estudiante |             |                   |
|-----------------------------|-------------|-------------------|
| Aspecto                     | Promedio    | % de satisfacción |
| CONFIABILIDAD               | 4.45        | 89%               |
| RESPONSABILIDAD             | 4.48        | 90%               |
| SEGURIDAD                   | 4.19        | 84%               |
| EMPATÍA                     | 4.62        | 92%               |
| SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE | <b>4.43</b> | <b>88%</b>        |

Tutorías



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL  
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR  
UNIDADES ACADÉMICAS DE NIVEL SUPERIOR  
SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001:2018

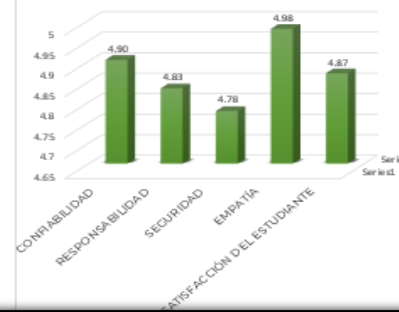


### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

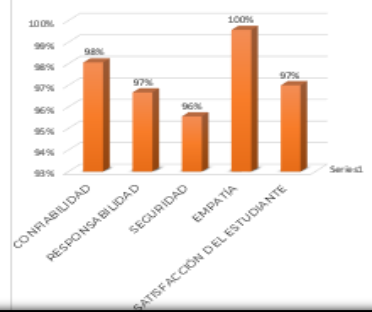
|   |                       |                                      |                 |                  |
|---|-----------------------|--------------------------------------|-----------------|------------------|
| <b>Unidad Académica</b>   | <b>Proceso:</b>       | <b>GESTIÓN DE LA TITULACIÓN</b>      | <b>Fecha:</b>   | <b>17-jul-24</b> |
| <b>Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán</b> | <b>Procedimiento:</b> | Gestión de la Titulación Profesional | <b>Periodo:</b> | <b>2024-2</b>    |

| Satisfacción del Estudiante        |             |                   |
|------------------------------------|-------------|-------------------|
| Aspecto                            | Promedio    | % de satisfacción |
| CONFIABILIDAD                      | 4.90        | 98%               |
| RESPONSABILIDAD                    | 4.83        | 97%               |
| SEGURIDAD                          | 4.78        | 96%               |
| EMPATÍA                            | 4.98        | 100%              |
| <b>SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE</b> | <b>4.87</b> | <b>97%</b>        |

Satisfacción del Estudiante (Promedio 4.87)



Satisfacción del Estudiante (97%)



### Gestión de la Titulación Profesional

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL  
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR  
UNIDADES ACADÉMICAS DE NIVEL SUPERIOR  
SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001:2018



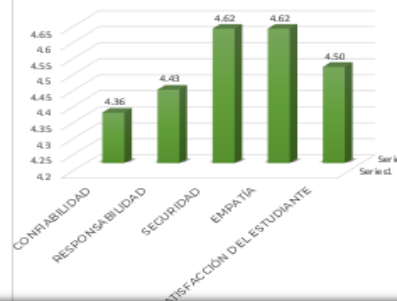
### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

|   |                       |   |                 |                  |
|---|-----------------------|---|-----------------|------------------|
| <b>Unidad Académica</b>   | <b>Proceso:</b>       | <b>INTEGRACIÓN DE COMPETENCIAS PARA LA TITULACIÓN</b> | <b>Fecha:</b>   | <b>01-jul-22</b> |
| <b>Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán</b> | <b>Procedimiento:</b> | Servicio Social                                       | <b>Periodo:</b> | <b>2024-2</b>    |

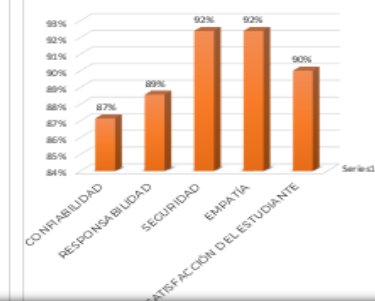
| Satisfacción del Estudiante |             |                   |
|-----------------------------|-------------|-------------------|
| Aspecto                     | Promedio    | % de satisfacción |
| CONFIABILIDAD               | 4.36        | 87%               |
| RESPONSABILIDAD             | 4.43        | 89%               |
| SEGURIDAD                   | 4.62        | 92%               |
| EMPATÍA                     | 4.62        | 92%               |
| SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE | <b>4.50</b> | <b>90%</b>        |

### Servicio Social

#### Satisfacción del Estudiante (Promedio 4.50)



#### Satisfacción del Estudiante (90%)



**INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN**

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL  
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR  
UNIDADES ACADÉMICAS DE NIVEL SUPERIOR  
SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001:2018



**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>01-Jul-24</b> |
| <b>Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán</b> | <b>Procedimiento:</b> | <b>Servicios bibliotecarios</b>     | <b>Periodo:</b> | <b>2024-2</b>    |

| Satisfacción del Estudiante        |             |                   |
|------------------------------------|-------------|-------------------|
| Aspecto                            | Promedio    | % de satisfacción |
| CONFIABILIDAD                      | 4.08        | 82%               |
| RESPONSABILIDAD                    | 4.75        | 95%               |
| SEGURIDAD                          | 4.25        | 85%               |
| EMPATÍA                            | 5.00        | 100%              |
| <b>SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE</b> | <b>4.52</b> | <b>90%</b>        |



**Servicios Bibliotecarios**



**INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN**

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL  
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR  
UNIDADES ACADÉMICAS DE NIVEL SUPERIOR  
SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001:2018



**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>01-jul-24</b> |
| <b>Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán</b> | <b>Procedimiento:</b> | Préstamo de equipo informático      | <b>Periodo:</b> | 2024-2           |

| Satisfacción del Estudiante        |             |                   |
|------------------------------------|-------------|-------------------|
| Aspecto                            | Promedio    | % de satisfacción |
| CONFIABILIDAD                      | 4.63        | 93%               |
| RESPONSABILIDAD                    | 4.69        | 94%               |
| SEGURIDAD                          | 4.79        | 96%               |
| EMPATÍA                            | 4.83        | 97%               |
| <b>SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE</b> | <b>4.73</b> | <b>94%</b>        |



**Préstamo de Equipo Informático**

**INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN**

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL  
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR  
UNIDADES ACADÉMICAS DE NIVEL SUPERIOR  
SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001:2018



**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-22</b> |
| 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                      | 4.15        | 83%               |
| RESPONSABILIDAD                    | 3.39        | 68%               |
| SEGURIDAD                          | 4.31        | 86%               |
| EMPATÍA                            | 4.28        | 86%               |
| <b>SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE</b> | <b>4.03</b> | <b>80%</b>        |



**Actividades Culturales y/o Deportivas**

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL  
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR  
UNIDADES ACADÉMICAS DE NIVEL SUPERIOR  
SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001:2018



### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

|  |                |                                   |          |           |
|--|----------------|-----------------------------------|----------|-----------|
| Unidad Académica   | Proceso:       | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO      | Fecha:   | 01-Jul-24 |
| Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán | Procedimiento: | Fomento a la Cultura Emprendedora | Periodo: | 2024-2    |

| Satisfacción del Estudiante |             |                   |
|-----------------------------|-------------|-------------------|
| Aspecto                     | Promedio    | % de satisfacción |
| CONFIABILIDAD               | 4.41        | 88%               |
| RESPONSABILIDAD             | 4.45        | 89%               |
| SEGURIDAD                   | 4.36        | 87%               |
| EMPATÍA                     | 4.55        | 91%               |
| SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE | <b>4.44</b> | <b>88%</b>        |



### Fomento a la Cultura Emprendedora

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL  
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR  
UNIDADES ACADÉMICAS DE NIVEL SUPERIOR  
SISTEMA DE GESTIÓN PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS ISO 21001:2018



### Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

|  |                |                              |          |           |
|--|----------------|------------------------------|----------|-----------|
| Unidad Académica   | Proceso:       | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | Fecha:   | 01-Jul-24 |
| Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán | Procedimiento: | Seguimiento a egresados      | Periodo: | 2024-2    |

| Satisfacción del Estudiante |             |                   |
|-----------------------------|-------------|-------------------|
| Aspecto                     | Promedio    | % de satisfacción |
| CONFIABILIDAD               | 4.07        | 81%               |
| RESPONSABILIDAD             | 3.91        | 78%               |
| SEGURIDAD                   | 4.13        | 83%               |
| EMPATÍA                     | 4.26        | 85%               |
| SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE | <b>4.09</b> | <b>81%</b>        |



### Seguimiento a Egresados

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

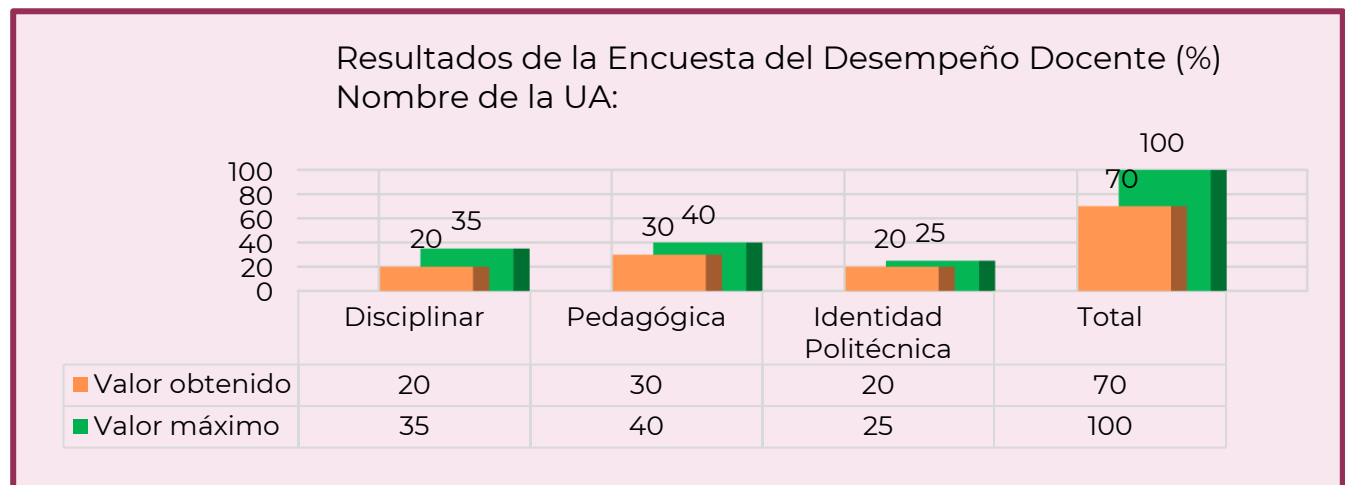
### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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

Durante el semestre 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%. Los resultados obtenidos en la Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán se presentan a continuación.

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

| Número de Unidades de Aprendizaje evaluadas por grupo | Resultados promedio por dimensión |                              |   |                    |
|---|-----------------------------------|------------------------------|---|--------------------|
|   | Disciplinar (valor máximo 35)     | Pedagógica (valor máximo 40) | Identidad Politécnica (valor máximo 25) | Resultado obtenido |
| 150   | 20                                | 30                           | 20                                      | 70                 |
|   | 35                                | 40                           | 25                                      | 100                |





## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### 4.3.1.3. Estatus de quejas, sugerencias y felicitaciones

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

| Seguimiento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones |              |                   |                  |  |                     |
|---|--------------|-------------------|------------------|--|---------------------|
| No.   | Registro No. | Fecha de registro | Tipo de Registro | Área responsable de atender la queja/sugerencia/felicitación     | Estatus de atención |
| 1.-   | 1/24         | 12/06/2024        | Queja            | Gestion de Trámite Escolar                                       | En Atención         |
| 2.-   | 2/24         | 09/07/2024        | Felicitaciones   | Gestión de Titulación Profesional                                | Cerrada             |
| 3.-   | 3/24         | 18/07/2024        | Queja            | Elaboración de Dictamen COCIE ante el Consejo Técnico Consultivo | En atención         |
|   |              |                   |                  |  |                     |
|   |              |                   |                  |  |                     |

#### 4.3.2. Grado de cumplimiento de objetivos

El Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas tiene definidos objetivos e indicadores para los procesos y procedimientos los cuales se encuentran definidos en la Matriz de Objetivos e Indicadores del SGOE (MOI-DESUAs-SGOE-F05-23) en la cual se puede dar seguimiento y verificar el grado de cumplimiento de dichos objetivos. El resumen de los resultados obtenidos por periodo puede consultarse en dicho instrumento en la hoja Matriz Resultados, El formato electrónico se envió a la Dirección de Estudios Superiores (DES), por medio de la plataforma Microsoft Teams para su revisión, considerando los Procesos y Procedimientos del SGOE de la Norma ISO 21001:2018.

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### 4.3.3. Desempeño de procesos y conformidad de productos o servicios educativos

Concluidos los ciclos operativos de los procesos y procedimientos del **SGOE**, se identifican y documentan los hallazgos relacionados con su desempeño, ya sean No Conformidades derivadas del incumplimiento de los objetivos o Proyectos de Mejora como resultado de las oportunidades que se hayan identificado en el análisis de los resultados.

De tal manera, que a continuación se presenta la relación de dichos hallazgos, así como el estatus de su seguimiento.

| Hallazgos derivados del Cumplimiento/No Cumplimiento de Objetivos del SGOE |       |        |               |      |             |                                       |                         |
|--|-------|--------|---------------|------|-------------|---------------------------------------|-------------------------|
| Registro No.   | Fecha | Origen | Clasificación | Tipo | Descripción | Proceso y/o procedimiento Responsable | Condición Final (etapa) |
|  |       |        |               |      |             |                                       |                         |
|  |       |        |               |      |             |                                       |                         |
|  |       |        |               |      |             |                                       |                         |
|  |       |        |               |      |             |                                       |                         |
|  |       |        |               |      |             |                                       |                         |

## 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-F24**). Asimismo, se relacionan dichos hallazgos y su condición final.

| No Conformidades  |       |        |               |      |             |                                       |                         |
|---|-------|--------|---------------|------|-------------|---------------------------------------|-------------------------|
| Hallazgos con origen en<br>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) |
|   |       |        |               |      |             |                                       |                         |
|   |       |        |               |      |             |                                       |                         |
|   |       |        |               |      |             |                                       |                         |
|   |       |        |               |      |             |                                       |                         |
|   |       |        |               |      |             |                                       |                         |

## 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) |
|  |       |        |               |      |             |                                       |                         |
|  |       |        |               |      |             |                                       |                         |
|  |       |        |               |      |             |                                       |                         |
|  |       |        |               |      |             |                                       |                         |

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

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

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

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

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

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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

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

| Parámetro   | Proveedores de bienes y servicios (cantidad) |                            |              |            |
|---|--|----------------------------|--------------|------------|
|   | Evaluados en el periodo de revisión          | Resultado de la evaluación |              |            |
|   |  | Confiable                  | No Confiable | Descartado |
| Proveedores de Bienes y Servicios Evaluados en el Periodo | 9  | 8                          | 1            | 0          |

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



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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

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

| Nombre  | Resultados del indicador. 1er semestre del año.<br>(Indicar PERIODO EVALUADO, Ejemplo: 2024/2<br>enero-julio 2024) | Resultados del indicador. 2º semestre del año.<br>(Indicar PERIODO -para Est. Inst.- o CICLO -para<br>Estadística 911- EVALUADO, Ejemplo: 2024/1<br>agosto-diciembre 2023 y 2023-2024) |
|---|--|--|
|   | Total / Porcentaje (%)   | Total / Porcentaje (%)   |
| Mide el número de alumnos aprobados por programa académico, sexo, turno y semestre/nivel por Unidad Académica.    | <b>1,284</b>   | <b>863</b>   |
| Mide el número de alumnos reprobados por programa académico, sexo, turno y semestre/nivel por Unidad Académica.   | <b>990</b>   | <b>1,270</b>   |
| Mide el número de alumnos en baja por programa académico, sexo, turno y semestre/nivel por Unidad Académica.      | <b>7</b>   | <b>35</b>  |
| Mide el número de alumnos en deserción por programa académico, sexo, turno y semestre/nivel por Unidad Académica. | <b>0</b>   | <b>0</b>   |

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

|   |   |       |
|---|---|-------|
| Mide el porcentaje de alumnos aprobados por periodo escolar por Unidad Académica  | 0 | 2,119 |
| Mide el porcentaje de alumnos reprobados por periodo escolar por Unidad Académica | 0 | 2,422 |

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

#### 5. Recursos para operar

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

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

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

| Necesidades de Recursos |          |  |  |  |
|-------------------------|----------|--|--|--|
| Nombre del insumo       | Cantidad | Descripción  | Justificación                                  | Proceso y/o procedimiento solicitante                      |
| Infraestructura         | 15       | Mesas, Mobiliarios, papelería, impresoras                  | Lograr la satisfacción de alumnos, empleados y | Acciones de Formación y Competencia para PAEE y Directivos |
| Presupuesto             | 10       | Recurso suficiente para reabastecer material de            | Dar cumplimientos a los Proceso                | RECURSOS FINANCIEROS                                       |
| Tecnología de formación | 20       | Video proyectores, Internet, plataformas de aulas virtual, | Implementación en acciones de                  | Préstamo de Equipo Informático                             |
| Recursos Humanos        | 8        | Instructores Internos y Externos                           | Implementación en acciones de                  | Acciones de Formación y Competencia para PAEE y Directivos |
|                         |          |  |  | Elija un elemento.   |

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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

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

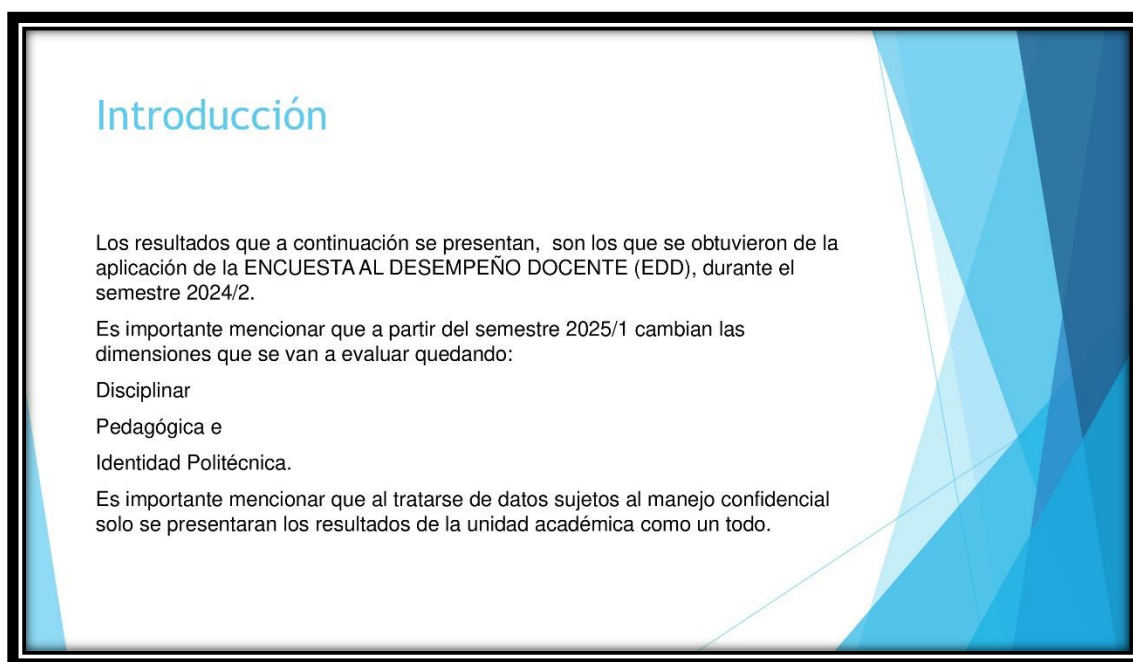
#### 7. Retroalimentación del personal relacionada con actividades para mejorar su competencia

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

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

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

#### Resultados Específicos del personal de mando y directivo



### Introducción

Los resultados que a continuación se presentan, son los que se obtuvieron de la aplicación de la ENCUESTA AL DESEMPEÑO DOCENTE (EDD), durante el semestre 2024/2.

Es importante mencionar que a partir del semestre 2025/1 cambian las dimensiones que se van a evaluar quedando:

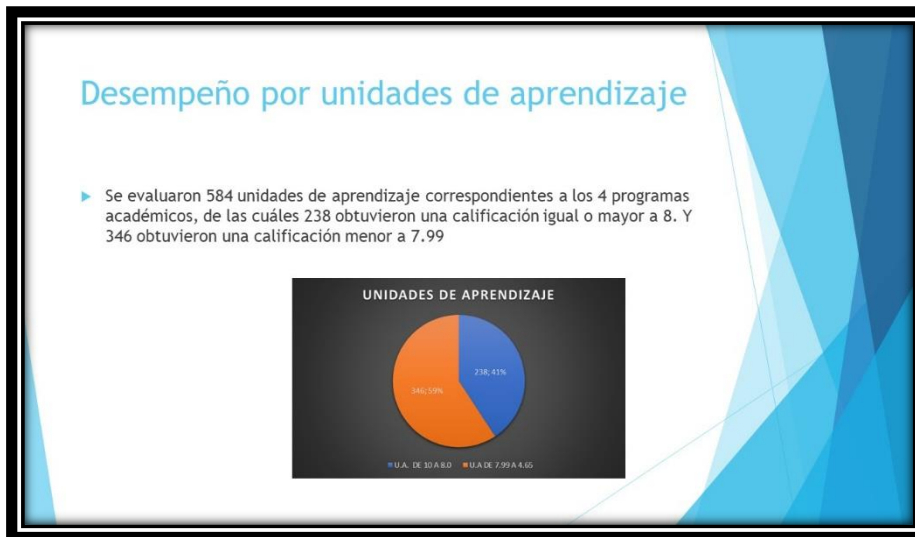
- Disciplinar
- Pedagógica e
- Identidad Politécnica.

Es importante mencionar que al tratarse de datos sujetos al manejo confidencial solo se presentaran los resultados de la unidad académica como un todo.

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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



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

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

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

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

| Oportunidades de Mejora, necesidades de cambios y recursos del SGOE |                                     |  |  |                                     |
|---|-------------------------------------|--|--|-------------------------------------|
| Número  | Proceso y/o procedimiento aplicable | Tipo (oportunidad de mejora, cambio en el SGOE, recurso necesario) | Descripción  | Objetivo                            |
| 1.-   | GESTIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN        | Recurso Necesario  | Contar con toda la información documentada de todos los procesos y procedimientos Para ver el alcance del SGOE | Cumplir con la Norma ISO 21001:2018 |



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

| Oportunidades de Mejora, necesidades de cambios y recursos del SGOE |                                      |  |  |   |
|---|--------------------------------------|--|--|---|
| Número  | Proceso y/o procedimiento aplicable  | Tipo (oportunidad de mejora, cambio en el SGOE, recurso necesario) | Descripción  | Objetivo  |
| 2   | Servicios Bibliotecarios             | Recurso Necesario  | Se requiere de máquinas con software avanzados para la búsqueda de libros y un control de alumnos atendidos, y agilizar el tiempo de registro                                | Optimizar en el registro y entrega de los libros y control de atención de alumnos en las salas de bibliotecas |
|   | Gestión de la Titulación Profesional | Oportunidad de Mejora  | Mejorar el trámite del de satisfacción al alumno, cumplir sus necesidades y expectativas   | Lograr el objetivo del SGOE   |
|   | Servicio Social                      | Recurso Necesario  | Se requiere, apoyo a los estudiantes de nivel Medio Superior y Superior, en las diversas empresas, para su desarrollo académico  | Cumplimiento en tiempo y forma del Servicio Social  |
|   | Seguimiento a Egresados              | Oportunidad de Mejora  | Se requiere de una mayor comunicación con los Egresados para poder evaluar el aprovechamiento Escolar al término de su carrera, y saber las condiciones en que se encuentran | Realizar las Estadísticas Institucionales con la información real del seguimiento a Egresados                 |

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

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

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

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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

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

| ACUERDOS DE LA REUNIÓN |  |                 |                         |
|------------------------|--|-----------------|-------------------------|
| No. de acuerdo         | Acuerdo  | Responsable (s) | Fecha compromiso        |
| 1                      | No Se logran los cambios en la Acta Constitutiva, debido a que en ese momento se seguían realizando los cambios y no se tenían los oficios correspondientes  | Comité del SGOE | 15/11/2024              |
| 2                      | Se solicita los formatos actualizados para el día 26 de julio del año en curso, de los FODAS, Anexo de Procedimientos, Matriz de Riesgos y Matriz de Indicadores e Indicadores de los procesos y procedimientos del periodo 24/2, en la plataforma de Microsoft Teams. | Comité del SGOE | 26/07/2024              |
| 3                      | Se dio a conocer la sensibilización del programa del SGOE, comprometiéndose a acudir a los talleres, cursos que se realizaran por parte de la DES y sobre todo los nuevos integrantes del Comité   | Comité del SGOE | 17/07/2024              |
| 4                      | Una vez se da a conocer al Comité de la Auditoría Interna, que se llevará a cabo en septiembre del 2024, integrándose 2 personas para ser Auditores en Formación   | Comité del SGOE | 4 de septiembre de 2024 |
| 5                      | Se realizarán citas con el nuevo personal del SGOE a la CEGET, para capacitación del SGOE  | Comité del SGOE | 21 de agosto de 2024    |
| 6                      | Se Revisa los Resultados de las Encuestas de Satisfacción a Estudiantes de los procedimientos de Apoyo donde quedaron de acuerdo con los porcentajes   | Comité del SGOE | 17 de julio de 2024     |

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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

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

|  |                |   |          |           |
|--|----------------|---|----------|-----------|
| Unidad Académica   | Proceso:       | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO | Fecha:   | 01-Jul-24 |
| Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán | Procedimiento: | Inscripción   | Periodo: | 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               | Muchas gracias por su excelente servicio   | Felicitación  |
| 2               | Ninguna  | Otro 1.       |
| 3               | Todo fue bueno   | Felicitación  |
| 4               | Los felicitó por su excelente servicio   | Felicitación  |
| 5               | Ninguna  | Otro 1.       |
| 6               | Todo el personal es muy amable y atento  | Felicitación  |
| 7               | Doy mis felicitaciones a la Institucion por su atencion dada y su calidad en cada una de las areas tanto administrativas como docentes | Felicitación  |
| 8               | Mostrar mas empatia  | Sugerencia    |
| 9               | Que sea mas entendible de saber que esta haciendo uno  | Sugerencia    |
| 10              | Que es un gusto estar en la unidad   | Felicitación  |
| 11              | Slgan con buen trato   | Felicitación  |
| 12              | No tengo ninguna queja, la verdad es un buen servicio el que ofrece gestion escolar  | Felicitación  |
| 13              | Ninguna  | Otro 1.       |
| 14              | Slm comentarios  | Otro 1.       |
| 15              | Felicitaciones por la buena atencion   | Felicitación  |
| 16              | Buen trabajo   | Felicitación  |
| 17              | Solo en cuestion de paciencia y comprension con los alumnos  | Sugerencia    |
| 18              | Ninguna  | Otro 1.       |
| 19              | Felicitaciones   | Felicitación  |
| 20              | Felicitaciones   | Felicitación  |
| 21              | Nada   | Otro 1.       |
| 22              | Blen   | Felicitación  |

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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

|  |                |   |          |           |
|--|----------------|---|----------|-----------|
| Unidad Académica   | Proceso:       | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO | Fecha:   | 01-Jul-24 |
| Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán | Procedimiento: | <u>Reinscripción</u>                                      | Periodo: | 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

| No. DE ENCUESTA | COMENTARIOS                            | CLASIFICACIÓN |
|-----------------|--|---------------|
| 1               | Mal los horarios                       | Queja         |
| 2               |  | Otro 1.       |
| 3               |  | Otro 1.       |
| 4               |  | Otro 1.       |
| 5               |  | Otro 1.       |
| 6               |  | Otro 1.       |
| 7               |  | Otro 1.       |
| 8               | No hay lugares disponibles en materias | Queja         |
| 9               | muy mal los horarios                   | Queja         |
| 10              |  | Otro 1.       |
| 11              |  | Otro 1.       |
| 12              |  | Otro 1.       |
| 13              |  | Otro 1.       |
| 14              |  | Otro 1.       |
| 15              |  | Otro 1.       |
| 16              | Mal los horarios de topografía         | Queja         |
| 17              |  | Queja         |
| 18              |  | Queja         |
| 19              |  | Queja         |
| 20              | Mal los horarios de topografía         | Queja         |
| 21              |  | Queja         |
| 22              |  | Queja         |
| 23              |  | Queja         |
| 24              |  | Queja         |
| 25              |  | Queja         |
| 26              | Bien                                   | Felicitación  |
| 27              |  | Queja         |
| 28              |  | Queja         |
| 29              | Amables                                | Felicitación  |
| 30              |  | Queja         |
| 31              |  | Queja         |
| 32              |  | Queja         |
| 33              | Todo bien                              | Felicitación  |

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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

|  |                |   |          |           |
|--|----------------|---|----------|-----------|
| Unidad Académica   | Proceso:       | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO | Fecha:   | 01-Jul-24 |
| Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán | Procedimiento: | <u>Trámite de documentos de gestión escolar</u>           | Periodo: | 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               | Buen servicio  | Felicitación  |
| 2               | Todo bien, seguir teniendo disposición para hacer su labor   | Felicitación  |
| 3               | Muy buen trabajo por parte del personal excelente trato y búsqueda de soluciones   | Felicitación  |
| 4               | En general fue algo muy bueno el servicio y atención que me brindó. Mis más sinceros agradecimientos a los que me atendieron en ese depto. | Felicitación  |
| 5               | Sugerencia: que den un parámetro de tiempo de acuerdo a los documentos que solicita. (tiempo estimado que tarda el trámite)                | Sugerencia    |
| 6               |  | Queja         |
| 7               |  | Queja         |
| 8               |  | Queja         |
| 9               |  | Queja         |
| 10              |  | Queja         |
| 11              |  | Queja         |
| 12              |  | Queja         |
| 13              |  | Queja         |
| 14              |  | Queja         |
| 15              |  | Queja         |
| 16              |  | Queja         |
| 17              |  | Queja         |
| 18              |  | Queja         |
| 19              |  | Queja         |
| 20              |  | Queja         |
| 21              |  | Queja         |
| 22              | Buen servicio  | Felicitación  |
| 23              |  | Queja         |
| 24              |  | Queja         |
| 25              |  | Queja         |
| 26              | Capaciten a su personal o hagan todo de manera remota  | Sugerencia    |
| 27              |  | Queja         |
| 28              |  | Queja         |
| 29              | Todo esta en orden   | Felicitación  |
| 30              | Todas las ventanillas creasen con un Facebook, para que la comunidad egresada o foranea pueda preguntarles                                 | Sugerencia    |
| 31              | Realizar un seguimiento puntual a los trámites realizados  | Sugerencia    |
| 32              | Bien nadamas en cuestión de tiempo espera mas de dos veces ya que no tenían internet   | Felicitación  |
| 33              | Fue entregado en el tiempo esperado y la atención recibida fue buena gracias   | Felicitación  |
| 34              | Muy atentos y serviciales  | Felicitación  |
| 35              | Gracias  | Felicitación  |
| 36              | Excelente servicio muy amables   | Felicitación  |



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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

|  |                |  |          |           |
|--|----------------|--|----------|-----------|
| Unidad Académica   | Proceso:       | GESTIÓN Y VALIDACIÓN DE LA TRAYECTORIA ESCOLAR DEL ALUMNO  | Fecha:   | 01-jul-24 |
| Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán | Procedimiento: | Elaboración de dictámenes de la Comisión de Situación Escolar del Consejo Técnico Consultivo Escolar | Periodo: | 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               |  | Queja         |
| 2               | Sugiero que debería haber un aula donde se encuentren no solo un fomatos si no tambien los formularios                 | Sugerencia    |
| 3               | Me gustaria que ya exista mayor difuncion de los tramites de titulacion  | Sugerencia    |
| 4               |  | Queja         |
| 5               | Gracias por ayudarme con un tramite  | Felicitación  |
| 6               | Es un poco tardada la respuesta de cosle   | Queja         |
| 7               |  | Queja         |
| 8               |  | Queja         |
| 9               |  | Queja         |
| 10              |  | Queja         |
| 10              |  | Queja         |
| 11              |  | Queja         |
| 12              | Se agradece a los tratos amables y solucion de dudas   | Felicitación  |
| 13              |  | Queja         |
| 14              |  | Queja         |
| 15              |  | Queja         |
| 16              |  | Queja         |
| 17              | Muy bien   | Felicitación  |
| 18              |  | Queja         |
| 19              |  | Queja         |
| 20              |  | Queja         |
| 21              |  | Queja         |
| 22              | Excelente personal   | Felicitación  |
| 23              | Felicitaciones a las personas que quisieron apoyarme en este trámite.  | Felicitación  |
| 24              |  | Queja         |
| 25              | Reconozco y felicito su eficiencia en el servicio, su pronta respuesta, amabilidad al trámite realizado.               | Felicitación  |
| 26              | Ojalá dieran pláticas acerca de estos procesos   | Sugerencia    |
| 27              | Una intención más empática y amable , que conlleve toda la información necesaria para el trámite.                      | Sugerencia    |
| 28              | mejor administracion   | Sugerencia    |
| 29              |  | Queja         |
| 30              | Está todo en el tiempo que pueden, pero si sería bueno que avisaran como va el proceso o no tardaran con el resultado. | Sugerencia    |
| 31              | En ESIA Ticomán son amables  | Felicitación  |
| 32              | Todo el trámite fue muy claro  | Felicitación  |
| 33              | Que entreguen en tiempo y forma el resultado   | Sugerencia    |
| 34              | me gustaría recibir una respuesta respecto a la situacion del cosle  | Sugerencia    |
| 35              | Que el correo de respuesta por parte de la institución sea más claro   | Sugerencia    |
| 36              | Agradezco mucho a jefatura de Geología por hacersencillo el trámite.   | Felicitación  |

## 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>01-jul-24</b> |
| Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán | <b>Procedimiento :</b> | Tutorías   | <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               | <b>Felicidades</b>   | Felicitación  |
| 2               | Me llevo una grata experiencia   | Felicitación  |
| 3               | El curso que tome fue satisfactorio y cumplió con lo que pensaba   | Felicitación  |
| 4               | felicitaciones   | Felicitación  |
| 5               | Solo que mantenga así su servicio de manera atenta y servicial, además, de agradecer su trabajo bien hecho | Felicitación  |
| 7               | Podría ser más eficiente con una guía sobre el trámite.  | Felicitación  |
| 8               | Todo bien  | Felicitación  |
| 9               |  | Queja         |
| 10              | Todo bien sigan trabajando así   | Felicitación  |
| 11              | muy bien todo  | Felicitación  |
| 12              |  | Queja         |
| 13              |  | Queja         |
| 14              | Un poco más de empeño en su trabajo  | Sugerencia    |
| 15              | Bueno  | Felicitación  |
| 16              |  | Queja         |
| 17              |  | Queja         |
| 18              | sigan trabajando así   | Felicitación  |
| 19              |  | Queja         |
| 20              | el servicio es bueno   | Felicitación  |

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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

|  |                |  |          |           |
|--|----------------|--|----------|-----------|
| Unidad Académica   | Proceso:       | INTEGRACIÓN DE COMPETENCIAS PARA LA TITULACIÓN | Fecha:   | 01-Jul-22 |
| Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán | Procedimiento: | Servicio Social                                | Período: | 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               | Excelente servicio  | Felicitación  |
| 2               | Todo bien   | Felicitación  |
| 3               | Ser mas claros en las publicaciones de la pagina del servicio social de la escuela  | Sugerencia    |
| 4               | Que la Institucion brinde buena informacion con antelacion y no cuando ya es tiempo de realizarlo   | Sugerencia    |
| 5               | En general fue un buen servicio el que brindaron  | Felicitación  |
| 6               | Es muy buen servicio  | Felicitación  |
| 7               | Mis felicitaciones por ese gran arduo trabajo y excelente servicio. Sobre todo por el tiempo y paciencia que tuvieron al ayudarme en mis tramites. Gracias  | Felicitación  |
| 8               | Agradezco la amabilidad y paciencia   | Felicitación  |
| 9               | Asi como hay pagina de FB para saber sobre las ofertas del servicio social, deberia haber un instagram porque ahí es mas facil visualizar todo lo que se publica, incluso hasta por medio de las historias se pueden poner recordatorios como: "en esta fecha comienzan los registros del servicio, o tal evento" | Sugerencia    |
| 10              | .   | Otro 1.       |
| 11              | Por el momento no tengo quejas  | Otro 1.       |
| 12              | Para nuevos registros de prestatarios es muy complicado   | Queja         |
| 13              | Excelente ayuda   | Felicitación  |
| 14              | Felicitaciones y mas que nada agradecimiento al equipo de trabajo que gracias a sus indicaciones y apoyo pude solicitar los documentos necesarios para iniciar mi servicio social   | Felicitación  |
| 15              | Quiero felicitar a la jefa del departamento y al personal de ventanillas ya que siempre me han tenido muy bien y de buen animo sea la duda que sea por mas pequeña siempre me han resuelto  | Felicitación  |
| 16              | Buen servicio   | Felicitación  |
| 17              | Sugiero aclarar cuantas horas son las minimas para finalizar el servicio social de toe del IPN  | Sugerencia    |
| 18              | Todo bien   | Felicitación  |
| 19              | Felicito a esta gestion porque son muy amables, se preocupan por nuestro proceso de admision al servicio social y siempre estan al pendiente de mí, muchas  | Felicitación  |
| 20              | Todo excelente  | Felicitación  |
| 21              | Todo bien   | Felicitación  |

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

|  |                |                                      |          |           |
|--|----------------|--------------------------------------|----------|-----------|
| Unidad Académica   | Proceso:       | GESTIÓN DE LA TITULACIÓN             | Fecha:   | 17-jul-24 |
| Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán | Procedimiento: | Gestión de la Titulación Profesional | Periodo: | 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               | Felicitacione, gracias!!   | Felicitación  |
| 2               | Felicitaciones   | Felicitación  |
| 3               |  | Otro 1.       |
| 4               | Es un gusto tratar con gente tan amable que no pone trabas felicidades   | Felicitación  |
| 5               | Muchas gracias a marycruz por todo su apollo y paciencia   | Felicitación  |
| 6               | La atencion de la kardista de geofisica es maravillosa. Tiene mucha paciencia al explicar cada paso y apoyo muchisimo...¡gracias!  | Felicitación  |
| 7               | Gracias por resolver mis dudas y estar al pendiente de todo el proceso.  | Felicitación  |
| 8               | Gracias por sus atencencias!!  | Felicitación  |
| 9               | Ninguno  | Otro 1.       |
| 10              | Continuar con los tramites como se han realizado hasta el momento y que los exámenes profesionales regresen de manera presencial!  | Sugerencia    |
| 10              | Continuar con los tramites como se han realizado hasta el momento y que los exámenes profesionales regresen de manera presencial!  | Sugerencia    |
| 11              |  | Otro 1.       |
| 12              | Exelente atencion  | Felicitación  |
| 13              | Todas mis dudas fueron y fueron muy pacientes conmigo en todo el proceso, muchisimas gracias!!   | Felicitación  |
| 14              | Agradezco enormemente el apoyo brindado a lo largo de cada etapa del proceso con amabilidad y paciencia  | Felicitación  |
| 15              | Muchas gracias por su apoyo  | Felicitación  |
| 16              | Muy amable la srita kardista y el tramite  | Felicitación  |
| 17              | Todo muy bien!   | Felicitación  |
| 18              | Muy buena atencion   | Felicitación  |
| 19              | La atencion que me brindaron fue muy buena, servicio credencial y siempre respondieron mis inquietudes, sin embargo para la entrega de las actas si hubo falta de comunicación y los tiempos fueron muy largos | Felicitación  |
| 20              | El servicio es muy eficaz, no cambia nada  | Felicitación  |
| 21              |  | Queja         |
| 22              | Todo muy bien!   | Felicitación  |
| 23              | El tramite de titulacion fue rapido  | Felicitación  |
| 24              |  | Queja         |
| 25              |  | Queja         |
| 26              | Fue muy rapido el tramite, y si se retraso fue por mi  | Felicitación  |
| 27              | Exelente atencion y general de ventanillas para concluir mi tramite  | Felicitación  |
| 28              | Felicidades por su buen servicio   | Felicitación  |
| 29              |  | Otro 1.       |
| 30              | Siempre se atendieron dudas de parte del personal administrativo, sin problema   | Felicitación  |
| 31              |  | Otro 1.       |
| 32              |  | Otro 1.       |
| 33              |  | Queja         |
| 34              |  | Otro 1.       |
| 35              |  | Otro 1.       |
| 36              | Solo se tardaron un poco en la entrega   | Sugerencia    |

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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

|  |                |                              |          |           |
|--|----------------|------------------------------|----------|-----------|
| Unidad Académica   | Proceso:       | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | Fecha:   | 01-jul-24 |
| Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán | Procedimiento: | Servicios bibliotecarios     | Periodo: | 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               | Mas apoyo para encontrar un libro o carta  | Sugerencia    |
| 2               | Ninguna  | Otro 1.       |
| 3               | Esta bien solo que debería ser mas grande  | Sugerencia    |
| 4               | Dan buena atencion   | Felicitación  |
| 5               | Nada   | Otro 1.       |
| 6               | Que nos hablen con respeto, diciendo amablemente lo que necesitamos  | Sugerencia    |
| 7               | Ninguno  | Otro 1.       |
| 8               | Buen trabajo   | Felicitación  |
| 9               | Un muy buen servicio, siempre son muy amables y el ambiente es muy bueno para estudiar   | Felicitación  |
| 10              | Felicidades porque llevan un control muy ordenado de los libros  | Felicitación  |
| 11              | Todo cool  | Felicitación  |
| 12              | Sigan asi  | Felicitación  |
| 13              | Muy limpio el lugar, se pueden realizar tareas ya sea en la computadora o utlizando las mesas y lo bueno es que podemos tomar un libro al momento, aunque falta mas diversidad de libros | Felicitación  |
| 14              | Felicito mucho el trabajo del personal de biblioteca, la verdad me siento comodo estando ahí   | Felicitación  |
| 15              | Buen servicio  | Felicitación  |
| 16              | Son amables y no dependen de personal la disponibilidad de libros  | Felicitación  |
| 17              | Muy bien el espacio  | Felicitación  |
| 18              | Gracias :)   | Felicitación  |
| 19              | Ninguna  | Otro 1.       |
| 20              | Felicidades por brindar un buen servicio a los estudiantes   | Felicitación  |
| 21              | Un buen servicio para estudiar y un gran espacio para pensar y hacer tareas  | Felicitación  |
| 22              | Me gusta que siempre son muy amables al dar informacion  | Felicitación  |
| 23              | Tener mas ejemplares en español de Geodesia y todo lo relacionado a la ingenieria topografica  | Sugerencia    |
| 24              | Estoy satisfecha con el servicio   | Felicitación  |
| 25              | Todo cool  | Felicitación  |
| 26              | El personal de una de las bibliotecas es malo  | Queja         |
| 27              | Agradecer el buen trato que nos brindan  | Felicitación  |
| 28              | Que se puedan imprimir archivos en la escuela  | Sugerencia    |
| 29              | Area de impresión tanto de hojas como de mapas   | Sugerencia    |
| 30              | No hay   | Otro 1.       |
| 31              | No sean tan amargados  | Queja         |
| 32              | Me parece agradable el ambiente y las condiciones de la biblioteca   | Felicitación  |
| 33              | Ninguno  | Otro 1.       |
| 34              | BUEN SERVICIO  | Felicitación  |
| 35              | Gracias :)   | Felicitación  |
| 36              | creo que todo funciona bastante bien   | Felicitación  |



## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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

|  |                 |                                       |          |           |
|--|-----------------|---------------------------------------|----------|-----------|
| Unidad Académica   | Proceso:        | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO          | Fecha:   | 01-jul-24 |
| Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán | Procedimiento : | <u>Préstamo de equipo informático</u> | Periodo: | 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               | felicitaciones   | Felicitación  |
| 2               | SIN COMENTARIOS  | Otro 1.       |
| 3               | ES MUY BUENO EL SERVICIO   | Felicitación  |
| 4               | AGRADECIMIENTO AL JOVEN TECNICO POR EL APOYO CON PROBLEMA EN LA LAPTOP   | Felicitación  |
| 5               | EXELENTE SERVICIO  | Felicitación  |
| 6               | NINGUNA  | Otro 1.       |
| 7               | FELICITACION   | Felicitación  |
| 8               | TODO BUENO   | Felicitación  |
| 9               | NINGUNA  | Otro 1.       |
| 10              | FELICITACIONES   | Felicitación  |
| 11              | LA ATENCION ES BUENA   | Felicitación  |
| 12              | FELICIDADES LO MEJOR QUE PUEDE HACER, SOLO QUE EL SERVICIO DE INTERNET SI ES UN POCO MAS RAP                       | Felicitación  |
| 13              | ESTA BIEN  | Felicitación  |
| 14              | EXELENTE SERVICIO  | Felicitación  |
| 15              | muy rapido el servicio de mantenimiento a los equipos y peticiones de estudiantes. Felicidades al personal de AUDI | Felicitación  |
| 16              | Gracias al joven de servicio en turno con la Ing rocio por el apoyo  | Felicitación  |
| 17              | Estoy muy agradecida con el apoyo que me brindan   | Felicitación  |
| 18              | Muy buen trabajo y comunicación  | Felicitación  |
| 19              | todo bien  | Felicitación  |
| 20              | Una felicitacion por su constante esfuerzo y trabajo   | Felicitación  |
| 21              | Externo una felicitacion al personal que colabora en la AUDI   | Felicitación  |
| 22              | MI agradecimiento por los esfuerzoz que tiene el personal de la AUDI enbrindar un exeLENTE servicio                | Felicitación  |
| 23              | muy rapido   | Felicitación  |
| 24              | Me atendieron amable y me resolvieron mi problema, gracias a la maestra  | Felicitación  |
| 25              | buena atencion   | Felicitación  |
| 26              | El tecnlo de ESIA ticoman es muy amable y cada vez ayuda sin problemas, es muy eficiente                           | Felicitación  |
| 27              | esta bien  | Felicitación  |
| 28              | TODO BUENO   | Felicitación  |
| 29              | ninguna  | Otro 1.       |

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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

|  |                 |  |          |           |
|--|-----------------|--|----------|-----------|
| Unidad Académica                                 | Proceso:        | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO             | Fecha:   | 01-jul-24 |
| Escuela Nacional de Medicina y Homeopatía (ENMH) | Procedimiento : | <u>Gestión de la Movilidad Académica</u> | Periodo: | 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               | Esta semana es un año de que me fui de movilidad y no han resuelto la revalidación de mis materias, atrasandome con los procesos de titulacion aun mas de lo que ya es tardado | Queja         |
| 2               | Realizar una reunión en la cuál se informe del proceso que se lleva para la revalidación de materias.  | Sugerencia    |
| 3               | Que haya más comunicación entre organizadores para poder agilizar los trámites.  | Sugerencia    |
| 4               | Considero deberían facilitar más la comunicación, así como llevar una mejor organización y gestionar bien los tiempos de entregas, pagos y trámites                            | Sugerencia    |
| 5               | Felicitaciones a la encargada de movilidad de ESIA Ticomán que siempre estuvo en comunicación directa con nosotros.  | Felicitación  |

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

Tabla de resultados de satisfacción de partes interesadas

|  |                 |                                       |          |           |
|--|-----------------|---------------------------------------|----------|-----------|
| Unidad Académica   | Proceso:        | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO          | Fecha:   | 15-may-22 |
| Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Tepepan | Procedimiento : | Actividades culturales y/o deportivas | Periodo: | 2028-2    |

\*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               | Mas informacion sobre las actividades futuras   | Sugerencia    |
| 2               | Solo una queja es como nuestros horarios estan en una hora donde hace sol, necesita un techo para no asolearnos   | Queja         |
| 3               | Ninguna   | Otro 1.       |
| 4               | Los maestros son buenos, empaticos, les gusta lo que hacen y siempre apoyan de la mejor manera  | Felicitación  |
| 5               | Solo que sean responsables con los equipos deportivos, base a un uniforme y/o equipo  | Sugerencia    |
| 6               | Excelente la participacion de club de foto  | Felicitación  |
| 7               | Mejorar las instalaciones   | Sugerencia    |
| 8               | Son buenos entrenadores y respetuosos   | Felicitación  |
| 9               | Ninguna   | Otro 1.       |
| 10              | Las areas de cada actividad no son las adecuadas, el horario deberia de ser un poco mas accesible   | Sugerencia    |
| 11              | Reconozco el compromiso de los compañeros que brindan su apoyo  | Felicitación  |
| 12              | Deberia de haber mayor apoyo al momento de reconocer actividades para las horas electivas   | Sugerencia    |
| 13              | Tener instalaciones mas optimas para la realizacion de estos talleres   | Sugerencia    |
| 14              | Buen manejo de las actividades  | Felicitación  |
| 15              | Ninguna   | Otro 1.       |
| 16              | Me gusta mucho el club de fotografia y el tocho bandera   | Felicitación  |
| 17              | Trapos o cepillo para limpiar sacudir el polvo que tengan los balones   | Sugerencia    |
| 18              | Solo es el material para este caso banda de guerra  | Sugerencia    |
| 19              | .   | Otro 1.       |
| 20              | Ojala sigan igual de bien   | Felicitación  |
| 21              | Mejorar el horario de actividades deportivas  | Sugerencia    |
| 22              | Ampliar un poco los horarios de actividades deportivas y culturales   | Sugerencia    |
| 23              | Abrir el deporte nuevamente y generar un espacio seguro y amplio para practicarlo   | Sugerencia    |
| 24              | Los equipos deportivos estan en buenas condiciones  | Felicitación  |
| 25              | Felicitaciones  | Felicitación  |
| 26              | Me gustaria poder recibir notificaciones por correo electronico sobre proximas actividades que me pueden interesar. Seria genial si hubiera un programa de recompensas para incentivar la participacion en las actividades. Me gustaria poder dar retroalimentacion en linea sobre las actividades en las que participo | Otro 1.       |
| 27              | Me gustaria poder recibir notificaciones por correo electronico sobre proximas actividades que me pueden interesar. Seria genial si hubiera un programa de recompensas para incentivar la participacion en las actividades. Me gustaria poder dar retroalimentacion en linea sobre las actividades en las que participo | Queja         |
| 28              | Felicitaciones  | Felicitación  |
| 29              | Si  | Otro 1.       |
| 30              | Ninguna   | Otro 1.       |
| 31              | Buena atencion  | Felicitación  |
| 32              | Ninguna   | Otro 1.       |
| 33              | Ninguna   | Otro 1.       |
| 34              | Ninguno   | Otro 1.       |
| 35              | Dar mas presupuesto a la ESIA Ciencias de la tierra para mejorar las instalaciones deportivas   | Sugerencia    |
| 36              | Que pongan alberca  | Sugerencia    |

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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

|  |                |                                   |          |           |
|--|----------------|-----------------------------------|----------|-----------|
| Unidad Académica   | Proceso:       | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO      | Fecha:   | 01-jul-24 |
| Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán | Procedimiento: | Fomento a la Cultura Emprendedora | Periodo: | 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               | Bien  | Felicitación  |
| 2               | Nunguno                                       | Otro 1.       |
| 3               |   | Otro 2.       |
| 4               | Que los trámites no tarden mucho los tramites | Sugerencia    |
| 5               | Todo Bien                                     | Queja         |
| 6               |   | Queja         |
| 7               | Respondan los correos en tiempo y forma       | Queja         |
| 8               |   | Queja         |
| 9               | Que no tarden tanto                           | Sugerencia    |
| 10              | Bien  | Queja         |
| 11              |   | Queja         |

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGOE

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

|  |                |                              |          |           |
|--|----------------|------------------------------|----------|-----------|
| Unidad Académica   | Proceso:       | SERVICIOS DE APOYO EDUCATIVO | Fecha:   | 01-jul-24 |
| Escuela Superior de Ingeniería y Arquitectura (ESIA), Unidad Ticomán | Procedimiento: | Seguimiento a egresados      | Periodo: | 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               | Brindaron un buen servicio y siempre fueron muy amables   | Felicitación  |
| 2               | .   | Otro 1.       |
| 3               | Mucha amabilidad, atención y resolución de dudas  | Felicitación  |
| 4               | Solo tener mas organizado los documentos  | Sugerencia    |
| 5               | Muchas gracias :D   | Felicitación  |
| 6               | Nada  | Otro 1.       |
| 7               | Se tardaron mes y medio en darme mi boleta de tres firmas por la ausencia de una, y eso me retraso tramites para aspirar a la maestria  | Queja         |
| 8               | Me gusto el servicio y que se realizo rapido aunque es un poco complicado de seguir, confunde un poco   | Felicitación  |
| 9               | En general es una buena operación por parte de los servicios estudiantiles, pero como comente en la pregunta anterior estaría muy bien si con todos los tramites realizados(boletas, creditos           | Sugerencia    |
| 10              | Fuera de conseguir la información necesaria para realizar los tramites el unico otro conveniente con algunos de ellos es el tiempo que se tardan en resolver sin embargo la experiencia en general esta | Felicitación  |
| 11              | Solo el tiempo del proceso  | Sugerencia    |
| 12              | Mejor actitud   | Sugerencia    |
| 13              | Me han sabido resolver mis dudas  | Felicitación  |
| 14              | Por ahora ninguna   | Otro 1.       |
| 15              | Felicidades   | Felicitación  |
| 16              | Despidan a toda su bola de inútiles y reemplacenlos con un sistema automatizado   | Queja         |
| 17              | Les hace falta empatía y aprender a tratar a los estudiantes con respeto  | Queja         |
| 18              | Ojala sigan así, el servicio es eficiente   | Felicitación  |
| 19              | ninguno   | Otro 1.       |
| 20              | Buen servicio   | Felicitación  |
| 21              | Sugiero que exista una mejor coordinación entre las áreas involucradas en el tramite  | Sugerencia    |
| 22              | Muy buena atención durante el proceso   | Felicitación  |
| 23              | Nada  | Otro 1.       |