

	<b>Nombre del Documento: Formato para Encuestas de Servicio.</b>	<b>Código: SNIT/D-CA-PO-002-02</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 8.2.1</b>	<b>Revisión: 8</b>
	<b>Página 1 de 9</b>	

## INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE <sup>(1)</sup>

### ENCUESTA DE SERVICIO

Estimado Alumno:

En nuestro Instituto Tecnológico tenemos la misión y el firme compromiso de satisfacer plenamente tus necesidades y requerimientos en los servicios que ofrecemos, buscando mejorar permanentemente nuestro desempeño y servirte mejor.

Para lograr esto, lo más valioso es tu opinión, por lo que se te solicita responder con sinceridad un breve cuestionario anexo, cuya respuesta será la mejor ayuda para superarnos.

Se agradece tu atención a la presente y me reitero a tu disposición.

ATENTAMENTE

\_\_\_\_\_  
<sup>(2)</sup>  
DIRECTOR

#### **INSTRUCCIONES:**

El cuestionario que se anexa consta de una serie de afirmaciones sobre el servicio que se ofrece en el Instituto Tecnológico. En cada una califica según la experiencia que tengas, respecto a lo que se afirma.

1. En el cuadro correspondiente de la columna **SERVICIO** anota la calificación que le asignas a tú experiencia con el servicio de que se trata, con base en la siguiente escala:

5	4	3	2	1
EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA

2. Si desea expresar algún comentario, sugerencia o recomendación utiliza el espacio destinado para ello.

**GRACIAS**

	<b>Nombre del Documento: Formato para Encuestas de Servicio.</b>	<b>Código: SNIT/D-CA-PO-002-02</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 8.2.1</b>	<b>Revisión: 8</b>
		<b>Página 2 de 9</b>

## ENCUESTA DE SERVICIO

**USUARIO:** (3) \_\_\_\_\_

**FECHA:** (4) \_\_\_\_\_

**SERVICIO:** CENTRO DE INFORMACIÓN

1	El horario de consulta el cual cubre los turnos de atención lo considero como:	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

2	Siempre encuentro por lo menos un ejemplar disponible de la bibliografía señalada en las asignaturas que curso lo cual considero como:	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

3	La bibliografía de la que se dispone es actualizada y la considero:	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

4	El personal del centro de información atiende en forma amable cuando solicito su apoyo, lo cual lo considero como:	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

5	El personal del centro de información mantiene una relación atenta conmigo durante mi estancia la cual es:	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

6	Consideras que el servicio que ofrece el centro de información es:	1	2	3	4	5
	¿Qué consideras que deba mejorar?					

	<b>Nombre del Documento: Formato para Encuestas de Servicio.</b>	<b>Código: SNIT/D-CA-PO-002-02</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 8.2.1</b>	<b>Revisión: 8</b> <b>Página 3 de 9</b>

## ENCUESTA DE SERVICIO

**USUARIO:** (3) \_\_\_\_\_ **FECHA:** (4) \_\_\_\_\_  
**SERVICIO:** **COORDINACIÓN DE CARRERAS** \_\_\_\_\_

1	El horario de consulta de la coordinación de mi carrera, el cual cubre los turnos de atención, lo considero como:	1	2	3	4	5					
2	Se me proporciona información necesaria para el manejo de mi retícula en la carrera de forma:	1	2	3	4	5					
3	Me da orientación acerca de desarrollo del plan de estudios de la carrera de forma:	1	2	3	4	5					
4	Cuando he solicitado orientación para resolver situaciones de tipo académico; se me ha brindado de forma:	1	2	3	4	5					
5	El personal de mi carrera (jefe de carrera, secretaria y/o auxiliares) me atiende en forma amable cuando solicito su apoyo, lo cual lo considero como:	1	2	3	4	5					
6	El personal de mi carrera (jefe de carrera, secretaria y/o auxiliares) mantiene una relación atenta conmigo durante mi estancia la cual es:	1	2	3	4	5					
7	Como consideras el servicio que ofrece la coordinación de tu carrera; en tu opinión este es: <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 5px;"> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> </table> ¿Qué consideras que deba mejorar?	1	2	3	4	5					
1	2	3	4	5							

	<b>Nombre del Documento: Formato para Encuestas de Servicio.</b>	<b>Código: SNIT/D-CA-PO-002-02</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 8.2.1</b>	<b>Revisión: 8</b>
	<b>Página 4 de 9</b>	

## ENCUESTA DE SERVICIO

**USUARIO:** (3) \_\_\_\_\_

**FECHA:** (4) \_\_\_\_\_

**SERVICIO: RECURSOS FINANCIEROS**

1	El horario de consulta de servicios financieros, el cual cubre los turnos de atención, lo considero como:	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

2	Se publica y se da a conocer una lista actualizada de los costos de los diferentes trámites	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

3	El tiempo de espera para pagar en caja es:	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

4	El personal de recursos financieros me atiende en forma amable cuando solicito su apoyo, lo cual lo considero como:	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

5	El personal de recursos financieros mantiene una relación atenta conmigo durante mi estancia la cual es:	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

6	Consideras que el servicio que ofrece el departamento de Recursos Financieros es:	1	2	3	4	5
	¿Qué consideras que deba mejorar?					

	<b>Nombre del Documento: Formato para Encuestas de Servicio.</b>	<b>Código: SNIT/D-CA-PO-002-02</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 8.2.1</b>	<b>Revisión: 8</b> <b>Página 5 de 9</b>

## ENCUESTA DE SERVICIO

**USUARIO:** (3) \_\_\_\_\_ **FECHA:** (4) \_\_\_\_\_

**SERVICIO: RESIDENCIAS PROFESIONALES**

1	El Departamento de Estudios Profesionales te proporcionó información del banco de proyectos de Residencias Profesionales	1	2	3	4	5
2	El Departamento de Estudios Profesionales te dio información acerca de los periodos para la recepción de anteproyectos de Residencias Profesionales	1	2	3	4	5
3	El Coordinador de Carrera te dio información para desarrollo de anteproyectos de Residencias Profesionales.	1	2	3	4	5
4	Mi Asesor Interno me proporciona asesoría para el desarrollo de mi proyecto Residencias Profesionales	1	2	3	4	5
5	Mi Asesor Interno revisa mis informes parciales de Residencias Profesionales y me orienta para realizar las correcciones y cambios	1	2	3	4	5
6	El Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación te entregó en tiempo la carta de presentación y agradecimiento para la empresa.	1	2	3	4	5
7	El personal de estudios profesionales me atiende en forma amable cuando solicito su apoyo, lo cual lo considero como:	1	2	3	4	5
8	El personal de estudios profesionales mantiene una relación atenta conmigo durante mi estancia la cual es:	1	2	3	4	5

**COMENTARIOS:**

---



---



---



---

	<b>Nombre del Documento: Formato para Encuestas de Servicio.</b>	<b>Código: SNIT/D-CA-PO-002-02</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 8.2.1</b>	<b>Revisión: 8</b>
	<b>Página 6 de 9</b>	

## ENCUESTA DE SERVICIO

**USUARIO:** (3) \_\_\_\_\_ **FECHA:** (4) \_\_\_\_\_  
**SERVICIO: CENTRO DE CÓMPUTO** \_\_\_\_\_

1	El horario del centro de cómputo, el cual cubre los turnos de atención, lo considero como:	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

2	El servicio de internet con fines de investigación académica que me proporciona la institución es:	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

3	El equipo que ofrece el centro de cómputo está en buenas condiciones y está equipado con software actualizado y es:	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

4	El espacio físico que ofrece el centro de cómputo es:	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

5	El personal de centro de cómputo me atiende en forma amable cuando solicito su apoyo, lo cual lo considero como:	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

6	El personal de centro de cómputo mantiene una relación atenta conmigo durante mi estancia la cual es:	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

7	Consideras que el servicio que ofrece el centro de cómputo es eficiente y lo evalúas como:	1	2	3	4	5
	¿Qué consideras que deba mejorar?					

	<b>Nombre del Documento: Formato para Encuestas de Servicio.</b>	<b>Código: SNIT/D-CA-PO-002-02</b>
		<b>Revisión: 8</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 8.2.1</b>	<b>Página 7 de 9</b>

## ENCUESTA DE SERVICIO

**USUARIO:** (3) \_\_\_\_\_ **FECHA:** (4) \_\_\_\_\_

**SERVICIO: SERVICIO SOCIAL** \_\_\_\_\_

1	El horario de la oficina de servicio social, el cual cubre los turnos de atención, lo considero como:	1	2	3	4	5
2	El catálogo de instituciones que te ofreció la oficina de Servicio Social en donde puedes realizar el servicio social es:	1	2	3	4	5
3	El trámite de entrega de la carta de presentación para realizar tu Servicio Social es:	1	2	3	4	5
4	La información que me dio la oficina de Servicio Social de tiempos sobre el proceso de reportes durante la prestación del servicio es:	1	2	3	4	5
5	La orientación que me dio la oficina de Servicio Social sobre los formatos que debes llenar y entregar es.	1	2	3	4	5
4	El personal de servicio social me atiende en forma amable cuando solicito su apoyo, lo cual lo considero como:	1	2	3	4	5
5	El personal de servicio social mantiene una relación atenta conmigo durante mi estancia la cual es:	1	2	3	4	5

**COMENTARIOS:**

---



---



---



---



---



---

	<b>Nombre del Documento: Formato para Encuestas de Servicio.</b>	<b>Código: SNIT/D-CA-PO-002-02</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 8.2.1</b>	<b>Revisión: 8</b>
		<b>Página 8 de 9</b>

## ENCUESTA DE SERVICIO

**USUARIO:** (3) \_\_\_\_\_

**FECHA:** (4) \_\_\_\_\_

**SERVICIO:** **SERVICIOS ESCOLARES**

1	El horario de la oficina de servicios escolares, el cual cubre los turnos de atención, lo considero como:	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

3	La atención del Departamento de Servicios Escolares en cuanto a tiempo de espera es:	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

4	La orientación que me dio del Departamento de Servicios Escolares sobre los tramites que realizo es:	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

5	El personal de servicios escolares me atiende en forma amable cuando solicito su apoyo, lo cual lo considero como:	1	2	3	4	5
---	--	---	---	---	---	---

6	El personal de servicios escolares mantiene una relación atenta conmigo durante mi estancia la cual es:	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

7	Consideras que el proceso de inscripción y reinscripción es:	1	2	3	4	5
	¿Qué consideras que deba mejorar?					

	<b>Nombre del Documento: Formato para Encuestas de Servicio.</b>	<b>Código: SNIT/D-CA-PO-002-02</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 8.2.1</b>	<b>Revisión: 8</b>
		<b>Página 9 de 9</b>

### INSTRUCTIVO DE LLENADO

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
1	Anotar el nombre del Instituto Tecnológico
2	Anotar el nombre del Director del Instituto Tecnológico
3	Anotar el nombre o No. De control del Usuario *opcional
4	Anotar la(s) fecha(s) en que se realizó la encuesta

NOTA: ESTA ENCUESTA PODRÁ SER APLICADA EN PAPEL O EN FORMATO ELECTRÓNICO SEGÚN ACUERDE CADA IT CON SU COMITÉ DE CALIDAD.