

 <p>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>	<p>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Chihuahua II</p>	<p>Código: ITCHII-PO-25-01</p>	
	<p>Encuestas de Servicio</p>	<p>Revisión 0</p>	
	<p>Referencia a la Norma ISO 9001:2015</p>	<p>Página 1</p>	

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CHIHUAHUA II
ENCUESTA DE SERVICIO

Estimado Estudiante:

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 su opinión, por lo que se 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

LIC. GABRIEL SALAZAR HERNÁNDEZ
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 califique según la experiencia que tenga, respecto a lo que se afirma.

1. En el cuadro correspondiente de la columna **SERVICIO** anote la calificación que le asigna usted a su experiencia con el servicio de que se trata, con base en la siguiente escala:

<div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">5</div>	<div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">4</div>	<div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">3</div>	<div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">2</div>	<div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">1</div>
EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA

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

GRACIAS



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
Instituto Tecnológico de Chihuahua II

Código:

ITCHII-PO-25-01

Revisión 0

Página 2



ENCUESTA DE SERVICIO

USUARIO(opcional):	CARRERA:
SERVICIO: CENTRO DE INFORMACIÓN	FECHA:

SERVICIO

	5	4	3	2	1
1. Tiene un horario adecuado de consulta.					
2. La información con la que cuenta me apoya en las asignaturas que curso.					
3. Siempre encuentro por lo menos un ejemplar disponible de la bibliografía señalada en las asignaturas que curso.					
4. La bibliografía de la que se dispone es actualizada.					
5. Se me proporciona atención adecuada en caso de buscar determinado libro.					
6. Me orientan adecuadamente para encontrar en caso de carencia, libros equivalentes al requerido.					
7. Tienen disposición para atenderme cuando solicito un servicio.					
8. Me atienden en forma amable cuando solicito su apoyo.					
9. Mantienen una relación atenta conmigo durante mi estancia					

COMENTARIOS:

 <p>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>	<p>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Chihuahua II</p>	<p>Código: ITCHII-PO-25-01</p>	
	<p>Encuestas de Servicio</p>	<p>Revisión 0</p>	
	<p>Referencia a la Norma ISO 9001:2015</p>	<p>Página 3</p>	

ENCUESTA DE SERVICIO

USUARIO(opcional):	CARRERA:
SERVICIO: COORDINACION DE CARRERAS	FECHA:

SERVICIO

	5	4	3	2	1
1. Tiene un horario adecuado de atención.					
2. Me proporciona información necesaria para el manejo de mi retícula de carrera.					
3. Me da orientación adecuada cuando requiero realizar trámites en la institución.					
4. Me orienta acerca de desarrollo del plan de estudios de la carrera.					
5. Me da información necesaria para realizar las Residencias Profesionales.					
6. Me proporciona información sobre el proceso para la reinscripción de estudiantes.					
7. Me orientan para resolver situaciones de tipo académico.					
8. Me dan la orientación necesaria para la realización de trámites de titulación.					
9. Me proporciona información sobre el calendario escolar.					

COMENTARIOS:

 <p>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>	<p>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Chihuahua II</p>	<p>Código: ITCHII-PO-25-01</p>	
	<p>Encuestas de Servicio</p>	<p>Revisión 0</p>	
	<p>Referencia a la Norma ISO 9001:2015</p>	<p>Página 4</p>	

ENCUESTA DE SERVICIO

USUARIO(opcional):	CARRERA:
SERVICIO: RECURSOS FINANCIEROS	FECHA:

SERVICIO

	5	4	3	2	1
1. Tiene un horario adecuado para realizar mis trámites.					
2. Me proporcionan una lista actualizada de los costos de los diferentes trámites.					
3. El tiempo de espera para pagar en caja es aceptable.					
4. El personal de Recursos Financieros atiende las peticiones que le hago.					
5. El personal de Recursos Financieros siempre me cobra el concepto Correcto.					
6. Me proporcionan asesoría adecuada cuando desconozco qué o cuánto pagar.					
7. Me atienden en forma oportuna cuando solicito un servicio.					
8. Me atienden en forma amable cuando solicito su servicio.					
9. Mantienen una relación atenta conmigo durante todo el tiempo en que me otorga el servicio.					

COMENTARIOS:

 <p>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>	<p>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Chihuahua II</p>	<p>Código: ITCHII-PO-25-01</p>	
	<p>Encuestas de Servicio</p>	<p>Revisión 0</p>	
	<p>Referencia a la Norma ISO 9001:2015</p>	<p>Página 5</p>	

ENCUESTA DE SERVICIO

USUARIO(opcional):	CARRERA:
SERVICIO: RESIDENCIAS PROFESIONALES	FECHA:

SERVICIO

	5	4	3	2	1
1. El Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación me proporciona información del banco de proyectos de Residencias Profesionales.					
2. La División de Estudios Profesionales me da información de las Opciones para realizar los Anteproyectos de Residencias Profesionales.					
3. El Coordinador de Carrera me da información para desarrollo de anteproyectos de Residencias Profesionales.					
4. La División de Estudios me proporciona información acerca de los periodos para la recepción de anteproyectos de Residencias Profesionales.					
5. El Docente Asignado para revisar mi anteproyecto de residencias dictamina en el periodo establecido.					
6. Mi Asesor Interno me proporciona asesoría para el desarrollo de mi proyecto Residencias Profesionales.					
7. El Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación me entrega en tiempo las cartas de presentación y agradecimiento para la empresa.					
8. Mi Asesor Interno revisa mis informes parciales de Residencias Profesionales y me orienta para realizar las correcciones y cambios.					
9. Mi Asesor Interno me da a conocer la calificación durante el periodo Establecido.					

COMENTARIOS:

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Chihuahua II	Código: ITCHII-PO-25-01	
	Encuestas de Servicio	Revisión 0	
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015	Página 6	

ENCUESTA DE SERVICIO

USUARIO(opcional):	CARRERA:
SERVICIO: DE CÓMPUTO	FECHA:

SERVICIO

	5	4	3	2	1
1. El Servicio de Cómputo tiene un horario adecuado.					
2. Siempre hay máquinas disponibles para realizar mi trabajo.					
3. Siempre tengo disponible una conexión de Internet.					
4. Me proporcionan atención adecuada en el servicio de Internet.					
5. Me proporcionan atención adecuada en caso de presentarse fallas en el equipo que se me asignó.					
6. Me proporcionan asesoría adecuada para resolver mis dudas sobre el uso de software.					
7. Me atienden en forma oportuna cuando solicito cualquier servicio.					
8. Me atienden en forma amable cuando solicito información.					
9. Mantienen una relación atenta conmigo durante toda mi estancia en las instalaciones.					

COMENTARIOS

 <p>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>	<p>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Chihuahua II</p>	<p>Código: ITCHII-PO-25-01</p>	
	<p>Encuestas de Servicio</p>	<p>Revisión 0</p>	
	<p>Referencia a la Norma ISO 9001:2015</p>	<p>Página 7</p>	

ENCUESTA DE SERVICIO

USUARIO(opcional):	CARRERA:
SERVICIO: SERVICIO SOCIAL	FECHA:

SERVICIO

	5	4	3	2	1
1. La oficina de Servicio Social tiene un horario adecuado para realizar mis trámites.					
2. La oficina de Servicio Social me ofrece un catálogo de instituciones en donde pueda realizarlo.					
3. La oficina de Servicio Social me gestiona apoyos para desarrollar mis actividades.					
4. Me proporcionan atención adecuada cuando realizo mis trámites.					
5. Me apoyan adecuadamente en la búsqueda, en caso de no tener en donde hacerlo.					
6. Me proporcionan asesoría para desarrollar en forma adecuada el Servicio Social.					
7. Me atienden en forma inmediata al solicitar información.					
8. Me atienden en forma amable al solicitar información del Servicio Social.					
9. Mantienen una relación atenta conmigo durante toda mi estancia en su oficina.					

COMENTARIOS:

 <p>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO</p>	<p>TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Chihuahua II</p>	<p>Código: ITCHII-PO-25-01</p>	
	<p>Encuestas de Servicio</p>	<p>Revisión 0</p>	
	<p>Referencia a la Norma ISO 9001:2015</p>	<p>Página 8</p>	

ENCUESTA DE SERVICIO

USUARIO(opcional):	CARRERA:
SERVICIO: SERVICIOS ESCOLARES	FECHA:

	SERVICIO				
	5	4	3	2	1
1. El Departamento de Servicios Escolares tiene un horario adecuado de atención.					
2. El tiempo de respuesta a mis solicitudes es rápido.					
3. El tiempo de espera para ser atendido en ventanilla es adecuado.					
4. Me proporcionan atención adecuada en el servicio.					
5. Me proporcionan información adecuada en caso de que se la solicite.					
6. Me orientan adecuadamente cuando se lo solicito.					
7. Me atienden en forma oportuna cuando solicito un servicio.					
8. Me atienden en forma amable cuando solicito su apoyo.					
9. Mantienen una relación atenta conmigo durante toda mi estancia en el departamento.					

COMENTARIOS:

 TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO Instituto Tecnológico de Chihuahua II	Código: ITCHII-PO-25-01	
	Encuestas de Servicio	Revisión 0	
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015	Página 9	

ENCUESTA DE EGRESO

CARRERA:	FECHA:
-----------------	---------------

	5	4	3	2	1
1. ¿Cómo consideras la formación académica recibida?					
2. Los contenidos de los programas de las asignaturas como los clasificarías en base a: objetivos, actividades de aprendizaje, metodología docente, criterios de evaluación, bibliografía.					
3. ¿Cómo consideras a los docentes?					
4. Las aulas, laboratorios, talleres y equipamiento son adecuados para las actividades a desarrollar.					
5. La atención por parte del personal administrativo ha sido correcta.					
6. Consideras que hay congruencia entre la formación recibida y el perfil de egreso descrito en la carrera que cursaste.					
7. ¿Cómo consideras los trámites escolares?					
8. Indica las tres materias que consideras más relevantes de tu plan de estudios: 1). 2). 3).					
9. Qué servicios complementarios consideras que se deben implementar para mejorar tu desempeño como estudiante.					

COMENTARIOS:
