

TecNM	Nombre del Documento: Formato para Programa Anual de Encuestas de Servicios.	Código: TecNM/D-CA-PO-002-01
		Revisión: 7
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 8.2.1	Página 1 de 1

**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE ESTUDIOS SUPERIORES DE LA
REGIÓN CARBONÍFERA**

PROGRAMA SEMESTRAL DE ENCUESTAS DE SERVICIO 2017.

FECHA	EQUIPO AUDITOR	SERVICIO A AUDITAR
22 al 26 de mayo de 2017	Ing. Elsa Lucila Pérez Castro Ing. Ana Josefina Morales Cruz M.A. Hilda Cristina Martínez Tovar	CENTRO DE INFORMACIÓN
22 al 26 de mayo de 2017	Ing. Elsa Lucila Pérez Castro Ing. Ana Josefina Morales Cruz M.A. Hilda Cristina Martínez Tovar	COORDINACIÓN DE CARRERAS
22 al 26 de mayo de 2017	Ing. Elsa Lucila Pérez Castro Ing. Ana Josefina Morales Cruz M.A. Hilda Cristina Martínez Tovar	RECURSOS FINANCIEROS
22 al 26 de mayo de 2017	Ing. Elsa Lucila Pérez Castro Ing. Ana Josefina Morales Cruz M.A. Hilda Cristina Martínez Tovar	RESIDENCIAS PROFESIONALES
22 al 26 de mayo de 2017	Ing. Elsa Lucila Pérez Castro Ing. Ana Josefina Morales Cruz M.A. Hilda Cristina Martínez Tovar	DE COMPUTO
22 al 26 de mayo de 2017	Ing. Elsa Lucila Pérez Castro Ing. Ana Josefina Morales Cruz M.A. Hilda Cristina Martínez Tovar	SERVICIO SOCIAL
22 al 26 de mayo de 2017	Ing. Elsa Lucila Pérez Castro Ing. Ana Josefina Morales Cruz M.A. Hilda Cristina Martínez Tovar	SERVICIOS ESCOLARES
30-mayo-2017	Ing. Elsa Lucila Pérez Castro M.A. Hilda Cristina Martínez Tovar	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS
06-junio-2017	Ing. Elsa Lucila Pérez Castro M.A. Hilda Cristina Martínez Tovar	ENTREGA DEL INFORME AL RD DEL SGC

AUTORIZA

Director de ITD



**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE
ESTUDIOS SUPERIORES DE
LA REGIÓN CARBONÍFERA
DIRECCION**

Fecha: 12 de mayo de 2017

TecNM	Nombre del Documento: Formato para el Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio.	Código: TecNM/D-CA-PO-002-03
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 8.2.1	Revisión: 7
		Página 1 de 3

NOMBRE DEL IT (1): Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de la Región Carbonífera

ÁREA AUDITADA (2): Centro de Información

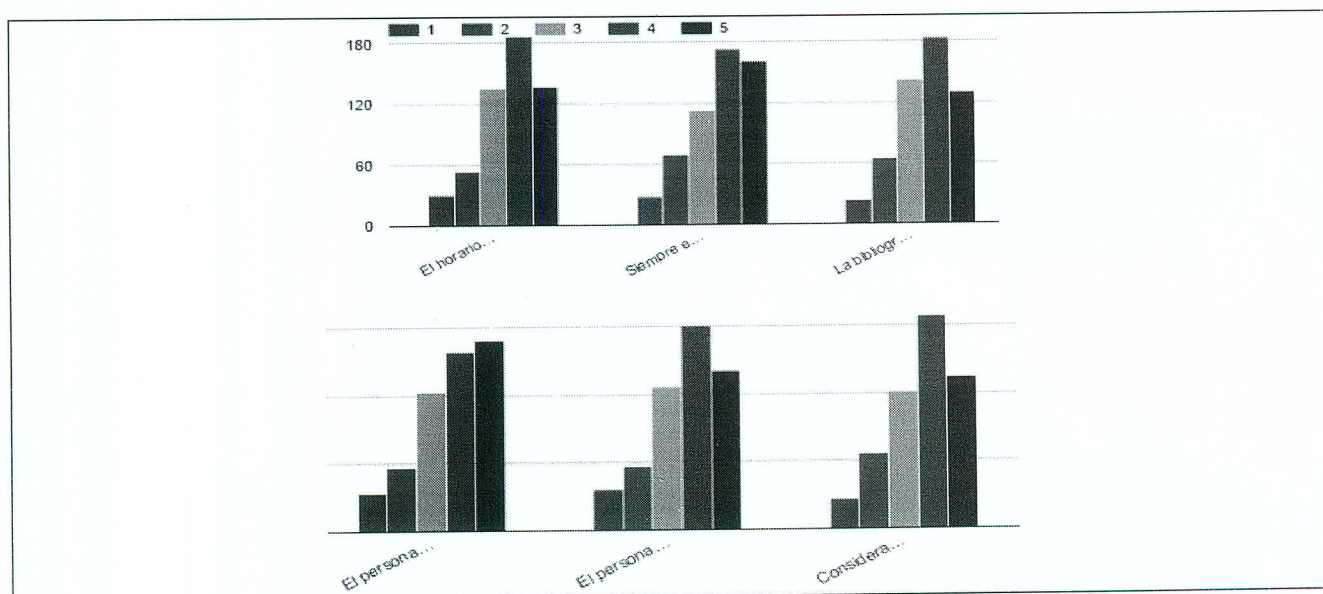
RESPONSABLE (3): Griselda Cervantes González

FECHA (4): 22-26 de mayo de 2017 No. DE ENCUESTADOS (5): 543

RESULTADOS

No. (6)	CALIFICACION					Promedio (8)
	No. de encuestas por escala de calificación (7)					
	1	2	3	4	5	
1	30	53	136	187	137	3.64
2	28	69	112	173	161	3.68
3	23	65	142	183	130	3.61
4	35	57	123	159	169	3.68
5	37	57	127	181	141	3.61
6	27	67	121	189	135	3.63

GRÁFICO



TecNM	Nombre del Documento: Formato para el Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio.	Código: TecNM/D-CA-PO-002-03
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 8.2.1	Revisión: 7
		Página 2 de 3


DIAGNÓSTICO ⁽⁹⁾

El horario de atención, la bibliografía con la que cuenta el centro de información, la atención que brinda el personal del centro de información y en general el servicio que ofrece el centro de información es considerado como bueno. También es importante mencionar que en su mayoría los encuestados califican como excelente la disponibilidad de ejemplares de algunas de las asignaturas que cursa, así como la atención amable que ofrece el personal del centro de información cuando se solicita apoyo.

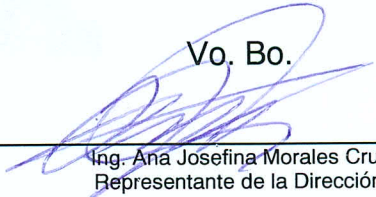
RECOMENDACIONES ⁽¹⁰⁾

- Mejorar el servicio de internet, de las computadoras, wi fi.
- Variedad de libros para su venta
- Publicación de información referente a materias, diferentes eventos
- Mejorar la limpieza de las instalaciones
- Ampliar los horarios de atención
- Actitud de los responsables
- Permanencia del personal, no dejar solo el lugar de atención
- Mayor cantidad de mesas, contactos, espacio.
- Encender los climas más temprano
- Mantener silencio
- Mayor cantidad de bibliografía actualizada
- Más ejemplares en el área de Jóvenes como Novelas actuales
- Proveer de conos para el agua
- Mayor cantidad de libros de literatura e ingles
- Ampliar el tiempo de préstamo de un libro
- Actualizar las revistas

ATENTAMENTE


M.A. Hilda Cristina Martínez Tovar
Auditor Líder

Vo. Bo.


Ing. Ana Josefina Morales Cruz
Representante de la Dirección

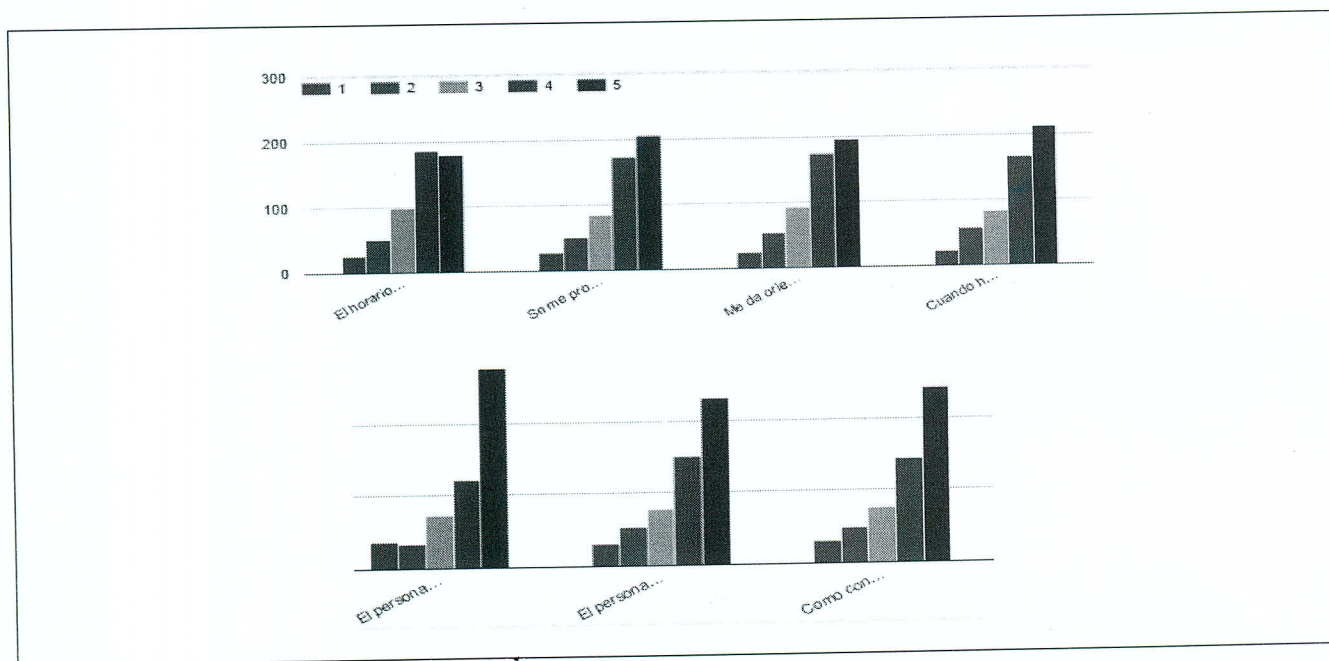
TecNM	Nombre del Documento: Formato para el Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio.	Código: TecNM/D-CA-PO-002-03
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 8.2.1	Revisión: 7
		Página 1 de 3

NOMBRE DEL IT (1): Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de la Región Carbonífera
ÁREA AUDITADA (2): Coordinación de Carreras
RESPONSABLE (3): M.C. Etel Margarita Hernández Alemán
FECHA (4): 22-26 de mayo de 2017 **No. DE ENCUESTADOS (5):** 543

RESULTADOS

No. (6)	CALIFICACION					Promedio (8)
	No. de encuestas por escala de calificación (7)					
	1	2	3	4	5	
1	26	51	99	187	180	3.82
2	28	51	84	173	206	3.88
3	25	54	93	175	196	3.85
4	23	56	83	167	212	3.90
5	38	34	73	122	275	4.04
6	31	53	78	151	230	3.91
7	30	48	76	145	242	3.96

GRÁFICO



TecNM	Nombre del Documento: Formato para el Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio.	Código: TecNM/D-CA-PO-002-03
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 8.2.1	Revisión: 7
		Página 2 de 3

DIAGNÓSTICO ⁽⁹⁾

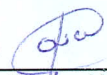
El horario de consulta de la coordinación, proporcionar información del manejo de la retícula, orientación acerca del desarrollo del plan de estudios de la carrera así como cuando los encuestados han solicitado orientación para resolver situaciones de tipo académico, evaluaron el servicio recibido en promedio de 3.8 (bueno).

En lo que se refiere la atención que ofrece el personal (jefe de carrera, secretaria y/o auxiliares), mantiene una relación atenta durante mi estancia, así como el servicio que ofrece la coordinación de la carrera, las respuestas obtenidas de los encuestados es de 4.0 en promedio (excelente).

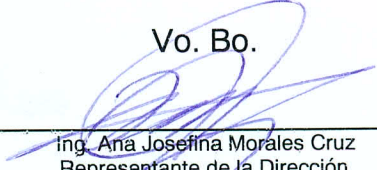
RECOMENDACIONES ⁽¹⁰⁾

- Poner mayor atención a los alumnos
- Tacto y amabilidad
- La atención directa
- Atención por igual
- Disponibilidad y flexibilidad de horario de atención, para los alumnos de la tarde
- Seguimiento a los proyectos
- Tener una relación más cercana con los coordinadores
- Actualización de la página para poder descargar la retícula
- Comunicación
- Ofrecer cursos relacionados con la carrera
- Proporcionar información y avances de la carrera
- Atender problemas de acoso que surgen y no se les da solución
- Dar respuesta a preguntas de horarios, programas, materias, horarios de servicio.

ATENTAMENTE


M.A. Hilda Cristina Martínez Tovar
Auditor Líder

Vo. Bo.


Ing. Ana Josefina Morales Cruz
Representante de la Dirección

TecNM	Nombre del Documento: Formato para el Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio.	Código: TecNM/D-CA-PO-002-03
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 8.2.1	Revisión: 7
		Página 1 de 3

NOMBRE DEL IT (1): Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de la Región Carbonífera

ÁREA AUDITADA (2): Recursos Financieros

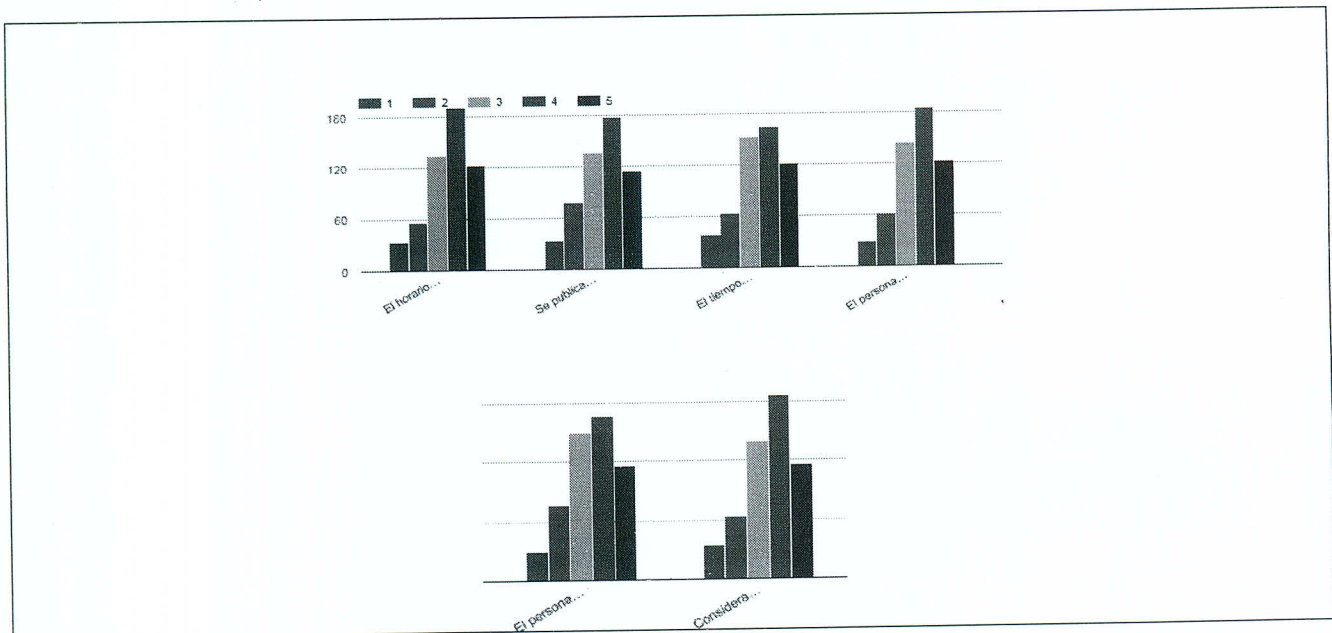
RESPONSABLE (3): M.C. Etel Margarita Hernández Alemán

FECHA (4): 22-26 de mayo de 2017 No. DE ENCUESTADOS (5): 542

RESULTADOS

No. (6)	CALIFICACION					Promedio (8)
	No. de encuestas por escala de calificación (7)					
	1	2	3	4	5	
1	34	57	135	192	124	3.58
2	34	78	137	178	114	3.48
3	39	63	153	164	122	3.49
4	28	61	145	185	124	3.58
5	30	77	151	167	116	3.48
6	35	63	140	187	116	3.53

GRÁFICO



TecNM	Nombre del Documento: Formato para el Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio.	Código: TecNM/D-CA-PO-002-03
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 8.2.1	Revisión: 7
		Página 2 de 3

DIAGNÓSTICO (9)

La auditoría de servicio muestra que los encuestados evalúan el servicio que les ofrece el departamento de Recursos Financieros es en promedio 3.5 (bueno), en lo que se refiere al horario de atención, publicación de lista de costos de los diferentes tramites, tiempo de espera para pagar en caja, atención que presta el personal, la relación que mantiene y en general el servicio que ofrece el departamento de recursos financieros.

RECOMENDACIONES (10)

Ampliar los horarios de atención para los alumnos de turno vespertino
Mejorar la atención del personal
Formas de pagar rápida y sencilla
Informar de las actualizaciones
Brindar la atención necesaria con respecto a una duda
Hacer cambio de banco para los pagos, bancos como Banorte, Bancomer que hay mas sucursales y/o agregar otras opciones.

ATENTAMENTE

M.A. Hilda Cristina Martínez Tovar
Auditor Líder

Vo. Bo.

Ing. Ana Josefina Morales Cruz
Representante de la Dirección

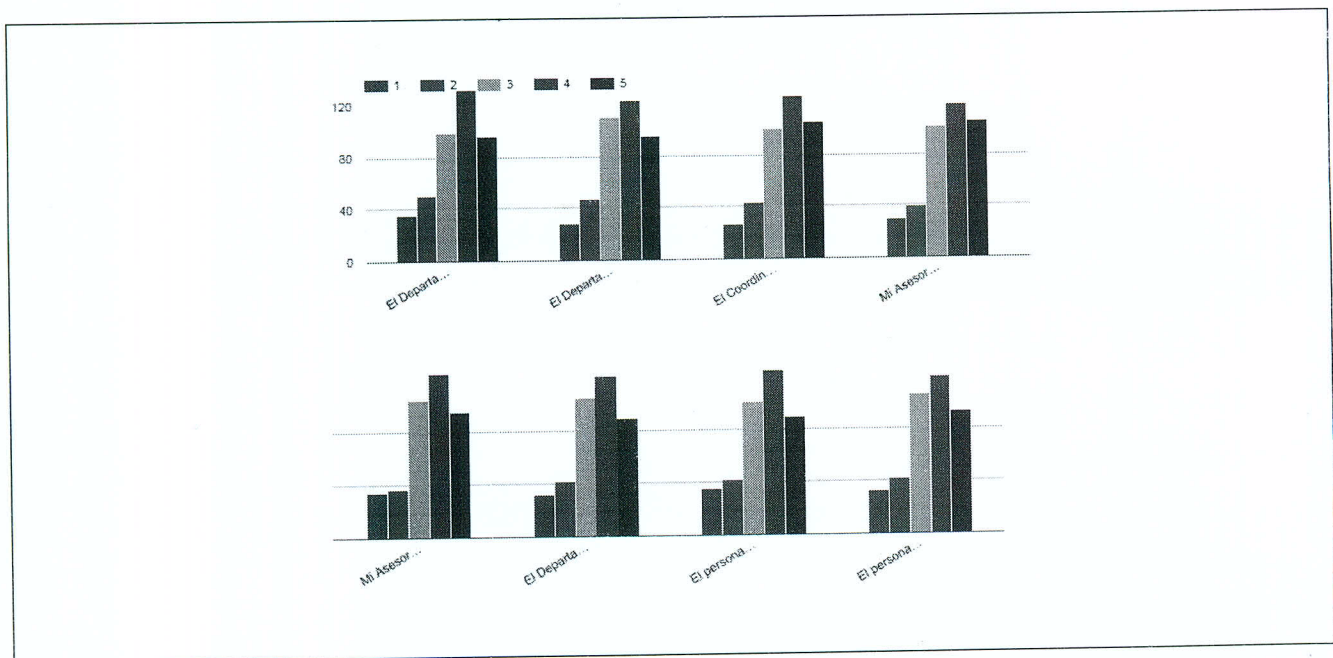
TecNM	Nombre del Documento: Formato para el Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio.	Código: TecNM/D-CA-PO-002-03
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 8.2.1	Revisión: 7
		Página 1 de 3

NOMBRE DEL IT (1): Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de la Región Carbonífera
ÁREA AUDITADA (2): Residencias Profesionales
RESPONSABLE (3): M.E. Laura Irene Rivera Pérez
FECHA (4): 22-26 de mayo de 2017 **No. DE ENCUESTADOS (5):** 390

RESULTADOS

No. (6)	CALIFICACION					
	No. de encuestas por escala de calificación (7)					Promedio (8)
	1	2	3	4	5	
1	35	50	98	132	96	3.50
2	28	47	110	123	95	3.52
3	26	42	100	126	105	3.61
4	30	93	101	118	105	3.39
5	34	37	104	124	95	3.53
6	32	41	105	122	90	3.51
7	35	41	101	125	90	3.49
8	33	41	106	119	93	3.51

GRÁFICO



TecNM	Nombre del Documento: Formato para el Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio.	Código: TecNM/D-CA-PO-002-03
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 8.2.1	Revisión: 7
		Página 2 de 3


DIAGNÓSTICO ⁽⁹⁾

El servicio prestado por el área de residencias profesionales es evaluado en un promedio de 3.5 (bueno), haciendo referencia en la información que le fue proporcionada en cuanto al banco de proyectos de residencias, periodos de recepción de anteproyectos, desarrollo de anteproyectos, asesoría para el desarrollo de proyectos, revisión, entrega a tiempo de la carta de presentación y agradecimiento de la empresa, amabilidad en la atención, relación atenta.

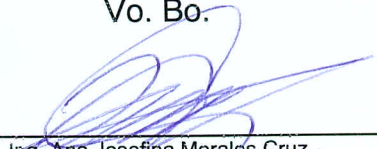
RECOMENDACIONES ⁽¹⁰⁾

- Mejorar la relación alumno-profesor
- Comunicación
- Información detallada
- Informar sobre las empresas que requieren residentes

ATENTAMENTE


M.A. Hilda Cristina Martínez Tovar
Auditor Líder

Vo. Bo.


Ing. Ana Josefina Morales Cruz
Representante de la Dirección

TecNM	Nombre del Documento: Formato para el Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio.	Código: TecNM/D-CA-PO-002-03
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 8.2.1	Revisión: 7
		Página 1 de 3

NOMBRE DEL IT (1): Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de la Región Carbonífera

ÁREA AUDITADA (2): Centro de Computo

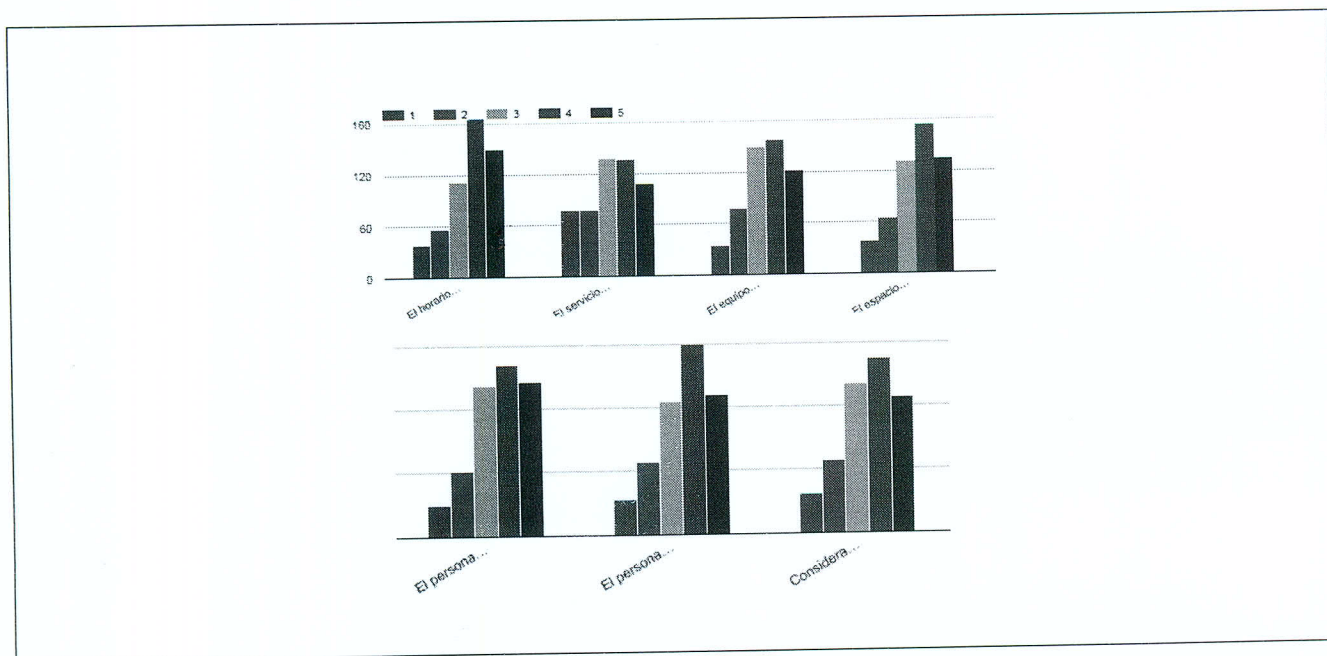
RESPONSABLE (3): M.C. Adrián Alberto Treviño Becerra

FECHA (4): 22-26 de mayo de 2017 No. DE ENCUESTADOS (5): 540

RESULTADOS

No. (6)	CALIFICACION					Promedio (8)
	No. de encuestas por escala de calificación (7)					
	1	2	3	4	5	
1	38	57	111	185	149	3.65
2	77	78	139	138	108	3.23
3	35	77	149	158	122	3.47
4	38	64	131	173	135	3.56
5	31	61	142	162	145	3.61
6	34	68	126	180	131	3.57
7	37	68	141	165	128	3.52

GRÁFICO



TecNM	Nombre del Documento: Formato para el Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio.	Código: TecNM/D-CA-PO-002-03
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 8.2.1	Revisión: 7
		Página 2 de 3

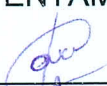
DIAGNÓSTICO ⁽⁹⁾

La auditoría de servicio muestra que el centro de cómputo ofrece un servicio en promedio de 3.5, por lo tanto en promedio, el servicio recibido es bueno; con respecto a el horario del centro de computo, servicio de internet, equipo, espacio físico, personal que atiende, relación atenta, y en general el servicio que ofrece el centro de cómputo.

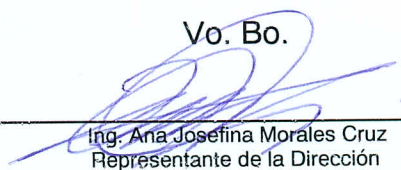
RECOMENDACIONES ⁽¹⁰⁾

- Mejorar el servicio de internet en cuanto a velocidad
- Instalar antivirus en las computadoras
- Comodidad en las instalaciones
- Mobiliario
- Limpieza
- Mantenimiento al equipo
- Disponibilidad de horario

ATENTAMENTE


M.A. Hilda Cristina Martínez Tovar
Auditor Líder

Vo. Bo.


Ing. Ana Josefina Morales Cruz
Representante de la Dirección

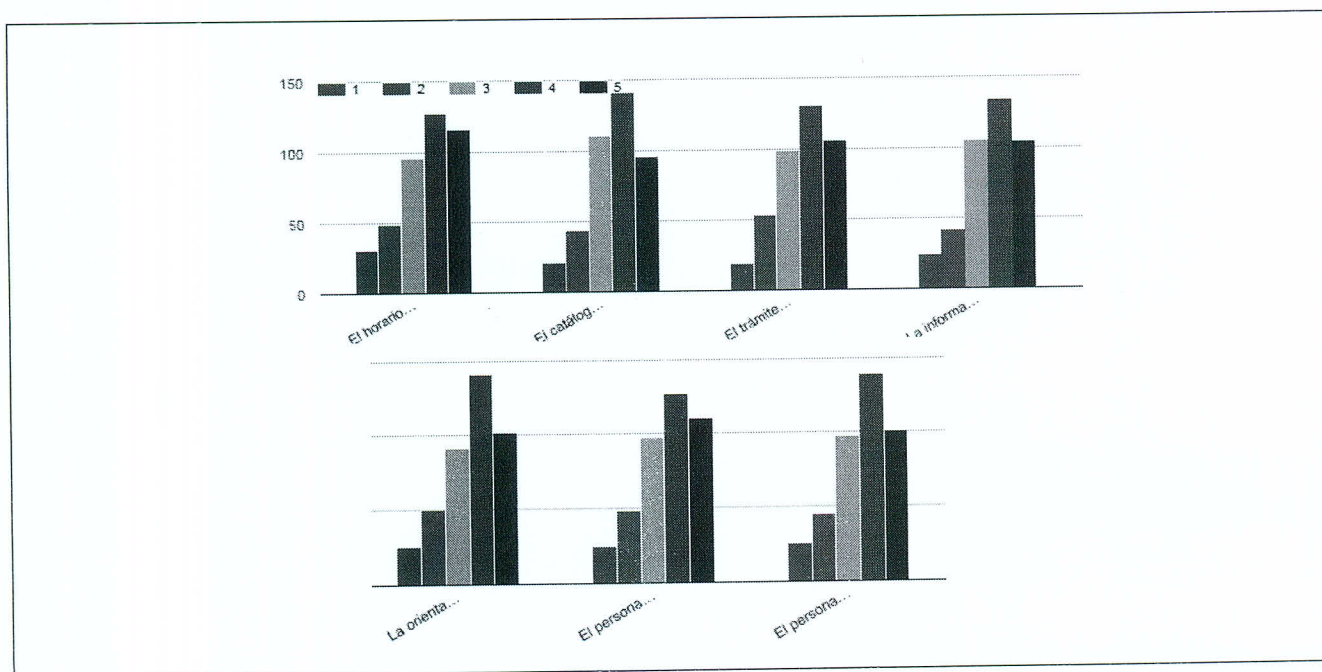
TecNM	Nombre del Documento: Formato para el Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio.	Código: TecNM/D-CA-PO-002-03
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 8.2.1	Revisión: 7
		Página 1 de 3

NOMBRE DEL IT (1): Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de la Región Carbonífera
ÁREA AUDITADA (2): Servicio Social
RESPONSABLE (3): M.E. Laura Irene Rivera Pérez
FECHA (4): 22-26 de mayo de 2017 **No. DE ENCUESTADOS (5):** 410

RESULTADOS

No. (6)	CALIFICACION					Promedio (8)
	No. de encuestas por escala de calificación (7)					
	1	2	3	4	5	
1	31	49	96	128	116	3.59
2	21	44	111	141	96	3.60
3	19	53	99	131	106	3.62
4	24	42	105	134	104	3.62
5	26	50	91	141	102	3.59
6	24	48	98	128	111	3.62
7	25	45	98	139	101	3.60

GRÁFICO



TecNM	Nombre del Documento: Formato para el Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio.	Código: TecNM/D-CA-PO-002-03
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 8.2.1	Revisión: 7
		Página 2 de 3

DIAGNÓSTICO (9)

La auditoría realizada al Departamento de Gestión Tecnológica, especialmente a Servicio Social, muestra que el servicio prestado es de 3.6 en promedio, por lo que los encuestados consideran que el servicio ofrecido bueno; con respecto a horarios de oficina, catálogo de instituciones, tramites, información proporcionada, orientación, atención y relación con el alumno.

RECOMENDACIONES (10)

- Horarios de oficina. Hasta las 18 horas
- Mejorar la comunicación
- Atención y trato
- Explicar de manera correcta, entendible, con paciencia

ATENTAMENTE

M.A. Hilda Cristina Martínez Tovar
Auditor Líder

Vo. Bo.

Ing. Ana Josefina Morales Cruz
Representante de la Dirección

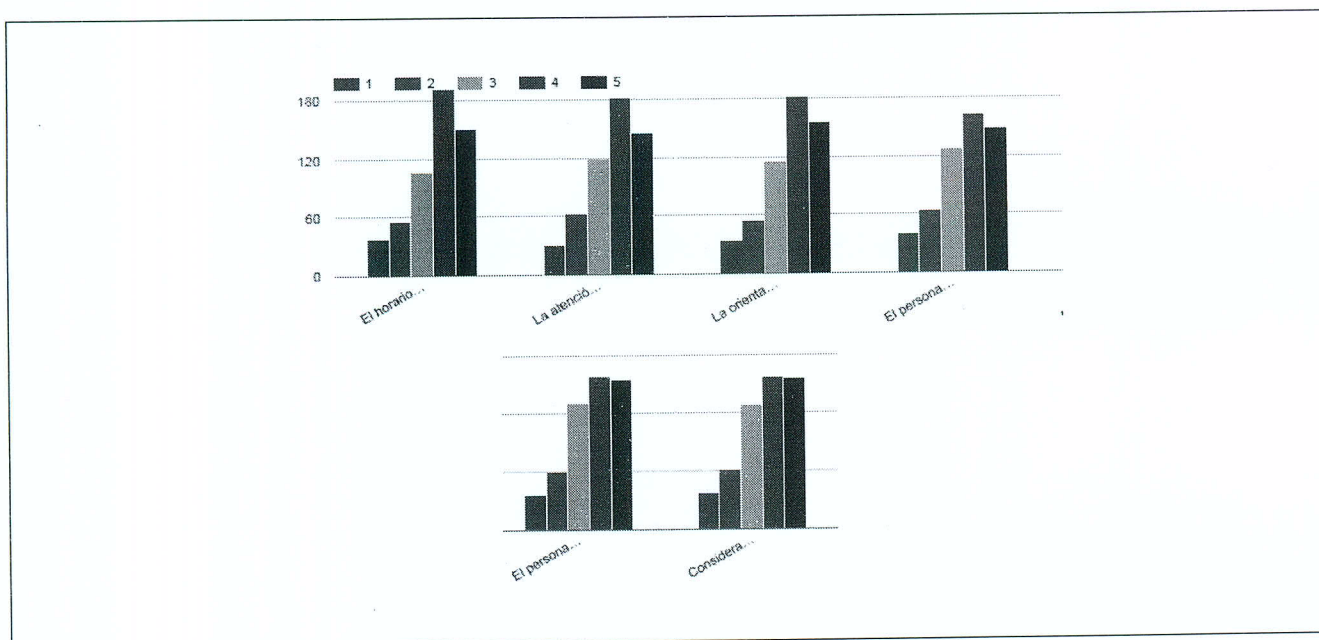
TecNM	Nombre del Documento: Formato para el Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio.	Código: TecNM/D-CA-PO-002-03
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 8.2.1	Revisión: 7
		Página 1 de 3

NOMBRE DEL IT (1): Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de la Región Carbonífera
ÁREA AUDITADA (2): Servicios Escolares
RESPONSABLE (3): M.C. Edmundo Montelongo Rodríguez
FECHA (4): 22-26 de mayo de 2017 **No. DE ENCUESTADOS (5):** 542

RESULTADOS

No. (6)	CALIFICACION					Promedio (8)
	No. de encuestas por escala de calificación (7)					
	1	2	3	4	5	
1	37	55	107	192	151	3.67
2	31	62	120	183	146	3.65
3	34	54	117	182	155	3.68
4	40	63	128	163	149	3.59
5	36	60	130	159	154	3.62
6	37	61	128	158	156	3.62
7						

GRÁFICO



TecNM	Nombre del Documento: Formato para el Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio.	Código: TecNM/D-CA-PO-002-03
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 5.2, 8.2.1	Revisión: 7
		Página 2 de 3

DIAGNÓSTICO ⁽⁹⁾

La auditoría realizada al servicio de Servicios Escolares, muestra que el servicio prestado es de 3.6 en promedio, por lo que los encuestados consideran que el servicio ofrecido es bueno; con respecto a horarios de oficina, tiempo de espera, orientación, atención y relación con el alumno, proceso de inscripción y reinscripción.

RECOMENDACIONES ⁽¹⁰⁾

- Horarios de atención
- Rapidez en la atención
- Disponibilidad, amabilidad y actitud del personal
- Mejorar el sistema para hacer el horario

ATENTAMENTE

M.A. Hilda Cristina Martínez Tovar
Auditor Líder

Vo. Bo.

Ing. Ana Josefina Morales Cruz
Representante de la Dirección