



**Nombre del Documento: Formato para Encuestas de Servicio.**

**Fecha:06-Agosto-2012**

**Revisión: 2**

**Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004**

**Página 1 de 8**

### ENCUESTA DE SERVICIO

<b>NOMBRE DEL ESTUDIANTE:</b>	<b>CARRERA</b>
<b>DEPARTAMENTO: CENTRO DE INFORMACIÓN</b>	<b>FECHA:</b>

Con base en la escala califique usted su apreciación del Servicio que recibe:

- |           |       |         |      |          |
|-----------|-------|---------|------|----------|
| 5         | 4     | 3       | 2    | 1        |
| EXCELENTE | BUENA | REGULAR | MALA | MUY MALA |

	5	4	3	2	1
1. ¿Tiene un horario adecuado el servicio?					
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 y orientación adecuada en caso de buscar determinado libro?					
6.- ¿Como consideras la iluminación, ventilación y mobiliario?					
7. ¿Consideras que el personal que proporciona el servicio es competente?					
8. ¿Me atienden con disposición y de forma amable cuando solicito un servicio?					
9. ¿Consideras que el personal que otorga el servicio es suficiente?					

**TIENES UNA(S) PROPUESTA(S) O COMENTARIOS PARA MEJORAR EL SERVICIO:**

---



---



---



---



**Nombre del Documento: Formato para Encuestas de Servicio.**

**Fecha:06-Agosto-2012**

**Revisión: 2**

**Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004**

**Página 2 de 8**

### ENCUESTA DE SERVICIO

<b>NOMBRE DEL ESTUDIANTE:</b>	<b>CARRERA(Coordinación):</b>
<b>DEPARTAMENTO: DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES</b>	<b>FECHA:</b>

Con base a la siguiente escala califique usted su apreciación del Servicio que recibe:

- |           |       |         |      |          |
|-----------|-------|---------|------|----------|
| 5         | 4     | 3       | 2    | 1        |
| EXCELENTE | BUENA | REGULAR | MALA | MUY MALA |

	5	4	3	2	1
1. ¿ La Coordinación de Carrera tiene un horario adecuado de atención?					
2. ¿ La Coordinación de Carrera me proporciona información necesaria para el manejo de mi retícula de carrera?					
3. ¿Consideras que el nivel de acercamiento del Coordinador – Estudiante es el adecuado?					
4. ¿La Coordinación de Carrera me orienta acerca del desarrollo del plan de estudios de la carrera?					
5. ¿En la Coordinación de Carrera me atienden de forma amable cuando solicito un servicio?					
6. ¿En la Coordinación de Carrera me informan sobre el proceso para la reinscripción?					
7. ¿La Coordinación de Carrera me orienta para resolver situaciones de tipo académico – administrativo?					
8. ¿Como consideras el proceso de reinscripción?					
9. ¿La Coordinación de Carrera me proporciona información sobre actividades académicas que se desarrollan en la institución?					

**TIENES UNA(S) PROPUESTA(S) O COMENTARIOS PARA MEJORAR EL SERVICIO:**

---



---



---



Nombre del Documento: Formato para Encuestas de Servicio.

Fecha:06-Agosto-2012

Revisión: 2

Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004

Página 3 de 8

### ENCUESTA DE SERVICIO

<b>NOMBRE DEL ESTUDIANTE:</b>	<b>CARRERA:</b>
<b>DEPARTAMENTO: RECURSOS FINANCIEROS</b>	<b>FECHA:</b>

Con base a la siguiente escala califique usted su apreciación del Servicio que recibe:

- |           |       |         |      |          |
|-----------|-------|---------|------|----------|
| 5         | 4     | 3       | 2    | 1        |
| EXCELENTE | BUENA | REGULAR | MALA | MUY MALA |

	5	4	3	2	1
1. ¿Tiene un horario matutino y vespertino adecuado para realizar mis trámites?					
2. ¿ Publica 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 referentes al servicio que ofrecen?					
5. ¿El personal de Recursos Financieros siempre me cobra el concepto que solicito?					
6. ¿Me proporcionan asesoría adecuada cuando desconozco qué o cuánto pagar?					
7. ¿Si acudo en horario de servicio me atienden oportunamente?					
8. ¿Me atienden en forma amable cuando solicito su servicio?					
9. ¿Mantienen una relación atenta conmigo durante toda mi estancia en la Institución?					

**TIENES UNA(S) PROPUESTA(S) O COMENTARIOS PARA MEJORAR EL SERVICIO:**

---



---



---



---



Nombre del Documento: Formato para Encuestas de Servicio.

Fecha:06-Agosto-2012

Revisión: 2

Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004

Página 4 de 8

### ENCUESTA DE SERVICIO

<b>NOMBRE DEL ESTUDIANTE:</b>	<b>CARRERA:</b>
<b>DEPARTAMENTO: RESIDENCIAS PROFESIONALES</b>	<b>FECHA:</b>

Con base a la siguiente escala califique usted su apreciación del Servicio que recibe:

- |           |       |         |      |          |
|-----------|-------|---------|------|----------|
| 5         | 4     | 3       | 2    | 1        |
| EXCELENTE | BUENA | REGULAR | MALA | MUY MALA |

	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 el desarrollo del anteproyecto 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 de Residencias Profesionales?.					
7. ¿ El Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación me entrega en tiempo y forma las cartas de presentación y agradecimiento para la empresa?					
8. ¿Mi Asesor Interno revisa mis informes parciales de Residencias Profesionales y me da a conocer la calificación durante el periodo establecido?.					
9. ¿Mi Asesor Externo me proporciona la información necesaria y me orienta con profesionalismo?.					

**TIENES UNA(S) PROPUESTA(S) O COMENTARIOS PARA MEJORAR EL SERVICIO:**

---



---



---



---



**Nombre del Documento: Formato para Encuestas de Servicio.**

**Fecha:06-Agosto-2012**

**Revisión: 2**

**Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004**

**Página 5 de 8**

### ENCUESTA DE SERVICIO

<b>NOMBRE DEL ESTUDIANTE:</b>	<b>CARRERA:</b>
<b>DEPARTAMENTO: SISTEMAS Y COMPUTACION SERV. DE COMPUTO</b>	<b>FECHA:</b>

Con base a la siguiente escala califique usted su apreciación del Servicio que recibe:

- |           |       |         |      |          |
|-----------|-------|---------|------|----------|
| 5         | 4     | 3       | 2    | 1        |
| EXCELENTE | BUENA | REGULAR | MALA | MUY MALA |

	5	4	3	2	1
1. ¿El Servicio de los Laboratorios de Cómputo tiene un horario adecuado?					
2. ¿Siempre hay Equipo de Cómputo disponible para realizar mi trabajo?					
3. ¿Cómo consideras el servicio de conexión a Internet en el Laboratorio?					
4. ¿Cómo consideras la iluminación, ventilación y mobiliario?					
5. ¿ Como consideras la atención en caso de presentarse fallas en el equipo que se te asignó?					
6. ¿ El Laboratorio de Cómputo da a conocer el software que se encuentra disponible en los equipos?					
7. ¿ Cómo consideras la asesoría que te brinda el personal del laboratorio de computo en el uso del software?					
8. ¿Como consideras la atención del personal del laboratorio cuando solicitas información?					
9. ¿Consideras que el personal que proporciona el servicio es competente?					

**TIENES UNA(S) PROPUESTA(S) O COMENTARIOS PARA MEJORAR EL SERVICIO:**

---



---



---



**Nombre del Documento: Formato para Encuestas de Servicio.**

**Fecha:06-Agosto-2012**

**Revisión: 2**

**Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004**

**Página 6 de 8**

### ENCUESTA DE SERVICIO

<b>NOMBRE DEL ESTUDIANTE:</b>	<b>CARRERA:</b>
<b>DEPARTAMENTO: SERVICIO SOCIAL</b>	<b>FECHA:</b>

Con base a la siguiente escala califique usted su apreciación del Servicio que recibe:

- |           |       |         |      |          |
|-----------|-------|---------|------|----------|
| 5         | 4     | 3       | 2    | 1        |
| EXCELENTE | BUENA | REGULAR | MALA | MUY MALA |

	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 realizar mi Servicio Social?					
3. ¿La Oficina de Servicio Social 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 oportuna al solicitar información?					
8. ¿Me atienden en forma amable al solicitar información del Servicio Social?					
9. ¿Mantienen una relación atenta durante el desarrollo de mi Servicio Social?					

**TIENES UNA(S) PROPUESTA(S) O COMENTARIOS PARA MEJORAR EL SERVICIO:**

---



---



---



**Nombre del Documento: Formato para Encuestas de Servicio.**

**Fecha:06-Agosto-2012**

**Revisión: 2**

**Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004**

**Página 7 de 8**

### ENCUESTA DE SERVICIO

<b>NOMBRE DEL ESTUDIANTE:</b>	<b>CARRERA:</b>
<b>DEPARTAMENTO: SERVICIOS ESCOLARES</b>	<b>FECHA:</b>

Con base a la siguiente escala califique usted su apreciación del Servicio que recibe:

- |           |       |         |      |          |
|-----------|-------|---------|------|----------|
| 5         | 4     | 3       | 2    | 1        |
| EXCELENTE | BUENA | REGULAR | MALA | MUY MALA |

	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 oportuno?					
3. ¿ El tiempo de espera para ser atendido en ventanilla es apropiado?					
4. ¿Conoces los tipos de Servicios que se ofrecen?					
5. ¿Cuando solicito información se me proporciona en forma satisfactoria?					
6.¿ Me asesoran debidamente de acuerdo a lo que solicito?					
7. ¿Consideras que el personal que proporciona el servicio es competente?					
8. ¿Me atienden en forma amable cuando solicito su apoyo?					
9. ¿Mantienen una relación atenta conmigo durante toda mi estancia en la Institución?					

**TIENES UNA(S) PROPUESTA(S) O COMENTARIOS PARA MEJORAR EL SERVICIO:**

---



---



---



**Nombre del Documento: Formato para Encuestas de Servicio.**

**Fecha:06-Agosto-2012**

**Revisión: 2**

**Referencia a las Normas ISO 9001:2008 y 14001:2004**

**Página 8 de 8**