



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE QUERÉTARO
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS
DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN Y CALIDAD

AUDITORIA DE SERVICIOS

Estimado Estudiante:

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

Para lograr lo anterior, lo más valioso es tu opinión, por lo que se te solicita responder 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

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 de acuerdo a tu percepción servicio de que se trata, con base en la siguiente escala:

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	4	3	2	1
EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA

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

GRACIAS



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE QUERÉTARO
 SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS
 DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN Y CALIDAD

AUDITORIA DE SERVICIOS

FECHA:

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

LA MAYOR PARTE DE MI CARGA ACADÉMICA ESTA EN EL TURNO:

MATUTINO

VESPERTINO

	SERVICIO				
	Excelente	Buena	Regular	Mala	Muy mala
<i>Calificación</i>	5	4	3	2	1
1. ¿El horario de servicio es adecuado? (de 7:00 a 20:30 hrs.)					
2. ¿La información con la que cuenta es útil para las asignaturas que curso?.					
3. ¿El catálogo electrónico y la colección de las bibliotecas digitales, es útil en la búsqueda del material que necesitas?					
4. ¿Los materiales bibliográficos que requiero regularmente o materiales opcionales, están disponibles de manera física o electrónica?					
5. ¿Tienen disposición y amabilidad para atenderme cuando solicito un servicio (préstamos en sala y a domicilio, atención a solicitudes de adquisición)?					
6. ¿La exhibición de las nuevas adquisiciones bibliográficas es?					
7. Cuando se les presenta alguna dificultad (material, técnica, humana) para realizar el servicio, a pesar de ello, me lo proporcionan:					
8. Mi calificación en general del Centro de Información es:					

COMENTARIOS:



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE QUERÉTARO
 SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS
 DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN Y CALIDAD

AUDITORIA DE SERVICIOS

FECHA:

USUARIO(opcional):	CARRERA:
SERVICIO: COORDINACIÓN DE CARRERAS	SEMESTRE:

SERVICIO

LA MAYOR PARTE DE MI CARGA ACADÉMICA ESTA EN EL TURNO:

MATUTINO

VESPERTINO

	Excelente	Buena	Regular	Mala	Muy mala
<i>Calificación</i>	5	4	3	2	1
1. El horario de atención de mi coordinador es:					
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 proporciona información sobre fechas y procesos que necesito sobre aspectos académicos:					
6. Me proporciona información sobre el proceso para mí reinscripción:					
7. Me orienta para resolver situaciones de tipo académico:					
8. La información que me proporcionan al ingresar al primer semestre es:					

COMENTARIOS:



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE QUERÉTARO
 SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS
 DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN Y CALIDAD

AUDITORIA DE SERVICIOS

FECHA:

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

SERVICIO

LA MAYOR PARTE DE MI CARGA ACADÉMICA ESTA EN EL TURNO:

MATUTINO

VESPERTINO

	Excelente	Buena	Regular	Mala	Muy mala
<i>Calificación</i>	5	4	3	2	1
1. El horario de atención del personal de la oficina de Apoyo a Titulaciones en la División de Estudios Profesionales es:					
2. La información que me proporciona el personal de la oficina de Apoyo a Titulación de la División de Estudios Profesionales para llevar a cabo mi titulación es:					
3. La orientación del personal de la oficina de Titulaciones de Servicios Escolares es:					
4. El horario de atención en la oficina de Titulaciones en Servicios Escolares es:					
5. La atención que brinda el personal de la oficina de Titulación en Servicios Escolares es:					
6. La respuesta a mis dudas para realizar el proceso para mi titulación en Servicios Escolares es:					
7. El tiempo de autorización para la presentación de mi examen profesional en el División de Estudios Profesionales es:					
8. Las instalaciones de la sala de titulaciones son:					
9. La información sobre el avance para la obtención de mi título en Servicios Escolares es:					

COMENTARIOS:



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE QUERÉTARO
 SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS
 DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN Y CALIDAD

AUDITORIA DE SERVICIOS

FECHA:

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

LA MAYOR PARTE DE MI CARGA ACADÉMICA ESTA EN EL TURNO:

MATUTINO

VESPERTINO

SERVICIO

	Excelente	Buena	Regular	Mala	Muy mala
<i>Calificación</i>	5	4	3	2	1
1. El horario establecido para realizar mis trámites es:					
2. Se mantiene publicada información actualizada en ventanilla y en el portal de los costos para los diferentes trámites:					
3. El tiempo de atención en ventanilla para el pago es:					
4. El personal de recursos financieros me cobra el concepto correcto:					
5. La asesoría que me proporcionan cuando desconozco qué o cuánto pagar es:					
6. Me atienden en forma oportuna cuando solicito un servicio de Recursos Financieros:					

COMENTARIOS:



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE QUERÉTARO
 SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS
 DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN Y CALIDAD

AUDITORIA DE SERVICIOS

FECHA:

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

LA MAYOR PARTE DE MI CARGA ACADÉMICA ESTA EN EL TURNO:

MATUTINO

VESPERTINO

	SERVICIO				
	Excelente	Buena	Regular	Mala	Muy mala
<i>Calificación</i>	5	4	3	2	1

1. El Coordinador de Carrera me da información necesaria y oportuna para realizar mi Residencia Profesional.					
2.- El Coordinador de Carrera me informa de las opciones de Residencias Profesionales que existen en el banco de proyectos:					
3. El Coordinador de Carrera me da información para desarrollo de anteproyectos de Residencias Profesionales:					
4. El Jefe de Departamento Académico de mi Carrera 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. El Asesor Interno me proporciona orientación y recomendaciones durante el desarrollo de mi proyecto de Residencia Profesional:					
7. El Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación me entrega en un plazo de 24 horas la carta de presentación:					

COMENTARIOS:



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE QUERÉTARO
 SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS
 DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN Y CALIDAD

AUDITORIA DE SERVICIOS

FECHA

USUARIO(opcional):	CARRERA:
LABORATORIO DE CÓMPUTO	SEMESTRE

LA MAYOR PARTE DE MI CARGA ACADÉMICA ESTA EN EL TURNO:

MATUTINO

VESPERTINO

	SERVICIO				
	Excelente	Buena	Regular	Mala	Muy mala
<i>Calificación</i>	5	4	3	2	1
1. El horario de Servicio del Laboratorio de Cómputo es de 07:00 a 21:30 hrs. ¿Cómo lo consideras?					
2. La disponibilidad del equipo de cómputo instalado en las salas para realizar mi trabajo escolar (tareas, investigación, desarrollo de proyectos) lo considero?					
3. El acceso a Internet de los equipos de cómputo que están en las salas para realizar mis actividades escolares (tareas, investigación, desarrollo de proyectos) es:					
4. El software instalado en los equipos de cómputo es el solicitado por el docente y acorde al requerido en los planes y programas de estudio:					
5. El apoyo que me proporcionan en caso de requerir alguno de los servicios del laboratorio de cómputo es:					

COMENTARIOS:



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE QUERÉTARO
 SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS
 DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN Y CALIDAD

AUDITORIA DE SERVICIOS

FECHA

USUARIO(opcional):	CARRERA:
SERVICIO SOCIAL	SEMESTRE:

SERVICIO

LA MAYOR PARTE DE MI CARGA ACADÉMICA ESTA EN EL TURNO:

MATUTINO

VESPERTINO

	Excelente	Buena	Regular	Mala	Muy mala
<i>Calificación</i>	5	4	3	2	1
1. El horario para realizar mis trámites relativos a mi servicio social es:					
2. La atención que me brindan al solicitar información es:					
3. El listado de instituciones en donde puedo realizar el servicio social es:					
4. La oficina de Servicio Social gestiona apoyos para desarrollar mis actividades del servicio social:					
5. Me apoyan adecuadamente para la ubicación de una organización donde prestar mi servicio social, en caso de no tener en donde hacerlo:					
6. La atención que me proporcionan cuando realizo mis trámites es:					
7. La asesoría para el llenado de los reportes bimestrales del Servicio Social es:					

COMENTARIOS:



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE QUERÉTARO
 SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS
 DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN Y CALIDAD

AUDITORIA DE SERVICIOS

FECHA:

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

LA MAYOR PARTE DE MI CARGA ACADÉMICA ESTA EN EL TURNO:

MATUTINO

VESPERTINO

SERVICIO

	Excelente	Buena	Regular	Mala	Muy mala
<i>Calificación</i>	5	4	3	2	1
1. El horario de atención en el Departamento de Servicios Escolares es:					
2. El tiempo de respuesta a mis solicitudes es:					
3. El tiempo de espera para ser atendido en ventanilla es:					
4. La información que me proporcionan de los diferentes servicios que ofrecen es:					
5. El refrendo de la credencial y entrega de horario oficial es:					
6 El trámite para obtener el seguro social es:					
7. La atención durante la prestación del servicio solicitado es:					
8. El horario y la atención que me brinda el servicio médico es:					
9. El horario y la atención que me brinda el servicio dental es:					

COMENTARIOS:



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE QUERÉTARO
 SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS
 DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN Y CALIDAD

AUDITORIA DE SERVICIOS

FECHA:

USUARIO(opcional):	CARRERA:
SERVICIO: CAFETERIA	SEMESTRE:

LA MAYOR PARTE DE MI CARGA ACADÉMICA ESTA EN EL TURNO:

MATUTINO

VESPERTINO

	SERVICIO				
	Excelente	Buena	Regular	Mala	Muy mala
<i>Calificación</i>	5	4	3	2	1
1. ¿El nivel del servicio que brinda la cafetería es?					
2. ¿La atención del personal es?					
3. ¿La calidad e higiene de los alimentos es ?					
4. La variedad de los alimentos que ofrece la cafetería es?					
5. ¿Los precios de los alimentos son?					
6. ¿El orden y limpieza de la cafetería es?					
7. ¿El horario de atención (8:00 a 21:00 horas) es?					

COMENTARIOS:



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE QUERÉTARO
 SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS
 DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN Y CALIDAD

AUDITORIA DE SERVICIOS

FECHA:

USUARIO(opcional):	CARRERA:
SERVICIO: CENTRO DE COPIADO	SEMESTRE:

LA MAYOR PARTE DE MI CARGA ACADÉMICA ESTA EN EL TURNO:

MATUTINO

VESPERTINO

	SERVICIO				
	Excelente	Buena	Regular	Mala	Muy mala
<i>Calificación</i>	5	4	3	2	1
1. ¿El nivel de servicio que brinda el centro de copiado es?					
2. ¿La atención del personal es?					
3. ¿La variedad de productos que ofrece el centro de copiado es?					
4. ¿La calidad de los trabajos de copiado, plotteo, engargolados, entre otros es?					
5. ¿Los precios de los servicios y materiales que ofrece el centro de copiado es?					
6. ¿El orden y limpieza del centro de copiado es ?					
7. ¿El horario de atención (8:00 a 19:00 hrs) es?					

COMENTARIOS:



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE QUERÉTARO
 SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS
 DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN Y CALIDAD

AUDITORIA DE SERVICIOS

FECHA:

USUARIO(opcional):	CARRERA:
SERVICIO: SERVICIO DE LIMPIEZA	SEMESTRE:

LA MAYOR PARTE DE MI CARGA ACADÉMICA ESTA EN EL TURNO:	SERVICIO				
	Excelente	Buena	Regular	Mala	Muy mala
MATUTINO <input type="text"/>					
VESPERTINO <input type="text"/>					
<i>Calificación</i>	5	4	3	2	1
1. ¿El nivel de servicio que brinda la empresa de limpieza es?					
2. ¿La atención del personal de limpieza es?					
3. ¿La limpieza de las aulas, salas audiovisuales y laboratorios es?					
4. ¿La limpieza de los pasillos, corredores, patios y explanadas es?					
5. ¿La limpieza de los sanitarios es?					
6. ¿La recolección de basura en el instituto es?					

COMENTARIOS:



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE QUERÉTARO
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS
DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN Y CALIDAD

AUDITORIA DE SERVICIOS

FECHA:

USUARIO(opcional):	CARRERA:
SERVICIO: SERVICIO DE SEGURIDAD	SEMESTRE:

LA MAYOR PARTE DE MI CARGA ACADÉMICA ESTA EN EL TURNO:

MATUTINO

VESPERTINO

SERVICIO

	Excelente	Buena	Regular	Mala	Muy mala
<i>Calificación</i>	5	4	3	2	1
1. El nivel de servicio que brinda la empresa de seguridad es:					
2. La atención del personal de seguridad es:					
3. El control de acceso peatonal es:					
4. El control de acceso vehicular es:					
5. ¿Cómo evalúas tu seguridad al interior del Tecnológico?					

COMENTARIOS:
