

## ENCUESTA DE SERVICIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Como parte del proceso de mejora continua implementado por el Sistema de Gestión Integral relativo al ISO 9001:2015 en el Instituto Tecnológico Superior de la Montaña, te pedimos muy amablemente tu colaboración para evaluar nuestros servicios que ofrecemos, con el objetivo de mejorar la calidad de los mismos; cabe mencionar que la evaluación se llevará a cabo en la plataforma de control escolar “SII” Sistema Integral de Información.

Para iniciar con el proceso, a continuación se muestra un pequeña **Guía de usuario**:

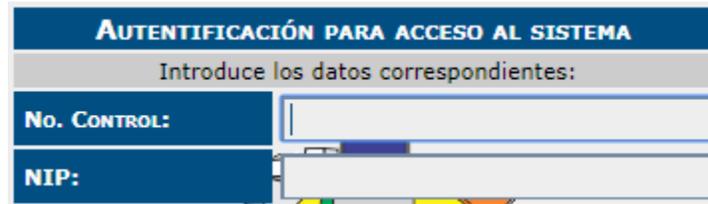
1. En la página del ITSM <http://www.itsm-tlapa.edu.mx/>, dar clic en el menú lateral derecho “Sistema Integral de Información” o en el navegador escribe <https://187.217.86.100/>



2. Te mostrará la página web de control escolar, a continuación da clic en el apartado “Alumnos”



3. **Introduce tu número de control y nip** que se te asignó al inicio de semestre en el proceso de reinscripción (en caso de algún inconveniente con tu nip, favor de solicitarlo con tu jefe de carrera).



Formulario de autenticación para acceso al sistema. El título es "AUTENTICACIÓN PARA ACCESO AL SISTEMA". Debajo del título, se indica "Introduce los datos correspondientes:". Hay dos campos de entrada: "No. CONTROL:" y "NIP:". El campo "No. CONTROL:" está vacío, y el campo "NIP:" también está vacío.

4. En el menú "EVALUACIONES", selecciona: "Encuestas de Calidad en el Servicio".



Captura de pantalla del sistema de información del ITSM. El encabezado muestra el logo de SEP (Secretaría de Educación Pública) y el logo del ITSM (Instituto Tecnológico Superior de la Montaña). El menú principal incluye: INFORMACIÓN ESCOLAR, REINSCRIPCIONES, EVALUACIONES, UTILERÍAS y CERRAR SESIÓN. En el menú "EVALUACIONES", se encuentran tres opciones: "Realizar evaluación Docente", "Evaluaciones Docentes realizadas" y "Encuestas de Calidad en el Servicio", esta última está resaltada con un círculo rojo. Debajo del menú, se muestra un mensaje de bienvenida: "BIENVENIDO(A)", seguido de "A0000000" y "XXXXX XXXXX XXXXX". Se incluye un aviso: "POR FAVOR REVISAR TU REFERENCIA DE PAGO ASÍ COMO TU FECHA Y HORA DE SELECCIÓN DE MATERIAS. RUTA: REINSCRIPCIONES -> HORARIO REINSCRIPCIÓN". En la parte inferior, hay un logo del ITSM.

5. Te aparecerá un aviso de vigencia, favor de dar clic en "continuar"



Captura de pantalla del aviso de vigencia de la auditoría de servicios. El título es "EVALUACIÓN DE AUDITORIA DE SERVICIOS ENERO-JUNIO/2019". Debajo del título, se muestra un mensaje importante: "¡¡IMPORTANTE!!". Se indica que se puede contestar las encuestas ÚNICAMENTE del: 2019/05/15 al 2019/06/07. Se incluye un recordatorio: "Te recordamos que las encuestas de calidad en el servicio nos ayudan a mejorar la calidad del servicio educativo que te brindamos. Toda la información que registres es absolutamente confidencial". Debajo del recordatorio, se muestra un mensaje: "¡CONTESTA CON HONESTIDAD!". En la parte inferior, hay dos botones: "CONTINUAR" y "CANCELAR", el botón "CONTINUAR" está resaltado con un círculo rojo.

6. Enseguida da clic en el **listado el servicio a evaluar**:

The screenshot shows the top navigation bar of the ITSM website. On the left is the SEP logo (Secretaría de Educación Pública). In the center is the text 'SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE LA MONTAÑA'. On the right is the logo of the Instituto Tecnológico Nacional de México. Below the header is a horizontal menu with five items: 'INFORMACIÓN ESCOLAR', 'REINSCRIPCIONES', 'EVALUACIONES', 'UTILERÍAS', and 'CERRAR SESIÓN'. The main content area below the menu has the title 'ENCUESTA DE AUDITORÍA DE CALIDAD EN EL SERVICIOS' and a list of services: 'Centro de Información', 'Coordinación de Carreras', 'Recursos Financieros', 'Centro de Cómputo', 'Servicios Escolares', 'Becas', 'Actividades Extraescolares', 'Tutorías', 'Servicio Social', and 'Residencias Profesionales'. At the bottom of this list is the ITSM logo.

7. Por ejemplo si seleccionas “Centro de Información” te mostrará la siguiente ventana:

The screenshot shows a survey form titled 'ENCUESTA DE AUDITORÍA DE CALIDAD EN EL SERVICIOS --CENTRO DE INFORMACIÓN-- INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE LA MONTAÑA ENCUESTA DE SERVICIO'. It includes a field for 'ESTIMADO/A' and a message from the Director, Dr. Oreste Hernández Chávez Roman, asking for feedback on the service. The ITSM logo is also present.

**En la misma ventana**, te mostrará una serie de criterios en los que debes seleccionar entre 2 opciones “satisfecho” o “no satisfecho” según tu experiencia con el servicio, también puedes escribir un comentario o sugerencia de mejora; para terminar la encuesta da clic en “**evaluar**”...

The screenshot shows the survey questions and evaluation options. It includes a table with 4 questions and 2 columns for 'SATISFECHO' and 'NO SATISFECHO'. Below the table is a text area for 'Comentarios generales:' and two buttons: 'Evaluar' and 'Copiar'. The 'Evaluar' button is circled in red.

**INSTRUCCIONES:**

El cuestionario que se anexa consta de una serie de afirmaciones sobre el servicio que se ofrece en el Instituto Tecnológico. Califica cada una de ellas, de acuerdo a la experiencia que hayas tenido con servicio proporcionado.

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:
  1. Satisfecho
  2. No Satisfecho
2. Si desea expresar algún comentario, sugerencia o recomendación utilice el espacio destinado para ello.

#PREGUNTA	PREGUNTA	SATISFECHO	NO SATISFECHO
14	Horario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15	Disponibilidad del Personal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16	Atención del Personal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17	Amabilidad del Personal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comentarios generales:

8. Al término de cada evaluación mostrará un mensaje de agradecimiento por participar en el proceso.



Este es el procedimiento para realizar las demás encuestas de servicios, una vez concluida la evaluación favor de cerrar sesión.

**IMPORTANTE:** el “SERVICIO SOCIAL” Y “RESIDENCIA PROFESIONAL” es ÚNICAMENTE para los alumnos que estén llevando este proceso en el semestre actual.

**Para cualquier duda o aclaración,** favor de acudir con la Ing. Izvit Gasca Martínez del Departamento de Innovación y Calidad, en el área de Oficina del Centro de Cómputo II.

**POR TU PARTICIPACIÓN ¡GRACIAS!**