

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 "AUTENTIFICACIÓN PARA ACCESO AL SISTEMA". Debajo del título, se indica "Introduce los datos correspondientes:". Hay dos campos de entrada: "No. CONTROL:" y "NIP:". Los campos de entrada están vacíos.

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 un código de usuario "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"

Pantalla de evaluación de auditoría de servicios. El título principal es "EVALUACIÓN DE AUDITORIA DE SERVICIOS" y el sub-título es "ENERO-JUNIO/2019". Un mensaje importante indica: "¡¡IMPORTANTE!! Puedes 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, 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 has a 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'. Below the list is the ITSM logo.

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

The screenshot shows the introduction page of the survey. The title is 'ENCUESTA DE AUDITORÍA DE CALIDAD EN EL SERVICIOS --CENTRO DE INFORMACIÓN-- INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE LA MONTAÑA ENCUESTA DE SERVICIO'. There is a text input field for the user's name labeled 'ESTIMADO/A'. Below the field, there is a paragraph of text explaining the survey's purpose and a request for honest feedback. At the bottom, there is the ITSM logo and the name 'Dr. Oreste Hernández Chávez Roman DIRECTOR I. T. SUPERIOR DE LA MONTAÑA'.

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 starts with the heading 'INSTRUCCIONES:' followed by two instructions. Below the instructions is a table with four columns: '# PREGUNTA', 'PREGUNTA', 'SATISFECHO', and 'NO SATISFECHO'. The table contains four rows of questions related to service hours and staff availability. Below the table is a large text input field for 'Comentarios generales:'. At the bottom, there are two buttons: 'Evaluar' and 'Copiar', with 'Evaluar' circled in red.

# 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"/>

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!