



Proceso: Asesoría para la Producción de Unidades de Aprendizaje en Línea

Dinámica de Aplicación/Atención

1. La encuesta consta de 6 preguntas de respuesta Si/No/No aplica y dos preguntas abiertas, siendo la primera de ellas encaminada a identificar el porqué de la NO satisfacción, mientras que la segunda espera alguna propuesta para mejorar el servicio.
2. Después de recibida cada encuesta y que en ella contenga comentarios o recomendaciones que requieran atención, se responderá mediante correo electrónico (dentro de los siguientes 5 días hábiles) a los usuarios titulares del espacio virtual, dando retroalimentación hasta que el usuario así lo requiera.
3. El análisis de las encuestas se realizará de forma trimestral a la par de la entrega del Reporte de Indicadores del Proceso para el Sistema de Gestión de la Calidad.
4. Al final del trimestre en curso, la dinámica se centrará en analizar las preguntas y respuestas del usuario para generar el documento de Análisis Cualitativo de la Satisfacción del Cliente.



Fecha:

Proceso: Asesoría para la Producción de Unidades de Aprendizaje en Línea

Estimado usuario de la manera más atenta solicitamos invierta unos minutos de su tiempo en llenar esta encuesta, la cual tiene como propósito contar con información que nos permita mejorar el servicio que ofrecemos en la asesoría para la producción de UAL.

Instrucciones Generales:

Lea las preguntas y coloque una X en la columna de Sí o No según lo considere pertinente. En el caso de las preguntas de respuesta abierta, su descripción detallada será de gran ayuda para mejorar el servicio.

	Sí	No	No Aplica
1. ¿Recibió una atención amable y cortes al otórgale el servicio?			
2. ¿El personal asignado en la UPEV para proporcionar el servicio, le oriento adecuadamente?			
3. ¿Considera que el tiempo invertido en otorgarle el servicio fue el adecuado?			
4. ¿Considera que los pasos para solicitar el servicio son claros y sencillos?			
5. ¿Recibió la notificación vía correo electrónico especificando la fecha de la asesoría?			
6. ¿Solicitaría nuevamente asesoría para la producción de otra UAL ?			

7. Si respondió **NO** en alguna de las preguntas anteriores comente por qué:

8. ¿Qué recomendación daría para mejorar en servicio otorgado?

**Agradecemos su tiempo y atención dedicado a esta encuesta,
lo cual nos permitirá mejorar el servicio que ofrecemos.**