



## PROCEDIMIENTO PARA EL ENFOQUE A LAS PARTES INTERESADAS.

### 1.0 Propósito y alcance.

**1.1 Propósito.** Asegurar que se tiene en cuenta y se analizan las necesidades y expectativas de las partes interesadas en el proceso de Innovación. Establecer un método que permita evaluar el grado de satisfacción de la partes interesadas de la Coordinación General de Tecnologías de la Información, definiendo indicadores que permitan mejorar las actividades de I+D+i.

**1.2 Alcance.** Este procedimiento es aplicable a todo el personal de la Coordinación General de Tecnologías de Información de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

### 2.0 Definiciones y terminología.

**Parte interesada:** Un individuo o grupo de individuos relacionados, involucrados o interesados por las actividades en I+D+i de la Coordinación General de Tecnologías de Información.  
Los proveedores, los usuarios del producto o del proyecto, la comunidad universitaria: académicos, administrativos y alumnado, las instituciones financieras, organismos colaboradores, otras universidades.

### 3.0 Responsables.

|      |                                    |
|------|------------------------------------|
| CGE  | Coordinador General                |
| CGTI | Todos los colaboradores de la CGTI |
| RES  | Responsables de área de la CGTI    |

### 4.0 Procedimiento.

#### 4.1 CGE Enfoque a partes interesadas.

El CGE se encarga de que las distintas áreas que componen la Coordinación General de Tecnologías de Información de la Universidad Autónoma de Chihuahua, establezcan métodos para recibir, analizar y buscar la satisfacción de las partes interesadas.

#### 4.2 RES Mantiene comunicación y se retroalimenta de la información de partes interesadas.

Cada responsable de área establece canales de comunicación adecuados con las partes interesadas y recibe retroalimentación de ellos con respecto a:

- Cambios tecnológicos e innovaciones requeridas por el mercado.
- Motivación e implicación de los empleados.
- Exigencias legales y reglamentarias actuales y futuras.
- Intentar adelantarse a los acontecimientos futuros.

Si de la comunicación y retroalimentación con las partes interesadas o como resultado de las encuestas se desprende la necesidad de realizar un proyecto de innovación se procederá conforme al **CGTI-IDI: P10**.

En caso de que la comunicación y retroalimentación con las partes interesadas resulte la necesidad de un servicio, este se integrara dentro del catálogo de servicios, si es que aplica de acuerdo al proceso de gestión de catálogo de servicios.

La retroalimentación de las partes interesadas, para la mejora continua se obtendrá de las siguientes fuentes:

- Resultados de proyectos
- Servicios proporcionados a las entidades externas con las que se tiene algún convenio de colaboración interinstitucional.
- Necesidades y expectativas de los proveedores
- Resultados de los proyectos apoyados por entidades financiadoras
- Retroalimentación de toda la comunidad universitaria.
- Resultados de proyectos desarrollados con otras universidades

En caso de existir alguna inconformidad, quejas y/o sugerencias de las partes interesadas, se deberán generar acciones preventivas y/o correctivas correspondientes, para mejorar el desempeño de las partes interesadas. En caso de existir alguna acción correctiva o preventiva, se presentará en las juntas de revisión de la dirección del sistema de gestión de innovación I+D+i.

#### 4.3 CGE Revisión de la Dirección.

El CGE debe asegurarse que las necesidades y expectativas de las partes interesadas en el proceso de I+D+i se consideran y se analizan, y solicita que los responsables de cada área, presenten los resultados de las mismas, así como análisis, seguimiento, y la comunicación mantenida con las partes interesadas.

#### 5.0 Referencias.

##### 5.1 Procedimientos relacionados

Procedimiento para la gestión de ideas y desarrollo de proyectos I+D+i.

CGTI-IDI: P10

##### 5.2 Documentos de referencia

Identificación de las partes interesadas

CGTI-IDI: D13

#### 6.0 Formatos

N/A

#### 7.0 Historial de revisiones.

| No. Revisión | Descripción de la Revisión                                             | Fecha de Revisión |
|--------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1            | Liberación del procedimiento para el enfoque a las partes interesadas. | 04/08/2014        |
| 2            | Cambios en el procedimiento                                            | 30/04/2015        |
| 2            | Cambios en el procedimiento                                            | 30/11/2015        |