



Código: <b>PRO 8.2 DAU 01</b>	Página 1 de 5
Fecha de Emisión: 20/10/2003	Fecha de Rev.: 03/03/2009 Num. Rev.: 12
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

## COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

---

### 1.0 PROPÓSITO Y ALCANCE

#### 1.1 Propósito

Establecer los mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios y su percepción de los productos y servicios proporcionados por la CGTI.

#### 1.2 Alcance

Este procedimiento aplica para todos los servicios proporcionados por los departamentos y coordinaciones de la CGTI.

---

### 2.0 DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Satisfacción del usuario	Percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades o expectativas del producto o servicio recibido.
Solicitud de Servicio	Requerimiento hecho por un usuario (reporte o nuevo servicio) en relación al uso de las tecnologías de información.
Usuario	Recipiente de productos o servicios proporcionados por la CGTI.
Productos/Servicios	Resultado de un conjunto de actividades que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas.
SGAU's	Sistema de Gestión para Atención a Usuarios.
CGTI	Coordinación General de Tecnologías de Información.

---

### 3.0 RESPONSABLES

CGE	Coordinador General
DAU	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios
DSE	Jefe del Departamento de Servicios Electrónicos e Internet
DRT	Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones
DSI	Jefe del Departamento de Sistemas de Información
CSC	Coordinador de Seguridad en Cómputo
CNO	Coordinador de Normatividad
CAD	Coordinador Administrativo
CPY	Coordinador de Proyectos



Código: PRO 8.2 DAU 01	Página 2 de 5
Fecha de Emisión: 20/10/2003	Fecha de Rev.: 03/03/2009 Num. Rev.: 12
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

## COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### 4.0 PROCEDIMIENTO

#### 4.1 CGE Programa de evaluación de servicios

DAU  
DSE  
DRT  
DSI  
CSC

4.1.1 Durante el primer bimestre del año los jefes de departamento y coordinadores definen los servicios que se evaluarán en el Formato de Programa de Evaluación de Servicios FOR 8.2 DAU 01.

La evaluación de servicios de Tecnologías de Información se realiza a través de:

- 1) Evaluación de solicitudes de servicio (DAU)
- 2) Evaluación de servicios generales (DSE, DSI, DRT, CSC)

4.1.2 El DAU integra información y presenta al CGE para su aprobación.

4.1.3 El CGE lo revisa, aprueba y gestiona los recursos necesarios para la ejecución del mismo, en caso de no ser aprobado se realizarán los cambios necesarios.

4.1.4 Cualquier evaluación no realizada según programación establecida se deberá justificar mediante un reporte de acción correctiva FOR 8.5 CN0 01

*Nota. Los servicios que las coordinaciones de normatividad, administrativa y de proyectos proveen sólo se proporcionan a través de solicitudes de servicio, la medición de satisfacción para estos servicios es a través de las evaluaciones que realiza el DAU.*

#### 4.2 DAU Encuestas de Satisfacción

DSE  
DRT  
DSI  
CSC

4.2.1 Las encuestas de satisfacción FOR 8.2 DAU 02 deben contener los datos de fecha, dependencia o unidad académica y deberá reflejar la mayor información posible en cuanto a la percepción de:

- a. Calidad del producto o servicio
- b. Desempeño del personal de la CGTI
- c. Capacidad de respuesta a los requerimientos
- d. Control y capacidad de cambios
- e. Adaptación a nuevas propuestas
- f. Compromiso de competitividad
- g. Calidad en procesos administrativos de la CGTI, sus políticas administrativas y algún otro aspecto relevante que se presente durante la prestación del servicio.



Código: PRO 8.2 DAU 01	Página 3 de 5
Fecha de Emisión: 20/10/2003	Fecha de Rev.: 03/03/2009 Num. Rev.: 12
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

## COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

---

### 4.3 DAU Evaluación de solicitudes de servicio

4.3.1 El DAU efectúa análisis de datos de solicitudes de servicio atendidas en el Sistema de Gestión para la Atención a Usuarios (SGAUs) solicitando la base de datos correspondiente a DSE según período a evaluar.

4.3.2 Determina las muestras de usuarios para aplicación de encuestas.

4.3.3 Genera instrumentos de evaluación, los cuales pueden ser: encuestas (FOR 8.2 DAU 02) o entrevistas.

4.3.4 Aplica encuestas de satisfacción (FOR 8.2 DAU 02) o genera evidencia en el caso de entrevistas y continua con el punto 4.5 del presente procedimiento.

### 4.4 DSE Evaluación de servicios generales

DRT  
DSI  
CSC  
DAU

4.4.1 Para la evaluación de servicios generales el DAU en coordinación con el jefe de departamento o coordinador de área responsable del servicio:

4.4.1.1 Determinan los instrumentos de evaluación FOR 8.2 DAU 02 por lo menos una semana antes del período de evaluación establecido en el Programa de Evaluación de Servicios FOR 8.2 DAU 01

4.4.1.2 Definen las muestras de usuarios para la aplicación de encuestas.

4.4.1.3 Aplican las encuestas FOR 8.2 DAU 02 correspondientes.

*Nota. La aplicación de encuestas podrá llevarse a cabo por el personal asignado por el jefe de departamento o coordinador o apoyados por personal de servicio social o ayudantías coordinados por el DAU.*

### 4.5 DAU Análisis y presentación de resultados

DSE  
DRT  
DSI  
CSC

4.5.1 En base a resultados de las encuestas aplicadas o del análisis de datos el DAU en coordinación con los jefes de departamento o coordinadores analizan la información e identifican los puntos mas importantes e impactantes para llevarlas a las juntas de revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de Calidad PRO 5.6 CGE 01 o en juntas previas a ésta cuando sea requerido.



Código: PRO 8.2 DAU 01	Página 4 de 5
Fecha de Emisión: 20/10/2003	Fecha de Rev.: 03/03/2009 Num. Rev.: 12
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

## COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

4.6 DAU	Plan de acción
DSE	
DRT	4.6.1 Derivado de los resultados obtenidos cada área deberá definir un plan de acción de acuerdo al procedimiento para acciones correctivas PRO 8.5 CN0 02 y procedimiento para acciones preventivas
DSI	PRO 8.5 CN0 01 en un plazo no mayor a 10 días hábiles, entregando las evidencias correspondientes
CSC	al DAU para su archivo y seguimiento.
CN0	
CAD	
CPY	

### 5.0 REFERENCIAS

#### 5.1 Procedimientos Relacionados

Procedimiento para acciones correctivas	<a href="#">PRO 8.5 CN0 02</a>
Procedimiento para acciones preventivas	<a href="#">PRO 8.5 CN0 01</a>
Procedimiento para la revisión al Sistema de Gestión de Calidad	<a href="#">PRO 5.6 CGE 01</a>

#### 5.2 Documentos de Referencia

Manual de Políticas de Calidad	<a href="#">MPC 4.2 CGTI</a>
Diagrama de Interacción para medir la satisfacción del usuario	<a href="#">DOC 4.1 DAU 04</a>

### 6.0 FORMATOS

Programa de Evaluación de Servicios	<a href="#">FOR 8.2 DAU 01</a>	1 año
Encuesta para medir la satisfacción	<a href="#">FOR 8.2 DAU 02</a>	1 año

### 7.0 HISTORIAL DE REVISIONES

No Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	Liberación del Procedimiento para medir la satisfacción del usuario	20/10/2003
2	Modificación del Procedimiento	02/02/2004
3	Adecuación del Procedimiento	16/03/2004
4	Se agregó formato (ver 4.1.1)	14/09/2004
5	Cambio electrónico y actualización de firmas	15/11/2004



Código: PRO 8.2 DAU 01	Página 5 de 5
Fecha de Emisión: 20/10/2003	Fecha de Rev.: 03/03/2009 Num. Rev.: 12
Elaboró: Jefe del Departamento de Atención a Usuarios	
Aprobado por: Coordinador General	

## COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

---

6	Se eliminó el formato FOR 8.2 DAU 03	04/02/2005
7	Se quitó "nombre completo del usuario" del punto 4.2.1	29/08/2005
8	Se incluye formato de encuestas de proyectos liberados FOR 8.2 CPY 01	09/11/2005
9	Eliminación de las referencias de las normas ISO	23/05/2007
10	Adecuación del documento y eliminación de información que se duplicaba en el procedimiento de PRO 7.1 CPY 01.	18/09/2007
11	Cambio en la ejecución del procedimiento	08/05/2008
12	Modificación a los puntos 4.1, 4.3, 4.4, 4.5, y 4.6	03/03/2009