



Código: PRO 8.2 DAU 01	Página 1 de 4
Fecha de Emisión: 20/10/2003	Fecha de Rev.: 24/05/2011 Num. Rev.: 14
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.
Sondeo	Medición no estadística para conocer la opinión de los usuarios.
Encuesta de satisfacción	Medición estadística a través de una serie de preguntas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de usuarios de un servicio.
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



Código: PRO 8.2 DAU 01	Página 2 de 4
Fecha de Emisión: 20/10/2003	Fecha de Rev.: 24/05/2011 Num. Rev.: 14
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

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

4.0 PROCEDIMIENTO

4.1 DAU CGE Programa y Registro de Sondeos de Evaluación de Servicios de TI

Del Programa de Evaluación de Servicios:

4.1.1 Durante el primer bimestre del año se define el Programa de Evaluación de Servicios FOR 8.2 DAU 01.

4.1.2 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.

Del Registro de Sondeos:

4.1.3 Los sondeos que se realicen durante el año deberán registrarse en el Formato de Registro de Sondeos de Servicios FOR 8.2 DAU 04 y corresponden a:

4.1.3.1. Sondeos en línea en el portal UACH con el objetivo de conocer la percepción de los usuarios de los servicios generales de Tecnologías de Información; estos servicios serán identificados durante las juntas de revisión al SGC.

4.1.3.2. Sondeos telefónicos con el propósito de conocer la percepción de los usuarios en cuanto a funcionalidad y entrega de servicios de Tecnologías de Información liberados; la realización de sondeos telefónicos se definen en el transcurso del año según los proyectos terminados en la Coordinación de Proyectos y deberán aplicarse a usuarios finales del servicio y durante los 15 días hábiles posteriores a la entrega del servicio.

4.2 DAU Diseño de encuestas de Satisfacción o Sondeos

4.2.1 Las encuestas de satisfacción o sondeos FOR 8.2 DAU 02 deben contener los datos de fecha, dependencia o unidad académica y deberá reflejar la percepción del usuario en relación a los parámetros de evaluación establecidos en el Programa de Evaluación de Servicios (FOR 8.2 DAU 01) y en el Registro de Sondeos de Servicios (FOR 8.2 DAU 04)



Código: PRO 8.2 DAU 01	Página 3 de 4
Fecha de Emisión: 20/10/2003	Fecha de Rev.: 24/05/2011 Num. Rev.: 14
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 Aplicación de encuestas de satisfacción o sondeos

4.3.1 La aplicación de encuestas de satisfacción podrán aplicarse personalmente o utilizando el sistema de encuestas en línea localizado en la dirección: <http://encuestas.uach.mx>

4.3.2 La aplicación de sondeos podrá ser en línea en el portal de la UACH www.uach.mx o vía telefónica.

4.5 DAU Análisis y presentación de resultados

4.5.1 Se analizan los resultados de los servicios evaluados; se identifican los puntos más importantes e impactantes para presentarlas en 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.

4.6 DAU Plan de acción

DSE 4.6.1 Derivado de los resultados obtenidos cada área deberá definir un plan de acción de acuerdo al
DRT 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
Procedimiento para acciones preventivas
Procedimiento para la revisión al Sistema de Gestión de Calidad

PRO 8.5 CN0 02
PRO 8.5 CN0 01
PRO 5.6 CGE 01

5.2 Documentos de Referencia

Manual de Políticas de Calidad
Diagrama de Interacción para medir la satisfacción del usuario

MPC 4.2 CGTI
DOC 4.1 DAU 04



Código: PRO 8.2 DAU 01	Página 4 de 4
Fecha de Emisión: 20/10/2003	Fecha de Rev.: 24/05/2011 Num. Rev.: 14
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

6.0 FORMATOS

Programa de Evaluación de Servicios	FOR 8.2 DAU 01	1 año
Encuesta para medir la satisfacción	FOR 8.2 DAU 02	1 año
Registro de Sondeos de Servicios	FOR 8.2 DAU 04	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
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
13	Adecuación al procedimiento.	04/04/2011
14	Se integran los sondeos telefónicos para evaluación de servicios de proyectos liberados.	24/05/2011