



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 que tiene relación con las partes interesadas del Sistema de Gestión de la Innovación I+D+i.

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
DAU	Departamento de Atención a Usuarios
CCGTI	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 DAU Atención a Usuarios

La Mesa de Servicios del Departamento de Atención a Usuarios recibe, registra y otorga seguimiento hasta su consecución a las solicitudes (peticiones, incidentes, y problemas) que sean reportados por los usuarios de las tecnologías de información de la Universidad Autónoma de Chihuahua y por el personal de la Coordinación General de Tecnologías de Información y apoya para que la entrega de servicios se proporcionen dentro de los acuerdos de niveles de servicios.

La retroalimentación para la mejora continua del proceso de atención a usuarios se obtendrá de las siguientes fuentes:

- Análisis de indicadores del proceso de atención a usuarios

Los indicadores deberán obtenerse al menos 4 veces al año, de su seguimiento deberá generar acciones preventivas y correctivas para mejorar el desempeño de la atención a usuarios de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

Presenta informe de resultado de los indicadores y del estado de las acciones en las juntas de revisión de la dirección del sistema de gestión de la innovación I+D+i.

4.3 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.
- Dar a los clientes la oportunidad de realizar demandas específicas de innovación aprovechando las encuestas de satisfacción.

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 Procedimiento 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 procede de acuerdo al proceso de gestión de catálogo de servicios.

4.4 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 área, así como atención a usuarios, presenten los resultados de las mismas y el resultado de los indicadores.

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

Documento de la mesa de servicios

CGTI-IDI: D09

Matriz 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