



Código: <b>PRO 8.2 DAU 01</b>	Página 1 de 3
Fecha de emisión: 20/10/2003	Fecha de Rev.: 09/11/2005 Num. Rev.: 8
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

#### Propósito

Establecer un mecanismo para verificar la satisfacción de los usuarios y su percepción en cuanto al producto y servicio prestado por la CGTI.

#### Alcance

Este procedimiento aplica para todos los usuarios que soliciten productos y/o servicios de la CGTI, así como para medir la satisfacción interna del personal 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 establecidas.
Usuario	Recipiente de algún producto o servicio.
Producto	Resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas.
CGTI	Coordinación General de Tecnologías de Información.
Proyecto	Es la asignación y administración de recursos a lo largo de un tiempo limitado y la coordinación de sucesos interrelacionados (tareas), para alcanzar un objetivo general.

---

### 3.0 Responsables

DAU	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios.
CPY	Coordinación de Proyectos.

---

### 4.0 Procedimiento

#### 4.1 DAU Programa de encuestas anual.

4.1.1 Define las fuentes necesarias de información relacionadas con el usuario y establece los servicios a evaluar en el programa de encuestas FOR 8.2 DAU 01.



Código: <b>PRO 8.2 DAU 01</b>	Página 2 de 3
Fecha de emisión: 20/10/2003	Fecha de Rev.: 09/11/2005 Num. Rev.: 8
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

---

CPY 4.1.2 Aplica encuestas al usuario 30 días después de liberado el proyecto [FOR 8.2 CPY 01](#), de acuerdo al [PRO 7.1 CPY 01](#).

### 4.2 DAU/CPY Encuestas de satisfacción

4.2.1 Las encuestas para medir la satisfacción del usuario [FOR 8.2 DAU 02](#) o [FOR 8.2 CPY 01](#) deben contener los datos de: fecha, dependencia o unidad académica y deberá reflejar la mayor información posible en cuanto a la percepción de:

- calidad del producto.
- Desempeño del personal de CGTI.
- La capacidad de respuesta a los requerimientos.
- Control y capacidad de cambios.
- Adaptación a propuestas nuevas.
- Compromiso de competitividad.
- Calidad en proceso Administrativo de CGTI, sus Políticas Administrativas y algún otro aspecto relevante que hubiera presentado durante la relación con la Coordinación.

4.2.2 La encuesta FOR 8.2 DAU 02 deberá ser modificada y adaptada para su aplicación de acuerdo al servicio evaluado en coordinación con el responsable del área que administra el servicio.

4.2.3 En base al resultado de las encuestas FOR 8.2 DAU 02 y FOR 8.2 CPY 01 aplicadas, analiza la información e identifica los puntos más importantes e impactantes para llevarlas a las juntas de revisión por la Dirección al Sistema de Calidad [PRO 5.6 CGE 01](#) o en juntas previas a ésta, cuando sea aplicable, para su revisión.

### 4.3 DAU/CPY Presenta información del medible del usuario.

4.3.1 Presenta la información relevante de las encuestas realizadas a los Usuarios a la Coordinación General, y al responsable del área del servicio evaluado, la cual se revisa y analiza de acuerdo al procedimiento para acciones correctivas [PRO 8.5 CNO 02](#) y procedimientos para acciones preventivas [PRO 8.5 CNO 01](#)

4.3.2 Inicia la integración de acciones de mejora y se asegura que se encuentran dentro del plan de mejora.



Código: <b>PRO 8.2 DAU 01</b>	Página 3 de 3
Fecha de emisión: 20/10/2003	Fecha de Rev.: 09/11/2005 Num. Rev.: 8
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

### 5.0 Referencias

#### 5.1 Procedimientos Relacionados

Procedimiento para acciones correctivas	<a href="#">PRO 8.5 CNO 02</a>
Procedimiento para acciones preventivas	<a href="#">PRO 8.5 CNO 01</a>
Procedimiento para la revisión de la dirección al sistema de calidad	<a href="#">PRO 5.6 CGE 01</a>
Procedimiento para la administración de proyectos	<a href="#">PRO 7.1 CPY 01</a>

#### 5.2 Documentos de Referencia

ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario	
ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos	
ISO 9004:2000 Sistema de Gestión de la Calidad - Directrices para la mejora de desempeño	
Manual de Política de Calidad.	MPC 4.2 CGTI
Diagrama de interacción para medir la satisfacción del usuario	DOC 4.1 DAU 04

### 6.0 Formatos

Programa de encuestas a usuarios	<a href="#">FOR 8.2 DAU 01</a>	1 año	
Encuesta para medir la satisfacción del Usuario	<a href="#">FOR 8.2 DAU 02</a>	1 año	Disponible impreso o en línea según el programa de encuesta a usuarios.
Encuesta para proyectos liberados	<a href="#">FOR 8.2 CPY 01</a>	1 año	

### 7.0 Historial de Revisiones.

No Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	Liberación del Procedimiento para	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 a electrónico y actualización de firmas	15/11/2004
6	Se eliminó el formato FOR 8.2 DAU 03	04/02/2005
7	Se quito "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