



Código: PRO 8.2 DAU 01	Página 1 de 3
Fecha de emisión: 20/10/2003	Fecha de Rev.: 18/09/2007 Num. Rev.: 10
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 proporcionado por la CGTI.

Alcance

Este procedimiento aplica para todos los usuarios que soliciten productos y/o servicios 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.

3.0 Responsables

DAU	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios.
CJDC	Cualquier Jefe de Departamento o Coordinador

4.0 Procedimiento

- 4.1 DAU **Programa de encuestas.**
 - 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.
- 4.2 DAU **Encuestas de satisfacción**



Código: PRO 8.2 DAU 01	Página 2 de 3
Fecha de emisión: 20/10/2003	Fecha de Rev.: 18/09/2007 Num. Rev.: 10
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

- 4.2.1 Las encuestas para medir la satisfacción del usuario 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:
- 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** podrá ser modificada y adaptada para su aplicación de acuerdo al servicio evaluado y medio de aplicación.

4.3 DAU **Análisis y presentación de resultados.**

- 4.3.1 En base al resultado de las encuestas **FOR 8.2 DAU 02** 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.

4.4 CJDC **Plan de acción.**

- 4.4.1 Se inicia la integración del plan de acción derivado de los resultados obtenidos de acuerdo al procedimiento para acciones correctivas PRO 8.5 CNO 02 y procedimiento para acciones preventivas PRO 8.5 CNO 01.

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 CNO 02](#)
[PRO 8.5 CNO 01](#)
[PRO 5.6 CGE 01](#)

5.2 Documentos de Referencia

Manual de Política de Calidad.

Liberado

Emitida a: N/A

MPC 4.2 CGTI
**COPIA
NO CONTROLADA**



Código: PRO 8.2 DAU 01	Página 3 de 3
Fecha de emisión: 20/10/2003	Fecha de Rev.: 18/09/2007 Num. Rev.: 10
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

Diagrama de interacción para medir la satisfacción del usuario

DOC 4.1 DAU 04

6.0 Formatos

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

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 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 la referencia 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