**Identificación del Proyecto**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha de llenado:** | /1 | **Hora de llenado:** | /2 |

**Nivel de Reporte**

**/**3

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Proyecto |  | Etapa |  | Ciclo |  | Fase |

**Datos de Identificación del Usuario**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del proyecto o sistema:** | | */4* | |
| **Nombre del Usuario:** | | */5* | |
| **Cargo:** | | */6* | |
| **Dependencia:** | | */7* | |
| **Unidad Administrativa:** | | */8* | |
| **Teléfono:** | */9* | **E-mal:** | */10* |

**Instrucciones**

Este cuestionario está dirigido a los usuarios que participan en el proceso de desarrollo de sistemas de información automatizados.

El objetivo es obtener información para la mejora de productos y servicios del proceso de desarrollo de sistemas de información automatizados.

Cada pregunta tiene cinco opciones de respuesta y un espacio para exponer la razón o justificación de la elección.

Las opciones de respuesta y su interpretación son las siguientes:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | En desacuerdo | **2** | Desacuerdo parcial | **3** | Sin opinión | **4** | Acuerdo parcial | **5** | De acuerdo |

1. **En desacuerdo** La aseveración es insatisfactoria para el usuario.
2. **Desacuerdo parcial** El usuario no está totalmente satisfecho con lo expresado en la aseveración, pues tiene sugerencias para corregir la condición o situación.
3. **Sin opinión** No se tienen elementos de juicio para evaluar la aseveración.
4. **Acuerdo parcial** El usuario está satisfecho con lo expresado en la aseveración, mas tiene sugerencias para la mejora.
5. **De acuerdo** La aseveración es satisfactoria para el usuario.

En cada aseveración se deberá señalar con una **X** la casilla de la opción más adecuada a la respuesta.

En el espacio correspondiente (**¿Por qué?**) se deberá exponer la razón o justificación de la elección de la respuesta. Esta información complementaria es de gran importancia para poder instrumentar las acciones necesarias para lograr la satisfacción del usuario.

Cuando dude en su elección consulte la interpretación de las opciones de respuesta.

**Evaluación del Usuario**

**/**11

1. Los productos elaborados cumplen con los requisitos establecidos al iniciar el periodo a evaluar.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | En desacuerdo | | **2** | Desacuerdo parcial | **3** | Sin opinión | **4** | Acuerdo parcial | **5** | De acuerdo |
| ¿Por qué? | |  | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | | |

1. Se respetó el tiempo acordado para la elaboración de los productos.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | En desacuerdo | | **2** | Desacuerdo parcial | **3** | Sin opinión | **4** | Acuerdo parcial | **5** | De acuerdo |
| ¿Por qué? | |  | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | | |

1. La forma de presentación de los productos fue la establecida.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | En desacuerdo | | **2** | Desacuerdo parcial | **3** | Sin opinión | **4** | Acuerdo parcial | **5** | De acuerdo |
| ¿Por qué? | |  | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | | |

1. Se respetó el tiempo definido para la ejecución de las actividades del proceso.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | En desacuerdo | | **2** | Desacuerdo parcial | **3** | Sin opinión | **4** | Acuerdo parcial | **5** | De acuerdo |
| ¿Por qué? | |  | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | | |

1. La duración de las actividades programadas fue adecuada.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | En desacuerdo | | **2** | Desacuerdo parcial | **3** | Sin opinión | **4** | Acuerdo parcial | **5** | De acuerdo |
| ¿Por qué? | |  | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | | |

1. La información sobre las actividades a realizar en coordinación con usted fue oportuna.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | En desacuerdo | | **2** | Desacuerdo parcial | **3** | Sin opinión | **4** | Acuerdo parcial | **5** | De acuerdo |
| ¿Por qué? | |  | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | | |

1. La atención del personal del equipo de desarrollo asignado al proyecto fue correcta.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | En desacuerdo | | **2** | Desacuerdo parcial | **3** | Sin opinión | **4** | Acuerdo parcial | **5** | De acuerdo |
| ¿Por qué? | |  | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | | |

1. La atención del personal de la unidad administrativa ajeno al proyecto fue correcta.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | En desacuerdo | | **2** | Desacuerdo parcial | **3** | Sin opinión | **4** | Acuerdo parcial | **5** | De acuerdo |
| ¿Por qué? | |  | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | | |

1. La comunicación con el personal del equipo de desarrollo asignado al proyecto fue eficaz.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | En desacuerdo | | **2** | Desacuerdo parcial | **3** | Sin opinión | **4** | Acuerdo parcial | **5** | De acuerdo |
| ¿Por qué? | |  | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | | |

1. Al contestar este cuestionario anteriormente ha obtenido beneficios.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | En desacuerdo | | **2** | Desacuerdo parcial | **3** | Sin opinión | **4** | Acuerdo parcial | **5** | De acuerdo |
| ¿Por qué? | |  | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | | |

1. Sus comentarios previos han sido atendidos con oportunidad.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | En desacuerdo | | **2** | Desacuerdo parcial | **3** | Sin opinión | **4** | Acuerdo parcial | **5** | De acuerdo |
| ¿Por qué? | |  | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | | |

**Comentarios del Usuario**

**/**12

|  |
| --- |
|  |

**Firma del Usuario**  
*/13*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Instructivo de Llenado**

|  |  |
| --- | --- |
| **Propósito:** | Evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto al personal, productos y servicios del proceso para la administración del desarrollo de sistemas de información automatizados. |
| **Responsables del llenado:** | Los datos correspondientes a la identificación del proyecto serán llenados por el responsable de la administración del proyecto.  A partir de los datos de identificación del usuario serán llenados por el usuario directivo, administrativo u operativo que participe en el proyecto. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | Nombre del Campo | **Descripción** |
| 1 | Fecha de llenado | Fecha en que se responde el cuestionario (en formato dd/mmm/aaaa) |
| 2 | Hora de llenado | Hora en que se responde el cuestionario (en formato hh:mm) |
| 3 | Nivel de Reporte | Marcar con una X la casilla correspondiente, de acuerdo al afecto que se requiere hacer al proceso con los cometarios del usuario. |
| 4 | Nombre de tu proyecto o sistema | Anotar el nombre completo del sistema o proyecto del cual es usuario. |
| 5 | Nombre del Usuario | Anotar el nombre completo (apellido paterno, apellido materno y nombre(s)) del usuario que contesta el cuestionario. |
| 6 | Cargo | Anotar el cargo que desempeña en la dependencia o unidad administrativa. |
| 7 | Dependencia | Anotar el nombre de la dependencia o unidad administrativa de adscripción. |
| 8 | Unidad Administrativa | Anotar el nombre de la dependencia o unidad administrativa. |
| 9 | Teléfono | Anotar el número telefónico con clave lada de la oficina en donde labora el usuario. |
| 10 | E-mail | Anotar el correo electrónico por el cual se puede contactar al usuario. |
| 11 | Evaluación del usuario | Las preguntas tienen el propósito de conocer la evaluación, observaciones y comentarios del usuario sobre aspectos del servicio y productos que se le ofrecen para mejorar nuestro proceso.  Cada pregunta tiene cinco opciones de respuesta y un espacio para exponer la razón o justificación de la elección.  Esta información es de gran importancia para poder instrumentar las acciones necesarias para mejorar el proceso |
| 12 | Comentarios del usuario | Anotar los comentarios que considere pertinentes al responder el cuestionario. |
| 13 | Firma del Usuario | Anotar la rúbrica del usuario que contesta el cuestionario. |