

# Quality Assurance & Business Relationship Management

## PERSPECTIVA DEL SERVICIO



Subdirección de Arquitectura y QA de Proyectos

Vía Magna 25 Piso 10, Interlomas C.P. 52785, Huixquilucan, Estado de México

[www.mainbit.com.mx](http://www.mainbit.com.mx)

## PERSPECTIVA DE SERVICIO

| Cliente | Proyecto | Fecha |
|---------|----------|-------|
|         |          |       |

| CALIDAD DEL SERVICIO                                                                                                                                                                                 |   |   |   |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| En la escala propuesta, 1 el representa un servicio deficiente, y 5 un servicio eficiente                                                                                                            |   |   |   |   |   |
|                                                                                                                                                                                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.- ¿Cómo valora la atención que le brinda su Administrador de Proyecto?                                                                                                                             |   |   |   |   |   |
| 2.- ¿Cómo considera el nivel de atención que le proporciona nuestra mesa de servicios?                                                                                                               |   |   |   |   |   |
| 3.- ¿Cómo evaluaría el servicio de soporte técnico en sitio que se le brinda?                                                                                                                        |   |   |   |   |   |
| 4.- ¿Cuándo algún equipo requiere reparación y se requiere cambio de partes, como considera el tiempo de sustitución de la mismas?                                                                   |   |   |   |   |   |
| 5.- ¿Cómo considera que se está llevando a cabo la administración de los activos del proyecto?                                                                                                       |   |   |   |   |   |
| 6.- ¿Cuándo por el alcance del proyecto, se requiere altas o reubicaciones de equipo, como considera el tiempo de entrega de estos?                                                                  |   |   |   |   |   |
| 7.- ¿En caso de que por el alcance del proyecto, se tenga equipos instalados en el Interior de la República, como considera usted, el servicio que se le brinda en esas localidades?                 |   |   |   |   |   |
| 8.- ¿En caso de que por el alcance del proyecto, se tengan soluciones tecnológicas operando que son administradas por nuestro personal, como considera usted que se le está brindando este servicio? |   |   |   |   |   |
| Comentarios                                                                                                                                                                                          |   |   |   |   |   |

| CAPACIDADES Y HABILIDADES DE LOS RECURSOS HUMANOS                                                                                                            |   |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|
| Escala 1.-Escasos 2.- Básicos 2.-Adecuados 4.- Buenos                                                                                                        |   |   |   |   |
|                                                                                                                                                              | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1.- ¿Del personal de soporte técnico considera que tiene los conocimientos necesarios para dar solución a los incidentes que se le asignan?                  |   |   |   |   |
| 2.- ¿Su administrador de Proyecto considera usted que tiene la habilidad y los conocimientos para entender sus requerimientos y darle solución a las mismas? |   |   |   |   |
| 3.- ¿Del personal que le atiende en nuestra mesa de                                                                                                          |   |   |   |   |

|                                                                                                                                                                                                                     |           |     |           |     |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----|-----------|-----|-------|
| servicios, cómo calificaría los conocimientos y habilidades de los mismos?                                                                                                                                          |           |     |           |     |       |
| 4.- ¿En caso de haber interactuado con nuestro personal de procesos, considera usted que tienen los conocimientos y habilidades para atender las necesidades de esta materia para el proyecto?                      |           |     |           |     |       |
| 5.- ¿En caso de que por el alcance del proyecto, se cuente con Herramientas Tecnológicas operando, como considera usted los conocimientos del personal que las Administra?                                          |           |     |           |     |       |
| Comentarios                                                                                                                                                                                                         |           |     |           |     |       |
|                                                                                                                                                                                                                     |           |     |           |     |       |
| <b>RELACIONAMIENTO CON EL CLIENTE</b>                                                                                                                                                                               |           |     |           |     |       |
|                                                                                                                                                                                                                     |           |     |           |     |       |
| <b>ATENCION AL CLIENTE</b>                                                                                                                                                                                          | 0         | 1-2 | 3-4       | 4-5 | 6 o + |
| 1.- ¿En los últimos 3 meses podría indicarnos el número de visitas que le ha realizado su Administrador de Proyecto?                                                                                                |           |     |           |     |       |
| 2.- ¿En los últimos 3 meses podría indicarnos si ha venido a visitarlo alguno de nuestros Directores o Subdirectores que son los encargados de la operación diaria de los proyectos?                                |           |     |           |     |       |
| <b>SEGUIMIENTO CON EL CLIENTE</b>                                                                                                                                                                                   | <b>SI</b> |     | <b>NO</b> |     |       |
| 3.- ¿Cuándo le ha solicitado a su Administrador de Proyecto, algún tipo de requerimiento especial este ha sido solucionado en las fechas comprometidas                                                              |           |     |           |     |       |
| 4.- ¿Cuándo ha escalado algún requerimiento o problemática en particular a algún Subdirector o Director de acuerdo al escalamiento Jerárquico, estos han sido atendidos o solucionados en las fechas comprometidas? |           |     |           |     |       |
| 5.- ¿Cuándo estos requerimientos o problemáticas no son resueltos en los tiempos acordados, recibe retroalimentación de lo que está ocasionando los retrasos?                                                       |           |     |           |     |       |
| Comentarios                                                                                                                                                                                                         |           |     |           |     |       |
|                                                                                                                                                                                                                     |           |     |           |     |       |

Levantamiento QA&BRM  
Nombre y firma

CLIENTE  
Nombre y firma