



Sistema de Gestión de la Calidad

(SC) SATISFACCION CLIENTE

ISO 9000-3	Punto norma	CMMI	Punto norma
<p>1. Satisfacción del cliente. Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información</p> <p>2. El proceso de la organización para solicitar, medir y hacer seguimiento de la respuesta de satisfacción del cliente debería proveer información sobre una base continua o periódica según sea apropiado.</p> <p>3. Para el software se puede considerar, por ejemplo: a) análisis de las llamadas de soporte relativas tanto a la calidad del producto como el rendimiento del servicio b) métricas de calidad en uso derivadas de la respuesta directa e indirecta del cliente c) otras métricas de calidad basadas en el uso del producto d) el número de versiones software necesarias para solucionar los problemas, después de la entrega inicial.</p>	<p>8.2.1</p> <p>8.2.1</p> <p>8.2.1</p>	<p>1. Supervisar la participación de los interesados contra el plan del proyecto. A) Revisar periódicamente la situación de la participación de los interesados. B) Identificar y documentar los problemas importantes y sus efectos. C) Documentar los resultados de la participación de los interesados el estado de evaluación</p>	<p>(PMC) Seguimiento y Control Proyectos SP 1.5 Monitor de participación de las partes interesadas</p>