



Universidad Veracruzana

## Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

### Partes Interesadas Pertinentes

#### Id. SGCUV-GE-F-20

Fecha de elaboración	Día	Mes	Año
	11	05	2023

<b>Entidad Académica o Dependencia:</b>	Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información; Oficina de Atención Técnica a Usuarios.
<b>Proceso Nivel 1:</b>	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa.
<b>Proceso Nivel 2:</b>	
<b>Proceso Nivel 3:</b>	Procedimiento de Mantenimiento de Equipo de Cómputo.

Parte interesada pertinente	¿En qué consiste la necesidad?	¿Cuáles son las expectativas?	¿Cuándo se le da seguimiento?	¿Cómo se le da seguimiento?	¿A quién se le informa?
Analista de Atención Técnica a Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que la solicitud realizada por el usuario incluya información suficiente para su atención.</li> <li>Que el formato SGSI-GISI-F-022, se encuentre documentado correctamente.</li> <li>Contar con los recursos para brindar un servicio de calidad.</li> <li>Contar con los conocimientos necesarios para otorgar el servicio.</li> </ul>	Brindar el servicio de acuerdo a los requisitos establecidos en procedimiento de Mantenimiento de Equipo de Cómputo y cédula del servicio correspondiente.	A partir de que se realiza la solicitud de mantenimiento de equipo de cómputo.	En la Herramienta para la Gestión de Servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe de Oficina de Atención Técnica a Usuarios.</li> <li>Usuario.</li> </ul>
Jefe de Oficina de Atención Técnica a Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que las solicitudes de mantenimiento de equipo de cómputo, sean atendidas de forma oportuna, de acuerdo a los requisitos establecidos en el procedimiento correspondiente y de acuerdo a la cédula de servicio.</li> <li>Se registren de forma detallada la atención de la solicitud de mantenimiento de equipo de cómputo en la Herramienta para la Gestión de Servicios.</li> </ul>	Realizar la atención correcta de las solicitudes de mantenimiento de equipo de cómputo de acuerdo al tiempo establecido en la cédula de servicio.	A partir que se realiza la solicitud de mantenimiento de equipo de cómputo por parte del usuario.	En la Herramienta para la Gestión de Servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directora de la Dirección de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información.</li> </ul>
Directora de la Dirección de Operatividad e Impacto de Tecnologías de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que todas las solicitudes de mantenimiento de equipo de cómputo sean atendidas oportunamente, conforme a lo establecido en los requisitos.</li> </ul>	Inexistencia de quejas por parte de los usuarios.	A partir que se realiza la solicitud de mantenimiento de equipo de cómputo por parte del usuario.	En la Herramienta para la Gestión de Servicios.	



Universidad Veracruzana

# Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

## Partes Interesadas Pertinentes

### Id. SGCUV-GE-F-20

Fecha de elaboración	Día	Mes	Año
	11	05	2023

<b>Entidad Académica o Dependencia:</b>	Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información; Oficina de Atención Técnica a Usuarios.
<b>Proceso Nivel 1:</b>	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa.
<b>Proceso Nivel 2:</b>	
<b>Proceso Nivel 3:</b>	Procedimiento de Mantenimiento de Equipo de Cómputo.

Usuarios (académicos, administrativos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sean atendidas sus solicitudes de mantenimiento de equipo de cómputo.</li> </ul>	Contar con su equipo de cómputo dentro del tiempo establecido para su atención, para realizar sus labores.	A partir que se realiza la solicitud de mantenimiento de equipo de cómputo.	En la Herramienta para la Gestión de Servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Titular y/o administrador de la entidad académica o dependencia que solicita.</li> </ul>
Titular y/o administrador de la entidad académica o dependencia que solicita.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que sus colaboradores cuenten con el equipo de cómputo para el desarrollo de sus actividades.</li> </ul>	Contar con el equipo de cómputo de sus colaboradores, atendido dentro del tiempo establecido.	A partir que se realiza la solicitud de mantenimiento de equipo de cómputo.	En la Herramienta para la Gestión de Servicios.	

Lic. Alberto Mesa Huerta  
Jefe de la Oficina de Atención Técnica a Usuarios

Propone

Mtra. María Dacia González Cruz  
Directora General de Tecnología de Información

Autoriza