



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
	07	02	2025

Entidad Académica o Dependencia:	Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Servicios Informáticos Administrativos; Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos
Proceso Nivel 1:	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información.
Proceso Nivel 2:	
Proceso Nivel 3:	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 a Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Que la solicitud realizada por el usuario incluya información suficiente para su atención. Que el formato SGSI-GISI-F-022, se encuentre documentado correctamente. Contar con los recursos para brindar un servicio de calidad. Contar con los conocimientos necesarios para otorgar el servicio. 	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.	Jefe de Oficina de Servicios Tecnológicos. Usuario.
Jefe de Oficina de Atención de Servicios de Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> 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. Se registren de forma detallada la atención de la solicitud de mantenimiento de equipo de cómputo en la Herramienta para la Gestión de Servicios. 	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.	Director de Servicios Informáticos Administrativos.
Director de Servicios Informáticos Administrativos.	<ul style="list-style-type: none"> Que todas las solicitudes de mantenimiento de equipo de cómputo sean atendidas oportunamente, conforme a lo establecido en los requisitos. 	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.	Dirección General de Tecnologías de Información



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
	07	02	2025

Entidad Académica o Dependencia:	Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Servicios Informáticos Administrativos; Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos
Proceso Nivel 1:	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información.
Proceso Nivel 2:	
Proceso Nivel 3:	Procedimiento de Mantenimiento de Equipo de Cómputo.

Usuarios (académicos, administrativos)	<ul style="list-style-type: none"> Sean atendidas sus solicitudes de mantenimiento de equipo de cómputo. 	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.	Titular y/o administrador de la entidad académica o dependencia que solicita.
Titular y/o administrador de la entidad académica o dependencia que solicita.	<ul style="list-style-type: none"> Que sus colaboradores cuenten con el equipo de cómputo para el desarrollo de sus actividades. 	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 Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos


 Mtro. Rafael Gómez Quezada
 Director de Servicios Informáticos Administrativos

Propone

Autoriza

Las firmas avalan y dan validez de la autenticidad del documento, así mismo aprueban su publicación para su implementación.