



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana  
Evaluación y seguimiento de proveedores críticos (SGCUV-GE-F-30)

Fecha		
Día	Mes	Año
22	01	2025

<b>Entidad Académica o dependencia</b>	Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Servicios Informáticos Administrativos; Departamento de Soporte Técnico
<b>Proceso nivel 1:</b>	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información
<b>Proceso nivel 2:</b>	
<b>Proceso nivel 3:</b>	Respaldos de información administrativa
<b>Producto o servicio:</b>	Infraestructura de cómputo, servicio de soporte y mantenimiento
<b>Proveedor</b>	DELL Technology
<b>Justificación:</b>	Es el proveedor que brinda los servicios de soporte y mantenimiento de componentes tecnológicos.
<b>Periodo:</b>	01 enero al 31 diciembre 2024

Aspecto	% de cumplimiento	Descripción
Calidad	100%	La evaluación corresponde a los servicios y productos suministrados por el proveedor durante la implementación de la solución de almacenamiento. Para el caso del soporte y mantenimiento se corroborará cubran las necesidades de la Universidad, ofreciendo asistencia remota y en sitio de personal especializado, garantía de los equipos y reemplazo de componentes con refacciones del fabricante.
Tiempo de entrega	80%	La evaluación corresponde a los servicios y productos suministrados por el proveedor durante la implementación de la solución de almacenamiento. El servicio de soporte corroborará cuando se otorguen.
Atención	90%	La evaluación corresponde al protocolo establecido por el proveedor para brindar los servicios de instalación de la infraestructura. El servicio de soporte corroborará cuando se otorguen.

**Nota:** Es recomendable que la evaluación se actualice cada vez que elaboren el Informe sobre el desempeño de los procesos como información de entrada para el mismo y se tenga un histórico que sirva para asegurar que se sigue cumpliendo o no y en qué porcentaje.

Ericka Fernández Flores  
Jefa de Departamento de Soporte Técnico

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.