



Universidad Veracruzana


Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Oportunidades de mejora

Id. SGCUV-GE-F-21

Entidad académica o dependencia:	Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información; Oficina de Atención Técnica a Usuarios	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Gestión de Servicios de Tecnologías de Información en la región Xalapa			
Proceso nivel 2:		Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:	Procedimiento de Gestión de Incidentes	30	05	2022

No.	Oportunidad de mejora	Responsables de aplicarla		Tiempo requerido para aplicar la oportunidad de mejora		Acciones a realizar para su aplicación	Recursos necesarios	Evaluación del impacto de la mejora
		Área	Responsable	Fecha inicial	Fecha final			
OPTI 02	Establecer acuerdos de niveles de servicio	Dirección de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información.	Directora de la Dirección de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información.	28/03/2019	10/12/2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión conjunta con los Responsables. 2. Elaboración del documento de acuerdos de niveles de servicio. 3. Aprobación y firma de los acuerdos de niveles de servicio. 		Se encuentran ya firmados los acuerdos de niveles de servicio del procedimiento.


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


 María Dacia González-Cruz
 Directora de la Dirección de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información

Propone

Autoriza