



Universidad Veracruzana

## Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana Oportunidades de mejora Id. SGCUV-GE-F-21

<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>Fecha de elaboración/ actualización:</b>		
<b>Proceso nivel 1:</b>	Gestión de Servicios de Tecnologías de Información en la región Xalapa			
<b>Proceso nivel 2:</b>		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>Proceso nivel 3:</b>	Procedimiento de Gestión de Incidentes	11	05	2023

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	Revisión conjunta con los Responsables. Elaboración del documento de acuerdos de niveles de servicio. Aprobación y firma de los acuerdos de niveles de servicio.		Se encuentran ya firmados los acuerdos de niveles de servicio del procedimiento.  (Atendido)
OPTI 03	Realizar reunión de sensibilización y retroalimentación con el personal a cargo del servicio.	Dirección de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información.	Jefe de la oficina de atención técnica a usuarios.	23/09/2022	30/09/2022	Revisión con los analistas de atención técnica que atienden el procedimiento, verificando puntualmente las actividades de validación.	Equipo de cómputo. Proyector. Zoom. Teams.	Reforzar los conocimientos generales sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.  (Atendido)
OPTI 04	Realizar las actualizaciones de la documentación del SGCUV conforme a los formatos vigentes.	Dirección de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información.	Jefe de la oficina de atención técnica a usuarios.	23/09/2022	30/09/2022	Revisión y actualización de los formatos.	Papelería.	Actualización de la documentación asociada al servicio de gestión de incidentes en apego a los lineamientos del sistema de gestión de calidad.  (Atendido)



Universidad Veracruzana

## Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana Oportunidades de mejora Id. SGCUV-GE-F-21

<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>Fecha de elaboración/ actualización:</b>		
<b>Proceso nivel 1:</b>	Gestión de Servicios de Tecnologías de Información en la región Xalapa			
<b>Proceso nivel 2:</b>		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>Proceso nivel 3:</b>	Procedimiento de Gestión de Incidentes	11	05	2023

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
		Dirección de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información	Jefe de la Oficina de Atención Técnica a Usuarios	01-01-2023	15-05-2023			
OPTI 05	Establecer un tabulador que defina a partir de qué porcentaje o valor se considera satisfecho el usuario	Dirección de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información	Jefe de la Oficina de Atención Técnica a Usuarios	01-01-2023	15-05-2023	Adecuar formulario de evaluación de servicios en base a un tabulador que defina la satisfacción del usuario, de acuerdo a los niveles establecidos	Formulario Forms	Atendiendo la oportunidad de mejora observada en la auditoria externa; se realiza el cambio de formato de encuesta con la evaluación recomendada del 1 al 10 (donde 1 será la puntuación mínima y 10 la máxima), esto permitirá un mejor análisis de los resultados. (Atendido)

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