



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	21	02	2024

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 06	Actualizar 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.	01/02/2024	15/05/2024	Revisión y actualización de los formatos.	Papelería.	
OPTI 07	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.	04/03/2024	05/03/2024	Revisión con los analistas de atención técnica que atienden el procedimiento, verificando puntualmente las actividades de validación.	Equipo de cómputo. Proyector. Zoom. Teams.	

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

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

**Propone**

**Autoriza**

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