



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 servicios Informáticos Administrativos; Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos.	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	Día	Mes	Año
Proceso nivel 2:		05	02	2025
Proceso nivel 3:	Procedimiento de Gestión de Incidentes			

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 Servicios Informáticos Administrativos	Jefe de la oficina de atención de Servicios Tecnológicos.	01/02/2024	15/05/2024	Revisión y actualización de los formatos.	Papelería.	Se realizaron las adecuaciones requeridas a los formatos. Atendido
OPTI 07	Realizar reunión de sensibilización y retroalimentación con el personal a cargo del servicio.	Dirección de Servicios Informáticos Administrativos.	Jefe de la oficina de atención de Servicios Tecnológicos	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.	Se realizó una plática con el personal que atiende el servicio. 07/03/2024 Atendido.
OPTI 08	Realizar reunión de sensibilización y retroalimentación con el personal a cargo del servicio.	Dirección de Servicios Informáticos Administrativos.	Jefe de la oficina de atención de Servicios Tecnológicos	19/03/2025	21/03/2025	Revisión con los analistas de atención técnica que atienden el procedimiento, verificando puntualmente las actividades de validación.	Equipo de cómputo. Proyector. Zoom. Teams.	Pendiente


Lic. Alberto Mesa Huerta
Jefe de la Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos


Mtro. Rafael Gomez 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.