



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. Dirección de Planeación Institucional; Unidad del Sistema Institucional de Información. | Fecha de elaboración/ actualización: | | |
| Proceso nivel 1: | Gestión de Servicios de Tecnologías de Información | | | |
| Proceso nivel 2: | | Día | Mes | Año |
| Proceso nivel 3: | Procedimiento de acceso al SIIU | 05 | 02 | 2025 |

| 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 | | | |
| OPTI08 | 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 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. |
| OPTI09 | 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 |
| OPTI10 | 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 que atienden el procedimiento, verificando puntualmente las actividades de validación. | Equipo de cómputo. Proyector. Zoom. Teams. | Pendiente |



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. Dirección de Planeación Institucional; Unidad del Sistema Institucional de Información. | Fecha de elaboración/ actualización: | | |
| Proceso nivel 1: | Gestión de Servicios de Tecnologías de Información | | | |
| Proceso nivel 2: | | Día | Mes | Año |
| Proceso nivel 3: | Procedimiento de acceso al SIIU | 05 | 02 | 2025 |


| | | | | | | | | |
|--------|---|---|---|------------|------------|---|--|--|
| OPTI11 | De acuerdo a las observaciones de la Auditoría Externa, realizar reunión de sensibilización y retroalimentación con el personal a cargo del servicio. | Unidad del Sistema Institucional de Información | Directora de la Unidad del Sistema Institucional de Información | 22/01/2025 | 31/01/2025 | Revisión con los analistas que atienden el procedimiento, verificando puntualmente las actividades de validación. | Equipo de cómputo Proyector Presencial | Se realizó una plática con el personal que atiende el servicio. 31/01/2025 Atendido. |
|--------|---|---|---|------------|------------|---|--|--|




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



Propone
LSCA. Angelica Baez Rocher
Directora de la Unidad del Sistema Institucional de Información



Autoriza
Mtro. Rafael Gómez Quezada
Director de Servicios Informáticos Administrativos



Autoriza
Dra. Elisa Calderón Altamirano
Encargada de la Dirección de Planeación Institucional

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