



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.<br>Dirección de Planeación Institucional; Unidad del Sistema Integral de Información Universitaria | <b>Fecha de elaboración/<br/>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 acceso al SIU  | 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 |  |   |   |
| OPT10<br>3 | Reuniones 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. | 25/09/2019   | 24/03/2021  | Revisión con los analistas de atención técnica que atienden el procedimiento, verificando puntualmente las actividades de validación.<br>Se dio una plática entre el personal de atención técnica, para que todos conozcan el procedimiento. | Equipo de computo<br>Proyector<br>Zoom<br>Teams | De acuerdo a las evaluaciones, ya no se han presentado incidentes por parte de la oficina de Atención Técnica a Usuarios. |
| OPT10<br>4 | Reuniones 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. | 01/06/2022   | -           | Revisión con los analistas de atención técnica que atienden el procedimiento, verificando puntualmente las actividades de validación.  | Equipo de computo<br>Proyector<br>Zoom<br>Teams |   |

  
 Mtra. Norma Angelina Agünes López  
 Encargada de la Dirección de Planeación Institucional

  
 Mtro. Juan Carlos Jiménez Márquez  
 Director General de Tecnología de Información

**Propone**

**Autoriza**