



Universidad Veracruzana

## Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana Partes Interesadas Pertinentes Id. SGCUV-GE-F-20

Fecha de actualización	Día	Mes	Año
	11	05	2023

<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>Proceso Nivel 1:</b>	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa.
<b>Proceso Nivel 2:</b>	
<b>Proceso Nivel 3:</b>	Procedimiento de Gestión de Incidentes

Parte interesada pertinente	¿En qué consiste la necesidad?	¿Cuáles son las expectativas?	¿Cuándo se le da seguimiento?	¿Cómo se le da seguimiento?	¿A quién se le informa?
Administrador de la herramienta para la gestión de servicios	Que los analistas de atención técnica registren en la herramienta para la gestión de servicio, las solicitudes y proporcionen la atención y seguimiento oportuno.	Que los analistas de atención técnica registren en la herramienta para la gestión de servicios las actividades realizadas para la solución del incidente.	Cuando es reportado por el usuario por medio de oficio, vía telefónica, Hermes, correo electrónico institucional.	Mediante la herramienta para la gestión de servicios.	Jefe de Oficina de Atención Técnica a Usuarios.
Analista de Atención Técnica a Usuarios	1.- Que la solicitud del servicio incluya la información suficiente para atender el incidente. 2.- Contar con la capacitación necesaria para otorgar el servicio.	Contar con los recursos para brindar un servicio de acuerdo con los requerimientos establecidos.	1.- Cuando es reportado por el usuario por medio de oficio, vía telefónica, Hermes, correo electrónico institucional. 2.- Cuando se les envía o da capacitación.	1.- Mediante la herramienta para la gestión de servicios. 2.- de acuerdo al programa de capacitación de la Dirección.	1.- Jefe de Oficina de Atención Técnica a Usuarios 2.- Usuario 3.- Directora de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información.
Jefe de Oficina de Atención Técnica a Usuarios	Que toda solicitud de atención de servicio:  1.- Sea registrada por los analistas en la herramienta para la gestión de servicios. 2.- Se documenten todas las actividades realizadas para la solución del servicio atendido por parte de los analistas 3.- Sea atendida confirme lo establecido en el procedimiento por los analistas. 4.- El analista aplique correctamente el protocolo de atención	Atención oportuna y eficiente de los incidentes reportados.	Cuando es reportado por el usuario por medio de oficio, vía telefónica, Hermes, correo electrónico institucional.	Mediante la herramienta para la gestión de servicios.	Directora de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información.



Universidad Veracruzana

**Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana  
Partes Interesadas Pertinentes  
Id. SGCUV-GE-F-20**

Fecha de actualización	Día	Mes	Año
	11	05	2023

<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>Proceso Nivel 1:</b>	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa.
<b>Proceso Nivel 2:</b>	
<b>Proceso Nivel 3:</b>	Procedimiento de Gestión de Incidentes

Directora de Operatividad e Impacto de Tecnologías de la información	Que todos los reportes de incidentes sean atendidos de acuerdo al procedimiento y requisitos establecidos.	Inexistencia de quejas.	Cuando es reportado por el usuario por medio de oficio, vía telefónica, Hermes, correo electrónico institucional.	Por medio de correo electrónico institucional o verbal.	Director General de Tecnologías de Información
Usuarios	Que las solicitudes de atención de incidentes de TI que presenten le sean atendidas.	Que sus solicitudes le sean atendidas con calidad, en tiempo y forma de acuerdo a los tiempos que tengan establecidos para el servicio	Cuando es reportado por el usuario por medio de oficio, vía telefónica, Hermes, correo electrónico institucional.	Mediante la herramienta para la gestión de servicios.	A su jefe inmediato

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**