



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 Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información; Oficina de Atención Técnica a Usuarios.	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa.			
Proceso nivel 2:		Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:	Procedimiento de Dictamen Técnico de equipo de cómputo y periféricos.	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			
1	Establecer acuerdos de nivel de servicio del dictamen Técnico.	Dirección de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información.	Directora de la Dirección de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información.	29/08/2019	10/12/2021	1. Revisión conjunta con los Responsables. 2. Elaboración del documento de acuerdos de niveles de servicio. 3. Aprobación y firma de los acuerdos de niveles de servicio.		Se encuentran ya firmados los acuerdos de niveles de servicio del procedimiento.
3	Se deberá establecer un mecanismo para que, al momento de la entrega de los equipos y periféricos, se conozcan las características físicas y lógicas descritas por el usuario que entrega.	Dirección de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información.	Directora de la Dirección de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información.	29/08/2019	30/12/2022	1. Realizar adecuaciones al formato de dictamen para que previamente el usuario registre la información que le corresponda.	Actualizar el formato de solicitud de servicio.	

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

María Dacia González Cruz
Dirección de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información

Propone

Autoriza