



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. | 11 | 05 | 2023 |

| 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 01 | Establecer acuerdos de nivel de servicio del dictamen Técnico. | Dirección de Operatividad de Impacto de Tecnologías de Información. | Directora de la Dirección de Operatividad de Impacto de Tecnologías de Información. | 29/08/2019 | 10/12/2021 | <ol style="list-style-type: none"> Revisión conjunta con los Responsables. Elaboración del documento de acuerdos de niveles de servicio. Aprobación y firma de los acuerdos de niveles de servicio. | | Se encuentran ya firmados los acuerdos de niveles de servicio del procedimiento. (Atendido) |
| OPTI 03 | 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 de Impacto de Tecnologías de Información. | Directora de la Dirección de Operatividad de Impacto de Tecnologías de Información. | 29/08/2019 | 30/06/2023 | Realizar adecuaciones al formato de dictamen para que previamente el usuario registre la información que le corresponda. | Actualizar el formato de solicitud de servicio. | Con la implementación del nuevo sistema (SPRFM), se va a analizar la posibilidad de agregar esta funcionalidad de lo contrario se eliminará esta oportunidad de mejora. (Pendiente) |
| OPTI 04 | Realizar reunión 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. | 23/09/2022 | 30/09/2022 | Revisión con los analistas de atención técnica que atienden el procedimiento, verificando puntualmente las actividades de validación. | Equipo de cómputo. Proyector. Zoom. Teams. | Reforzar los conocimientos generales sobre el Sistema de Gestión de la Calidad. (Atendido) |
| OPTI 05 | Realizar las actualizaciones de la documentación del SGCUV conforme a los formatos vigentes. | Dirección de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información. | Jefe de la oficina de atención técnica a usuarios. | 23/09/2022 | 30/09/2022 | Revisión y actualización de los formatos. | Papelería. | Actualización de la documentación asociada al servicio de dictamen técnico de equipo de cómputo y periféricos en apego a los lineamientos del sistema de gestión de calidad. (Atendido) |



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. | 11 | 05 | 2023 |

| 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 | Establecer un tabulador que defina a partir de qué porcentaje o valor se considera satisfecho el usuario | Dirección de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información | Jefe de la Oficina de Atención Técnica a Usuarios | 01-01-2023 | 15-05-2023 | Adecuar formulario de evaluación de servicios en base a un tabulador que defina la satisfacción del usuario, de acuerdo a los niveles establecidos | Formulario Foms | Atendiendo la oportunidad de mejora observada en la auditoría externa; se realiza el cambio de formato de encuesta con la evaluación recomendada del 1 al 10 (donde 1 será la puntuación mínima y 10 la máxima), esto permitirá un mejor análisis de los resultados. (Atendido) |

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