



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.	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información.			
Proceso nivel 2:		Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:	Procedimiento de Dictamen Técnico de equipo de cómputo y periféricos.	07	05	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			
OPTI 07	Actualizar la documentación del SGCUV conforme a los formatos vigentes.	Dirección de Servicios Informáticos Administrativos.	Jefe de 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
OPTI 08	Realizar reunión de sensibilización y retroalimentación con el personal a cargo del servicio.	Dirección de Servicios Informáticos Administrativos.	Jefe de Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos.	04/03/2024	05/03/2024	Revisión con los analistas de atención a usuarios 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.
OPTI 09	Realizar reunión de sensibilización y retroalimentación con el personal a cargo del servicio.	Dirección de Servicios Informáticos Administrativos..	Jefe de Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos.	19/03/2025	21/03/2025	Revisión con los analistas de atención a usuarios que atienden el procedimiento, verificando puntualmente las actividades de validación.	Equipo de cómputo. Proyector. Zoom. Teams.	Pendiente


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


 Mtro. Rafael Gómez Quezada
 Director de Servicios Informáticos Administrativos

Propone

Autoriza

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