



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
	07	02	2025

Entidad Académica o Dependencia:	Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Servicios Informáticos Administrativos; Oficina de Atención de Servicios de Tecnológicos.
Proceso Nivel 1:	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información.
Proceso Nivel 2:	
Proceso Nivel 3:	Procedimiento de Dictamen Técnico de equipo de cómputo y periféricos.

Parte interesada pertinente	¿En qué consiste la necesidad?	¿Cuáles son las expectativas?	¿Cuándo y cómo se le da seguimiento?	¿Cómo se le da seguimiento?	¿A quién se le informa?
Analista de Atención a Usuarios.	Que el formato SGSI-SFA-F-022, se encuentre documentado correctamente. Contar con los recursos para brindar un servicio de calidad. Contar con la capacitación necesaria para otorgar el servicio.	Brindar el servicio de acuerdo a los requisitos establecidos en la cédula del servicio (https://www.uv.mx/orgmet/files/2019/08/ced-dic-tec.pdf).	A partir de que se realiza la solicitud.	En la Herramienta para la Gestión de Servicios.	Jefe de Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos. Director de Servicios Informáticos Administrativos. Usuario.
Administrador de Centro de Servicios.	Que todos los analistas de atención a usuarios y coordinaciones regionales registren en la herramienta para la gestión de servicios las solicitudes y proporcionen el seguimiento.	Que todos los analistas de atención a usuarios y coordinaciones regionales 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 o registro en la herramienta para la gestión de servicios.	Jefe de Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos.

[Handwritten signature] X



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
	07	02	2025

Entidad Académica o Dependencia:	Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Servicios Informáticos Administrativos; Oficina de Atención de Servicios de Tecnológicos.
Proceso Nivel 1:	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información.
Proceso Nivel 2:	
Proceso Nivel 3:	Procedimiento de Dictamen Técnico de equipo de cómputo y periféricos.

Jefe de Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos.	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 en tiempo y forma por los analistas. 4.- El analista aplique correctamente el protocolo de atención.	Realizar la atención correcta de las solicitudes de dictamen técnico de acuerdo al tiempo establecido en la cédula de servicio.	A partir de que se realiza la solicitud.	En la Herramienta para la Gestión de Servicios o correo electrónico.	Director de Servicios Informáticos Administrativos.
Director de Servicios Informáticos Administrativos.	Que todos los dictámenes técnicos sean atendidos oportunamente, conforme a lo establecido en el procedimiento correspondiente.	Inexistencia de quejas por parte de los usuarios.	A partir de que se realiza la solicitud.	Mediante validación verbal o correo electrónico.	Director General de Tecnología de Información.
Usuarios (académicos, administrativos).	Sean atendidas sus solicitudes de dictamen técnico.	Contar en tiempo con los dictámenes técnicos, para realizar el proceso de desincorporación de bienes.	A partir de que se realiza la solicitud.	El usuario puede llamar directamente a la Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos o da seguimiento en la Herramienta para la Gestión de Servicios o mediante correo electrónico.	Titular y administrador de la entidad académica o dependencia que solicita.

Handwritten signature and mark



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
	07	02	2025

Entidad Académica o Dependencia:	Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Servicios Informáticos Administrativos; Oficina de Atención de Servicios de Tecnológicos.
Proceso Nivel 1:	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información.
Proceso Nivel 2:	
Proceso Nivel 3:	Procedimiento de Dictamen Técnico de equipo de cómputo y periféricos.

Titular de la entidad académica o dependencia que solicita.	Cumplir con la normatividad establecida por la Dirección de Control de Bienes, Muebles e Inmuebles, respecto al proceso de Desincorporación de Bienes.	Contar en tiempo con los dictámenes técnicos, para realizar el proceso de desincorporación de bienes.	Quando el usuario le proporciona el formato SGSI-SFA-F-022 de solicitud y firma del mismo.	Por medio de la firma del formato SGSI-SFA-F-022.	Dirección de Control de Bienes, Muebles e Inmuebles.
Dirección de Control de Bienes, Muebles e Inmuebles	Contar con el dictamen técnico oportunamente para continuar con el proceso de desincorporación de bienes.	Contar con los dictámenes técnicos, para el análisis de los bienes en el proceso de desincorporación.	Quando son autorizados a recibirse en el almacén de bajas	Por medio del formato SGSI-SFA-F-022, reciben evidencias fotográficas y los equipos al Almacén de bajas.	Secretaría de Administración y Finanzas


 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.