



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

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.
Proceso Nivel 1:	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa.
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 Técnica 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 Técnica a Usuarios. Directora de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información. Usuario.
Administrador de la herramienta para la gestión de servicios.	Que todos los analistas de atención técnica registren en la herramienta para la gestión de servicio las solicitudes y proporcionen el seguimiento.	Que todos 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 o registro en la herramienta para la gestión de servicios.	Jefe de Oficina de Atención Técnica a Usuarios.



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

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.
Proceso Nivel 1:	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa.
Proceso Nivel 2:	
Proceso Nivel 3:	Procedimiento de Dictamen Técnico de equipo de cómputo y periféricos.

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 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.	Directora de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información.
Directora de Operatividad e Impacto de Tecnologías de la información.	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 técnica 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



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

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.
Proceso Nivel 1:	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa.
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.	Cuando 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.	Cuando 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 la Oficina de Atención Técnica a Usuarios

Propone

Mtra. María Dacia González Cruz
Directora General de Tecnología de Información

Autoriza