



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la  
Universidad Veracruzana  
Seguimiento y medición de los procesos

(SGCUV-GE-F-29)

Fecha de elaboración o actualización		
Día	Mes	Año
11	05	23

<b>Entidad académica o dependencia:</b>	Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información; Oficina de Atención Técnica a Usuarios.
<b>Proceso nivel 1:</b>	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa.
<b>Proceso nivel 2:</b>	
<b>Proceso nivel 3:</b>	Procedimiento de Dictamen Técnico de Equipo de Cómputo y Periféricos.
<b>¿Qué necesita seguimiento?:</b>	a) Porcentaje de Atención de solicitudes de dictamen técnico. b) Porcentaje de Satisfacción del Usuario
<b>¿Qué necesita medición?:</b>	a) Porcentaje de Atención de solicitudes de dictamen técnico. b) Porcentaje de Satisfacción del Usuario
<b>Método utilizado:</b>	Encuestas realizadas vía correo electrónico y llamadas telefónicas: Semestral a) Porcentaje de Atención de solicitudes de dictamen técnico atendidas de acuerdo a los requerimientos = Número de Solicitudes Atendidas de acuerdo a los requerimientos / Número de Solicitudes recibidas b) Porcentaje de Satisfacción del Usuario = Número de Encuestas Evaluadas con 100% de Satisfacción / Total de Encuestas Realizadas.
<b>¿Cada cuándo se realiza el seguimiento?:</b>	Semestral
<b>¿Cada cuándo se realiza la medición?:</b>	Semestral
<b>¿Cada cuándo se analizan los resultados?:</b>	Anual
<b>¿Cada cuándo se evalúan los resultados?:</b>	Anual
<b>Resultado reportado:</b>	Los resultados de las encuestas, del periodo de mayo a octubre 2022: a) Nivel de Servicio= 49/49 = 100% b) Porcentaje de satisfacción= 33/34 = 97 %

**Propone**  
Lic. Alberto Mesa Huerta  
Jefe de Oficina de Atención  
Técnica a Usuarios

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