



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 Gestión de Incidentes.
<b>¿Qué necesita seguimiento?:</b>	a) Porcentaje de Atención de solicitudes de incidentes. b) Porcentaje de Satisfacción del Usuario
<b>¿Qué necesita medición?:</b>	a) Porcentaje de Atención de solicitudes de incidentes. b) Porcentaje de Satisfacción del Usuario
<b>Método utilizado:</b>	Encuestas realizadas vía correo electrónico y llamadas telefónicas: a) Porcentaje de Atención de gestión de incidentes atendidos de acuerdo a los requisitos = Número de Solicitudes Atendidas de acuerdo a los requisitos / 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 2022-octubre 2022: a) Nivel de Servicio= 61/61 = 100% b) Porcentaje de satisfacción= 11/11 = 100 %

**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