



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
31	12	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) $\text{Porcentaje de Atención de gestión de incidentes atendidos de acuerdo a los requisitos} = \frac{\text{Número de Solicitudes Atendidas de acuerdo a los requisitos}}{\text{Número de Solicitudes recibidas}}$ b) $\text{Porcentaje de Satisfacción del Usuario} = \frac{\text{Número de Encuestas Evaluadas con 100\% de Satisfacción}}{\text{Total de Encuestas realizadas}}$
<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 noviembre 2022-octubre 2023: a) Nivel de Servicio= $29/29 = 100\%$ b) Porcentaje de satisfacción= $25/25 = 100\%$

**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

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