



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

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 Mantenimiento de Equipo de Cómputo
¿Qué necesita seguimiento?:	a) Porcentaje de Atención de solicitudes de Mantenimiento de Equipo de Cómputo de acuerdo a lo establecido en el procedimiento y la cédula de servicios. b) Porcentaje de Satisfacción del usuario.
¿Qué necesita medición?:	a) Porcentaje de Atención de solicitudes de Mantenimiento de Equipo de Cómputo de acuerdo a lo establecido en el procedimiento y la cédula de servicios. b) Porcentaje de Satisfacción del usuario.
Método utilizado:	Encuestas realizadas vía correo electrónico y llamadas telefónicas: a) Porcentaje de Atención de solicitudes de mantenimiento de equipo de cómputo 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.
¿Cada cuándo se realiza el seguimiento?:	Trimestral
¿Cada cuándo se realiza la medición?:	Trimestral
¿Cada cuándo se analizan los resultados?:	Anual
¿Cada cuándo se evalúan los resultados?:	Anual
Resultado reportado:	Los resultados de las encuestas, del periodo de octubre 2022 a noviembre 2023: a) Nivel de Servicio= $342/342 = 100\%$ b) Porcentaje de satisfacción= $148/159 = 93\%$

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.