



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 Tecnología de la Información en la región Xalapa
Proceso nivel 2:	
Proceso nivel 3:	Procedimiento de Acceso al Sistema Integral de Información Universitaria(SIIU)
¿Qué necesita seguimiento?:	a) Porcentaje de Atención de solicitudes de acceso al SIIU 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 acceso al SIIU 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 solicitudes atendidas = Número de solicitudes atendidas de acuerdo a los requisitos establecidos/ Número de solicitudes registradas. b) Porcentaje de satisfacción del usuario=Total de solicitudes atendidas con resultado excelente/Total de solicitudes atendidas.
¿Cada cuándo se realiza el seguimiento?:	Bimestral
¿Cada cuándo se realiza la medición?:	Bimestral
¿Cada cuándo se analizan los resultados?:	Anual
¿Cada cuándo se evalúan los resultados?:	Anual
Resultado reportado:	Los resultados de las encuestas realizadas por OATU a la USIIU, del periodo de diciembre 2022 a noviembre 2023: a) Nivel de Servicio= 279/279 = 100% b) Porcentaje de satisfacción = 55/55 = 100 % Los resultados de las encuestas realizadas por USIIU a los usuarios finales del periodo de diciembre 2022 a noviembre 2023: a) Nivel de Servicio= 125/125 = 100 % b) Porcentaje de satisfacción= 119/125 = 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


Propone
Lic. Angelica Baez Rocher
Director Unidad del Sistema Integral de
Información Universitaria


Autoriza

Mtra. Norma Angelina Lagunes López
Encargada Dirección de Planeación
Institucional

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