



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
23	03	23

Entidad académica o dependencia:	Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Servicios de Red e Infraestructura Tecnológica; Departamento de Servicios Informáticos de Red.
Proceso nivel 1:	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa
Proceso nivel 2:	
Proceso nivel 3:	Gestión de Cuentas Institucionales
¿Qué necesita seguimiento?:	Atención en la Gestión de cuentas institucionales
¿Qué necesita medición?:	a) Porcentaje de nivel de servicio b) Porcentaje de satisfacción del usuario
Método utilizado:	a) Revisiones Nivel de Servicio = Número de solicitudes atendidas / Número de solicitudes registradas b) Encuestas via telefónica y presenciales Valor promedio de la calificación otorgada por los usuarios en las encuestas evaluadas
¿Cada cuándo se realiza el seguimiento?:	a), b) Bimestral
¿Cada cuándo se realiza la medición?:	a), b) Bimestral
¿Cada cuándo se analizan los resultados?:	a), b) Bimestral
¿Cada cuándo se evalúan los resultados?:	a), b) Bimestral
Resultado reportado:	El resultado de los indicadores corresponde del periodo de enero a septiembre de 2022 a) Indicador 1 (cumplimiento): Se cumplió con la meta del 100% de solicitudes atendidas (Nivel de Servicio de la Gestión de cuentas institucionales en el tiempo establecido). b) Indicador 2 (calidad): Calificación Promedio del 94.98 de Satisfacción del Usuario en la gestión de su cuenta institucional.

Própone
Daniel Zúñiga Andrade
Departamento de Servicios Informáticos de Red

Autoriza
Héctor Bonola Virues
Dirección de Servicios de Red e Infraestructura Tecnológica

Vo. Bo.
Mtra. María Dacia González Cruz
Directora General de Tecnología de Información