



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana
Seguimiento y medición de los procesos (SGCUV-GE-F-29)

Fecha		
Día	Mes	Año
21	02	24

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 y medición?	a) Porcentaje de nivel de servicio b) Porcentaje de satisfacción de usuario
Método utilizado:	a) Revisiones Nivel de Servicio = Número de solicitudes atendidas / Número de solicitudes registradas b) Encuestas vía 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 al periodo enero-diciembre 2023 a) Indicador 1 (cumplimiento): Se cumplió al 99.83% la meta de solicitudes atendidas (Nivel de Servicio de la Gestión de cuentas institucionales en el tiempo establecido). b) Indicador 2 (calidad): Calificación promedio del 98.37 de Satisfacción del Usuario en la gestión de su cuenta institucional.

Propone
Mtro. Daniel Zúñiga Andrade
Departamento de Servicios Informáticos de Red

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

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