



Universidad Veracruzana
Dirección General de Tecnología de Información

Informe sobre el Seguimiento y Evaluación
del Proceso de Gestión de Servicios de Tecnologías de la
Información en la Región Xalapa.
Año comprendido 2023



Contenido

Generalidades.....	3
Satisfacción del Usuario.....	3
Análisis y evaluación	3
a) La conformidad de los servicios	3
b) El grado de satisfacción de los usuarios.	5
Procedimiento Gestión de Cuentas Institucionales.....	5
Procedimiento Dictamen Técnico de Equipo de Cómputo y Periféricos.....	6
Procedimiento Gestión de Acceso al Sistema Integral de Información Universitaria.	7
Procedimiento Gestión de Incidentes.....	9
Procedimiento de mantenimiento de equipo de cómputo.....	10
Procedimiento Respaldos de información administrativa.....	10
Procedimiento Gestión de Claves Telefónicas.....	13
c) El desempeño, la eficacia y las necesidades de mejora del proceso y el SGCUV.....	14
d) Si lo planificado en el SGCUV se ha implementado de forma eficaz.	17
e) Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades	20
Oportunidades de mejora	20
Gestión de Riesgos.....	30
f) Desempeño de los proveedores externos.....	30
g) Identificación de las mejoras que puede tener el proceso y el SGCUV.....	31
h) Los resultados de la atención de las no conformidades documentadas en auditorías internas y/o externas.	31
i) Los resultados de las oportunidades de mejora implementadas que fueron documentadas en el formato Oportunidades de mejora.	31



Informe sobre el Seguimiento, medición, análisis y evaluación del Proceso de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa.



Generalidades

En apego a lo establecido en la Guía de aplicación del SGCUV (SGCUV-GE-G-03), específicamente en la sección **9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación**, en lo que corresponde al proceso de **Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información(TI) en la Región Xalapa**, se documentaron en el formato correspondiente (SGCUV-GE-F-029) las necesidades, métodos y momentos para llevar a cabo el seguimiento, medición, análisis y evaluación con el objetivo de asegurar los resultados esperados del mismo, conforme a lo definido en los documentos que soportan los requisitos de los servicios. El presente informe incluye los procedimientos para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información (TI) en la Región Xalapa: Acceso al Sistema Integral de Información Universitaria, Gestión de Incidentes, Dictamen Técnico de Equipo de Computo y Periféricos, Gestión de Cuentas Institucionales, Respaldos de información Administrativa, Mantenimiento de Equipo de Cómputo y Gestión de Claves Telefónicas.

Satisfacción del Usuario

En cualquier área de servicios es importante identificar su nivel de satisfacción, las áreas de oportunidad, así como nuevas necesidades. Existen diversas herramientas que se utilizan para tal efecto, entre las cuales destacan las encuestas por sondeo mediante el cual se elaboran instrumentos que permiten a los usuarios externar sus opiniones, comentarios y observaciones respecto a los servicios. La Dirección General de Tecnología de Información, a través de los diferentes responsables de proceso, utiliza este tipo de instrumento para captar la opinión de los usuarios de cada servicio.

Análisis y evaluación

a) La conformidad de los servicios

Conforme al informe de auditoría interna con fecha **8 de mayo 2023** con clave **SGCUV-AI-06** se encontraron las oportunidades de mejora siguientes:

No. Requisito	Elemento / Criterio	Hecho	Procedimiento	Área
7.5	Información documentada	Se detectó la necesidad de hacer una revisión de los formatos que utilizan y analizar cuáles son documentos de trabajo y cuáles requieren clave de identificación.	Respaldos de Información Administrativa.	Dirección de Servicios informáticos Administrativos.
8.7.1	Salidas no conformes	Se identificó en general, que sus salidas no conformes no están redactadas adecuadamente, por lo que se solicita revisen todos los procedimientos sus salidas no conformes; por ejemplo: En el procedimiento de gestión de claves telefónicas, la primera	- Gestión de claves telefónicas - Gestión de Cuentas institucionales	- Dirección de Extensión de Servicios Tecnológicos - Dirección de Servicios de Red e

Informe sobre el Seguimiento, medición, análisis y evaluación
del Proceso de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información
en la Región Xalapa



No. Requisito	Elemento / Criterio	Hecho	Procedimiento	Área
		<p>salida no conforme presenta error de redacción "atender la solicitud atendida ", por lo que debería decir "Atender la solicitud en un plazo mayor a lo establecido como tiempo de respuesta" y en los procedimientos: Gestión de cuentas Institucionales y gestión de claves telefónicas, en su primera salida no conforme haciendo</p> <p>un análisis en la columna de "¿Puede darse la aceptación bajo concesión?" se acordó cambiar la palabra "no" por "SI" debido a que se han presentado casos antecedentes donde el proceder de la no conformidad es la aceptación del usuario al servicio aun de forma extemporánea por lo que la liberación del servicio si se puede dar bajo la concesión de usuario.</p>		Infraestructura Tecnológica.
10.3	Mejora continua	<p>En el procedimiento de Gestión de Cuentas Institucionales, el formato Oportunidades de Mejora</p> <p>SGCUV-GE-F-21 de fecha 23/03/2023, las oportunidades de mejora 1,2 y 3, establecen como fecha final de aplicación 30/06/2023, describe las acciones a realizar y/o lo que se espera. Sin embargo, el instructivo de dicho formato especifica que la evaluación del impacto de mejora deberá describir los resultados obtenidos y analizados contra lo planeado.</p> <p>Asimismo, la fecha final que se debe establecer es en la que concluye la aplicación de la oportunidad de mejora.</p>	Gestión de Cuentas Institucionales	Dirección de Servicios de Red e Infraestructura Tecnológica.

No Conformidad Menor

No. Requisito	Elemento / Criterio	Hecho	Procedimiento	Área
10.3	Mejora continua	En el formato oportunidades de Mejora SGCUV-GE-F-21 con fecha 17/03/2023 la OPTI/04 con fecha final 31/03/2023 sigue en estatus pendiente y no describen los resultados obtenidos contra lo planeado	Acceso al SIU	Oficina de Atención Técnica a Usuarios.

En la auditoría externa realizada por COMPECER con fecha 01 de junio del 2023, con clave de proceso AV-COMP-MX1582-9001-02 no se detectaron hallazgos, seguimiento de No conformidades Menores (Nc-m) o aspectos relevantes al proceso de Gestión de servicios de tecnologías de la información en la región Xalapa.

Como parte de la mejora continua, se llevó a cabo una revisión de los Diagramas de caracterización, plantilla de riesgos, así como los documentos relacionados de cada procedimiento para actualizar las inconsistencias encontradas, así como se reforzó la capacitación al personal involucrado en cada uno de los procesos a través de reuniones de trabajo.

b) El grado de satisfacción de los usuarios.

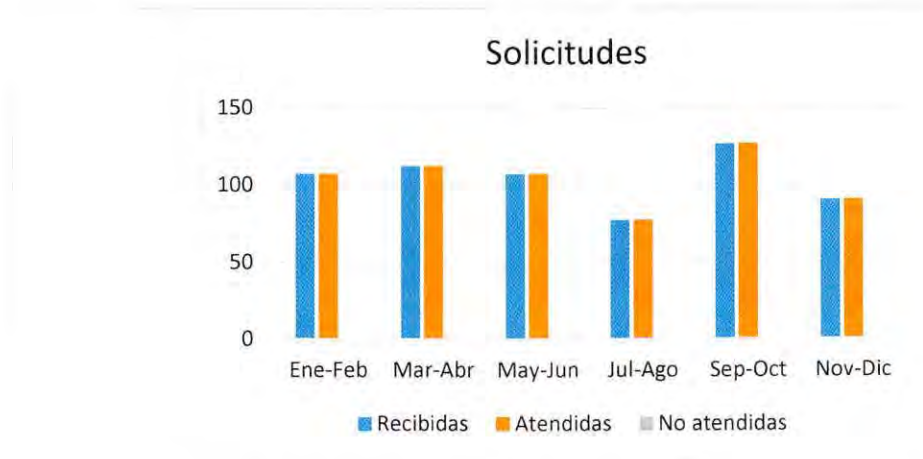
A continuación, se presentan los resultados de los indicadores establecidos en los diagramas de caracterización de cada uno de los procedimientos establecidos.

Procedimiento Gestión de Cuentas Institucionales.

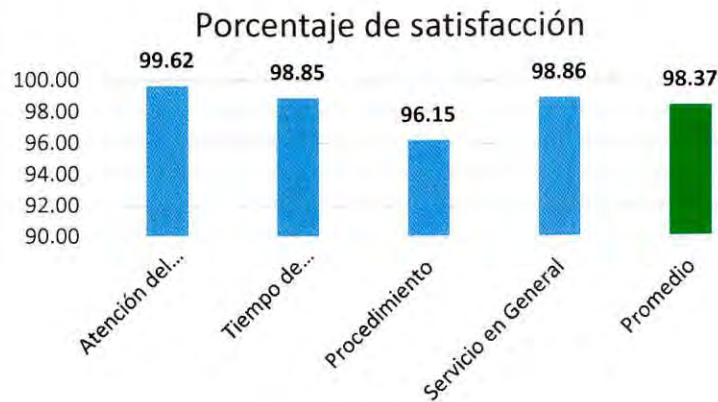
El Departamento de Servicios Informáticos de Red atendió 618 solicitudes durante el periodo de enero a diciembre de 2023; asimismo, se aplicaron 65 encuestas a personal durante el mismo periodo dando como resultado los siguientes datos:

Indicador	Método de cálculo	Frecuencia
Porcentaje de Nivel de Servicio	Nivel de Servicio = Número de solicitudes atendidas / Número de solicitudes registradas Nivel de Servicio = (618/619) * 100 = 99.83%	Bimestral





Porcentaje de satisfacción del usuario: Valor promedio de la calificación otorgada por los usuarios en las encuestas evaluadas. Valor promedio = $1/4 (99.62+98.86+96.15+99.86) = 98.37\%$. Bimestral

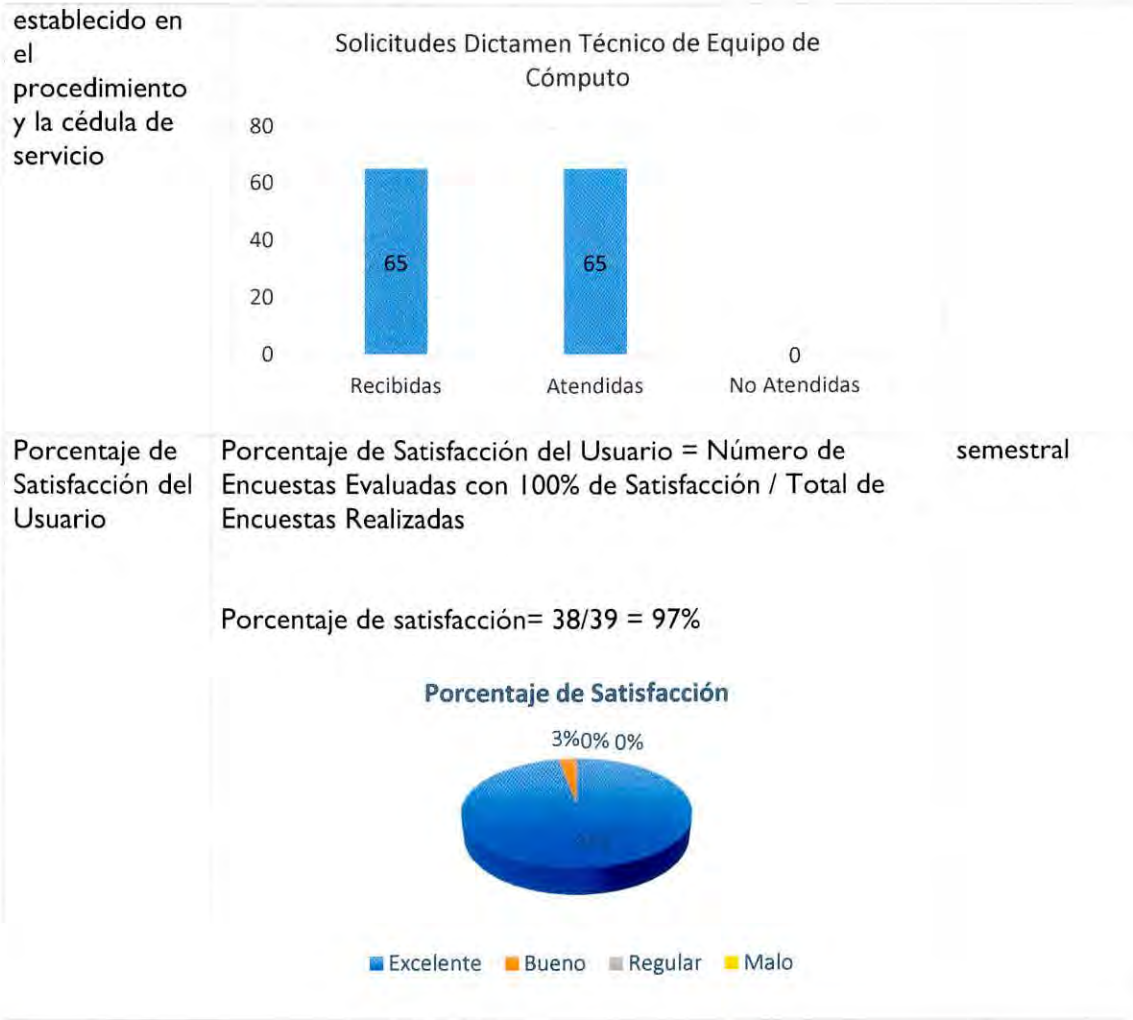


Procedimiento Dictamen Técnico de Equipo de Cómputo y Periféricos.

La Oficina de Atención Técnica a Usuarios, llevó a cabo 39 evaluaciones, vía correo electrónico, de un total de 65 solicitudes, correspondientes a la atención de 255 equipos, en el periodo comprendido de noviembre 2022 a octubre 2023, las cuales se describen a continuación:

Indicador	Método de cálculo	Frecuencia
Porcentaje de Atención de solicitudes de dictamen técnico de acuerdo con lo	<p>Porcentaje de Atención de solicitudes de dictamen técnico atendidas de acuerdo a los requerimientos = $\frac{\text{Número de Solicitudes Atendidas de acuerdo a los requerimientos}}{\text{Número de Solicitudes recibidas}}$.</p> <p>Nivel de Servicio = $65/65 = 100\%$</p>	semestral





Procedimiento Gestión de Acceso al Sistema Integral de Información Universitaria.

La Oficina de Atención Técnica a Usuarios, llevó a cabo 55 evaluaciones vía correo electrónico, de un total de 279 solicitudes, en el periodo comprendido diciembre 2022 a noviembre 2023 y la Unidad del SIIU realizó 125 encuestas las cuales se describen a continuación:

Indicador	Método de cálculo	Frecuencia
Porcentaje de Atención de gestión de acceso al SIIU de acuerdo con lo establecido en el	<p>Porcentaje de Atención de solicitudes gestión de acceso al SIIU atendidas en la Oficina de Atención Técnica a Usuarios, de acuerdo con los requerimientos = $\frac{\text{Número de Solicitudes Atendidas de acuerdo a los requerimientos}}{\text{Número de Solicitudes recibidas}}$.</p> <p>Nivel de Servicio = $\frac{279}{279} = 100\%$</p>	Bimestral



procedimiento y la cédula de servicio

Solicitudes de Acceso al Sistema Integral de Información Universitario



Porcentaje de Satisfacción del Usuario

Porcentaje de Satisfacción del Usuario (Encuestas realizadas por OATU a la USIU) = $\frac{\text{Número de Encuestas Evaluadas con 100\% de Satisfacción}}{\text{Total de Encuestas Realizadas}}$ Bimestral

Porcentaje de satisfacción = $55/55 = 100\%$

Porcentaje de Satisfacción del Usuario



Porcentaje de Satisfacción del Usuario (Encuestas realizadas por USIU a los usuarios finales) = $\frac{\text{Número de Encuestas Evaluadas con 100\% de Satisfacción}}{\text{Total de Encuestas Realizadas}}$

Porcentaje de satisfacción = $119/125 = 93\%$

Porcentaje de Satisfacción del Usuario




Procedimiento Gestión de Incidentes.

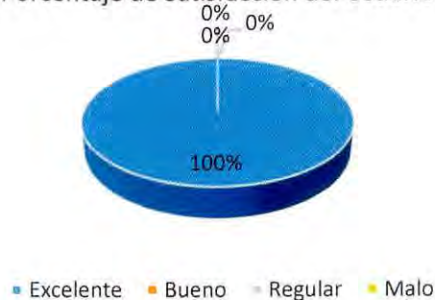
En el caso de Gestión de Incidentes, respecto a acceso al SIIU, SIRE, equipos de cómputo se realizaron 25 evaluaciones vía correo electrónico, de un total de 29 solicitudes, correspondientes a la atención de 38 equipos, en el periodo comprendido de noviembre 2022 a octubre 2023, las cuales se describen a continuación:

Indicador	Método de cálculo	Frecuencia
Porcentaje de Atención gestión de Incidentes de acuerdo a lo establecido en el procedimiento y la cédula de servicio	<p>Porcentaje de Atención de solicitudes gestión de Incidentes atendidas de acuerdo a los requerimientos = $\frac{\text{Número de Solicitudes Atendidas de acuerdo a los requerimientos}}{\text{Número de Solicitudes recibidas}}$.</p> <p>Nivel de Servicio = $\frac{29}{29} = 100\%$</p>	Semestral



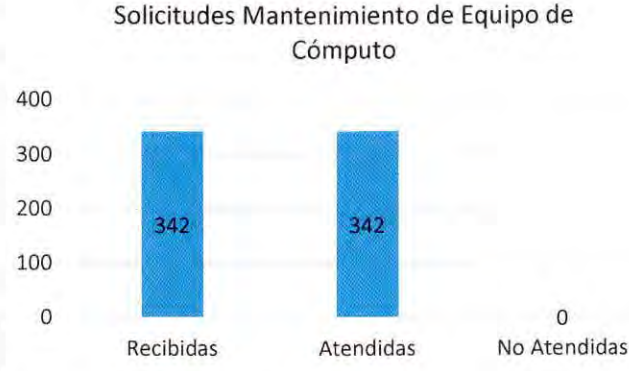

Porcentaje de Satisfacción del Usuario	<p>Porcentaje de Satisfacción del Usuario = $\frac{\text{Número de Encuestas Evaluadas con 100\% de Satisfacción}}{\text{Total de Encuestas Realizadas}}$</p>	Semestral
--	--	-----------

Porcentaje de Satisfacción del Usuario




Procedimiento de mantenimiento de equipo de cómputo.

La Oficina de Atención Técnica a Usuarios, llevó a cabo 159 evaluaciones vía correo electrónico, de un total de 342 solicitudes, correspondientes a la atención de 501 equipos, en el periodo comprendido de octubre 2022 a noviembre 2023, las cuales se describen a continuación:

Indicador	Método de cálculo	Frecuencia
<p>Porcentaje de Atención de solicitudes de mantenimiento de equipo de cómputo de acuerdo con lo establecido en el procedimiento y la cédula de servicio</p>	<p>Porcentaje de Atención de solicitudes de mantenimiento de equipo de cómputo atendidas de acuerdo a los requerimientos = $\frac{\text{Número de Solicitudes Atendidas de acuerdo a los requerimientos}}{\text{Número de Solicitudes recibidas}}$.</p> <p>Nivel de Servicio = $\frac{342}{342} = 100\%$</p> 	<p>semestral</p>
<p>Porcentaje de Satisfacción del Usuario</p>	<p>Porcentaje de Satisfacción del Usuario = $\frac{\text{Número de Encuestas Evaluadas con 100% de Satisfacción}}{\text{Total de Encuestas Realizadas}}$</p> <p>Porcentaje de satisfacción = $\frac{148}{159} = 93\%$</p> 	<p>semestral</p>

Procedimiento Respaldos de información administrativa.

Se realizó la evaluación de cumplimiento de cada uno de los indicadores, cuyo período comprende de los meses de diciembre de 2022 a noviembre 2023, obteniéndose los resultados siguientes:



Indicador

Porcentaje de respaldos realizados y resguardados contra los calendarizados y/o solicitudes recibidas.

Método de cálculo

Porcentaje de cumplimiento = Núm. de respaldos realizados y resguardados / Total de respaldos calendarizados y solicitados* 100

Frecuencia

Mensual

De acuerdo a lo establecido, se cumplió con la meta del 100% de los respaldos resguardados correspondientes a cada mes.

% de Cumplimiento de Respaldos Realizados				
Mes	Calendarizados	Por Petición	Realizados	%
Diciembre 2022	120	2	122	100%
Enero 2023	113	3	116	100%
Febrero 2023	103	7	110	100%
Marzo 2023	102	0	102	100%
Abril 2023	103	1	104	100%
Mayo 2023	115	1	116	100%
Junio 2023	116	1	117	100%
Julio 2023	102	0	102	100%
Agosto 2023	112	0	112	100%
Septiembre 2023	102	0	102	100%
Octubre 2023	89	1	90	100%
Noviembre 2023	101	0	101	100%

Ver gráfica 1. Concentrado del periodo establecido para el porcentaje de cumplimiento de Respaldo Realizados.

Porcentaje de respaldos validados de bases de datos productivas contra el total de los realizados.

Porcentaje de cumplimiento = Núm. de respaldos validados de bases de datos productivas / Total de respaldos realizados de bases de datos productivas* 100

Mensual

Se alcanzó el 89.5% del 90% de cumplimiento de la validación de los respaldos de las bases de datos productivas, de acuerdo a lo descrito en el diagrama de caracterización.

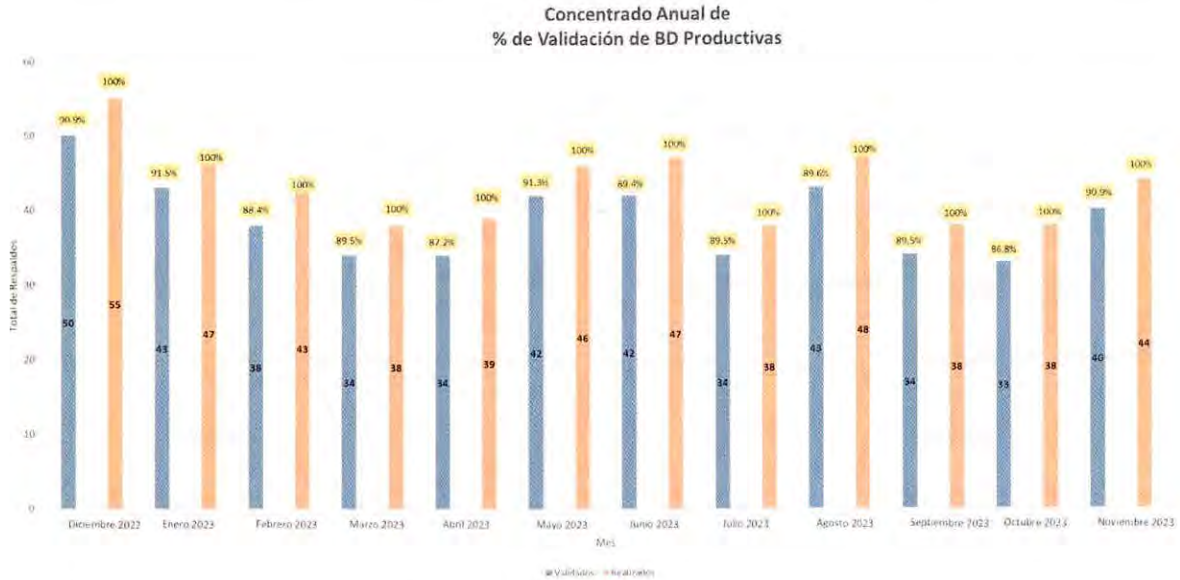


% de Validación de BD Operativas			
Mes	Validados	Realizados	%
Diciembre 2022	50		90.9%
		55	100%
Enero 2023	43		91.5%
		47	100%
Febrero 2023	38		88.4%
		43	100%
Marzo 2023	34		89.5%
		38	100%
Abril 2023	34		87.2%
		39	100%
Mayo 2023	42		91.3%
		46	100%
Junio 2023	42		89.4%
		47	100%
Julio 2023	34		89.5%
		38	100%
Agosto 2023	43		89.6%
		48	100%
Septiembre 2023	34		89.5%
		38	100%
Octubre 2023	33		86.8%
		38	100%
Noviembre 2023	40		90.9%
		44	100%

En la gráfica 2, se muestra el periodo establecido para el porcentaje de validación de base de datos Productivas.



Gráfica 1. Concentrado del periodo diciembre 2022 a noviembre 2023 del porcentaje de cumplimiento de respaldos realizados.



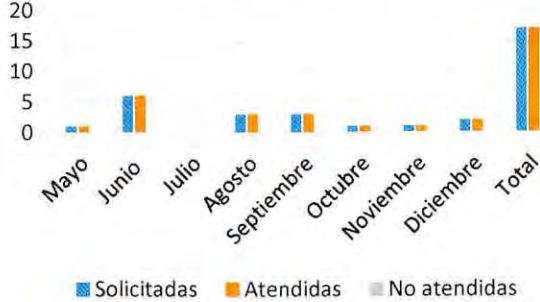
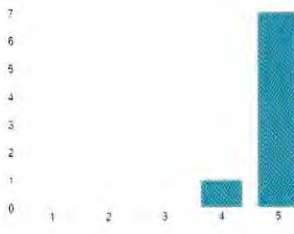
Gráfica 2. Concentrado periodo diciembre 2022 a noviembre 2023 del porcentaje de validación de bases de datos productivas.

Procedimiento Gestión de Claves Telefónicas.

Los departamentos de Administración de Servicios de Telefonía y de Operación Telefónica, llevaron a cabo 11 evaluaciones notificadas vía correo electrónico, de un total de 17 solicitudes atendidas, en el periodo comprendido mayo 2023 a diciembre 2023 las cuales se describen a continuación:

Indicador	Método de cálculo	Frecuencia
Porcentaje de Atención de solicitudes de Gestión de claves telefónicas	<p>Porcentaje de solicitudes atendidas = $\frac{\text{Número de Solicitudes Atendidas}}{\text{Número total de Solicitudes registradas}}$</p> <p>Porcentaje de solicitudes atendidas = $\frac{17}{17} = 100\%$</p>	semestral



	<p style="text-align: center;">Gestión de claves telefónicas</p>  <table border="1"> <caption>Data for Gestión de claves telefónicas</caption> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>Solicitadas</th> <th>Atendidas</th> <th>No atendidas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mayo</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Junio</td> <td>6</td> <td>6</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Julio</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Agosto</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Septiembre</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Octubre</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Noviembre</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Diciembre</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>17</td> <td>17</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Mes	Solicitadas	Atendidas	No atendidas	Mayo	1	1	0	Junio	6	6	0	Julio	0	0	0	Agosto	3	3	0	Septiembre	3	3	0	Octubre	1	1	0	Noviembre	1	1	0	Diciembre	2	2	0	Total	17	17	0	
Mes	Solicitadas	Atendidas	No atendidas																																							
Mayo	1	1	0																																							
Junio	6	6	0																																							
Julio	0	0	0																																							
Agosto	3	3	0																																							
Septiembre	3	3	0																																							
Octubre	1	1	0																																							
Noviembre	1	1	0																																							
Diciembre	2	2	0																																							
Total	17	17	0																																							
<p>Promedio de calificación por usuario</p>	<p>Promedio de calificación del Usuario = Sumatoria de calificación de todos los encuestados / Total de encuestados</p> <p>Promedio de calificación= 4.88</p> <p>Cabe señalar que la calificación se realiza considerando 5 como excelente y 1 como un mal servicio.</p> <p>2. ¿Cómo califica nuestro nivel de atención en el servicio de gestión de claves telefónicas? (0 punto)</p> <p>Considerando 5 como excelente y 1 como un mal servicio.</p> <p>Más detalles Información</p> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 20px;"> <p style="font-size: 24px; font-weight: bold;">4.88</p> <p>Clasificación promedio</p> </div>  </div>	<p>semestral</p>																																								

c) El desempeño, la eficacia y las necesidades de mejora del proceso y el SGCUV

El desempeño de los procesos, la eficacia y mejora se lleva a cabo dando seguimiento a las metas establecidas en el Diagrama de caracterización, con el objetivo de verificar los avances y en su caso, establecer las acciones de mejora que contribuyan a su cumplimiento. A continuación, se muestra un resumen de los avances.

Informe sobre el Seguimiento, medición, análisis y evaluación
del Proceso de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información
en la Región Xalapa



Procedimiento	Meta	Cumplida (alcanzadas)	En proceso/ Pendiente	Acciones de mejora propuestas (si aplica)	Observaciones
Procedimiento de Gestión de Cuentas Institucionales	100% de Nivel de Servicio	99.83% de Nivel de Servicio	N.A.	Se continuará dando seguimiento a la atención de las solicitudes para mantener la meta.	Resultado de la verificación de la atención de las solicitudes recibidas.
	90% calificación promedio de Satisfacción de los Usuarios	98.37% de satisfacción del usuario	N.A.	Se continuarán aplicando las encuestas a usuarios de manera aleatoria.	Evaluación realizada a los usuarios por parte del Departamento de Servicios Informáticos de Red.
Procedimiento de Dictamen Técnico de Equipo de Cómputo	100% de Nivel de Servicio	100% de Nivel de Servicio	N.A.	Se continuará dando seguimiento a la atención de las solicitudes para mantener la meta	Resultado de la verificación de la atención de las solicitudes recibidas.
	El 97 % de la satisfacción de los Usuarios	Calificación promedio de Satisfacción de los Usuarios = 97%, únicamente de la calificación de excelente	En proceso	Se continuará dando seguimiento a la atención de las solicitudes para mantener la meta	Evaluación realizada a los usuarios por parte de la Oficina de Atención Técnica a Usuarios.
Procedimiento de Gestión de Acceso al Sistema Integral de Información Universitaria	100% de Nivel de Servicio	100% de Nivel de Servicio	N.A.	Se continuará dando seguimiento a la atención de las solicitudes para mantener la meta	Resultado de la verificación de la atención de las solicitudes recibidas.
	100 % calificación promedio de Satisfacción de los Usuarios	Calificación promedio de Satisfacción de los Usuarios = 100%	N.A.	Se continuará dando seguimiento a la atención de las solicitudes para mantener la meta	Evaluación realizada a los usuarios de la USIU de la Oficina de Atención Técnica a Usuarios.
	93 % calificación promedio de Satisfacción de los Usuarios	Calificación promedio de Satisfacción de los Usuarios = 93%	En Proceso	Se continuará dando seguimiento a la atención de las solicitudes para mantener la meta	Evaluación realizada por la Unidad del SIU a los usuarios finales.
Procedimiento de Gestión de Incidentes	100% de solicitudes atendidas	100% de Nivel de Servicio	N.A.	Se continuará dando seguimiento a la atención de las solicitudes para mantener la meta	Resultado de la verificación de la atención de las solicitudes recibidas.

Informe sobre el Seguimiento, medición, análisis y evaluación
del Proceso de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información
en la Región Xalapa



Procedimiento	Meta	Cumplida (alcanzadas)	En proceso/ Pendiente	Acciones de mejora propuestas (si aplica)	Observaciones
	100 % calificación promedio de Satisfacción de los Usuarios	Calificación promedio de Satisfacción de los Usuarios = 100%, únicamente de la calificación de excelente	N/A	Se continuará dando seguimiento a la atención de las solicitudes para lograr la meta	Evaluación realizada a los usuarios por parte de la Oficina de Atención Técnica a Usuarios
Mantenimiento de equipo de cómputo	100% de solicitudes atendidas	100% de Nivel de Servicio	N.A.	Se continuará dando seguimiento a la atención de las solicitudes para mantener la meta	Resultado de la verificación de la atención de las solicitudes recibidas.
	100 % calificación promedio de Satisfacción de los Usuarios	Calificación promedio de Satisfacción de los Usuarios = 93%, únicamente de la calificación de excelente	En Proceso	Se continuará dando seguimiento a la atención de las solicitudes para lograr la meta	Evaluación realizada a los usuarios por parte de la Oficina de Atención Técnica a Usuarios
Procedimiento de Respaldos de información administrativa	Resguardar el 100% de los respaldos calendarizados	Se alcanzó el 100% en todos los meses	N.A.	Organización y seguimiento de las actividades a cargo del equipo de trabajo para para alcanzar la meta.	Resultados documentados de diciembre 2022 a noviembre del 2023.
	Mantener por lo menos el 90% de las validaciones de integridad en los resguardos de Bases de Datos	Se cumplió con la meta de 90% de la validación de los respaldos de las BD productivas.	N.A.	Reorganización de cargas de trabajo del personal de BD para priorizar la atención de las actividades.	
Procedimiento de Gestión de Claves Telefónicas	100% de solicitudes atendidas	Durante el periodo de mayo a diciembre 2023 se recibieron 17 solicitudes, las cuales fueron atendidas en su totalidad.	N.A.	Se continuará con el seguimiento puntual de cada solicitud para evitar retrasos de atención.	Respuestas favorables del usuario.
	90% de satisfacción de los usuarios	Se enviaron 17 solicitudes vía correo solicitando a los usuarios respondieran la encuesta de satisfacción.	NA	N.A.	

Procedimiento	Meta	Cumplida (alcanzadas)	En proceso/ Pendiente	Acciones de mejora propuestas (si aplica)	Observaciones
		Derivado de sus respuestas se identificó que en general la calidad del servicio y el tiempo de atención fue satisfactoria con una calificación de 4.88% lo que representa un 97.60% de cumplimiento de la meta. Las encuestas tienen una escala de evaluación de 1 a 5 (donde 1 es mal servicio y 5 excelente).			

d) Si lo planificado en el SGCUV se ha implementado de forma eficaz.

Aunado a la planificación establecida inicialmente tanto en el Diagrama de caracterización, procedimientos y demás documentos de apoyo al proceso, tales como las oportunidades de mejora, gestión de riesgos, así como los hallazgos derivados de las Auditorías, se ha continuado identificando acciones de mejora adicionales, algunas descritas en la sección anterior, con el objetivo de confirmar la implementación eficaz de SGCUV.

Derivado de la auditoría tanto interna como externa antes mencionadas, a continuación, se presenta la gráfica de los hallazgos, así como las acciones realizadas.

Auditoría interna:



A continuación, se enlistan las hallazgos y acciones realizadas de la auditoría interna.



Oportunidad de mejora No. 1. (requisito 7.5 Información documentada)

Se detectó la necesidad de hacer una revisión de los formatos que utilizan, analizar cuáles son documentos de trabajo y cuáles requieren clave de identificación.

Procedimiento: **Respaldos de Información Administrativa.**

Acciones realizadas:

1. Se actualizó el formato de oportunidades de mejora (SGCUV-GE-F-21) en cada uno de los procedimientos antes mencionados y se encuentran publicados en el portal del SGCUV Gestión de servicios de tecnologías de la información en la Región Xalapa – Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana (SGCUV).
2. Se revisó la documentación y se identificó cuales requerían clave de identificación.
 - 2 de mayo del 2023 se solicitó los Id correspondientes al responsable de la información documentada del SGCUV.
 - 2 de mayo del 2023, el responsable de la información documentada del SGCUV de la dirección, nos hizo llegar los id solicitados.
 - 9 de mayo del 2023, se le hizo llegar la información responsable de la información documentada del SGCUV de la dirección, los formatos actualizados para que se actualizarán.
 - 12 de mayo del 2023, quedaron actualizados los formatos con su id correspondiente en el portal.

Estatus: Solventada.

Oportunidad de mejora No. 2. (requisito 8.7.1 Salidas no Conformes)

Se identificó en general, que sus salidas no conformes no están redactadas adecuadamente, por lo que se solicita revisen todos los procedimientos sus salidas no conformes; por ejemplo: En el procedimiento de gestión de claves telefónicas, la primera salida no conforme presenta error de redacción "atender la solicitud atendida ", por lo que debería decir "Atender la solicitud en un plazo mayor a lo establecido como tiempo de respuesta" y en los procedimientos: Gestión de cuentas Institucionales y gestión de claves telefónicas, en su primera salida no conforme haciendo un análisis en la columna de "¿Puede darse la aceptación bajo concesión?" se acordó cambiar la palabra "no" por "SI" debido a que se han presentado casos antecedentes donde el proceder de la no conformidad es la aceptación del usuario al servicio aun de forma extemporánea por lo que la liberación del servicio si se puede dar bajo la concesión de usuario.

Procedimientos:

1. **Gestión de Claves Telefónicas**
2. **Gestión de Cuentas institucionales**

Acciones realizadas:

- Se actualizó el formato de oportunidades de mejora (SGCUV-GE-F-26) y se encuentra publicado en el portal del SGCUV [Gestión de servicios de tecnologías de la información en la Región Xalapa – Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana \(SGCUV\)](#)

- Para el procedimiento de Claves Telefónicas, se realizó la corrección en la redacción acorde a lo sugerido y se actualizó el formato de salidas no conformes.

Estatus: Solventada.

Oportunidad de mejora No. 3. (requisito 10.3 Mejora Continua)

En el procedimiento de Gestión de Cuentas Institucionales, el formato Oportunidades de Mejora SGCUV-GE-F-21 de fecha 23/03/2023, las oportunidades de mejora 1,2 y 3, establecen como fecha final de aplicación 30/06/2023, describe las acciones a realizar y/o lo que se espera. Sin embargo, el instructivo de dicho formato especifica que la evaluación del impacto de mejora deberá describir los resultados obtenidos y analizados contra lo planeado.

Asimismo, la fecha final que se debe establecer es en la que concluye la aplicación de la oportunidad de mejora.

Procedimiento: **Gestión de cuentas institucionales.**

Acción realizada: Se actualizó el formato de oportunidades de mejora (SGCUV-GE-F-21) y se encuentra publicado en el portal del SGCUV [Gestión de servicios de tecnologías de la información en la Región Xalapa – Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana \(SGCUV\)](#)

Estatus: Solventada.

No conformidad Menor No. 1. (requisito 10.3 Mejora Continua)

En el procedimiento Acceso al SIIU el formato Oportunidades de Mejora SGCUV-GE-F-21 con fecha 17/03/2023, la OPTI/04 con fecha final 31/03/2023 sigue en estatus pendiente y no describen los resultados obtenidos contra lo planeado.

Procedimiento: **Acceso al Sistema Integral de Información Universitaria**

Acciones realizadas:

1. Se realizó una plática de sensibilización respecto a la guía y documentación del SGCUV en mayo 2023.
2. Se realizó el registro de la NC menor NC-47-GSTI, con fecha 24/04/2023 se envió vía correo electrónica al responsable del SGCUV.

Estatus: Solventada.

Auditoría externa: No aplica.



e) Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades

Oportunidades de mejora

Las oportunidades de mejora identificadas en el proceso de auditoría interna son tres en total, con una no conformidad menor, en el proceso de auditoría externa no se encontraron hallazgos a los procesos de nivel 3; como se mencionó anteriormente, las derivadas de la auditoría interna se encuentran documentadas en el informe de la misma y el resto se encuentran documentadas en formatos correspondientes de Oportunidades de Mejora (SGCUV-GE-F-21). A la fecha se tienen los avances siguientes:

Oportunidades de mejora documentadas en el SGCUV de cada uno de los procedimientos y publicadas en el portal del SGCUV [Gestión de servicios de tecnologías de la información en la Región Xalapa – Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana \(SGCUV\)](#)

Procedimiento	Documentada y publicada	Total	Atendida	En proceso	Pendiente
Gestión de incidentes	4	4	4	0	0
Acceso al Sistema Integral de Información Universitaria (Acceso al SIU)	6	6	6	0	0
Dictamen Técnico de Equipos de Cómputo y Periféricos	5	5	4	1	0
Gestión de Cuentas Institucionales	5	5	4	1	0
Mantenimiento de Equipo de Cómputo	3	3	3	0	0
Respaldo de Información Administrativa	6	6	4	2	0
Gestión de Claves Telefónicas	3	3	3	0	0

- I. **Procedimiento de Respaldos de Información Administrativa:** Respecto a las oportunidades de mejora establecidas, documentadas en el formato de Oportunidades de mejora SGCUV-GE-F-21 publicado en el portal del SGCUV (<https://www.uv.mx/sgcuv/files/2019/01/om-dsia.pdf>), en su mayoría se encuentran atendidas hasta el momento. A continuación, se describen las acciones realizadas en cada una de ellas:

Oportunidad de Mejora No. 1. Simplificar las actividades de administración incorporando software especializado en nuevas tecnologías sobre administración de respaldos recuperación de desastres.

Evaluación del impacto de la mejora:

1. Enero-marzo 2023. Se incorpora el software ArcServe para la gestión de respaldos, clasificando los planes de respaldos acorde a los ambientes de trabajo (productivos y no productivos), optimizando tiempos en las actividades previas para la aplicación de parches de seguridad en los servidores de la plataforma de Microsoft.
2. Febrero-abril 2023. Se fortaleció las capacidades de almacenamiento para brindar mayor cobertura en la gestión de los respaldos históricos en el servidor dedicado. (derivado de la gestión, adquisición y configuración de 11 Discos duros [SAS de 2.4TB 10k de 2.5"]).
3. Agosto 2023. Se integra el uso de este software como parte de una acción estratégica para minimizar los tiempos en los planes restauración de respaldos históricos en la infraestructura de base de datos SIIU-SIISU

Estado: en proceso

Acciones realizadas:

1. Pruebas de Concepto para Evaluación de SW
2. Gestión administrativa para su adquisición
3. Implementación e incorporación del software especializado en las actividades operativas de los respaldos.
4. Revisión y análisis de la configuración de la infraestructura dedicada a la gestión de respaldos.
5. Ajustes al Procedimiento de respaldos.

Oportunidad de Mejora No. 2 (Fortalecimiento de la infraestructura de almacenamiento).

Evaluación del impacto de la mejora:

4. Septiembre-diciembre 2021. Se analizan configuraciones de infraestructura, se realiza la gestión administrativa y adquisición.
5. Marzo-abril 2022. Se recibe unidad de almacenamiento y se inician las actividades correspondientes con el proveedor y el fabricante para instalación, configuración y puesta en línea.
6. Marzo-nov 2023. Se incrementa aprox. 58GB en la capacidad de almacenamiento, derivado de la gestión, adquisición y configuración de 8 Discos duros [SAS de 8TB 12Gb, 7.2K, 3.5"], brindando mayor cobertura y disponibilidad de respaldos en la unidad de almacenamiento.

Estado: solventada

Acciones realizadas:

1. Revisión de Inventario de volúmenes actuales en almacenamiento primario.
2. Planteamiento de necesidad con análisis de estudio de mercado para adquirir una unidad de almacenamiento.
3. Gestión administrativa para su adquisición.
4. Actividades de implementación y migración con el proveedor.
5. Análisis y revisión de la configuración de almacenamiento, para mantener vigente sus capacidades y servicios de soporte.
6. Planteamiento y gestión administrativa para mantener vigente las capacidades y servicios de soporte.

Oportunidad de Mejora No. 3. Mantenimiento a las instalaciones físicas en donde se ubica el área de resguardo de información.

Evaluación del impacto de la mejora:

1. Julio 2022: Se inicia gestión con la DGTI para la incorporación de pasamanos y ventilas en el descanso y lámparas de emergencia.
2. Enero-diciembre 2023. La integración del uso del deshumidificador brinda un mejor control de humedad ambiental, favoreciendo en el cuidado de vida útil de los insumos de respaldos.
3. Agosto 2023. Con el resanado y pintura de paredes realizado, se aporta vida útil a la infraestructura física minimizando los efectos de humedad en ese espacio.
4. Septiembre 2023. La instalación del pasamanos en las escaleras de acceso al área de resguardos, aportan seguridad al personal que transita en esa zona.

Estado: en proceso

Acciones realizadas:

1. Realizar un estudio de mercado para propuesta de renovación de deshumidificador.
2. Adecuar entrada, incorporando pasamanos en las escaleras.
3. Realizar remodelación de los espacios físicos, incorporando ventilas en la ventana del descanso para una mejor ventilación del área.
4. Cambiar y mejorar iluminación, realizando cambio de lámparas.
5. Equipar con lámparas de emergencia para iluminación del área física.
6. Mejorar instalación física realizando resanado de paredes, así como pintura del área.

Oportunidad de Mejora No. 4. Actualización de formatos, procedimiento de respaldos y el Seguimiento y medición de los procesos.

Evaluación del impacto de la mejora:

1. Mantener vigente en el portal de SGCUV, la documentación correspondiente con la actualización y publicación de los formatos.
2. Mayo 2023. Mantener el Procedimiento y los formatos con las firmas de los directivos actuales, teniendo actualizada y vigente la documentación el portal de SGCUV.

Estado: solventada

Acciones realizadas:

1. Actualizar el formato SGCUV-GE-F-29 Seguimiento y medición de los procesos y gestionar su publicación en el portal del SGCUV.
2. Realizar la adecuación y actualización al formato en el que se presenta el procedimiento de respaldos de información administrativa; en cumplimiento a los apartados que contiene la plantilla para la integración de los procedimientos, que se encuentra en el portal del SGCUV.
3. Actualizar la documentación por cambio de directivos, manteniendo vigencia y validez.

Oportunidad de Mejora No. 5. Reforzamiento de conocimiento para el personal operativo.

Evaluación del impacto de la mejora:

1. Fortalecimiento en el conocimiento del personal que participa en el procedimiento de respaldos de información administrativa, para contribuir al desempeño de las funciones que ejecutan dentro del SGCUV.
2. Se mantiene continuidad en el fortalecimiento del conocimiento del personal involucrado, llevando a cabo sesiones grupales en modalidad virtual y presencial, así como también se mantiene informado y actualizado sobre los cambios y ajustes realizados en la documentación correspondiente.

Estado: solventada

Acciones realizadas:

1. Promover entre el personal operativo el autoaprendizaje para el reforzamiento del conocimiento relacionado con el marco normativo universitario, guía de aplicación del SGCUV y el procedimiento de respaldos.
2. Realizar sesiones grupales virtuales/presencial, para reforzar los conocimientos sobre la normatividad y alcance de la aplicación de la guía del SGCUV dentro del procedimiento de respaldos.
3. Mantener comunicación verbal y electrónica para seguimiento de las actividades y compromisos relacionados con el SGCUV.

Oportunidad de Mejora No. 6. (Asignación de clave de identificación y actualización de formatos del Procedimiento de Respaldos.)

Evaluación del impacto de la mejora: La asignación de claves de identificación aporta orden y claridad en el control de la documentación, así como para el registro y seguimiento del uso de los formatos dentro de las actividades correspondientes del SGSI-GA-P-003 Procedimiento de Respaldos de Información.

Estado: solventada

Acciones realizadas:

1. Realizar el llenado del SGSI-GE-F-002 Formato de Solicitud de Control de Documentación, para realizar la solicitud de los códigos de control para los archivos correspondientes.
2. Realizar la solicitud por correo, a los encargados del SGSI.
3. Actualizar los formatos, agregando los ID asignados, según corresponda.
4. Realizar la adecuación y actualización al procedimiento de respaldos de información administrativa, para su posterior actualización en el sitio de colaboración del SGSI.

2. **Gestión de Incidentes:** Respecto a las oportunidades de mejora establecidas, documentadas en el formato de Oportunidades de mejora SGCUV-GE-F-21 publicado en el portal del SGCUV (<https://www.uv.mx/sgcuv/files/2019/01/om-dsia-gi.pdf>), A continuación, se describen las acciones realizadas en cada una de ellas:

Oportunidad de Mejora No. 1. Establecer acuerdos de niveles de servicio.

Evaluación del impacto de la mejora: Se encuentran ya firmados los acuerdos de niveles de servicio del procedimiento.

Estado: Atendida

Acciones realizadas:

1. Revisión conjunta con los responsables.
2. Elaboración del documento de acuerdo de niveles de servicio.
3. Aprobación y firma de los acuerdos de niveles de servicio.

Oportunidad de Mejora No. 2. (Realizar reunión de sensibilización y retroalimentación con el personal a cargo del servicio).

Evaluación del impacto de la mejora: Reforzar los conocimientos generales sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.

Estado: Atendida

Acción realizada: Revisión con los analistas de atención técnica que atienden el procedimiento verificando puntualmente las actividades de validación., en septiembre 2022.

Oportunidad de Mejora No. 3. Actualizar la documentación del SGCUV conforme a los formatos vigentes).

Evaluación del impacto de la mejora: Mantener actualizada la documentación del SGCUV conforme a los formatos vigentes.

Estado: Atendida

Acción realizada: Revisión y actualización de los formatos.

Oportunidad de Mejora No. 4. Actualizar la documentación del SGCUV conforme a los formatos vigentes).

Evaluación del impacto de la mejora: Atendiendo la oportunidad de mejora observada en la AE, se realiza el cambio a la encuesta con la evaluación recomendada del 1 al 10 (Donde 1 será la puntuación mínima y 10 la máxima), esto permitirá un mejor análisis de los resultados.

Estado: Atendida

Acción realizada: Se adecuó el formulario de evaluación de servicios en base a un tabulador que defina la satisfacción del usuario, de acuerdo a los niveles de servicio.

3. **Gestión de Acceso al Sistema Integral de Información Universitaria.** Respecto a las oportunidades de mejora establecidas, mediante la plantilla de Oportunidades de mejora SGCUV-GE-F-21 (<https://www.uv.mx/sgcuv/files/2019/01/om-dsia-siiu.pdf>), se encuentran atendidas, con las siguientes acciones establecidas:

Oportunidad de Mejora No. 1. Reuniones de sensibilización y retroalimentación con el personal a cargo del servicio.

Evaluación del impacto de la mejora:

De acuerdo a evaluaciones, ya no se han presentado incidentes por parte de la oficina de Atención Técnica a Usuarios.

Estado: Atendida

Acción realizada: El 24 de marzo del 2021 se realizó una plática con todo el personal de la oficina de atención técnica a usuarios

Oportunidad de Mejora No. 2. Realizar reunión de sensibilización y retroalimentación con el personal a cargo del servicio.

Evaluación del impacto de la mejora:

Reforzar los conocimientos generales sobre el Sistema de Gestión de la Calidad, así como los cambios realizados a la fecha.

Estado: Atendida

Acciones realizadas:

1. Se realizó una plática de sensibilización respecto a la guía y documentación del SGCUV en mayo 2023.
2. Se realizó el registro de la NC menor NC-47-GSTI, con fecha 24/04/2023.

Oportunidad de Mejora No. 3. Realizar reunión de sensibilización y retroalimentación con el personal a cargo del servicio.

Evaluación del impacto de la mejora: Reforzar los conocimientos generales sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.

Estado: Atendida

Acción realizada: Se realizó una plática de sensibilización respecto a la guía y documentación del SGCUV en septiembre 2022.

Oportunidad de Mejora No. 4. Actualizar la documentación del SGCUV conforme a los formatos vigentes.

Evaluación del impacto de la mejora:

Mantener actualizada la documentación del SGCUV conforme a los formatos vigentes.

Estado: Atendida

Acción realizada: Revisión y actualización de los formatos.

Oportunidad de Mejora No. 5 Establecer un tabulador que defina a partir de qué porcentaje o valor se considera satisfecho el usuario.

Evaluación del impacto de la mejora:

Atendiendo la oportunidad de mejora observada en la AE, se realiza el cambio a la encuesta con la evaluación recomendada del 1 al 10 (Donde 1 será la puntuación mínima y 10 la máxima), esto permitirá un mejor análisis de los resultados.

Estado: Atendida

Acción realizada: Adecuar el formulario de evaluación de servicios en base a un tabulador que defina la satisfacción del usuario, de acuerdo a los niveles de servicio

4. **Dictamen Técnico de Equipo de Cómputo y Periféricos:** Respecto a las oportunidades de mejora establecidas, documentadas en el formato de Oportunidades de mejora SGCUV-GE-F-21 publicado en el portal del SGCUV (<https://www.uv.mx/sgcuv/files/2019/09/om-dsia-dtecp.pdf>), se describen el estatus de las mismas.

Oportunidad de Mejora No. 1. Establecer acuerdos de niveles de servicio.

Evaluación del impacto de la mejora:

Se encuentran ya firmados los acuerdos de niveles de servicio del procedimiento.

Estado: Atendida

Acciones realizadas:

1. Revisión conjunta con los responsables.
2. Elaboración del documento de acuerdo de niveles de servicio.
3. Aprobación y firma de los acuerdos de niveles de servicio.

Oportunidad de Mejora No. 2. Se deberá establecer un mecanismo para que, al momento de la entrega de los equipos y periféricos, se conozcan las características físicas y lógicas descritas por el usuario que entrega.)

Evaluación del impacto de la mejora: Con la implementación del nuevo sistema (SPRFM), se va a analizar la posibilidad de agregar esta funcionalidad de lo contrario se eliminará esta oportunidad de mejora.

Estado: Pendiente

Acción realizada: Realizar adecuaciones al formato de dictamen para que previamente el usuario registre la información que le corresponda.

Oportunidad de Mejora No. 3. Realizar reunión de sensibilización y retroalimentación con el personal a cargo del servicio.

Evaluación del impacto de la mejora: Reforzar los conocimientos generales sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.

Estado: Atendida

Acción realizada: Revisión con los analistas de atención técnica que atienden el procedimiento verificando puntualmente las actividades de validación.

Oportunidad de Mejora No. 4. Actualizar la documentación del SGCUV conforme a los formatos vigentes.

Evaluación del impacto de la mejora: Mantener actualizada la documentación del SGCUV conforme a los formatos vigentes.

Estado: Atendida

Acción realizada: Revisión y actualización de los formatos.

Oportunidad de Mejora No. 5 Establecer un tabulador que defina a partir de qué porcentaje o valor se considera satisfecho el usuario.

Evaluación del impacto de la mejora: Atendiendo la oportunidad de mejora observada en la AE, se realiza el cambio a la encuesta con la evaluación recomendada del 1 al 10 (Donde 1 será la puntuación mínima y 10 la máxima), esto permitirá un mejor análisis de los resultados.

Estado: Atendida

Acción realizada: Adecuar el formulario de evaluación de servicios en base a un tabulador que defina la satisfacción del usuario, de acuerdo a los niveles de servicio.

- Gestión de Cuentas Institucionales:** Respecto a las oportunidades de mejora establecidas, documentadas en el formato de Oportunidades de mejora SGCUV-GE-F-21 publicado en el portal del SGCUV (<https://www.uv.mx/sgcuv/files/2019/09/om-dsia-gci.pdf>), está pendiente de atención.

Oportunidad de Mejora No. 1. Gestionar áreas correspondientes la implementación de un mecanismo autoservicio que facilite a los usuarios reestablecer contraseña.

Evaluación del impacto de la mejora: Se encuentra pendiente la evaluación del impacto debido a que se encuentra en proceso la implementación de las acciones a realizar.

Estado: Pendiente

Acciones realizadas:

1. Preparación de infraestructura (web service) y realización de pruebas con el método de cambio de contraseña.
2. En proceso de definir con la DGRH la implementación del servicio.

Oportunidad de Mejora No. 2. Mayor claridad en el SGCUV y la Política de Calidad de la Universidad Veracruzana

Evaluación del impacto de la mejora: Mayor claridad en el SGCUV y los documentos que involucra.

Estado: Atendida

Acción realizada: Se realizó una plática de sensibilización respecto a la guía y documentación del SGCUV en el mes de mayo 2023.

Oportunidad de Mejora No. 3. Actualización del documento Procedimiento Gestión de cuentas institucionales SGSI-CA-P-031.

Evaluación del impacto de la mejora: La uniformidad de los documentos de acuerdo con el SGCUV.

Estado: Atendida

Acción realizada: Se realizaron los ajustes al procedimiento y formato de acuerdo con lo observado en la auditoría interna.

6. **Mantenimiento de equipo de cómputo:** Respecto a las oportunidades de mejora establecidas, documentadas en el formato de Oportunidades de mejora SGCUV-GE-F-21 publicado en el portal del SGCUV (<https://www.uv.mx/sgcuv/files/2019/09/om-dsia-gci.pdf>), se describen el estatus de las mismas:

Oportunidad de Mejora No. 1. Realizar reunión de sensibilización y retroalimentación con el personal a cargo del servicio.

Evaluación del impacto de la mejora: Reforzar los conocimientos generales sobre el sistema de gestión de la calidad.

Estado: Atendida

Acción realizada: Revisión con los analistas de atención técnica que atienden el procedimiento, verificando puntualmente las actividades de validación.

Oportunidad de Mejora No. 2. Actualizar la documentación del SGCUV conforme a los formatos vigentes.

Evaluación del impacto de la mejora: Mantener actualizada la documentación del SGCUV conforme a los formatos vigentes.

Estado: Atendida

Acción realizada: Revisión y actualización de los formatos.

Oportunidad de Mejora No. 3 Establecer un tabulador que defina a partir de qué porcentaje o valor se considera satisfecho el usuario.

Evaluación del impacto de la mejora: Atendiendo la oportunidad de mejora observada en la AE, se realiza el cambio a la encuesta con la evaluación recomendada del 1 al 10 (Donde 1 será la puntuación mínima y 10 la máxima), esto permitirá un mejor análisis de los resultados.

Estado: Atendida

Acción realizada: Adecuar el formulario de evaluación de servicios en base a un tabulador que defina la satisfacción del usuario, de acuerdo a los niveles de servicio.

7. **Gestión de Claves Telefónicas:** Respecto a las oportunidades de mejora establecidas, documentadas en el formato de Oportunidades de mejora SGCUV-GE-F-21 publicado en el portal del SGCUV (<https://www.uv.mx/sgcuv/files/2019/09/om-dsia-gci.pdf>), se atendieron las dos observaciones derivadas de la Auditoría Interna.

Oportunidad de Mejora No. 1. Actualizar el procedimiento ante la Unidad de Organización y Métodos

Evaluación del impacto de la mejora: Se amplió el alcance del procedimiento, que sólo incluía el alta de la clave telefónica, agregando la gestión de la baja y cambio de la misma. Para que el usuario tenga claridad en el procedimiento y pueda promover el uso responsable de la clave telefónica asignada, así como mantener vigente la información de éstas en cada una de las entidades y dependencias.

Estado: Atendida

Acción realizada: Se actualizó el procedimiento y se encuentra publicado en el portal del sistema de gestión.

Oportunidad de Mejora No. 2. Reforzar los conocimientos sobre el procedimiento al personal operativo.

Evaluación del impacto de la mejora: Homologación del conocimiento de la actualización del procedimiento al personal operativo, para que todos realicen sus actividades de acuerdo al procedimiento vigente.

Estado: Atendida

Acción realizada: Con fecha 15 de agosto del 2023 se realizó reforzamiento de conocimientos al personal operativo involucrado corroborando que se esté llevando a cabo de manera correcta.

Oportunidad de Mejora No. 3. Realizar reuniones con el personal para informar sobre los resultados de los indicadores establecidos.

Evaluación del impacto de la mejora: Identificar las áreas de oportunidad que los usuarios nos reportan para brindar un servicio de mayor calidad.

Estado: Atendida

Acción realizada: Se envió mediante correo electrónico a los usuarios de las 17 solicitudes recibidas, que dieran respuesta a la encuesta de satisfacción del servicio, de las cuales tuvimos 11 participaciones identificando que el servicio y tiempo de atención asociado a él fue satisfactorio en la experiencia de los usuarios. Se obtuvo una calificación de 4.88 como promedio, donde la escala contemplada es de 1 como un mal servicio y 5 como excelente.

Gestión de Riesgos

Procedimiento	Descripción
Gestión de Cuentas Institucionales	La gestión de los riesgos identificados en la plantilla Plantilla para el Cálculo de Riesgos SGCUV-GE-F-19 del procedimiento, se encuentran atendidas y publicados en el SGCUV Gestión de servicios de tecnologías de la información en la Región Xalapa – Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana (SGCUV) . La eficiencia de las acciones para la mitigación o eliminación de los mismos se podrá visualizar con mayor precisión el formato correspondiente.
Dictamen Técnico de Equipo de Cómputo y Periféricos.	
Gestión de acceso al Sistema Integral de Información	
Gestión de Incidentes	
Respaldos de información administrativa	
Mantenimiento de equipo de cómputo	
Gestión de Claves Telefónicas	

f) Desempeño de los proveedores externos.

Para el proceso Gestión de Servicios de Tecnologías de la información en la Región Xalapa, solo se evalúa el desempeño de los proveedores externos en el procedimiento **respaldos de Información administrativa**, que incluye la participación y resguardo de información por los titulares de las dependencias y la DRM en función de sus actividades y atribuciones. En dicho procedimiento, se tienen identificados dos proveedores críticos los cual se encuentra documentando en el formato Evaluación y seguimiento de proveedores críticos (SGCUV-GE-F-30) establecido por el SGCUV, en donde se describen los aspectos evaluados del periodo del 01 de julio del 2022 al 31 de diciembre del 2022, para el proveedor 1

(<https://www.uv.mx/sgcuv/files/2019/01/espcc-dsia.pdf>) y del periodo 01 de julio del 2022 al 31 de diciembre del 2022 para el proveedor 2 (<https://www.uv.mx/sgcuv/files/2021/05/espcc-dsia2.pdf>).

g) Identificación de las mejoras que puede tener el proceso y el SGCUV.

Acotado al proceso de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa, como parte de la mejora continua, se recomienda considerar los puntos siguientes:

- Ampliación del alcance del proceso de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información incluyendo mayor cantidad de servicios.
- Continuar fortaleciendo la cultura de la calidad y mejora continua, incluyendo temas de control interno, mediante un plan de sensibilización integral.

h) Los resultados de la atención de las no conformidades documentadas en auditorías internas y/o externas.

Acotado al proceso de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa, en la auditoría interna se encontró la no conformidad menor:

“...En el procedimiento Acceso al SIU el formato Oportunidades de Mejora SGCUV-GE-F-21 con fecha 17/03/2023, la OPTI/04 con fecha final 31/03/2023 sigue en estatus pendiente y no describen los resultados obtenidos contra lo planeado...” la cual **fue atendida** realizando una plática de sensibilización respecto a la guía y documentación del SGCUV al personal involucrado en mayo 2023, levantándose la NC menor con el folio NC-47-GSTI, con fecha 24/04/2023 se envió vía correo electrónica al responsable del SGCUV, quedando la NC menor como solventada.

i) Los resultados de las oportunidades de mejora implementadas que fueron documentadas en el formato Oportunidades de mejora.

Se cuenta con la documentación de los formatos correspondientes de Oportunidades de Mejora (SGCUV-GE-F-21) para cada uno de los procedimientos. Mismos que son actualizados periódicamente y publicados en el portal del SGCUV. [Gestión de servicios de tecnologías de la información en la Región Xalapa – Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana \(SGCUV\)](#)

Atentamente

'Lis de Veracruz: Arte, Ciencia, Luz'

Xalapa-Enríquez, Veracruz, 30 enero 2024



Mtra. María Dacia González Cruz

Directora General de Tecnologías de información