



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Oportunidades de mejora

Id. SGCUV-GE-F-21

| | | | | |
|---|---|---|------------|-------------|
| Entidad académica o dependencia: | Dirección de Extensión de Servicios Tecnológicos | Fecha de elaboración/ actualización: | | |
| Proceso nivel 1: | Gestión de servicios de tecnologías de la información en la Región de Xalapa | | | |
| Proceso nivel 2: | No aplica | Día | Mes | Año |
| Proceso nivel 3: | Gestión de claves telefónicas | 15 | 01 | 2024 |

| No. | Oportunidad de mejora | Responsables de aplicarla | | Tiempo requerido para aplicar la oportunidad de mejora | | Acciones a realizar para su aplicación | Recursos necesarios | Evaluación del impacto de la mejora |
|-----|--|--|--|--|-------------|--|---|---|
| | | Área | Responsable | Fecha inicial | Fecha final | | | |
| 1 | Actualización del procedimiento ante la Unidad de organización y Métodos | Dirección de Extensión de Servicios Tecnológicos | Jefatura del Departamento de Administración de Servicios de Telefonía Jefatura del Departamento de Operación Telefónica | 01/03/2023 | 12/04/2023 | Gestionar la formalización de la actualización del procedimiento de Gestión de claves telefónicas con el responsable de la DGTI para tramitar lo correspondiente ante la Unidad de Organización y métodos. | Capital humano Equipo de cómputo | Ampliación del 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 vigente la información de éstas en cada una de las entidades y dependencias. Procedimiento que ha sido publicado: https://www.uv.mx/orame/files/2023/03/dgti-st-p-03.pdf Estado: Concluido. |
| 2 | Reforzamiento de conocimientos sobre el procedimiento al personal operativo, | Dirección de Extensión de Servicios Tecnológicos | Jefatura del Departamento de Administración de Servicios de Telefonía Jefatura del Departamento de Operación Telefónica | 11/08/2023 | 18/08/23 | Reuniones con personal involucrado para el entendimiento del procedimiento. | Equipo de cómputo Proyector Zoom, entre otros | Homologación de conocimientos del personal involucrado respecto del procedimiento, así como la optimización del tiempo de atención de las solicitudes realizadas por las partes interesadas. |



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Oportunidades de mejora

Id. SGCUV-GE-F-21

| | | | | |
|---|--|---|------------|------------|
| Entidad académica o dependencia: | Dirección de Extensión de Servicios Tecnológicos | Fecha de elaboración/ actualización: | | |
| Proceso nivel 1: | Gestión de servicios de tecnologías de la información en la Región de Xalapa | Día | Mes | Año |
| Proceso nivel 2: | No aplica | 15 | 01 | 2024 |
| Proceso nivel 3: | Gestión de claves telefónicas | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|--|--|----|---|------------|------------|--|---|--|
| 3 | Reuniones con personal para informar sobre los resultados de los indicadores establecidos. | Dirección de Extensión de Servicios Tecnológicos | de | Jefatura del Departamento de Administración de Servicios de Telefonía | 17/11/2023 | 24/11/2023 | Revisión con el personal los resultados obtenidos para establecer acciones de mejora | Equipo de cómputo Proyector Zoom, entre otros | Fecha del reforzamiento: 15 de agosto 2023. Estado: Concluido. Impactó directamente en la mejora de los tiempos de atención de las solicitudes, por lo que el resultado de los indicadores fue satisfactorio (100% de solicitudes atendidas y 4.88 promedio de calificación en la escala de 1 a 5, donde 5 es el puntaje más alto), lo que representa un 97.6% superando la meta establecida del 90%. Estado: Concluido. |
|---|--|--|----|---|------------|------------|--|---|--|

Mtra. Erika Graciela Hernández Aldama
Jefa del Departamento de Administración de Servicios de Telefonía

Mtro. Javier Cano Delgado
Jefe del Departamento de Operación Telefónica

Propone

M. en C. Patsy Liliana Sánchez Flores
Directora de Extensión de Servicios Tecnológicos

Autoriza

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