



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
15	01	24

Entidad académica o dependencia:	Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Extensión de Servicios Tecnológicos; Departamento de Administración de Servicios de Telefonía; Departamento de Operación Telefónica.
Proceso nivel 1:	Gestión de servicios de tecnologías de la información Región Xalapa
Proceso nivel 2:	No aplica
Proceso nivel 3:	Gestión de claves telefónicas
¿Qué necesita seguimiento?:	Atención de solicitudes para la gestión de claves telefónicas
¿Qué necesita medición?:	a) Porcentaje de solicitudes atendidas b) Promedio de calificación del usuario
Método utilizado:	a) Porcentaje de solicitudes atendidas= (Número de solicitudes atendidas / Número total de solicitudes registradas) *100 Las solicitudes se recibieron a través del correo electrónico institucional y/o la herramienta de gestión de servicios. Promedio de calificación del usuario= (Sumatoria de la calificación de todos los encuestados/Total de encuestados). La evaluación se realizó mediante encuesta realizada en la aplicación web forms y compartida mediante correo electrónico institucional.
¿Cada cuándo se realiza el seguimiento?:	a) b) Semestral
¿Cada cuándo se realiza la medición?:	a) b) Semestral
¿Cada cuándo se analizan los resultados?:	a) b) Semestral
¿Cada cuándo se evalúan los resultados?:	a) b) Semestral
Resultado reportado:	El resultado de los indicadores corresponde al periodo mayo - diciembre 2023. a) Indicador 1 (cumplimiento): 100% de solicitudes atendidas (Se atendieron 17 solicitudes) b) Indicador 2 (calidad): 4.88 de satisfacción. (Considerando 5 como excelente y 1 como un mal servicio) lo que representa un 97.6% superando la meta establecida del 90% para este indicador.

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

Autoriza

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