



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
19	05	23

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 por usuario
Método utilizado:	a) Porcentaje de solicitudes atendidas = (Número de solicitudes atendidas / Número total de solicitudes registradas) * 100 b) Encuestas vía correo electrónico Promedio de calificación del usuario= (sumatoria de la calificación de todos los encuestados / Total de encuestados)
¿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 se generará a partir de la autorización de la actualización del procedimiento de Gestión de claves telefónicas. a) Indicador 1 (cumplimiento): Se reportará el porcentaje de solicitudes de gestión de claves telefónicas en el tiempo establecido. b) Indicador 2 (calidad): Se reportará el promedio de la calificación otorgada por el usuario al responder la encuesta de satisfacción.

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