Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana
Partes Interesadas Pertinentes
Id. SGCUV-GE-F-20

Fecha de actualización	Día	Mes	Año
	11	03	24

Entidad Académica o Dependencia:	Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información; Oficina de Atención Técnica a Usuarios. Dirección de Planeación Institucional; Unidad del Sistema Integral de Información Universitaria
Proceso Nivel 1:	Gestión de Servicios de Tecnologías de Información en la región Xalapa
Proceso Nivel 2:	
Proceso Nivel 3:	Procedimiento de acceso al SIIU

Parte interesada pertinente	¿En qué consiste la necesidad?	¿Cuáles son las expectativas?	¿Cuándo se le da seguimiento?	¿Cómo se le da seguimiento?	¿A quién se le informa?
Analista de Atención Técnica a Usuarios.	Que la documentación relacionada a la solicitud (SGSI-CA-F-010, SGSI-CA-F-09), esté completa. Disponibilidad del módulo de seguridad del SIIU. Contar con la capacitación necesaria para otorgar el servicio.	Contar con los recursos para brindar un servicio de acuerdo a los requisitos establecidos. Contar con información necesaria para asignar los permisos.	A partir de que se recibe la solicitud.	Por medio de correo electrónico institucional y registro en la Herramienta para la gestión de servicios.	Jefe de Oficina de Atención Técnica a Usuarios. Coordinador de subsistema de la USIIU. Analista de la USIIU.
Administrador de la herramienta para la gestión de servicios	Que los analistas de atención técnica registren las solicitudes en la herramienta de gestión de servicio y brinden respuesta y seguimiento oportunos.	Que los analistas de atención técnica registren las actividades realizadas para la solución de incidentes en la herramienta de gestión de servicios.	Cuando el usuario lo solicita por correo electrónico institucional.	Mediante la herramienta para la gestión de servicios.	Jefe de Oficina de Atención Técnica a Usuarios.
Jefe de Oficina de Atención Técnica a Usuarios.	Que todas las solicitudes presentadas por la USIIU sean atendidas de manera oportuna.	Atención de las solicitudes de acceso al SIIU de acuerdo a los requisitos establecidos.	A partir de que se recibe la solicitud.	Por medio de correo electrónico institucional y registro en la Herramienta para la gestión de servicios.	Directora de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información.
Directora de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información.	Que se otorguen todos los accesos en función de la solicitud.	Inexistencia de quejas.	A partir de que se recibe la solicitud.	Por medio de correo electrónico institucional.	Director General de Tecnología de Información.
Director de Servicios Informáticos Administrativos.	En caso de presentarse inconvenientes con el módulo de seguridad, se le otorgue la información necesaria para reestablecer el servicio.	Mantener en operación el módulo de seguridad.	Cuando se presente un incidente en el módulo de seguridad.	Por correo electrónico institucional.	Jefe de Oficina de Atención Técnica a Usuarios.

Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana
Partes Interesadas Pertinentes
Id. SGCUV-GE-F-20

Fecha de actualización	Día	Mes	Año
	11	03	24

Entidad Académica o Dependencia:	Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información; Oficina de Atención Técnica a Usuarios. Dirección de Planeación Institucional; Unidad del Sistema Integral de Información Universitaria
Proceso Nivel 1:	Gestión de Servicios de Tecnologías de Información en la región Xalapa
Proceso Nivel 2:	
Proceso Nivel 3:	Procedimiento de acceso al SIIU

Analista de Unidad del SIIU.	Contar con la información necesaria para realizar un seguimiento de las solicitudes de permiso asignadas a los usuarios.	Que el solicitante integre los datos correspondientes en la solicitud de acceso. Permisos asignados al usuario de acuerdo a lo solicitado en el formato correspondiente.	Cada vez que se gestiona la asignación de permisos.	Por medio de correo electrónico, Hermes,	Usuario (responsable funcional o usuario final). Coordinadora de subsistema de la Unidad del SIIU. Directora de la USIIU Directora de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información. Jefe de la Oficina de atención técnica a Usuarios. Analista de atención técnica a usuarios.
Coordinador de subsistema de la Unidad del SIIU.	Contar con la información necesaria para dar el seguimiento a la solicitud. Permisos asignados al usuario Dar seguimiento a la solicitud de acceso recibida.	Permisos otorgados y configurados correctamente para cumplir con los requisitos del usuario. Atención oportuna a la solicitud de acceso recibida.	Cada vez que se gestiona la asignación de permisos.	Por medio de correo electrónico institucional.	Usuario (responsable funcional o usuario final). Director de la Unidad del SIIU. Directora de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información. Jefe de la Oficina de atención técnica a Usuarios. Analista de atención técnica a usuarios.
Titulares de las entidades académicas y dependencias.	Solicitar los permisos de acceso al SIIU, con la finalidad de que los usuarios puedan realizar las actividades inherentes a sus funciones.	Permisos asignados en el SIIU de acuerdo a lo solicitado.	Cada vez que se requiera solicitar algún permiso.	Por medio del envío y recepción de notificaciones electrónicas	Unidad del Sistema Integral de Información Universitaria (USIIU).

Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana
Partes Interesadas Pertinentes
Id. SGCUV-GE-F-20

Fecha de actualización	Día	Mes	Año
	11	03	24

Entidad Académica o Dependencia:	Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información; Oficina de Atención Técnica a Usuarios. Dirección de Planeación Institucional; Unidad del Sistema Integral de Información Universitaria
Proceso Nivel 1:	Gestión de Servicios de Tecnologías de Información en la región Xalapa
Proceso Nivel 2:	
Proceso Nivel 3:	Procedimiento de acceso al SIIU

Personal administrativo, técnico y manual, de confianza y directivo.	Contar con los permisos para poder realizar las actividades inherentes a sus funciones.	Permisos asignados en el SIIU, de acuerdo a sus funciones.	Cada vez que requiera algún permiso.	Por medio del envío y recepción de notificaciones.	Titulares de las entidades académicas y dependencias.
Responsables funcionales.	Que los usuarios del subsistema correspondiente cuenten con los permisos necesarios.	El acceso al SIIU de acuerdo a sus funciones.	Cuando se requiera actualizar los accesos.	A través de correos electrónicos	Unidad del sistema integral de información universitaria (USIIU).

Propone
Lic. Alberto Mesa Huerta
Jefe de Oficina de Atención Técnica a Usuarios

Propone
LSCA. Angélica Báez Rocher
Directora Unidad del Sistema Integral de Información Universitaria

Autoriza
Mtra. María Dacia González Cruz
Directora General de Tecnología de Información

Autoriza
Dra. Elisa Calderón Altamirano
Encargada Dirección de Planeación Institucional

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