

Diagrama de caracterización (SGCUV-GE-F-18)

Fecha de elaboración: 30/05/2022



1 NOMBRE DEL PROCESO:

Gestión de servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa (Gestión de Incidentes).

DEPENDENCIA Y ÁREAS RESPONSABLES:

Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información; Oficina de Atención Técnica a Usuarios.

2 OBJETIVO DEL PROCESO:

Gestionar los incidentes de los servicios de tecnología de información y comunicación institucionales que se brindan a la comunidad Universitaria en la región Xalapa.

Alineación con el Programa de Trabajo 2021-2025:

Eje 6. Administración y Gestión Institucional, Tema 6.4 Transparencia y rendición de cuentas, objetivo 6.4.1 meta 6.4.1.1, acción 6.4.1.1.1; Tema 6.5 Infraestructura física y tecnológica, objetivo 6.5.1, meta 6.5.1.1, acción 6.5.1.1.1.

3 PROVEEDORES:

1. Usuario.

4 ENTRADAS

1. Información relacionada con el reporte de incidente.

5 INICIO Y FIN:

Actividad Inicial:
Solicitud de atención de incidente por parte del usuario.

Actividad Final:
Atención al usuario, hasta la solución de su incidente.

6 RESULTADO/SALIDA DEL PROCESO:

1. Incidente solucionado.

6.1 Requisito o Característica de Calidad

1. Atención oportuna de la solicitud en apego al tiempo y los requisitos establecidos.

6.2 Salidas No Conformes:

<https://www.uv.mx/sgcuv/files/2019/10/snoc-dsia-gi.pdf>

8 CONTROL DEL PROCESO:

Puntos de Control (PC):

1. Información insuficiente para atender el incidente.

Control:

1. Solicitar mayor información al usuario o acudir en sitio.

7 CLIENTE / USUARIO:

1. Usuarios que utilicen los servicios de TI que se ofrecen en la región Xalapa.

Diagrama de caracterización (SGCUV-GE-F-18)

Fecha de elaboración: 30/05/2022



1 NOMBRE DEL PROCESO:

Gestión de servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa (Gestión de Incidentes).

DEPENDENCIA Y ÁREAS RESPONSABLES:

Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información; Oficina de Atención Técnica a Usuarios.

2 OBJETIVO DEL PROCESO:

Gestionar los incidentes de los servicios de tecnología de información y comunicación institucionales que se brindan a la comunidad Universitaria en la región Xalapa.

Alineación con el Programa de Trabajo 2021-2025:

Eje 6. Administración y Gestión Institucional, Tema 6.4 Transparencia y rendición de cuentas, objetivo 6.4.1 meta 6.4.1.1, acción 6.4.1.1.1; Tema 6.5 Infraestructura física y tecnológica, objetivo 6.5.1, meta 6.5.1.1, acción 6.5.1.1.1.

9 RECURSOS:

Humanos

1. Jefe de Oficina de Atención Técnica a Usuarios.
2. Administrador de la herramienta para el registro de servicios.
3. Analistas de atención técnica (primero, segundo, tercer y cuarto nivel).

Infraestructura

1. Oficina
 2. Muebles
 3. Teléfonos
 4. Internet
 5. Herramientas
- Otros:
1. Papelería

Equipo

1. Equipo de Cómputo
2. Impresoras
3. Dispositivo de almacenamiento externo.

Aplicaciones

1. Antivirus
2. Ofimática
3. Herramienta para la gestión de servicios

10 INDICADORES:

1. Nombre del Indicador: Porcentaje de Atención de solicitudes de incidentes de acuerdo a los requisitos del procedimiento y cédula de servicio.

Tipo: Eficacia.

Frecuencia: Semestral.

Método de cálculo: Porcentaje de Atención de gestión de incidentes atendidos de acuerdo a los requisitos = Número de Solicitudes Atendidas de acuerdo a los requisitos / Número de Solicitudes recibidas.

Meta(s): 100% de solicitudes atendidas

2. Nombre del Indicador: Porcentaje de Satisfacción del Usuario.

Tipo: Calidad.

Frecuencia: Semestral.

Método de cálculo: Porcentaje de Satisfacción del Usuario = Número de Encuestas Evaluadas con 100% de Satisfacción / Total de Encuestas realizadas.

Meta(s): 100% de Satisfacción de los Usuarios.

11 DOCUMENTACIÓN INTERNA:

1. Estatuto General, Título VII, Capítulo III, Sección quinta, Artículo 261, Fracción: V, VI y Título VII, Capítulo II, Sección segunda, Artículo 240, Fracción: VIII.
2. Reglamento para la Seguridad de la Información, Artículo 24, fracción V.
3. Manual de Organización y Perfil de Puestos.
4. SGSI-CA-P-005 Procedimiento de Gestión de incidentes.

12 DOCUMENTACIÓN EXTERNA:

1. Consultas en páginas web de fabricantes de equipos de cómputo y foros.

13 RIESGOS / OPORTUNIDADES DEL PROCESO:

Riesgos

<https://www.uv.mx/sgcuv/files/2019/01/pcr-dsia-gi.pdf>

Oportunidades

<https://www.uv.mx/sgcuv/files/2019/01/om-dsia-gi.pdf>


Alberto Mesa Huerta

Jefe de la Oficina de Atención Técnica a Usuarios

Propone



María Dacia González Cruz

Directora de la Dirección de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información

Autoriza

