

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

Fecha de elaboración: 05/02/2025



### 1 NOMBRE DEL PROCESO:

Gestión de servicios de Tecnologías de la Información (Gestión de Incidentes).

### DEPENDENCIA Y ÁREAS RESPONSABLES:

Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Servicios Informáticos Administrativos; Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos

### 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 en la cédula de servicio.

### 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: 05/02/2025



### 1 NOMBRE DEL PROCESO:

Gestión de servicios de Tecnologías de la Información (Gestión de Incidentes).

### DEPENDENCIA Y ÁREAS RESPONSABLES:

Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Servicios Informáticos Administrativos; Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos.

### 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 de Servicios Tecnológicos.
2. Administrador del Centro de Servicios.
3. Analistas de atención a usuarios (primero, segundo, tercer y cuarto nivel).

#### Infraestructura

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

#### Equipo

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

#### Aplicaciones

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

### 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-SIGI-P-005 Procedimiento de Gestión de incidentes.

### 12 DOCUMENTACIÓN EXTERNA:

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

### 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.

### 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 de Servicios Tecnológicos

Propone

Mtro. Rafael Gómez Quezada

Director de Servicios Informáticos Administrativos

Autoriza

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