

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

Fecha de elaboración: 30/05/2022



### **1 NOMBRE DEL PROCESO:**

Gestión de Servicios de Tecnologías de Información en la región Xalapa (Acceso al SIIU).

#### **DEPENDENCIA Y ÁREAS RESPONSABLES:**

Dirección General de Tecnologías de Información; Dirección de Operatividad e Impacto de Tecnología de Información; Oficina de Atención Técnica a Usuarios  
Dirección. de Planeación Institucional; Unidad del Sistema Integral de Información Universitaria.

### **2 OBJETIVO DEL PROCESO:**

Asignar permisos de acceso al Sistema Integral de Información Universitaria al personal de la UV, que lo requiera para el desarrollo de sus funciones

#### **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.
2. Secretaría de Administración y Finanzas y Dir. Gral. De Admón. Escolar.

### **4 ENTRADAS**

1. Cuenta institucional del usuario y correo electrónico institucional, en caso de que aplique.
2. Solicitud de acceso (oficio o correo electrónico institucional)

### **5 INICIO Y FIN:**

**Actividad Inicial:**  
Requerimiento del usuario para otorgar acceso al SIIU.

**Actividad Final:**  
Notificación al Usuario de la solicitud atendida.

### **6 RESULTADO/SALIDA DEL PROCESO:**

1. Permisos aplicados para el usuario (alta, baja o actualización).

#### **6.1. Requisito o Característica de Calidad**

1. Cumplir con los requisitos establecidos en el procedimiento y la cédula del servicio.

### **7 CLIENTE / USUARIO:**

1. Usuarios que requieran acceso al SIIU de acuerdo a sus funciones.
2. Áreas Funcionales (Secretaría de Administración y Finanzas y Dir. Gral. De Admón. Escolar).

### **8 CONTROL DEL PROCESO:**

#### **Puntos de Control (PC):**

1. Correcto llenado de la solicitud.
2. Asignación correcta de permisos.
3. Restringir la lectura exclusiva para el usuario en la entrega de cuenta-contraseña.

#### **Control:**

1. Revisión del formato previo a su atención.
2. Validación de permisos.
3. Entrega de contraseña cifrada.

### **6.2 Salidas No Conformes:**

<https://www.uv.mx/sgcuv/files/2020/02/snoc-dsia-siiu.pdf>



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

Fecha de elaboración: 30/05/2022



### 1 NOMBRE DEL PROCESO:

Gestión de Servicios de Tecnologías de Información en la región Xalapa (Acceso al SIIU).

### 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  
Dirección de Planeación Institucional; Unidad del Sistema Integral de Información Universitaria.

### 2 OBJETIVO DEL PROCESO:

Asignar permisos de acceso al Sistema Integral de Información Universitaria al personal de la UV, que lo requiera para el desarrollo de sus funciones

### 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. Director de USIIU
2. Coord. Del Subsistema de la USIIU
3. Analista de la USIIU
4. Jefe de Oficina de Atención Técnica
5. Analista de OATU

#### Infraestructura

1. Oficina
2. Muebles
3. Teléfonos
4. Red institucional

#### Otros

1. Papelería

#### Equipo

1. Pc
2. Multifuncional
3. Servidor

#### Aplicaciones

1. Ofimática
2. Navegador Internet Explorer
4. Módulo de Cargas académicas
5. SIIU
6. Herramienta para la Gestión de Servicios
7. HERMES

### 10 INDICADORES:

**1 Nombre del Indicador:** Porcentaje de solicitudes atendidas de acuerdo a los requisitos establecidos en el procedimiento y cédula de servicio.

**Tipo:** Eficacia.

**Frecuencia:** Bimestral.

**Método de cálculo:** Porcentajes de solicitudes atendidas = Número de solicitudes atendidas de acuerdo a los requisitos establecidos/ Número de solicitudes registradas.

**Meta(s):** 100% de solicitudes atendidas de acuerdo a los requisitos establecidos.

**2 Nombre del Indicador:** Porcentaje de satisfacción del usuario.

**Tipo:** Calidad.

**Frecuencia:** Bimestral.

**Método de cálculo:** Porcentaje de satisfacción del usuario=Total de solicitudes atendidas con resultado excelente/Total de solicitudes atendidas.

**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 de Seguridad de la Información, Artículos 30 y 31.
3. Manuales de Organización y Perfil de Puestos.
4. SGSI-CA-P-028. Procedimiento de Acceso al Sistema Integral de Información Universitaria.
5. Código de ética de la Universidad Veracruzana, Título II, Capítulo VII.

### 12 DOCUMENTACIÓN EXTERNA:

No Aplica

### 13 RIESGOS / OPORTUNIDADES DEL PROCESO:

#### Riesgos

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

#### Oportunidades

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

Mtra. Norma Angélica Lagunes López  
Encargada de la Dirección de Planeación Institucional

Autoriza

Mtro. Juan Carlos Jiménez Márquez  
Director General de Tecnología de Información

Autoriza