

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

Fecha de elaboración: 05/02/2025



1 NOMBRE DEL PROCESO:

Gestión de Servicios de Tecnologías de Información
(Acceso al SIIU).

DEPENDENCIA Y ÁREAS RESPONSABLES:

Dirección General de Tecnologías de Información; Dirección de Servicios Informáticos Administrativos; Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos Dirección. de Planeación Institucional; Unidad del Sistema Institucional de Información.

2 OBJETIVO DEL PROCESO:

Asignar permisos de acceso al Sistema Integral de Información Universitaria al personal de la Universidad Veracruzana que por sus funciones requiera el acceso.

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 y correo electrónico institucional del usuario, 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: 20/01/2025



1 NOMBRE DEL PROCESO:

Gestión de Servicios de Tecnologías de Información (**Acceso al SIIU**).

DEPENDENCIA Y ÁREAS RESPONSABLES:

Dirección General de Tecnologías de Información; Dirección de Servicios Informáticos Administrativos; Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos Dirección. de Planeación Institucional; Unidad del Sistema Institucional de Información.

2 OBJETIVO DEL PROCESO:

Asignar permisos de acceso al Sistema Integral de Información Universitaria al personal de la Universidad Veracruzana que por sus funciones requiera el acceso.

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 USII
2. Coord. Del Subsistema de la USII
3. Analista de la USII
4. Jefe de OAST
5. Analista de Atención a Usuarios

Infraestructura

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

Otros

1. Papelería

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 segunda, Artículo 252 Fracción: X, XII y Título VII, Capítulo II, Sección segunda, Artículo 240, Fracción: VII.
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>

Dra. Elisa Calderón Altamirano
Encargada de la Dirección de Planeación
Institucional

Autoriza

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.