



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	05	23

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. Directora de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información. Coordinador de la USIIU. Analista de la USIIU.
Administrador de la herramienta para la gestión de servicios	Que los analistas de atención técnica registren en la herramienta para la gestión de servicio, las solicitudes y proporcionen la atención y seguimiento oportuno.	Que los analistas de atención técnica registren en la herramienta para la gestión de servicios las actividades realizadas para la solución del incidente.	Cuando es reportado por el usuario por medio de 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 sean atendidas de forma oportuna todas las solicitudes requeridas por la USIIU.	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 todos los accesos se otorguen en apego a 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	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	05	23

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

			seguridad.		
Analista de Unidad del SIIU.	Contar con la información necesaria para dar seguimiento a la solicitud. Permisos asignados al usuario.	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, oficio, Hermes,	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.
Coordinador de 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 asignados y configurados correctamente a los usuarios, atendiendo lo solicitado. 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.
Director de la Unidad del SIIU.	Que las solicitudes de permisos al SIIU sean atendidas de forma oportuna.	Permisos asignados y configurados correctamente a los usuarios, atendiendo lo	Cada vez que se gestiona la asignación de permisos.	Por medio de correo electrónico institucional.	Encargada de la Dirección de Planeación Institucional.



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana


Partes Interesadas Pertinentes

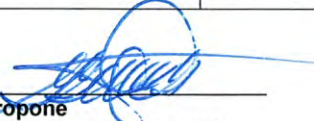
Id. SGCUV-GE-F-20

Fecha de actualización	Día	Mes	Año
	11	05	23


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

		solicitado. Atención oportuna a la solicitud de acceso recibida.			
Titulares de las entidades académicas y dependencias.	Autorizar 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 autorizar algún permiso.	Por medio del envío y recepción de notificaciones electrónicas recibidas.	Unidad del Sistema Integral de Información Universitaria (USIIU).
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 llamadas telefónicas o correos electrónicos institucionales.	Unidad del sistema integral de información universitaria (USIIU).


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


Propone
Mtro. Gustavo Manuel Balderas Rosas
Director Unidad del Sistema Integral de
Información Universitaria


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


Autoriza
Mtra. Norma Angelina Lagunes López
Encargada Dirección de Planeación
Institucional