

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

Fecha de elaboración: 07/02/2025



### 1 NOMBRE DEL PROCESO:

Gestión de servicios de Tecnologías de la Información (Dictamen Técnico de equipo de cómputo y periféricos).

### DEPENDENCIA Y ÁREAS RESPONSABLES:

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

### 2 OBJETIVO DEL PROCESO:

Atender solicitudes de Dictamen Técnico a equipos de cómputo y periféricos que se brindan a la comunidad universitaria

### 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. Usuarios.

### 4 ENTRADAS:

- 1.1 Solicitud de dictamen técnico.
- 1.2 Equipo de cómputo o periférico a dictaminar.

### 5 INICIO Y FIN:

**Actividad Inicial:**  
Solicitud de dictamen técnico.

**Actividad Final:**  
Entrega del dictamen técnico.

### 6 RESULTADO/SALIDA DEL PROCESO:

1. Dictamen técnico realizado.

### 6.1 Requisito o Característica de Calidad

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

### 6.2 Salidas No Conformes:

<https://www.uv.mx/sgcuv/files/2019/09/snoc-dsia-dtecp.pdf>

### 7 CLIENTE / USUARIO:

1. Usuarios que requieren dictamen.

### 8 CONTROL DEL PROCESO:

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

1. Recibir el equipo.
2. Revisión física por parte del analista, al asignársele el servicio.
3. Entrega de equipo.

#### **Control:**

1. Verificación visual y fotográfica .
2. Actualización del formato Dictamen Técnico y Borrado SGSI-SFA-F-022.
3. Recepción del equipo por parte del usuario y firma de conformidad.

1



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

Fecha de elaboración: 07/02/2025



### 1 NOMBRE DEL PROCESO:

Gestión de servicios de Tecnologías de la Información (Dictamen Técnico de equipo de cómputo y periféricos).

#### DEPENDENCIA Y ÁREAS RESPONSABLES:

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

### 2 OBJETIVO DEL PROCESO:

Atender solicitudes de Dictamen Técnico a equipos de cómputo y periféricos que se brindan a la comunidad universitaria

#### 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 usuarios.

#### Infraestructura

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

#### Equipo

1. Computadora Personal
2. Impresora
3. Servidor
4. KVM
5. Dock DD
6. Cámara fotográfica

#### Aplicaciones

1. Borrado de Información
2. Ofimática
3. Herramienta para la Gestión de Servicios

### 11 DOCUMENTACIÓN INTERNA:

1. Estatuto General, Título VII, Capítulo III, Sección segunda, Artículo 252, Fracción: X, XII.
2. Reglamento para la Seguridad de la Información. Artículo 15, 23 y Artículo 24, fracción: VI.
3. Reglamento para el Control de Bienes Muebles e Inmuebles. Artículo 54, Fracciones: I, II, III y Artículo 55.
4. Código de ética de la Universidad Veracruzana, Título II, Capítulo VII.
5. Manual de Organización y Perfil de Puestos.
6. SGSI-SFA-P-020 Procedimiento de Borrado de Información.
7. SGSI-SFA-G-002 Guía de borrado de información.
8. SGSI-SFA-G-003 Guía para Dictamen técnico de periféricos.
9. SGSI-SFA-P-030 Procedimiento de Dictamen Técnico de equipo de cómputo y periféricos.

### 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 dictamen técnico de acuerdo a lo establecido en el procedimiento y la cédula de servicio.

**Tipo:** Eficacia.

**Frecuencia:** semestral

**Método de cálculo:** Porcentaje de Atención de solicitudes de dictamen técnico atendidas de acuerdo a los requerimientos = Número de Solicitudes Atendidas de acuerdo a los requerimientos / 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/2019/09/pgr-dsia-dtecp.pdf>

#### Oportunidades

<https://www.uv.mx/sgcuv/files/2019/09/om-dsia-dtecp.pdf>

  
Lic. Alberto Mesa Huerta  
Jefe de Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos

**Propone**

  
Mtro. Rafael Gomez 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.