

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

Fecha de elaboración: 11/05/2023



### 1 NOMBRE DEL PROCESO:

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

#### 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

### 2 OBJETIVO DEL PROCESO:

Atender solicitudes de Dictamen Técnico a equipos de cómputo y periféricos 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. 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.

### 7 CLIENTE / USUARIO:

1. Usuarios que requieren dictamen técnico en la región Xalapa.

### 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.

### 6.2 Salidas No Conformes:

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



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

Fecha de elaboración: 11/05/2023



### 1 NOMBRE DEL PROCESO:

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

#### 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.

### 2 OBJETIVO DEL PROCESO:

Atender solicitudes de Dictamen Técnico a equipos de cómputo y periféricos 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:

<u>Humanos</u>	<u>Infraestructura</u>	<u>Equipo</u>	<u>Aplicaciones</u>
1. Jefe de Oficina de Atención Técnica.	1. Oficina	1. Computadora Personal	1. Borrado de Información
2. Administrador de la herramienta para la Gestión de Servicios.	2. Muebles	2. Impresora	2. Ofimática
3. Analistas de atención técnica.	3. Teléfonos	3. Servidor	3. Herramienta para la Gestión de Servicios
	4. Internet	4. KVM	
	5. Herramientas	5. Dock DD	
	<u>Otros:</u>	6. Cámara fotográfica	
	1. Papelería		

### 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

### 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 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

### 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>

  
Alberto Mesa Huerta

Jefe de la Oficina de Atención Técnica a Usuarios

Propone

  
María Dacia González Cruz

Directora General de Tecnologías de Información

Autoriza.