

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

Fecha de elaboración: 12/05/2023



### 1 NOMBRE DEL PROCESO:

Gestión de servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa (Gestión de cuentas institucionales)

### DEPENDENCIA Y ÁREAS RESPONSABLES:

Dirección General de Tecnología de información  
Dirección de Servicios de Red e Infraestructura Tecnológica  
Departamento de Servicios Informáticos de Red

### 2 OBJETIVO DEL PROCESO:

Crear, actualizar o en su caso dar de baja la cuenta institucional solicitada por el usuario para el desempeño de las funciones en la UV.

Alineación con el Programa de Trabajo 2021-2025:

Eje VI. Administración y Gestión Institucional, Tema: 6.5 Infraestructura física y tecnológica, Meta: 6.5.1.1 A partir del 2022 contar con un sistema único de información que integre los subsistemas de la gestión universitaria y que permita la organización de la información y la toma de decisiones académicas y de gestión basado en resultados, Acciones: 6.5.1.1.1 y 6.5.1.1.2

### 3 PROVEEDORES:

1. Usuario
2. Microsoft
3. Dirección General de Recursos Humanos
4. Dirección de Servicios Informáticos Administrativos

### 4 ENTRADAS

1. Formato SGSI-CA-F-016 debidamente llenado y firmado en caso de solicitud digital. Identificación oficial o credencial institucional con resello vigente. Último talón de pago.
2. Directorio activo
3. Sparh - Reportes a Excel
4. Herramienta para la Gestión de Servicios

### 5 INICIO Y FIN:

**Actividad Inicial:** Recibir solicitud mediante Formato SGSI-CA-F-016 Control de Cuentas de Acceso y Servicios de Red.

**Actividad Final:** Confirmar solicitud atendida (creación o baja o actualización de cuenta)

### 6 RESULTADO/SALIDA DEL PROCESO:

1. Cuenta institucional creada / eliminada / deshabilitada / con datos actualizados.

#### 6.1 Requisito o Característica de Calidad

1. Cumplir con la solicitud recibida por parte del solicitante correctamente de acuerdo al instructivo de llenado.

### 7 CLIENTE / USUARIO:

**Usuario:** Personal que labora en la Universidad Veracruzana, así como personas externas que solicitan una cuenta institucional para desempeñar alguna función en la Institución.

### 8 CONTROL DEL PROCESO:

#### Puntos de Control (PC):

1. Correcto llenado del formato de solicitud.
2. Llenado de Bitácora.
3. Encuesta de satisfacción a una muestra de usuarios.
4. Recepción de inconformidades de los usuarios mediante el buzón de quejas y sugerencias.

#### Control:

1. Revisión del formato previo a su atención.
2. Seguimiento de solicitudes.
3. Medición de la calidad del servicio.
4. Identificar inconformidades para mejora del servicio.

#### 6.2 Salidas No Conformes:

De acuerdo al formato SGCUV-GE-F-26 Salidas No Conformes:  
<https://www.uv.mx/sgcuv/files/2019/09/snoc-dsia-gci.pdf>

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

Fecha de elaboración: 12/05/2023



## 1 NOMBRE DEL PROCESO:

Gestión de servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa (Gestión de cuentas institucionales)

## DEPENDENCIA Y ÁREAS RESPONSABLES:

Dirección General de Tecnología de información  
Dirección de Servicios de Red e Infraestructura Tecnológica  
Departamento de Servicios Informáticos de Red

## 2 OBJETIVO DEL PROCESO:

Crear, actualizar o en su caso dar de baja la cuenta institucional solicitada por el usuario para el desempeño de las funciones en la UV.

Alineación con el Programa de Trabajo 2021-2025:

Eje VI. Administración y Gestión Institucional, Tema: 6.5 Infraestructura física y tecnológica. Meta: 6.5.1.1 A partir del 2022 contar con un sistema único de información que integre los subsistemas de la gestión universitaria y que permita la organización de la información y la toma de decisiones académicas y de gestión basado en resultados, Acciones: 6.5.1.1.1 y 6.5.1.1.2

## 9 RECURSOS:

### Humanos

1. Director
2. Jefe de departamento
3. Administrador del servicio

### Infraestructura

1. Oficina
2. Muebles
3. Teléfono
4. Internet
5. Papelería

### Equipo

1. PC
2. Impresora

### Aplicaciones

1. Paquetería de office
2. Cliente de correo electrónico / navegador web,
3. Sistema Sparh (Reportes a Excel) para cotejar información del usuario
4. Powershell para la gestión de cuentas institucionales
5. Active Directory
6. Herramienta para la Gestión de Servicios

## 10 INDICADORES:

1 Nombre del Indicador: **Porcentaje de Nivel de Servicio de la gestión de cuentas institucionales en el tiempo establecido (48 horas)**

Tipo: Cumplimiento

Frecuencia: Trimestral

Método de cálculo: Nivel de Servicio = (Número de solicitudes atendidas / Número de solicitudes registradas) \* 100

Meta(s): 100%

2 Nombre del Indicador: **Porcentaje de Satisfacción del Usuario en la gestión de su cuenta institucional**

Tipo: Calidad

Frecuencia: Trimestral

Método de cálculo:

$$\text{Valor} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n (e_i)$$

Meta(s): 90%

## 11 DOCUMENTACIÓN INTERNA:

1. Estatuto General
2. Reglamento para la seguridad de la información, capítulo III del control de acceso lógico, de la cuenta y correo electrónico institucional
3. Manuales de Organización y Perfil de Puestos.
4. Procedimiento SGSI-CA-P-03 I.

## 12 DOCUMENTACIÓN EXTERNA:

1. Ley 316 para la protección de datos personales, Artículo 27
2. Ley 875 de transparencia y acceso a la información pública para el estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, Artículo 4

## 13 RIESGOS / OPORTUNIDADES DEL PROCESO:

### Riesgos

Conforme al formato SGCUV-GE-F-19 Plantilla para el cálculo de riesgos:  
<https://www.uv.mx/sgcuv/files/2019/09/pcr-dsia-gci.pdf>

### Oportunidades

Conforme al formato SGCUV-GE-F-21 Oportunidades de mejora:  
<https://www.uv.mx/sgcuv/files/2019/09/om-dsia-gci.pdf>

Mtro. Daniel Zúñiga Andrade  
Jefe de Departamento de Servicios Informáticos de Red.

Propone

Mtro. Héctor Bonola Virues  
Director de Servicios de Red e Infraestructura Tecnológica

Autoriza