

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

Fecha de elaboración: 10/02/2025



1 NOMBRE DEL PROCESO:

Gestión de servicios de Tecnologías de la Información (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: 10/02/2025



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: Bimestral

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: Bimestral

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-031.

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

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

Las firmas avalan y dan validez de la autenticidad del documento, así mismo aprueban su publicación para su implementación