



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Partes interesadas pertinentes

Id. SGCUV-GE-F-20

Fecha de elaboración	Día	Mes	Año
	31	03	20

Entidad Académica o Dependencia:	Dirección de Servicios de Red e Infraestructura Tecnológica
Proceso Nivel 1:	Gestión de servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa
Proceso Nivel 2:	
Proceso Nivel 3:	Gestión de cuentas institucionales

Parte interesada pertinente	¿En qué consiste la necesidad?	¿Cuáles son las expectativas?	¿Cuándo y cómo se le da seguimiento?	¿A quién se le informa?
Usuario	Atención a solicitud (crear, actualizar o dar de baja una cuenta institucional).	Cuenta atendida conforme a los requisitos establecidos en el procedimiento y la cédula del servicio.	Se le da seguimiento a través del formato SGSI-CA-F-016 Control de Cuentas de Acceso y Servicios de Red debidamente requisitado de acuerdo con el instructivo de llenado.	Administrador del servicio Jefe de Departamento Director de la DSRIT
Mensajero	Hacer llegar el formato SGSI-CA-F-016 Control de Cuentas de Acceso y Servicios de Red al administrador del servicio, o llevarse el oficio de respuesta, dejar acuse de recibido.	Entregar al administrador del servicio formato SGSI-CA-F-016 Control de Cuentas de Acceso y Servicios de Red y/o recibir oficio de respuesta.	Cuando el usuario envíe formato SGSI-CA-F-016 Control de Cuentas de Acceso y Servicios de Red impreso y/o requiera apoyo para recoger oficio de respuesta en papel.	Administrador del servicio.
Administrador del servicio	Atender la solicitud de cuenta e informar al usuario o mensajero.	Atender la solicitud conforme a lo establecido en el procedimiento y la cédula del servicio.	Cuando se haya validado la información del propietario de la cuenta, revisado el formato de acuerdo con el instructivo de llenado, se atenderá la solicitud de manera presencial o vía electrónica según sea el caso.	Usuario Jefe de Departamento
Jefe de departamento	Atender las solicitudes conforme al procedimiento establecido y la cédula del servicio.	Conocer el estado de cada solicitud y que la atención sea en el tiempo indicado en la cédula de servicio.	Mediante la bitácora	Administrador del servicio Director de la DSRIT
Director DSRIT	Gestión de las cuentas institucionales conforme a las solicitudes de los usuarios.	Cumplir las metas establecidas en los indicadores del proceso.	Mediante los indicadores	Jefe de Departamento Administrador del servicio



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana
Partes interesadas pertinentes
Id. SGCUV-GE-F-20

Fecha de elaboración	Día	Mes	Año
	31	03	20

Entidad Académica o Dependencia:	Dirección de Servicios de Red e Infraestructura Tecnológica
Proceso Nivel 1:	Gestión de servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa
Proceso Nivel 2:	
Proceso Nivel 3:	Gestión de cuentas institucionales

MRT. Daniel Zúñiga Andrade
Jefe del Departamento de Servicios Informáticos de Red

Propone

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

Autoriza