



Universidad Veracruzana

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

Fecha de elaboración o actualización	Día	Mes	Año
	12	05	23

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 se le da seguimiento?	¿Cómo se le da seguimiento?	¿A quién se le informa del seguimiento?
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.	Cuando el usuario solicita alta o baja de cuenta, reasignación de contraseña o actualización de sus datos.	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 y 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 de este.	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.	Se recibe el oficio debidamente llenado y firmado y se le entrega un documento con las credenciales de la cuenta.	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.	Se revisa la recepción del documento, por correo electrónico debe ser enviado desde una cuenta institucional, en caso de ser presencial se le pide identificación oficial al propietario de la cuenta o mensajero.	Usuario Jefe de Departamento



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Partes interesadas pertinentes

Id. SGCUV-GE-F-20

Fecha de elaboración o actualización	Día	Mes	Año
	12	05	23

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

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 tiempo indicados en la cédula de servicio.	Al momento de recibir la solicitud turnándolo al Administrador del 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.	Al momento de recibir la solicitud turnándolo al departamento a cargo.	Mediante los indicadores	Jefe de Departamento Administrador del servicio

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

Propone

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

Autoriza