

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 (**Mantenimiento de Equipo de Cómputo**).

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 mantenimiento de equipo de cómputo que se brindan a la comunidad universitaria en la región Xalapa

Alineación con el Programa de Trabajo Estratégico (PTE) 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, acciones 6.4.1.1.2 ; Tema 6.5 Infraestructura física y tecnológica, objetivo 6.5.1, meta 6.5.1.1, acciones 6.5.1.1.1;

3 PROVEEDORES:

1. Usuarios (académicos, administrativos)

4 ENTRADAS

- 1.1 Solicitud de Mantenimiento de equipo de cómputo propiedad de la UV
- 1.2 Equipo de cómputo(PC o Portátil).

5 INICIO Y FIN:

Actividad Inicial:

Solicitud de Mantenimiento del equipo.

Actividad Final:

Entrega del equipo configurado de acuerdo al requerimiento del usuario.

6 RESULTADO/SALIDA DEL PROCESO:

1. Solicitud de mantenimiento de equipo de cómputo atendido.

6.1 Requisito o Característica de Calidad

1. Atención oportuna de la solicitudes en los requisitos establecidos.

7 CLIENTE / USUARIO:

11. Usuarios (académicos, administrativos) que requieren Mantenimiento de equipo de cómputo 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 SGSI-GISI-F-022 - Formato Servicio
3. Recepción del equipo por parte del usuario y firma de conformidad

6.2 Salidas No Conformes:

<https://www.uv.mx/orgmet/files/2022/08/snoc-dsia-mec.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 (Mantenimiento de Equipo de Cómputo).

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 mantenimiento de equipo de cómputo que se brindan a la comunidad universitaria en la región Xalapa

Alineación con el Programa de Trabajo Estratégico (PTE) 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, acciones 6.4.1.1.2; Tema 6.5 Infraestructura física y tecnológica, objetivo 6.5.1, meta 6.5.1.1, acciones 6.5.1.1.1;

9 RECURSOS:

Humanos

1. Jefe de Oficina de Atención Técnica a Usuarios.
2. Administrador de la herramienta para el registro de servicios.
3. Analistas de atención técnica.

Infraestructura

1. Oficina
 2. Muebles
 3. Teléfonos
 4. Internet
 5. Herramientas
- Otros:
1. Papelería

Equipo

1. Equipo de Cómputo
2. Dispositivo de Almacenamiento externo.

Aplicaciones

1. Antivirus
2. Ofimática
3. USB instalación SO
4. Herramienta para la gestión de servicios

10 INDICADORES:

1. Nombre del Indicador: Porcentaje de Atención de solicitudes de mantenimiento de equipo de cómputo, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento y la cédula de servicio.

Tipo: Eficacia

Frecuencia: Trimestral.

Método de cálculo: Porcentaje de Atención de solicitudes de mantenimiento de equipo de cómputo 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: Trimestral.

Método de cálculo: Porcentaje de Satisfacción del Usuario = Número de Encuestas Evaluadas con 100% de Satisfacción / Total de Encuestas Realizadas.

Meta(s): 95% 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 24, Fracción: V;
3. Código de ética de la Universidad Veracruzana, Título II, Capítulo VII;
4. Manual de Organización y Perfil de Puestos;
5. Ley de Protección de Datos Personales en posesión de sujetos obligados para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, Artículo 179, Fracción: IV;
6. Procedimiento de Mantenimiento de Equipo de Cómputo y
6. Cédula de Servicio de Mantenimiento de Equipo de Cómputo.

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/orgmet/files/2022/08/pcr-dsia-mec.pdf>

Oportunidades

<https://www.uv.mx/orgmet/files/2022/08/om-dsia-mec.pdf>

Alberto Mesa Huerta
Jefe de la Oficina de Atención Técnica a Usuarios

Propone

María Dora González Cruz
Directora General de Tecnologías de Información

Autoriza