

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

Fecha de elaboración: 19/05/2023



1 NOMBRE DEL PROCESO:

Gestión de servicios de tecnologías de la Información en la Región Xalapa (Gestión de claves telefónicas).

DEPENDENCIA Y ÁREAS RESPONSABLES:

Dirección General de Tecnología de Información
Dirección de Extensión de Servicios Tecnológicos
Departamento de Administración de Servicios de Telefonía
Departamento de Operación Telefónica

2 OBJETIVO DEL PROCESO:

Gestionar las solicitudes de alta, cambio, bajas o suspensión de las claves telefónicas para el personal activo de la Universidad Veracruzana de acuerdo a los requerimientos solicitados.

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. Usuarios
2. Dirección de Servicios Informáticos Administrativos
3. Departamento de Administración de Servicios de Telefonía
4. Departamento de Operación Telefónica
5. Dirección de Servicios de Red e Infraestructura Tecnológica

4 ENTRADAS

1. Formato de solicitud de claves telefónicas DGTI-ST-F-02 debidamente requisitado y firmado por el titular de la entidad académica y/o dependencia.
2. Herramienta para la Gestión de Servicios
3. Tipo de servicio solicitado y datos correspondientes (alta, cambio, bajas o suspensión de las claves telefónicas)
4. Programación de claves telefónicas
5. Correo institucional

5 INICIO Y FIN:

Actividad Inicial:
Recibir solicitud mediante formato de solicitud de claves telefónicas DGTI-ST-F-02.

Actividad Final:
Notificar solicitud atendida: Alta, baja, modificación o suspensión de clave telefónica o el motivo por el cual no procedió la solicitud.

6 RESULTADO/SALIDA DEL PROCESO:

1. Gestión de clave telefónica: alta, baja, modificación o suspensión acorde al formato de solicitud de claves telefónicas DGTI-ST-F-02 recibido. En un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de la generación del folio en la herramienta de gestión de servicios.

6.1 Requisito o Característica de Calidad

1. Cumplir satisfactoriamente con el requerimiento solicitado por el usuario acorde al formato de solicitud de claves telefónicas DGTI-ST-F-02 recibido.

7 CLIENTE / USUARIO:

1. Personal activo de la Universidad Veracruzana que por las funciones que realiza así lo requiera.

8 CONTROL DEL PROCESO:

Puntos de Control (PC):

1. Correcto llenado del formato de solicitud de claves telefónicas DGTI-ST-F-02.
2. Llenado de bitácora.
3. Asignación correcta de permisos enviada por correo electrónico institucional.
4. Encuesta de satisfacción a una muestra de usuarios <https://forms.office.com/r/FwYLuKWRVd>.
5. Recepción de inconformidades de los usuarios mediante el buzón electrónico de quejas y sugerencias.

Control:

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

6.2 Salidas No Conformes:

Acorde al formato SGCUV-GE-F-26 Salidas no conformes
<https://www.uv.mx/sgcuv/files/2023/04/snoc-dsia-gct.pdf>

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

Fecha de elaboración: 19/05/2023



1 NOMBRE DEL PROCESO:

Gestión de servicios de tecnologías de la Información en la Región Xalapa (Gestión de claves telefónicas).

DEPENDENCIA Y ÁREAS RESPONSABLES:

Dirección General de Tecnología de Información
Dirección de Extensión de Servicios Tecnológicos
Departamento de Administración de Servicios de Telefonía
Departamento de Operación Telefónica

2 OBJETIVO DEL PROCESO:

Gestionar las solicitudes de alta, cambio, bajas o suspensión de las claves telefónicas para el personal activo de la Universidad Veracruzana de acuerdo a los requerimientos solicitados.

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. Directora de la DEST
2. Jefe del DOT
3. Jefa del DAST
4. Administrador del servicio
5. Programador del servicio

Infraestructura

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

Equipo

1. PC
2. Impresora
3. Servidor de telefonía

Aplicaciones

1. Paquetería de office
2. Correo electrónico institucional / navegador web,
3. Herramienta para la Gestión de Servicios

10 INDICADORES:

1 Nombre del Indicador: Porcentaje de solicitudes atendidas

Tipo: Cumplimiento

Frecuencia: Semestral

Método de cálculo: Porcentaje de solicitudes atendidas = (Número de solicitudes atendidas / Número total de solicitudes registradas) * 100

Meta(s): 100%

2 Nombre del Indicador: Promedio de calificación por usuario

Tipo: Calidad

Frecuencia: Semestral

Método de cálculo: Promedio de calificación del usuario= (sumatoria de la calificación de todos los encuestados / Total de encuestados)

Meta(s): 90% de satisfacción de los usuarios

11 DOCUMENTACIÓN INTERNA:

- I. Estatuto General, Capítulo III De la Dirección General de Tecnología de Información, Sección cuarta De la Dirección de Extensión de Servicios Tecnológicos, Art. 256, 257 y 258 fracción IX, X y XI. Reglamento para la seguridad de la información, capítulo III del control de acceso lógico, de la cuenta y correo electrónico institucional
- II. Manuales de Organización y Perfil de Puestos.
- III. Procedimiento DGTI-ST-P-03 Gestión de claves telefónicas.

12 DOCUMENTACIÓN EXTERNA:

1. No aplica

13 RIESGOS / OPORTUNIDADES DEL PROCESO:

Riesgos

Acorde al formato SGCUV-GE-F-19 Plantilla para la gestión de riesgos : <https://www.uv.mx/sgcuv/files/2023/04/pgr-dsia-gct.pdf>

Oportunidades:

Acorde al formato SGCUV-GE-F-21 Oportunidades de mejora <https://www.uv.mx/sgcuv/files/2023/04/om-dsia-gct.pdf>

Mtra. Erika Graciela Hernández Aldama
Jefa del Departamento de Administración de Servicios de Telefonía
Mtro. Javier Cano Delgado
Jefe del Departamento de Operación Telefónica

Propone

M. En C. Patsy Liliانا Sánchez Flores
Directora de Extensión de Servicios Tecnológicos

Autoriza