

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

Fecha de elaboración: 14/03/2025



1 NOMBRE DEL PROCESO:

Gestión de servicios de tecnologías de la Información (Gestión de claves telefónicas).

DEPENDENCIA Y ÁREAS RESPONSABLES:

Dirección General de Tecnología de Información
Dirección de Extensión de Servicios Tecnológicos
Departamento de Gestión de Recursos Tecnológicos Transversales
Departamento de Comunicaciones Unificadas

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 Gestión de Recursos Tecnológicos Transversales
4. Departamento de Comunicaciones Unificadas
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
5. Recepción de inconformidades de los usuarios al correo dest@uv.mx

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 publicado en <https://www.uv.mx/sgcuv/gest-de-servs-de-ti-reg-xal/> de dicho procedimiento.

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

Fecha de elaboración: 14/03/2025



1 NOMBRE DEL PROCESO:

Gestión de servicios de tecnologías de la Información (Gestión de claves telefónicas).

DEPENDENCIA Y ÁREAS RESPONSABLES:

- Dirección General de Tecnología de Información
- Dirección de Extensión de Servicios Tecnológicos
- Departamento de Gestión de Recursos Tecnológicos Transversales
- Departamento de Comunicaciones Unificadas

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	Infraestructura	Equipo	Aplicaciones
1. Directora de la DEST	1. Oficina	1. PC	1. Paquetería de office
2. Jefe del DCU	2. Muebles	2. Impresora	2. Correo electrónico
3. Jefa del DGRTT	3. Teléfono	3. Servidor de telefonía	2. institucional / navegador web,
4. Administrador del servicio	4. Internet		3. Herramienta para la Gestión de Servicios
5. Programador del servicio	5. Papelería		

10 INDICADORES:

- 1 Nombre del Indicador:** Porcentaje de solicitudes atendidas acorde a lo establecido en el procedimiento y requisitado en el Formato DGTI-ST-F-02.
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 en la encuesta de satisfacción aplicada en el tiempo establecido.
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:

- 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, Título I Disposiciones Generales, capítulo I Disposiciones Generales, Art. 4
- Manuales de Organización y Perfil de Puestos.
- Procedimiento DGTI-ST-P-03 Gestión de claves telefónicas.

12 DOCUMENTACIÓN EXTERNA:

- No aplica

13 RIESGOS / OPORTUNIDADES DEL PROCESO:

Riesgos
 Acorde al formato SGCUV-GE-F-19 Plantilla para la gestión de riesgos publicado en <https://www.uv.mx/sgcuv/gest-de-servs-de-ti-reg-xal/> de dicho procedimiento.

Oportunidades:
 Acorde al formato SGCUV-GE-F-21 Oportunidades de mejora publicado en <https://www.uv.mx/sgcuv/gest-de-servs-de-ti-reg-xal/> de dicho procedimiento.

Mtra. Erika Graciela Hernández Aldama
 Jefa del Departamento de Gestión de Recursos Tecnológicos Transversales

Mtro. Javier Cano Delgado
 Jefe del Departamento de Comunicaciones Unificadas

Propone

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

Autoriza