



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

## MAPA DE PROCESO



PROCESO:

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

OBJETIVO:

Proporcionar el servicio de conectividad interna y externa.  
Asegurar la operatividad de todos los equipos de cómputo y telecomunicaciones.  
Desarrollar aplicaciones (software) del Sistema Integral de Información Administrativa (SIIA) para apoyar las gestiones administrativas y académicas.

| PROVEEDOR                 | ENTRADAS                                                     | REQUISITOS                                                                                                                              | PROCESO                                                                                                                                                                                                                                                                                 | SALIDAS                                                                                           | REQUISITOS                                                                                           | CLIENTES                                                                                          | RESPONSABLE DE LA LÍNEA                                         |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| PLANEAR                   |                                                              |                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                   |                                                                                                      |                                                                                                   |                                                                 |
| Rectoría                  | Plan de Desarrollo Institucional                             | Apegados a los objetivos estratégicos, metas y líneas de acción de los ejes estratégicos del PDI.                                       | PE-CGTIC-DS-01<br>DESARROLLO DE UN SISTEMA<br><br>PE-CGTIC-DS-06<br>SOLICITUD DE CURSOS DE CAPACITACION DE SISTEMAS<br><br>PE-CGTIC-DS-08<br>SOLICITUD DE DESARROLLO DE PORTAL WEB INFORMATIVO O PORTAL WEB DE BASE DE DATOS<br><br>PE-CGTIC-DS-10<br>SOLICITUD DE INFORMACION DEL SIIA | Portafolio anual de proyectos de desarrollo aprobados con calendarización de actividades.         | Apegado a requerimientos. Alineado con el SIIA. Alcance, materiales necesarios y costos aproximados. | Secretaría Administrativa<br>Coordinación General de Tecnologías de Información y la Comunicación | Jefe del Departamento de Desarrollo de Sistemas y Servicios Web |
| Secretaría Administrativa | Plan de Secretaría Administrativa                            | Apegados a los objetivos estratégicos, metas y líneas de acción de los ejes estratégicos del PD de Secretaría Administrativa.           |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                   |                                                                                                      |                                                                                                   |                                                                 |
| Consejo Universitario     | Estatuto General<br>Reformas y adiciones al Estatuto General | Artículo 101 y 106:<br>Lineamiento de creación y responsabilidades.                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                   |                                                                                                      |                                                                                                   |                                                                 |
| Rectoría                  | Plan de Desarrollo Institucional                             | Apegados a los objetivos estratégicos, metas y líneas de acción del Eje 5: Infraestructura tecnológica y física socialmente responsable |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                   |                                                                                                      |                                                                                                   |                                                                 |
| Secretaría Administrativa | Programa Operativo Anual                                     | Recursos Institucionales                                                                                                                | PE-CGTIC-RT-01<br>SOLICITUD DE INSTALACION NUEVA O DE MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE RED Y TELECOMUNICACIONES                                                                                                                                                                            | Calendario de Mantenimiento Preventivo de infraestructura de redes y telecomunicaciones aprobado. | Apegado a requerimientos institucionales. Alcance, materiales necesarios y costos aproximados.       | Secretaría Administrativa<br>Unidades Responsables                                                | Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones             |
| Secretaría Administrativa | Plan de Secretaría Administrativa                            | Apegados a los objetivos estratégicos, metas y líneas de acción del Eje 5: Infraestructura tecnológica y física socialmente responsable |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                   |                                                                                                      |                                                                                                   |                                                                 |



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

## MAPA DE PROCESO



|                                  |                                                                 |                                                                                                                                                        |                                                                                                                          |                                                                   |                                                                                 |                                  |                                             |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------|
| Consejo Universitario            | Estatuto General<br>Reformas y adiciones al<br>Estatuto General | Artículo 101 y 106:<br>Lineamiento de creación y<br>responsabilidades.                                                                                 |                                                                                                                          |                                                                   |                                                                                 |                                  |                                             |
| Coordinación General de<br>Obras | Plan de Infraestructura física                                  | Apegados a los objetivos<br>estratégicos, metas y líneas<br>de acción del Eje 5:<br>Infraestructura tecnológica y<br>física socialmente<br>responsable | PE-CGTIC-RT-01<br>SOLICITUD DE<br>INSTALACION NUEVA O<br>DE MANTENIMIENTO DEL<br>SERVICIO DE RED Y<br>TELECOMUNICACIONES | Proyecto de conectividad de<br>datos                              | Alcance, cantidades de<br>nodos, materiales necesarios<br>y costos aproximados. | Coordinación General de<br>Obras |                                             |
| Unidades Responsables            | Solicitud de servicios de red                                   |                                                                                                                                                        |                                                                                                                          |                                                                   |                                                                                 | Unidades Responsables            |                                             |
| Rectoría                         | Plan de desarrollo<br>Institucional                             | Apegados a los objetivos<br>estratégicos, metas y líneas<br>de acción del Eje 5:<br>Infraestructura tecnológica y<br>física socialmente<br>responsable | PE-CGTIC-ST-02-<br>Mantenimiento Preventivo a<br>Equipos de Cómputo                                                      | Programa de Mantenimiento<br>preventivo de equipos de<br>cómputo. | Alcance, materiales<br>necesarios y costos<br>aproximados.                      | Unidades Responsables            | Jefa del Departamento de<br>Soporte Técnico |
| Secretaría Administrativa        | Programa Operativo Anual                                        | Recursos Institucionales                                                                                                                               |                                                                                                                          |                                                                   |                                                                                 |                                  |                                             |
| Secretaria Administrativa        | Plan Secretaria<br>Administrativa                               | Apegados a los objetivos<br>estratégicos, metas y líneas<br>de acción del Eje 5:<br>Infraestructura tecnológica y<br>física socialmente<br>responsable |                                                                                                                          |                                                                   |                                                                                 |                                  |                                             |
| Consejo Universitario            | Estatuto General                                                | Art 101 y 106: Lineamiento<br>de creación y<br>responsabilidades                                                                                       |                                                                                                                          |                                                                   |                                                                                 |                                  |                                             |

### HACER

|                                                                                                        |                                                                                       |                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                        |                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Titular de Unidad<br>Responsable (UR) de la<br>UNACAR que sea<br>responsable de un<br>proceso del SIIA | Solicitud de desarrollo de un<br>sistema o módulo del SIIA                            | Objetivo, alcance, política,<br>descripción del<br>procedimiento (desarrollo del<br>nuevo sistema, evaluar el<br>proyecto, asignación de<br>proyecto, modificación al<br>sistema). | PE-CGTIC-DS-01<br>DESARROLLO DE UN<br>SISTEMA<br>FO-CGTIC-DS-01 -<br>FORMATO DE SOLICITUD<br>DE DESARROLLO DE<br>SISTEMAS<br>FO-CGTIC-DS_15 - MINUTA<br>DE REUNION DE<br>PROYECTOS<br>FO-CGTIC-DS-04<br>FORMATO DE LIBERACION<br>DE MODULO | Minutas de avance,,<br>Sistema liberado.<br>Formato de liberación de<br>proyecto. | Fecha, hora de inicio,<br>termino, tipo (inicial o de<br>seguimiento), lugar de la<br>reunion, numero de<br>reunion, nombre del proyecto,<br>objetivo de la reunion, eje al<br>que contribuye, participantes,<br>orden del dia, punto del<br>proceso, responsable,<br>acuerdos, fecha de entrega. | Titular de Unidad<br>Responsable (UR) de la<br>UNACAR que sea<br>responsable de un proceso<br>del SIIA | Jefe del Departamento de<br>Desarrollo de Sistemas y<br>Servicios Web |
| Usuario de SIIA                                                                                        | Solicitud de servicio SAU-TI                                                          | Descripción de problema<br>presentado, horario<br>disponible para atención,<br>datos de contacto.                                                                                  | PE-CGTIC-DS-02<br>SOLICITUD DE SERVICIOS                                                                                                                                                                                                   | Asignación de servicio a<br>técnico.<br>Seguimiento y cierre de<br>servicio.      | FO-CGTIC-DS-16 rev.02                                                                                                                                                                                                                                                                             | Usuario de SIIA<br>Programador web                                                                     | Jefe del Departamento de<br>Desarrollo de Sistemas y<br>Servicios Web |
| Titular de Unidad<br>Responsable (UR)                                                                  | Solicitud de generación de<br>examen para hoja de<br>resultados con scanner<br>óptico | Detallar diseño y<br>funcionalidad del examen.                                                                                                                                     | PE-CGTIC-DS-03<br>GENERACION DE EXAMEN<br>PARA HOJA DE<br>RESULTADOS CON<br>SCANNER OPTICO                                                                                                                                                 | Hojas de resultados con<br>formato óptico impresas.                               | En función de las<br>características solicitadas.                                                                                                                                                                                                                                                 | Titular de Unidad<br>Responsable (UR)                                                                  | Jefe del Departamento de<br>Desarrollo de Sistemas y<br>Servicios Web |



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

## MAPA DE PROCESO



|       |                                         |                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                   |                                                           |                                                |                                               |                                                                 |
|-------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| HACER | Docentes o Administrativos de la UNACAR | Solicitud para generar revista digital                                       | Número de folio SAU-TI<br>Nombre del solicitante<br>Número de empleado del solicitante<br>Unidad o dependencia<br>Correo<br>Teléfono<br>Descripción de la solicitud                                                                                                                                    | PE-CGTIC-DS-04<br>IMPLEMENTACION DE UNA REVISTA DIGITAL                                           | Revista en el portal                                      | Depende del diseño con firma de autorización   | Docentes o Administrativos de la UNACAR       | Jefe del Departamento de Desarrollo de Sistemas y Servicios Web |
|       | Docentes o Administrativos de la UNACAR | Solicitud de Desarrollo Portal Web Informativo o Portal Web de Base de Datos | Objetivo, alcance, política, descripción del procedimiento (desarrollo del nuevo sistema, evaluar el proyecto, asignación de proyecto, modificación al portal).                                                                                                                                        | PE-CGTIC-DS-08<br>SOLICITUD DE DESARROLLO DE PORTAL WEB INFORMATIVO O PORTAL WEB DE BASE DE DATOS | Publicación del portal web informativo o de base de datos | Depende del diseño solicitado                  | Docentes o Administrativos de la UNACAR       | Jefe del Departamento de Desarrollo de Sistemas y Servicios Web |
|       | Administradores de Módulos del SIIA     | Solicitud de información del SIIA                                            | Número de folio SAU-TI<br>Nombre del solicitante<br>Número de empleado del solicitante<br>Unidad o dependencia<br>Correo<br>Teléfono<br>Descripción de la solicitud: justificación de la solicitud, detalle de información solicitada, formato en que se entregará la información (digital o impreso). | PE-CGTIC-DS-10<br>SOLICITUD DE INFORMACION DEL SIIA                                               | Información solicitada                                    | En función de las características solicitadas. | Administradores de Módulos del SIIA           | Jefe del Departamento de Desarrollo de Sistemas y Servicios Web |
|       | Empleado de UNACAR                      | Solicitud de cuenta de usuario SIIA/Intranet                                 | Datos de acuerdo a FO-CGTIC-DS-07 FORMATO DE SOLICITUD DE CUENTA DE USUARIO DEL SIIA                                                                                                                                                                                                                   | PE-CGTIC-DS-07<br>SOLICITUD DE USUARIO DE INTRANET O SIIA                                         | Cuenta generada                                           | Cuenta generada                                | Empleado de UNACAR                            | Jefe del Departamento de Desarrollo de Sistemas y Servicios Web |
|       | Empleado de UNACAR                      | Solicitud de cambio de contraseña SIIA/Intranet                              | Servicio reportado en SAU-TI opción Formatos de solicitudes: FO-CGTIC-DS-09 FORMATO DE CAMBIO DE CONTRASEÑA DE CUENTA DE USUARIO DEL SIIA                                                                                                                                                              | PE-CGTIC-DS-05<br>SOLICITUD DE CAMBIO DE CONTRASEÑA DE INTRANET O SIIA                            | Cambio de contraseña                                      | Enviada al e-mail institucional                | Empleado de UNACAR                            | Jefe del Departamento de Desarrollo de Sistemas y Servicios Web |
|       | Docentes y Administrativos de la UNACAR | Solicitud de publicación de información mediante reporte SAUTi               | Número de folio SAU-TI<br>Nombre del solicitante<br>Número de empleado del solicitante<br>Unidad o dependencia<br>Correo<br>Teléfono<br>Descripción de la solicitud.                                                                                                                                   | PE-CGTIC-DS-12<br>SOLICITUD PARA PUBLICAR UNA NOTICIA, EVENTO O COMUNICADO EN LA WEB UNACAR       | Publicación del portal web informativo o de base de datos | Depende del diseño de la publicación           | Comunidad universitaria y Sociedad en General | Jefe del Departamento de Desarrollo de Sistemas y Servicios Web |



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

## MAPA DE PROCESO



|                                     |                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                           |                                                                        |                                                                                 |                       |                                                                 |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Usuarios del SIIA                   | Solicitudes de asignación de certificado digital de Firma Electrónica Avanzada UNACAR | Copia de identificación oficial (INE, Pasaporte, entre otras). CURP                                                                                                                                                                                                                                         | PE-CGTIC-DS-13 SOLICITUD DE CERTIFICADO DIGITAL DE FIRMA ELECTRÓNICA AVANZADA                             | Asignación de la Firma Electrónica Avanzada                            | Certificado Digital encriptado                                                  | Usuarios del SIIA     | Jefe del Departamento de Desarrollo de Sistemas y Servicios Web |
| Administradores de Módulos del SIIA | Solicitud de capacitación de sistemas mediante reporte SAUTI                          | Número de folio SAU-TI<br>Nombre del solicitante<br>Número de empleado del solicitante<br>Unidad o dependencia<br>Correo<br>Teléfono<br>Descripción de la solicitud                                                                                                                                         | PE-CGTIC-DS-06 SOLICITUD DE CURSOS DE CAPACITACION DE SISTEMAS                                            | Personal capacitado                                                    | Documento                                                                       | Usuarios del SIIA     | Jefe del Departamento de Desarrollo de Sistemas y Servicios Web |
| Empleado de UNACAR                  | Formato de solicitud de cuenta de correo. FO-CGTIC-RT-01-REV-01                       | Datos de una cuenta de correo normal: nombre, número de empleado, unidad, cargo y correo alternativo de quien solicita la cuenta de correo.<br>Datos de una cuenta de correo Especial: Tipo de cuenta que solicita (Departamental o Temporal). Firma del solicitante y firma de su Responsable de la unidad | Creación de cuenta de correo.                                                                             | Cuenta de correo creada y configurada en servidor                      | Cuenta de correo que recibe y envía correos desde la nueva cuenta institucional | Empleado de UNACAR    | Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones             |
| Empleado de UNACAR                  | Formato de solicitud de videoconferencia. FO-CGTIC-RT-02-REV-01                       | Datos del solicitante<br>Datos del lugar donde se realizará<br>Datos del sitio remoto con quien se hará el enlace<br>Datos técnicos para la conexión                                                                                                                                                        | PE-CGTIC-RT-01 SOLICITUD DE INSTALACION NUEVA O DE MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE RED Y TELECOMUNICACIONES | Videoconferencia realizada                                             | Apegado a requerimientos y apoyo de técnico de manera presencial.               | Empleado de UNACAR    | Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones             |
| Unidades Responsables               | Formato de solicitud de implementación de cableado FO-CGTIC-RT-03-REV-01              | Datos del solicitante.<br>Requerimientos, cantidad de equipos a conectar y distribución física de los equipos.<br>Croquis de distribución.<br>Nombre y firma del responsable de la unidad responsable.                                                                                                      | PE-CGTIC-RT-01 SOLICITUD DE INSTALACION NUEVA O DE MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE RED Y TELECOMUNICACIONES | Nodos instalados                                                       | Servicios instalados y configurados                                             | Unidades Responsables | Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones             |
| Empleado de UNACAR                  | Solicitud de servicio SAU-TI                                                          | Descripción de problema presentado, horario disponible para atención, datos de contacto.                                                                                                                                                                                                                    | PE-CGTIC-RT-01 SOLICITUD DE INSTALACION NUEVA O DE MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE RED Y TELECOMUNICACIONES | Asignación de servicio a técnico.<br>Seguimiento y cierre de servicio. | Cierre del servicio FO-CGTIC-RT-04 REPORTE DE SOLICITUD                         | Empleado UNACAR       | Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones             |



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

## MAPA DE PROCESO



|                                                                                                                         |                                            |                                                                                                                                                                            |                                                                                                    |                                                                     |                                                                              |                                                                                                                         |                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| Unidades Responsables                                                                                                   | Programa anual de mantenimiento preventivo | Objetivo, alcance, política, procedimiento, calendario aprobado, coordinar el programa anual de mantenimiento preventivo, solicitar insumos, seguimiento y reprogramación. | PE-CGTIC-ST-02- Mantenimiento Preventivo a Equipos de Cómputo                                      | Mantenimiento preventivo realizado                                  | Cierre del mantenimiento FO-CGTIC-ST-02. - HOJA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO. | Unidades Responsables                                                                                                   | Jefa del Departamento de Soporte Técnico |
| Empleado de UNACAR que cuenta con equipo de computo registrado, inventariado y etiquetado por Patrimonio Universitario. | Solicitud de servicio SAU-TI               | Descripción de problema presentado, horario disponible para atención, datos de contacto, entre otros.                                                                      | PE-CGTIC-ST-01- Resolución de Problemas de Hardware, Software y Atención de Servicios Informáticos | Asignación de servicio a técnico. Seguimiento y cierre de servicio. | Cierre del servicio FO-CGTIC-ST-06 - REPORTE DE SERVICIO ASIGNADO            | Empleado de UNACAR que cuenta con equipo de computo registrado, inventariado y etiquetado por Patrimonio Universitario. | Jefa del Departamento de Soporte Técnico |

### VERIFICAR

|           |                                                                                                       |                                                                                                                         |                                                                                                                                                |                                                                                                                                              |                                                            |                               |           |                                                                 |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------|
| VERIFICAR | Reportes del Sistema de Atención a Usuarios (SAU-TI)                                                  | Porcentaje de servicios de desarrollo atendidos                                                                         | Servicios de desarrollo atendidos / servicios reportados * 100                                                                                 | PE-CGTIC-DS-02<br>PE-CGTIC-DS-12<br>PE-CGTIC-DS-03<br>PE-CGTIC-DS-04<br>PE-CGTIC-DS-05<br>PE-CGTIC-DS-06<br>PE-CGTIC-DS-10<br>PE-CGTIC-DS-12 | Cumplir el 85% de servicios atendidos por semestre         | Matriz de indicadores del SGC | Dirección | Jefe del Departamento de Desarrollo de Sistemas y Servicios Web |
|           | Portafolio anual de proyectos de desarrollo aprobados. Formato de Liberación de Módulo FO-CGTIC-DS-04 | Porcentaje de Proyectos liberados                                                                                       | Proyectos liberados / Proyectos incluidos en el POA * 100                                                                                      | PE-CGTIC-DS-01                                                                                                                               | Cumplir el 80% de proyectos liberados anualmente           |                               |           |                                                                 |
|           | Resultados de encuestas del Sistema de Atención a Usuarios (SAU-TI)                                   | Porcentaje de usuarios satisfechos por el servicio de desarrollo recibido                                               | Número servicios calificados como positivo (satisfecho y totalmente satisfecho) / número de usuarios encuestados * 100                         | PE-CGTIC-DS-02<br>PE-CGTIC-DS-12<br>PE-CGTIC-DS-03<br>PE-CGTIC-DS-04<br>PE-CGTIC-DS-05<br>PE-CGTIC-DS-06<br>PE-CGTIC-DS-10<br>PE-CGTIC-DS-12 | Cumplir el 85% de la satisfacción del cliente por semestre |                               |           |                                                                 |
|           | Reportes Sistema de Atención a Usuarios (SAU-TI) FO-CGTIC-RT-04                                       | Porcentaje de servicios de redes atendidos                                                                              | Servicios de redes atendidos / servicios reportados * 100                                                                                      | PE-CGTIC-RT-01                                                                                                                               | Cumplir el 85% de servicios atendidos por semestre         | Matriz de indicadores del SGC | Dirección | Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones             |
|           | Resultados de encuestas FO-CGTIC-RT-04                                                                | Porcentaje de usuarios satisfechos por el servicio recibido de instalación nueva o de mantenimiento de servicio de red. | Número servicios calificados como positivo (satisfecho y totalmente satisfecho) / número de usuarios encuestados de encuestas realizadas * 100 | PE-CGTIC-RT-01                                                                                                                               | Cumplir el 85% de la satisfacción del usuario por semestre |                               |           |                                                                 |



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

## MAPA DE PROCESO



|        |                                                              |                                                                                          |                                                                                                                                                |                |                                                                                                        |                               |           |                                          |
|--------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------|------------------------------------------|
|        | Sistema de Atención a Usuarios (SAU-TI)<br>FO-CGTIC-ST-06    | Porcentaje de servicios de soporte técnico atendidos                                     | Servicios de soporte atendidos / servicios reportados * 100                                                                                    | PE-CGTIC-ST-01 | Cumplir el 85% de servicios atendidos por semestre                                                     | Matriz de indicadores del SGC | Dirección | Jefa del Departamento de Soporte Técnico |
|        | Programa Anual de Mantenimiento Preventivo<br>FO-CGTIC-ST-02 | Porcentaje de servicios mantenimiento preventivo efectuados                              | Mantenimiento preventivo aplicado / mantenimiento preventivo programado *100                                                                   | PE-CGTIC-ST-02 | Cumplir el 85% de servicios mantenimiento preventivo efectuados por año                                |                               |           |                                          |
|        | Resultados de encuestas<br>FO-CGTIC-ST-06                    | Porcentaje de usuarios satisfechos por el servicio recibido de mantenimiento correctivo. | Número servicios calificados como positivo (satisfecho y totalmente satisfecho) / número de usuarios encuestados de encuestas realizadas * 100 | PE-CGTIC-ST-01 | Cumplir el 85% de la satisfacción del usuario por el servicio de mantenimiento preventivo por año      |                               |           |                                          |
|        | Resultados de encuestas<br>FO-CGTIC-ST-06                    | Porcentaje de usuarios satisfechos por el servicio recibido de mantenimiento preventivo. | Número servicios calificados como positivo (satisfecho y totalmente satisfecho) / número de usuarios encuestados de encuestas realizadas * 100 | PE-CGTIC-ST-02 | Cumplir el 85% de la satisfacción del usuario por el servicio de mantenimiento correctivo por semestre |                               |           |                                          |
| ACTUAR |                                                              |                                                                                          |                                                                                                                                                |                |                                                                                                        |                               |           |                                          |
| ACTUAR | SGC                                                          | Salidas No conformes y Productos No conformes                                            | Determinadas por las salidas SIPOC                                                                                                             | Corrección     | Registro de Acción Correctiva                                                                          | Correcciones y Causa Raíz     | SGC       | CGTIC                                    |

| RECURSOS |                                                                                     | Marco regulativo Interno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | MATERIALES Y SERVICIOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | Coordinadora General de Tecnologías de Información.                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1        | Asistente de Coordinación.                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1        | Jefe del Departamento de Soporte Técnico.                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1        | Técnico responsable de atención a usuarios y administración de bienes informáticos. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1        | Jefe de Unidad de Servicios Especializados en TICs                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3        | Técnico en informática.                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1        | Técnico en informática especialista en impresoras.                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1        | Responsable de administración de servidores.                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1        | Técnico en informática especialista en antivirus y software.                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1        | Técnico Responsable de área                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1        | Jefe del Departamento en Redes y Telecomunicaciones.                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1        | Técnico responsable de servicio de video.                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1        | Técnico responsable de telefonía y dispositivos móviles.                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1        | Técnico responsable de servicios de telecomunicaciones.                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|          |                                                                                     | Ley Constitutiva<br>Ley Orgánica<br>Estatuto General<br>Reformas y adiciones al Estatuto General<br>Reglamento de Planeación<br>Ley General de Contabilidad Gubernamental<br>Reglamento de adquisiciones, arrendamientos y servicios.<br>Estandar de quipos de cómputo, multimedia, periféricos, redes y telecomunicaciones y software.<br>Plan de Desarrollo Institucional | Papelería y tóner.<br>Material para mantenimiento preventivo (Dieléctrico, alcohol isopropílico, aire comprimido, toalla limpiadora, pasta térmica, espuma limpiadora, franela).<br>Material de redes (Bobina de cable UTP, Plug RJ45, Jack RJ45, tapa de pared faceplate, canaleta).<br>Servicio de limpieza.<br>Electricidad<br>Drenaje<br>Agua Potable<br>Iluminación<br>Ventilación<br>Aire Acondicionado<br>Telefonía<br>Internet<br>Sanitarios<br>Servicio de Mantenimiento a equipos de cómputo y de redes y telecomunicaciones.<br>Servicio de Mantenimiento a Vehículos.<br>Aspiradora y Sopladora |



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN

## MAPA DE PROCESO



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                    |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Jefe de Departamento de Desarrollo de Sistemas y Servicios Web.    |  | Capacitación y Supervisión.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Responsable de Proyecto de Desarrollo de Sistemas Administrativos. |  | Herramientas de reparación de equipos de cómputo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Responsable de Proyecto de Desarrollo de Sistemas Académicos       |  | Herramientas de redes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Webmaster.                                                         |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Programador Analista/Agente certificador.                          |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Responsable de Firma Electrónica Avanzada.                         |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| INFRAESTRUCTURA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                    |  | AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Oficinas y sala de juntas.<br>Bodega para almacenaje de los materiales y bienes<br>Site de telecomunicaciones.<br>Centro de Datos.<br>Vehículos.<br>Equipo de cómputo, impresoras, ploter, escáneres, discos duros, etc.<br>Proyector.<br>Equipos de telecomunicaciones como router, switches, puntos de acceso inalámbrico, antenas de microondas.<br>Enlaces de fibra óptica.<br>Cableado de voz y datos.<br>Torres de telecomunicación.<br>Servidores de aplicaciones y almacenamiento.<br>Software especializado para desarrollo de sistemas, administración de base de datos, para recuperación de información,<br>Software de productividad. |                                                                    |  | Factores físicos:<br>Oficina con una adecuada limpieza, control de polvo, insectos, humedad, temperatura que puedan afectar el funcionamiento de los equipos de red y cómputo.<br>Control de la temperatura, humedad y polvo de los centros de datos y sites de telecomunicaciones (se tienen espacios con los servicios adecuados como edificio sin goteras, con aire acondicionado, iluminación, etc.)<br>Control de variaciones de voltaje. Los equipos de los centros de datos y sites de telecomunicaciones así como de áreas críticas para la operatividad de la institución si cuentan con equipos ups para controlar los niveles de variación de voltaje e incluso cuentan con dos plantas de emergencia para los casos en los se va la energía (una ubicada en rectoría y otra en el edificio del Centro de Tecnologías de la Información). Los equipos asignados a personal cuentan con equipos UPS/No break.<br>Control de los accesos del personal a los sitios restringidos (se cuenta con personal de vigilancia para controlar el ingreso a la UNACAR, los espacios asignados a CGTC cuentan con llave y señalamientos de sólo acceso a personal autorizado así como cámaras de video vigilancia. En el caso de los centros de datos de Rectoría y CTI se cuenta con acceso mediante dispositivos biométricos).<br>Control de amenazas y vulnerabilidades de seguridad de la información como virus informáticos, robo o pérdida de información, accesos no autorizados, ataques de ingeniería social, entre otros ( software antivirus institucional, firewall, red de datos segmentada, detector de intrusos y sistema antispam).<br><br>Factores psicológicos: reducción del estrés, prevención del síndrome del agotamiento, cuidado de las emociones.<br><br>Factores sociales: sin discriminación, inclusión laboral, ambiente tranquilo libre de conflictos. |

APROBÓ

MTRA. ERIKA SÁNCHEZ CHABÉ

RESPONSABLE DEL PROCESO

REVISÓ

LIC. ALEJANDRA USCANGA COBÁ

RESPONSABLE DEL SGC

AUTORIZÓ

MTRA. DELFINA CERVERA REBOLLEDO

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN