

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

Fecha de elaboración: 12/05/2023



### 1 NOMBRE DEL PROCESO:

Gestión de servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa (Respaldos de información administrativa).

#### DEPENDENCIA Y ÁREAS RESPONSABLES:

Dirección General de Tecnología de Información  
Dirección de Sistemas Informáticos Administrativos.  
Departamento de Soporte Técnico

### 2 OBJETIVO DEL PROCESO:

Cumplir con la realización de los respaldos y resguardos de información generada por los sistemas de gestión administrativa que se encuentran bajo la administración de la Dirección de Servicios Informáticos Administrativos formando parte del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

#### Alineación con el Programa de Trabajo 2021-2025:

Eje 6. Administración y Gestión Institucional, Tema 6.4 Transparencia y Rendición de Cuentas, Meta 6.4.1.1, Acción 6.4.1.1.1; Tema 6.5 Infraestructura física y tecnológica, Meta 6.5.1.1, Acción 6.5.1.1.2

### 3 PROVEEDORES:

1. Administradores de Base Datos y de infraestructura de Servidores.
2. Administrador de la Dependencia.
3. Entidades Académicas y Dependencias de la UV.
4. Fabricante de infraestructura tecnológica.
5. Personal de vigilancia de instalaciones universitarias

### 4 ENTRADAS

- 1 Calendarización de respaldos de bases de datos y servidores de aplicación.
2. Insumos de resguardo.
3. Solicitud de Respaldos vía correo electrónico.
4. Asistencia técnica de proveedores.
5. Acceso a instalaciones Universitarias

### 5 INICIO Y FIN:

**Actividad Inicial:**  
Programación de la Calendarización de respaldos

**Actividad Final:**  
Resguardo de los respaldos de información.

### 6 RESULTADO/SALIDA DEL PROCESO:

1. Respaldos de información en medios de almacenamiento externos de bases de datos, código fuente, sistemas informáticos y máquinas virtuales.
2. Correo electrónico para notificar la realización del Respaldo, con la etiqueta descriptiva del resguardo de información.

#### 6.1 Requisito o Característica de Calidad

1. Respaldos de información integros, disponibles y confidenciales.

### 7 CLIENTE / USUARIO:

1. Usuario Directo: Administradores de infraestructura de servidores y de base de datos.
2. Usuario Indirecto: Titular de la DSIA y sus Jefes de departamento.
3. Usuario Externo: Áreas usuarias dueñas de procesos de gestión académico-administrativos.

### 8 CONTROL DEL PROCESO:

#### Puntos de Control (PC):

1. SGSI-SO-OT-009 Calendarización de respaldos de bases de datos y servidores de aplicación.
2. SGSI-SO-R-002 Bitácora de respaldos diarios-mensuales-flashback.
3. SGSI-SO-R-001 Bitácora de resguardo fuera de sitio.
4. SGSI-SO-R-003 Bitácora de plan de pruebas y validación de resguardo de Inf.

#### Control:

1. Registro de la programación de respaldos que deben realizarse.
2. Registro de los respaldos realizados (diarios y mensuales).
3. Registro de respaldos resguardados.
4. Registro de los respaldos de base de datos validados.

#### 6.2 Salidas No Conformes:

<https://www.uv.mx/sgcuv/files/2019/01/snoc-dsia.pdf>

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

Fecha de elaboración: 12/05/2023



## 1 NOMBRE DEL PROCESO:

Gestión de servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa (Respaldos de información administrativa).

### DEPENDENCIA Y ÁREAS RESPONSABLES:

Dirección General de Tecnología de Información  
Dirección de Sistemas Informáticos Administrativos.  
Departamento de Soporte Técnico

## 2 OBJETIVO DEL PROCESO:

Cumplir con la realización de los respaldos y resguardos de información generada por los sistemas de gestión administrativa que se encuentran bajo la administración de la Dirección de Servicios Informáticos Administrativos formando parte del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

### Alineación con el Programa de Trabajo 2021-2025:

Eje 6. Administración y Gestión Institucional, Tema 6.4 Transparencia y Rendición de Cuentas, Meta 6.4.1.1 , Acción 6.4.1.1.1; Tema 6.5 Infraestructura física y tecnológica, Meta 6.5.1.1, Acción 6.5.1.1.2

## 9 RECURSOS:

### Humanos

1. Director y jefes de departamento de la Direc. de Servicios Informáticos Administrativos
2. Administradores de Base Datos e infraestructura de Servidores
3. Encargado de resguardos de información
4. Administrador de la dependencia.

### Infraestructura

1. Site de Telecomunicaciones Institucional
2. Oficina.
3. Mobiliario.
4. Internet.
5. Caja de seguridad.
6. Insumos de almacenamiento externo.

### Equipo

1. Equipo de cómputo.
2. Impresora.
3. Librería de cintas.
4. Unidades de Almacenamiento
5. Unidad de grabación de medios ópticos.

### Aplicaciones

1. Paquetería office
2. Transferencia de Archivos (FTP)
3. Licencia de Data Protector
4. Licencia de Winzip
5. Licencia de Power2Go

## 11 DOCUMENTACIÓN INTERNA:

1. Estatuto General de la Universidad Veracruzana; Título VII, Capítulo III, Sección Segunda artículo 252 fracciones VII, X y XI.
2. Reglamento para la Seguridad de la Información; Título III, Capítulo II artículo 28 .
3. Ley General de Responsabilidades Administrativas; Título primero, Capítulo II artículo 7 fracción VI.
4. Reglamento de Planeación y Evaluación de la Universidad Veracruzana; Título I, Capítulo Único, artículo 2 fracciones V, X, XI y XII y artículo 3 fracción III. Título II, Capítulo Único, artículos 4, 8 y 10.
5. Manual de Organización y perfil de puestos del Departamento de Soporte Técnico de la Dirección de Servicios Informáticos Administrativos.

## 12 DOCUMENTACIÓN EXTERNA:

1. Ley 316 de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, Título I, Capítulo Único, artículo 3 fracción XXX y XLI; Título II, Capítulo III, artículo 43 Inciso A fracción I y IV, inciso B fracción I.

## 10 INDICADORES:

**1 Nombre del Indicador:** Porcentaje de respaldos realizados y resguardados contra los calendarizados y/o solicitudes recibidas.

**Tipo:** Cumplimiento

**Frecuencia:** Mensual

**Método de cálculo:** % de cumplimiento = Núm. de respaldos realizados y resguardados / Total de respaldos calendarizados y solicitados\* 100

**Meta(s):** Resguardar el 100% de los respaldos calendarizados.

**2 Nombre del Indicador:** Porcentaje de respaldos validados de bases de datos productivas contra el total de los realizados.

**Tipo:** Cumplimiento

**Frecuencia:** Mensual

**Método de cálculo:** % de cumplimiento = Núm. de respaldos validados de bases de datos productivas / Total de respaldos realizados de bases de datos productivas\* 100

**Meta(s):** Mantener por lo menos el 90% de las validaciones de integridad en los resguardos de Bases de Datos.

## 13 RIESGOS / OPORTUNIDADES DEL PROCESO:

**Riesgos:** <https://www.uv.mx/sqcvu/files/2019/01/pcr-dsia.pdf>

**Oportunidades:** <https://www.uv.mx/sqcvu/files/2019/01/opn-dsia.pdf>

Ericka Fernández Flores  
Jefa de Departamento de Soporte Técnico

**Propone**

Rafael Gómez Quezada  
Director de Servicios Informáticos Administrativos

**Autoriza**