



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Oportunidades de mejora

Id. SGCUV-GE-F-21

Entidad académica o dependencia:	Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Servicios Informáticos Administrativos; Departamento de Soporte Técnico	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa			
Proceso nivel 2:		Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:	Respaldos de información administrativa	12	05	2023

No.	Oportunidad de mejora	Responsables de aplicarla		Tiempo requerido para aplicar la oportunidad de mejora		Acciones a realizar para su aplicación	Recursos necesarios	Evaluación del impacto de la mejora
		Área	Responsable	Fecha inicial	Fecha final			
1	Simplificar las actividades de administración incorporando software especializado en nuevas tecnologías sobre administración de respaldos y recuperación de desastres.	- Dirección de Servicios Informáticos Administrativos - Departamento de Soporte Técnico	-Jefe del Departamento de Soporte Técnico. -Encargado de Resguardo de Información.	01-ene-2023	15-dic-2023	Calendarización de Actividades: 1. Pruebas de Concepto para Evaluación de SW 2. Gestión administrativa para su adquisición 3. Implementación 4. Ajustes al Procedimiento de respaldos	Financiero	Enero-marzo 2023. Se incorpora el software ArcServe para la gestión de respaldos, clasificando los planes de respaldos acorde a los ambientes de trabajo (productivos y no productivos), coadyuvando a las actividades de aplicación de parches de seguridad en los servidores correspondientes. Estado: en proceso
2	Fortalecimiento de la infraestructura de almacenamiento.	- Dirección de Servicios Informáticos Administrativos - Departamento de Soporte Técnico	-Jefe del Departamento de Soporte Técnico. -Encargado de Resguardo de Información.	22-Sep-21	7-Jul-22	1. Revisión de Inventario de volúmenes actuales en almacenamiento primario. 2. Planteamiento de necesidad con análisis de estudio de mercado para adquirir una unidad de almacenamiento. 3. Gestión Administrativa para su adquisición. 4. Actividades de implementación y migración con el proveedor.	Financiero	Sept-diciembre 2021. Se analizan configuraciones de infraestructura, se realiza la gestión administrativa y adquisición. Marzo-abril 2022. Se recibe unidad de almacenamiento y se inician las actividades correspondientes con el proveedor y el fabricante para instalación, configuración y puesta en línea. Estado: solventado
3	Mantenimiento a las instalaciones físicas en donde se ubica el área de resguardo de información.	- Dirección de Servicios Informáticos Administrativos - Departamento de Soporte Técnico	-Jefe del Departamento de Soporte Técnico. -Encargado de Resguardo de Información.	1-Jul-2022	15-Dic-23	1. Realizar un estudio de mercado para propuesta de renovación de deshumidificador. 2. Adecuar entrada, incorporando pasamanos en las escaleras. 3. Realizar remodelación de los espacios físicos, incorporando ventilas en la ventana del descanso para una mejor ventilación del área. 4. Cambiar y mejorar iluminación, realizando cambio de lámparas.	Financiero	Julio 2022: Se inicia gestión con la DGTI para la incorporación de pasamanos y ventilas en el descanso y lámparas de emergencia. Diciembre 2022. Se recibe el deshumidificador previamente gestionado. Estado: en proceso



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Oportunidades de mejora

Id. SGCUV-GE-F-21

Entidad académica o dependencia:	Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Servicios Informáticos Administrativos; Departamento de Soporte Técnico	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa			
Proceso nivel 2:		Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:	Respaldos de información administrativa	12	05	2023

No.	Descripción	Entidad académica o dependencia	Responsable	Fecha inicio	Fecha término	Tipo de recurso	Estado
4	Actualización y publicación de formatos, el Procedimiento de Respaldos y el Seguimiento y medición de los procesos	- Dirección de Servicios Informáticos Administrativos.	- Director de servicios informáticos administrativos -Jefe del Departamento de Soporte Técnico.	06-Sep-22	30-sep-22	Humano	La actualización y publicación de los formatos en seguimiento, se realizó de manera satisfactoria, manteniendo vigente la documentación correspondiente en el portal de SGCUV. Estado: solventado
5	Reforzamiento de conocimiento para el personal operativo	- Dirección de Servicios Informáticos Administrativos - Departamento de Soporte Técnico	- Director de servicios informáticos administrativos -Jefe del Departamento de Soporte Técnico.	06-sep-22	14-oct-22	Humano	Fortalecimiento en el conocimiento del personal que participa en el procedimiento de respaldos de información administrativa, a través de pláticas y sesiones grupales en modalidad virtual y presencial, para contribuir al desempeño de las funciones que ejecutan dentro del SGCUV. Estado: solventado



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Oportunidades de mejora

Id. SGCUV-GE-F-21

Entidad académica o dependencia:	Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Servicios Informáticos Administrativos; Departamento de Soporte Técnico	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa			
Proceso nivel 2:		Día	Mes	Año
Proceso nivel 3:	Respaldos de información administrativa	12	05	2023

6	Asignación de clave de identificación y actualización de formatos del Procedimiento de Respaldos.	- Dirección de Servicios Informáticos Administrativos.	- Director de servicios informáticos administrativos -Jefe del Departamento de Soporte Técnico.	04-may-23	12-may-23	1. Realizar el llenado del SGSI-GE-F-002 Formato de Solicitud de Control de Documentación, para realizar la solicitud de los códigos de control para los archivos correspondientes. 2. Realizar la solicitud por correo, a los encargados del SGSI. 3. Actualizar los formatos, agregando los ID asignados, según corresponda. 4. Realizar la adecuación y actualización al procedimiento de respaldos de información administrativa, para su posterior actualización en el sitio de colaboración del SGSI.	Humano	La asignación de claves de identificación aporta orden y claridad en el control de la documentación, así como para el registro y seguimiento del uso de los formatos dentro de las actividades correspondientes del SGSI-GA-P-003 Procedimiento de Respaldos de Información Estado: solventado
---	---	--	---	-----------	-----------	--	--------	---

Ericka Fernández Flores
Jefa de Departamento de Soporte Técnico

Rafael Gómez Quezada
Director de Servicios Informáticos Administrativos

Propone

Autoriza