



Universidad Veracruzana

## Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

### Oportunidades de mejora

#### Id. SGCUV-GE-F-21

<b>Entidad académica o dependencia:</b>	Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Servicios Informáticos Administrativos; Departamento de Soporte Técnico	<b>Fecha de elaboración/ actualización:</b>		
<b>Proceso nivel 1:</b>	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa			
<b>Proceso nivel 2:</b>		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>Proceso nivel 3:</b>	Respaldos de información administrativa	03	06	2022

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-19	15-dic-2022	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 2019. Fueron satisfactorias las Pruebas de Concepto del Software de respaldos y recuperación de desastres ARCServe. Marzo 2019. Se tienen propuestas económicas, sin embargo se mantiene en seguimiento administrativo, la gestión planteada. Agosto 2019. Se actualiza propuesta económica y se presenta propuesta para el ejercicio 2020. Septiembre 2020. Se actualiza propuesta económica y la Dirección General de Tecnología de Información la presenta a la Secretaria de Administración y Finanzas la propuesta, para recurso extraordinario 2020. Diciembre 2021. Se realiza gestión de administrativa para adquisición, así como se hace recepción del Software de respaldos y recuperación de desastres ARCServe con el servicio de mantenimiento por 3años.  Enero-Marzo 2022. Se inician actividades de análisis de infraestructura y configuraciones para la integración del software de respaldos a la infraestructura actual, así como gestión para adquisición de hardware dedicado (un servidor).  Abril 2022 a la fecha. Se inicia la fase de pruebas de las funcionalidades del software con los diferentes servicios a cargo de la Dirección de Servicios Informáticos Administrativos para respaldos y restauraciones.
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.	Financiero	Sept-Diciembre 2021. Se analizan configuraciones de infraestructura, se realiza la gestión administrativa y adquisición.  Marzo 2022 a la fecha. Se recibe unidad de almacenamiento y se inician actividades de análisis para la implementación en infraestructura institucional.



Universidad Veracruzana

## Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

### Oportunidades de mejora

#### Id. SGCUV-GE-F-21

<b>Entidad académica o dependencia:</b>	Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Servicios Informáticos Administrativos; Departamento de Soporte Técnico	<b>Fecha de elaboración/ actualización:</b>		
<b>Proceso nivel 1:</b>	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa			
<b>Proceso nivel 2:</b>		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
<b>Proceso nivel 3:</b>	Respaldos de información administrativa	03	06	2022

No.	Descripción	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Actividades	Financiero	Observaciones	
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.	12-Ago-21	15-Dic-22	4. Actividades de implementación y migración con el proveedor. 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. 5. Equipar con lámparas de emergencia para iluminación del área física. 6. Mejorar instalación física realizando resanado de paredes, así como pintura del área.	Financiero	Octubre 2021. Se gestiona la adquisición de un nuevo deshumidificador. Diciembre 2021. Se cancela requisición por falta de inventario por parte de los proveedores. Febrero 2022. Se da mantenimiento a la instalación física de las paredes de acceso al Área de Resguardo.  Mayo 2022: - Se cotiza deshumidificador para gestión administrativa para su adquisición. - Se cambiaron lámparas de iluminación en el área de resguardos.  Junio 2022: - Se inicia gestión con la DGTI para la incorporación de pasa manos y ventilas en el descanso y lámparas de emergencia.
4	Fortalecimiento de las capacidades de la estación de trabajo principal.	- Dirección de Servicios Informáticos Administrativos	-Jefe del Departamento de Soporte Técnico. -Encargado de Resguardo de Información.	02-Feb-22	31-May-22	1. Gestión administrativa para su adquisición. 2. Recepción e incorporación de la estación de trabajo a la infraestructura de la Dirección de Servicios Informáticos Administrativos. 3. Preparación y migración de la estación de trabajo. 4. Puesta en operación.	Financiero	La renovación de la estación de trabajo fue satisfactoria, quedando con software actualizado para llevar a cabo pruebas de operación y desempeño, ya que cuenta con las mejoras en características para una mejor gestión de las actividades.

  
 Ericka Fernández Flores  
 Jefa de Departamento de Soporte Técnico

  
 Rafael Gómez Quezada  
 Director de Servicios Informáticos Administrativos

**Propone**

**Autoriza**