



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Partes interesadas pertinentes

Id. SGCUV-GE-F-20

Fecha de elaboración o actualización	Día	Mes	Año
	12	05	2023

Entidad Académica o Dependencia:	Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Servicios Informáticos Administrativos; Departamento de Soporte Técnico
Proceso Nivel 1:	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa
Proceso Nivel 2:	
Proceso Nivel 3:	Respaldos de información administrativa

Parte interesada pertinente	¿En qué consiste la necesidad?	¿Cuáles son las expectativas?	¿Cuándo se le da seguimiento?	¿Cómo se le da seguimiento?	¿A quién se le informa?
Usuario Externo: Áreas usuarias dueñas de procesos de gestión académico-administrativos	Tener la información administrativa respaldada y resguardada que se genera de los sistemas informáticos a cargo de la Dirección de Servicios Informáticos Administrativos.	Tener disponible la información respaldada y resguardada cuando así se requiera. Estatuto General de la Universidad Veracruzana; Título VII, Capítulo III, Sección Segunda artículo 252 fracciones VII, X y XI. 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.	Mensualmente	Realizando un respaldo definitivo y resguardándolo en más de una ubicación física de la universidad.	Director de Servicios Informáticos Administrativos.
Fabricante de infraestructura tecnológica	Proveer un servicio oportuno de atención de incidentes con el hardware y software utilizado para la gestión de respaldos.	-Mantener un contrato de soporte y servicios de mantenimiento vigente. -Recibir la aceptación del reporte y servicio del incidente que requiere atenderse de acuerdo a los términos del contrato.	- En el caso del contrato, cada vez que deba renovarse. - En caso del reporte, cuando ocurra un incidente.	- En el caso del contrato, mediante orden de compra - En caso del reporte, mediante correo y/o llamada telefónica.	Director de Servicios Informáticos Administrativos.
Personal de vigilancia de instalaciones universitarias	Estar informado del personal autorizado para acceder a las instalaciones universitarias.	-Recibir la notificación del personal autorizado para ingresar a las instalaciones universitarias. -Que el personal se identifique y realice el registro de acceso a las instalaciones universitarias.	Cuando existe algún cambio de personal.	Autorizado, notificando al personal de vigilancia.	-Director de Servicios Informáticos Administrativos. -Director de Desarrollo Informático de Apoyo Académico.
Director de Servicios Informáticos Administrativos	Estar informado sobre el cumplimiento de las responsabilidades asignadas del personal involucrado en las tareas de respaldos y resguardos,	-Que el personal a cargo del proceso, realice las actividades de acuerdo al procedimiento establecido. -Contar con los recursos necesarios para atender las necesidades que surjan para mantener operando el proceso.	Trimestralmente	A través de los avances periódicos de los resultados establecidos en el	Director General de Tecnología de Información



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Partes interesadas pertinentes

Id. SGCUV-GE-F-20

Fecha de elaboración o actualización	Día	Mes	Año
	12	05	2023

Entidad Académica o Dependencia:	Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Servicios Informáticos Administrativos; Departamento de Soporte Técnico
Proceso Nivel 1:	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa
Proceso Nivel 2:	
Proceso Nivel 3:	Respaldos de información administrativa

	así como de las necesidades a cubrir para mantenerlo operando.	-Atender las solicitudes de información histórica cuando sea requerido por los usuarios.		Presupuesto basado en Resultados (PbR).	
Jefe de Departamento de Soporte Técnico	Contar con la disponibilidad del personal para la realización de las actividades. Mantener la infraestructura de cómputo requerida, con vigencia y operando correctamente.	-Que se realicen en tiempo y forma las actividades de respaldos y resguardos de acuerdo al procedimiento. -Contar con los recursos necesarios para atender las necesidades que surjan para mantener operando el proceso. -Atender las solicitudes de información histórica autorizadas, cuando sea requerido por los usuarios.	Mensual y trimestralmente	- A través de la revisión de las bitácoras de los Indicadores. - A través de los avances periódicos de los resultados establecidos en el Presupuesto basado en Resultados (PbR).	Director de Servicios Informáticos Administrativos
Administradores de Base de Datos	Contar con la infraestructura operable y disponible para llevar a cabo los planes de respaldo.	Lograr la realización satisfactoria los respaldos de bases de datos de acuerdo la calendarización programada.	Diario y mensualmente	- Revisando los servicios de BD y de la infraestructura correspondiente. - Realizando la Validación de los respaldos definitivos de Base de datos.	Jefe de Departamento de Soporte Técnico y Encargado de resguardos de Información
Administradores de infraestructura de Servidores	Contar con la infraestructura operable y disponible para llevar a cabo los planes de respaldo.	Lograr la realización satisfactoria los respaldos de servidores de acuerdo la calendarización programada.	Diario	Revisando los servicios de la infraestructura correspondiente.	Jefe de Departamento de Soporte Técnico y Encargado de resguardos de Información
Encargado de resguardos de Información	Contar con la calendarización de respaldos autorizada. Contar con los medios de almacenamiento externos suficientes.	-Contar con los respaldos generados en los repositorios correspondientes. -Que le suministren los insumos de almacenamiento externo requeridos. -Que la infraestructura tecnológica utilizada para sus actividades esté disponible y	Diario	Realizando los respaldos y resguardos de información.	-Jefe de Departamento de Soporte Técnico -Administradores de Base de Datos -Administradores de infraestructura de

X
F.



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Partes interesadas pertinentes

Id. SGCUV-GE-F-20

Fecha de elaboración o actualización	Día	Mes	Año
	12	05	2023

Entidad Académica o Dependencia:	Dirección General de Tecnología de Información; Dirección de Servicios Informáticos Administrativos; Departamento de Soporte Técnico
Proceso Nivel 1:	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa
Proceso Nivel 2:	
Proceso Nivel 3:	Respaldos de información administrativa

	Contar con el hardware y software correspondientes.	funcionando. -Contar con espacios físicos adecuados para realizar sus actividades.			servidores -Administradora
Administrador de la Dependencia	Estar informado sobre las necesidades de insumos de almacenamiento externo para gestionar oportunamente su adquisición. Contar con la programación de los recursos financieros.	-Recibir oportunamente los requerimientos de insumos de almacenamiento externo que deben suministrarse. -Recibir oportunamente los insumos de almacenamiento externo por parte de los proveedores. -Contar con la disponibilidad presupuestal suficiente para la adquisición en tiempo y forma de los insumos de almacenamiento externo.	Bimestral y Trimestralmente	Cada vez que se le solicitan insumos de almacenamiento externo. - A través de los avances periódicos de los resultados establecidos en el Presupuesto basado en Resultados (PbR).	-Director de Servicios Informáticos Administrativos -Jefe de Departamento de Soporte Técnico -Encargado de resguardos de información

Ericka Fernández Flores
Jefa de Departamento de Soporte Técnico

Rafael Gómez Quezada
Director de Servicios Informáticos Administrativos

Propone

Autoriza