



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana
Seguimiento y medición de los procesos (SGCUV-GE-F-29)

Fecha		
Día	Mes	Año
11	01	2024

Entidad académica o dependencia:	Dirección de Servicios Informáticos Administrativos
Proceso nivel 1:	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa
Proceso nivel 2:	
Proceso nivel 3:	Procedimiento de Respaldos de Información Administrativa
¿Qué necesita seguimiento?:	El cumplimiento del porcentaje de respaldos realizados y validados, respecto al total programado/solicitado.
¿Qué necesita medición?:	El total de respaldos calendarizados y solicitados Así como; -El total de respaldos realizados y validados de bases de datos productivas.
Método utilizado:	Indicador 1: $\% \text{ de cumplimiento} = \text{Núm. de respaldos realizados y resguardados} / \text{Total de respaldos calendarizados y solicitados} * 100$ Indicador 2: $\% \text{ de cumplimiento} = \text{Núm. de respaldos validados de bases de datos productivas} / \text{Total de respaldos realizados de bases de datos productivas} * 100$
¿Cada cuándo se realiza el seguimiento?:	Mensual
¿Cada cuándo se realiza la medición?:	Mensual
¿Cada cuándo se analizan los resultados?:	Anual
¿Cada cuándo se evalúan los resultados?:	Anual
Resultado reportado:	El resultado de los indicadores corresponde al periodo de diciembre 2022 a noviembre 2023. Indicador 1: se cumplió con la meta del 100% de los respaldos resguardados correspondientes a cada mes. Indicador 2: Se alcanzó el 89.5% del 90% de cumplimiento de la validación de los respaldos de las bases de datos productivas, de acuerdo a lo descrito en el diagrama de caracterización (SGCUV-GE-F-18).

Ericka Fernández Flores
Jefa de Departamento de Soporte Técnico

Rafael Gómez Quezada
Director de Servicios Informáticos Administrativos

Propone

Autoriza

Las firmas avalan y dan validez de la autenticidad del documento, así mismo aprueban su publicación para su implementación.