



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
12	05	2023

<b>Entidad académica o dependencia:</b>	Dirección de Servicios Informáticos Administrativos
<b>Proceso nivel 1:</b>	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información en la Región Xalapa
<b>Proceso nivel 2:</b>	
<b>Proceso nivel 3:</b>	Procedimiento de Respaldos de Información Administrativa
<b>¿Qué necesita seguimiento?:</b>	El cumplimiento del porcentaje de respaldos realizados y validados, respecto al total programado/solicitado.
<b>¿Qué necesita medición?:</b>	El total de respaldos calendarizados y solicitados Así como; -El total de respaldos realizados y validados de bases de datos productivas.
<b>Método utilizado:</b>	Indicador 1: $\% \text{ de cumplimiento} = \text{Núm. de respaldos realizados y resguardados} / \text{Total de respaldos calendarizados y solicitados} * 100$  Indicador 2: $\% \text{ de cumplimiento} = \text{Núm. de respaldos validados de bases de datos productivas} / \text{Total de respaldos realizados de bases de datos productivas} * 100$
<b>¿Cada cuándo se realiza el seguimiento?:</b>	Mensual
<b>¿Cada cuándo se realiza la medición?:</b>	Mensual
<b>¿Cada cuándo se analizan los resultados?:</b>	Anual
<b>¿Cada cuándo se evalúan los resultados?:</b>	Anual
<b>Resultado reportado:</b>	El resultado de los indicadores corresponde al periodo de noviembre 2021 a noviembre 2022.  Indicador 1: se cumplió con la meta del 100% de los respaldos resguardados correspondientes a cada mes.  Indicador 2: se cumplió con la meta de 90% 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**